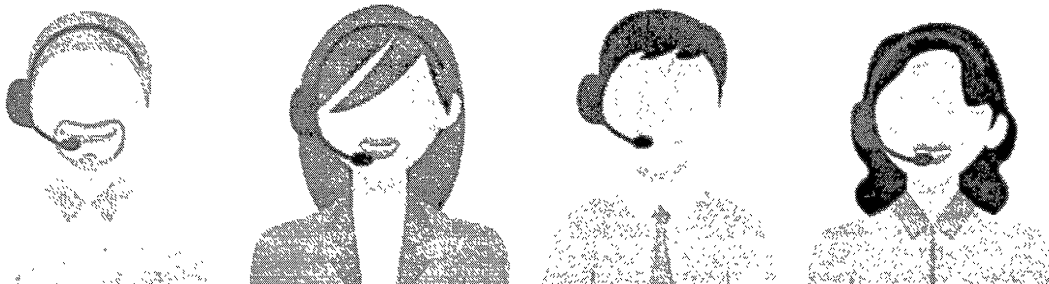
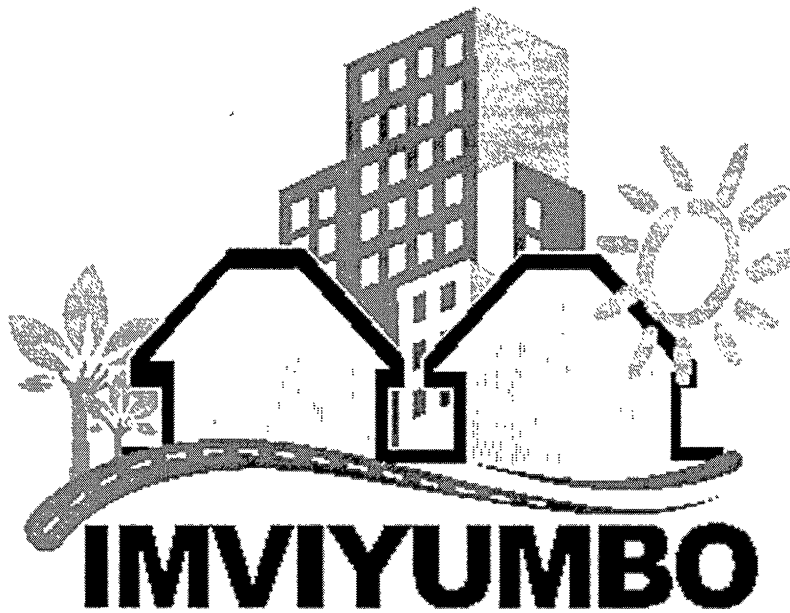
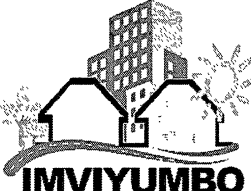


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08	
			Versión:	3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha:	02/03/2020
			Página 1 de 13	

PQRS



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PQRS, CORRESPONDIENTE
AL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022.**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
			Fecha: 02/03/2020
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 2 de 13

RD 110-21-10

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: julio 5 de 2022.

SEGUIMIENTO REALIZADA POR: Jennifer Gómez López

PERIODO EVALUADO: enero 01 de 2022 – abril 30 de 2022.

PROCESOS EVALUADO: Gestión jurídica quien lidera y apoya el proceso de recepción y trámite de las PQRSD, dentro de la entidad.

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante el presente informe estadístico la Oficina de Control Interno, consolida las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2022, a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

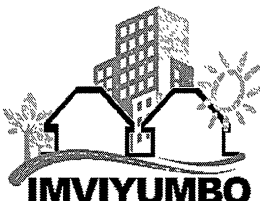
El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por el Instituto, frente a las diferentes PQRSD, que a diario llegan a la entidad.

Este documento se desarrolla en varias etapas, las cuales comprenden la consulta, verificación, análisis y consolidación de la información que hace referencia a las PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad.

Finalmente, se hace la formulación de recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo del procedimiento de RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4).

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web del Instituto a través del enlace <https://imviyumbo.gov.co/>, se encuentra disponible la información para que los usuarios soliciten, y consulten los temas de su interés.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 3 de 13

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

- Verificar en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD presentadas por los ciudadanos ante el Instituto, se proporcionen de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Demostrar la gestión que ha tenido IMVIYUMBO, junto con sus funcionarios y contratistas, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, recibidas en el primer cuatrimestre de la vigencia 2022.

4. ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de recepción y trámite de PQRSD, con la información estadística reportada de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, y denuncias interpuestas ante la Entidad durante el periodo comprendido entre los meses de enero a abril del año 2022.

5. CRITERIOS DE LEY:

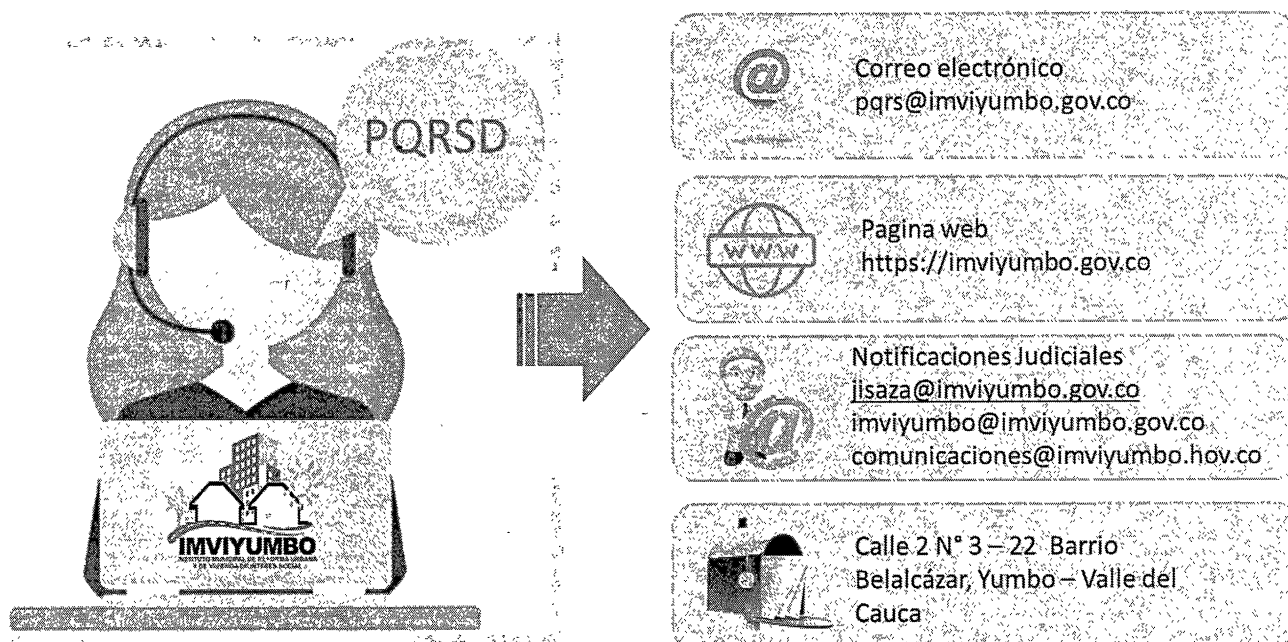
En la realización del seguimiento, se toman como criterios de cumplimiento legal, lo siguiente:

- El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- El capítulo I, II y III de la Ley 1755 de 2015.
- El capítulo II de la Ley 1437 de 2011.
- El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que, "*Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*".

Cabe anotar, que por medio del Decreto Ley 491 de 2020, se modificaron de manera temporal, los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades, el cual estuvo vigente hasta el 16 de mayo de 2022, siendo derogado por la Ley 2207 de 2022, con la cual se reestablecen los términos de respuesta a los derechos de petición e información, a partir del día 17 de mayo de 2022.

6. **CANALES DE ATENCIÓN:** IMVIYUMBO coloca a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información:

CANALES DE ATENCION PQRS D - IMVIYUMBO

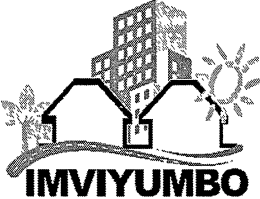


6.1. ESTADISTICA DE RECEPCION DE PQRS D POR CANAL DE ATENCION

CANALES DE ATENCIÓN	Nº DE PQRS D
Unidad de Correspondencia	123
Correo Electrónico Institucional	29
Página Web Institucional	2
Correo Electrónico Institucional Personal	0
Total	154

Tabla No. 1 Recepcion de PQRS D en los canales de atencion

La estadística realizada en esta entidad durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia 2022, reporta un total de 154, PQRS D, los cuales fueron recepcionados a través de los diferentes canales de atención que ha dispuesto el

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 5 de 13

Instituto, para que la ciudadanía interponga los derechos de petición, y consulte temas de su interés.

La recepción de estos PQRSB a través de los diferentes canales durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia, se realizó de la siguiente manera: ciento veintinueve(129) ingresaron de modo presencial en la unidad de correspondencia del instituto; veintinueve (29), fueron recibidas vía correo electrónico Institucional y dos (2) a través de la página web del instituto.

7. DESARROLLO DE LA EVALUACION:

La evaluación se realiza teniendo en cuenta los siguientes pasos:

Se solicita información al área de Gestión jurídica que lidera y apoya el proceso de recepción y trámite de las PQRSB, dentro de la entidad, específicamente por medio de un archivo en Excel, bajo el nombre de *REGISTRO DE LOS DERECHOS DE PETICION*, que realiza el Profesional Universitario a cargo.

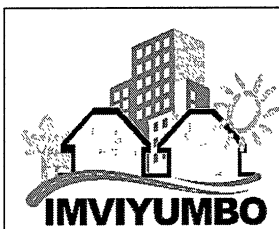
Se solicita en la ventanilla única de recepción, el archivo AZ de los Derechos de Petición, para la debida verificación de estos.

Igualmente se ingresa a la plataforma virtual ODIN (Organización Documental Integral), con el fin de verificar que la información estadística ahí registrada sobre la recepción y atención de los PQRSB, este acorde a lo reportado por el área de gestión jurídica.

Finalmente, se analiza dicha información y se definen los cálculos estadísticos que requiere la Oficina de Control Interno para conocer los índices totales de atención al ciudadano, en materia de recepción y trámite de las PQRSB.

Cabe anotar que en el desarrollo de estos pasos se tiene en cuenta el cumplimiento de la normativa que regula el debido manejo de las PQRSB, Igualmente se tiene en cuenta el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSB (PR-GGE-02 V4), adoptado e implementado por la institución a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional "SIGI", para el tratamiento de estas peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demandas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente evaluación nos muestra cuantitativamente, los siguientes resultados estadísticos.



7.1. RESULTADO GENERAL DEL INGRESO DE PQRSD

La siguiente tabla, refleja el total de PQRSD, recepcionadas durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia (2022), detallando cualitativa y porcentualmente mes a mes, dicha información estadística.

RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD POR MES		
MES	N° PQRSD	PARTICIPACIÓN %
ENERO	29	19%
FEBRERO	40	26%
MARZO	39	25%
ABRIL	46	30%
TOTAL	154	100%

Tabla 2. Resultado General PQRSD por mes.

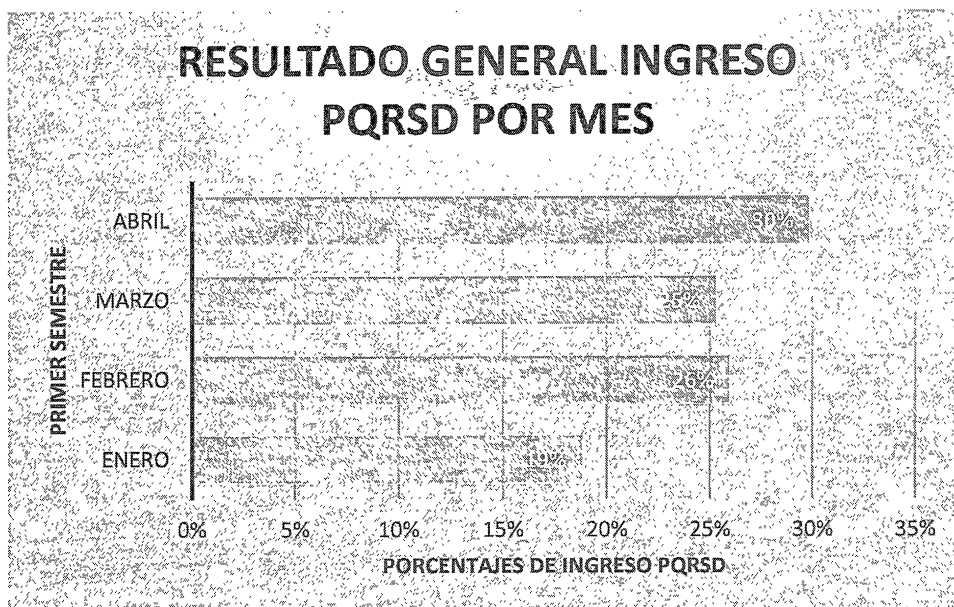


Ilustración 1. Ingreso PQRSD Primer cuatrimestre vigencia 2022.

La ilustración 1, refleja el comportamiento estadístico mes a mes, registrado en el proceso de recepción de las PQRSD, que ingresan a la Institución, durante el primer cuatrimestre de la vigencia (2022). Se observa una tendencia de incremento en el número de PQRSD, llegando a un total de 154 PQRSD, destacando el pico registrado en el mes de abril, con un total de 46 radicados que representa el 30% de la totalidad de las PQRSD, también se evidencia el pico más

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 7 de 13

bajo de recepción de las PQRSD al inicio de la presente vigencia (2022), con un total de 29 requerimientos, representando el 19% de la totalidad.

7.2. DIAS HABILES DE RESPUESTA

El presente ítem, hace referencia a los tiempos de respuesta de las PQRSD, registrados durante el periodo de evaluación comprendido entre los meses de enero a abril de 2022. Para tal fin, en la siguiente tabla, se han definido, unos rangos de días, que permiten medir estadísticamente los tiempos de respuesta de las PQRSD.

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMETRE ENERO A ABRIL DE 2022		
REANGO DE DIAS	TOTAL, POR RANGO	%
DE 1 A 5	68	44%
DE 6 A 10	32	21%
DE 11 A 15	25	16%
MAS DE 15	29	19%
TOTAL, PQRSD	154	100%

Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD, primer cuatrimestre 2022

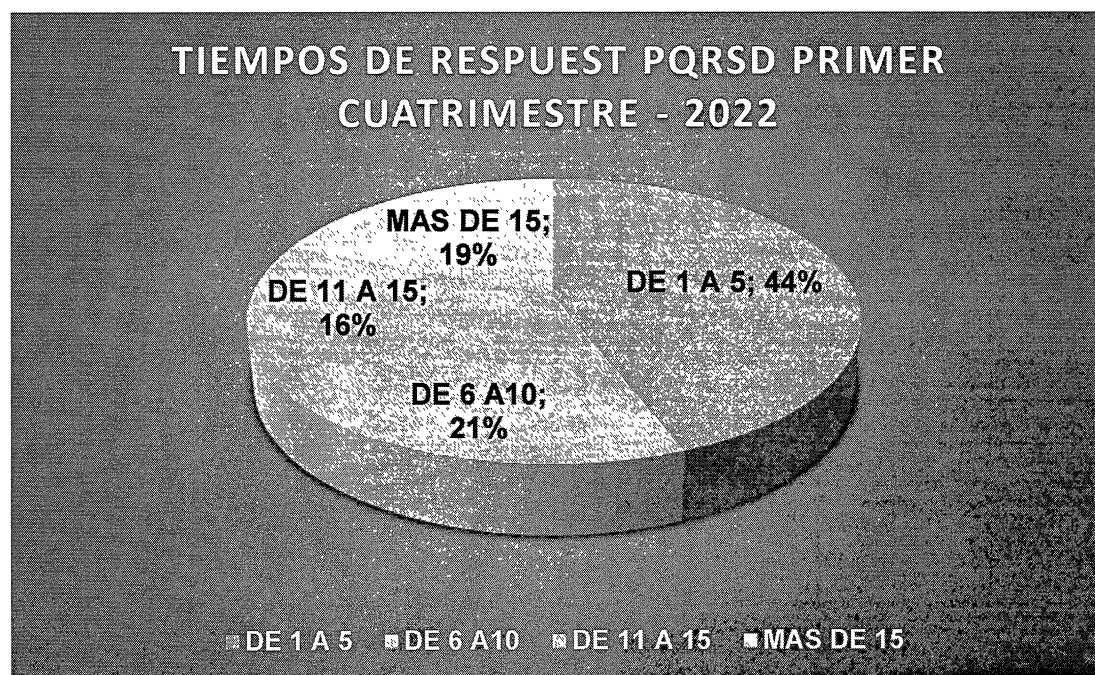


Ilustración 2. Días hábiles de respuesta

En la tabla No.3 denominada "*TIEMPOS DE RESPUESTA*", observamos un total de 154 derechos de petición tramitados, durante el periodo de evaluación comprendido entre los meses de enero – abril de 2022.

La gráfica No. 2 permite medir porcentualmente los tiempos de respuesta de las PQRSD, reflejando el siguiente comportamiento estadístico.

- Se observa un amplio índice de respuesta en el rango de "*1 a 5 días*", destacando un importante tiempo de respuesta del 44% sobre la totalidad de las PQRSD; igualmente, vemos un buen margen de respuesta en el rango de tiempo de "*6 a 10*" días con un porcentaje del 20%. Lo anterior, refleja el nivel de cumplimiento a la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de los primeros 10 días posteriores al recibo del derecho de petición.
- En el rango de 11 a 15 se alcanzó un 16% de la totalidad de las PQRSD recibidas. Hasta este punto se puede observar una buena gestión en el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), dado que las respuestas a estos, se encuentra dentro de los términos legales.
- Finalmente, se observa que el rango de tiempo de "*más de 15 días*" ocupa un 19% de la totalidad de las PQRSD, debido a que estas respuestas se han realizado en vigencia del Decreto Ley 491 de 2020 de Emergencia Sanitaria.

7.3. CUMPLIMIENTO DE TERMINOS

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS		
Art 14 de la LEY 1755 DE 2015	125	81%
Decreto Ley (491 de 2020)	29	19%
Por fuera de lo reglamentario	0	0%
Total	154	100%

Tabla 4. Cumplimiento de Términos

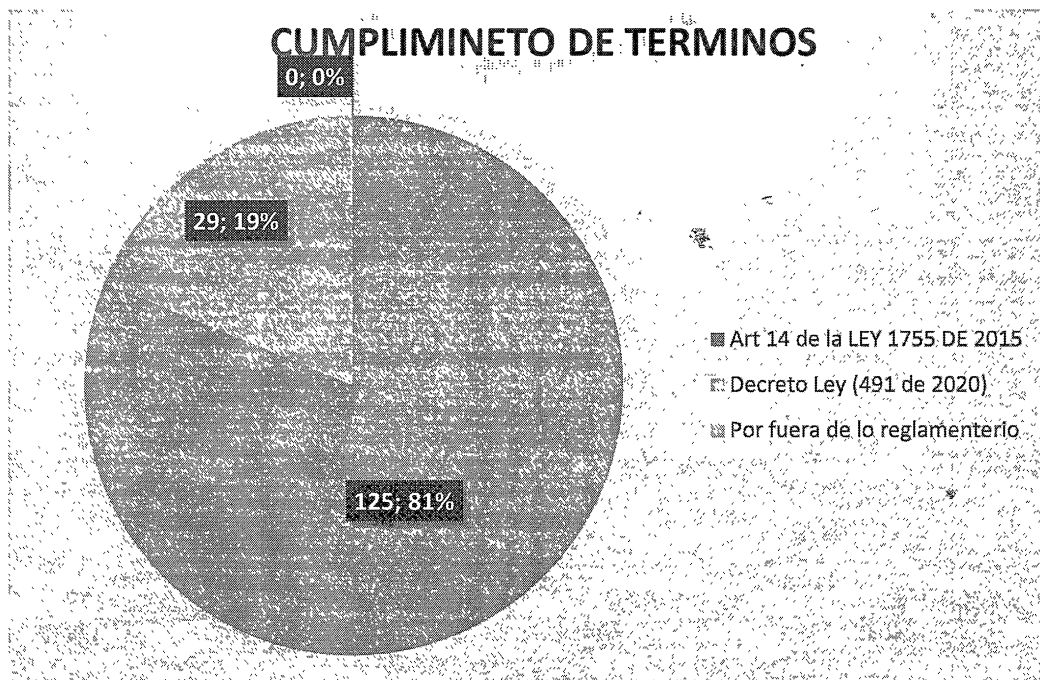
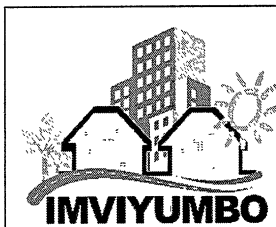


Ilustración 3. Cumplimiento de Términos

La tabla y la ilustración anterior nos permiten concluir que de un total de (125) PQRSD recibidas, el 81% fueron contestadas dentro de los términos legales establecidos mediante el "Art 14 de la LEY 1755 DE 2015".

De la misma manera, un total de 29 derechos de petición que representan un 16% de la totalidad, fueron atendidas en forma oportuna, gracias al Decreto Ley 491 de 2020, el cual modificó de manera temporal los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia un buen manejo interno en el desarrollo del procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), frente a los tiempos de respuesta, manteniéndose dentro de los lineamientos establecidos por la ley.



7.4. PQRSD TRAMITADAS POR PROCESO EN EL INSTITUTO.

CONSULTAS POR PROCESOS ENERO A ABRIL DE 2022	
ADMINISTRATIVO	1
CONTROL INTERNO	1
FINANCIERO	3
GERENCIA	52
JURIDICO	11
PLANEACION	8
TECNICA	78
TOTAL GENERAL	154

Tabla 4. PQRSD procesadas.

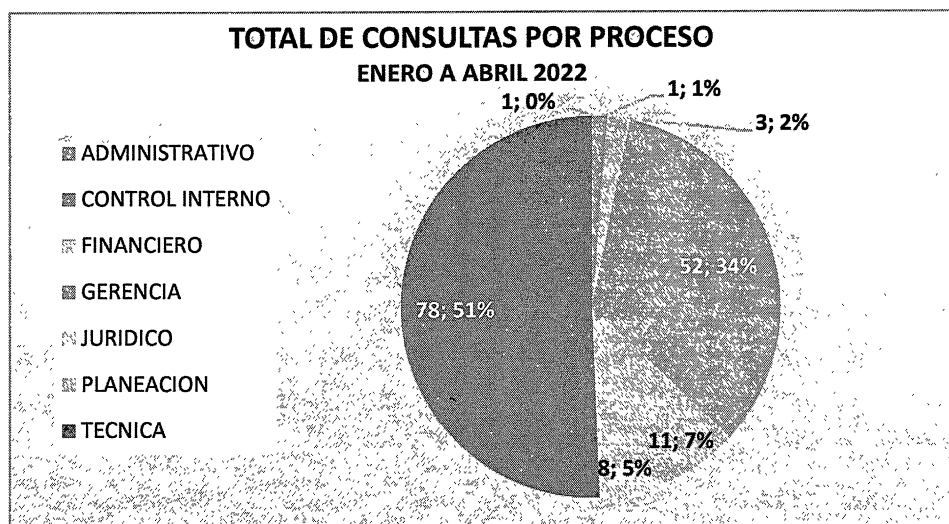


Ilustración 3. PQRSD contestadas por proceso.

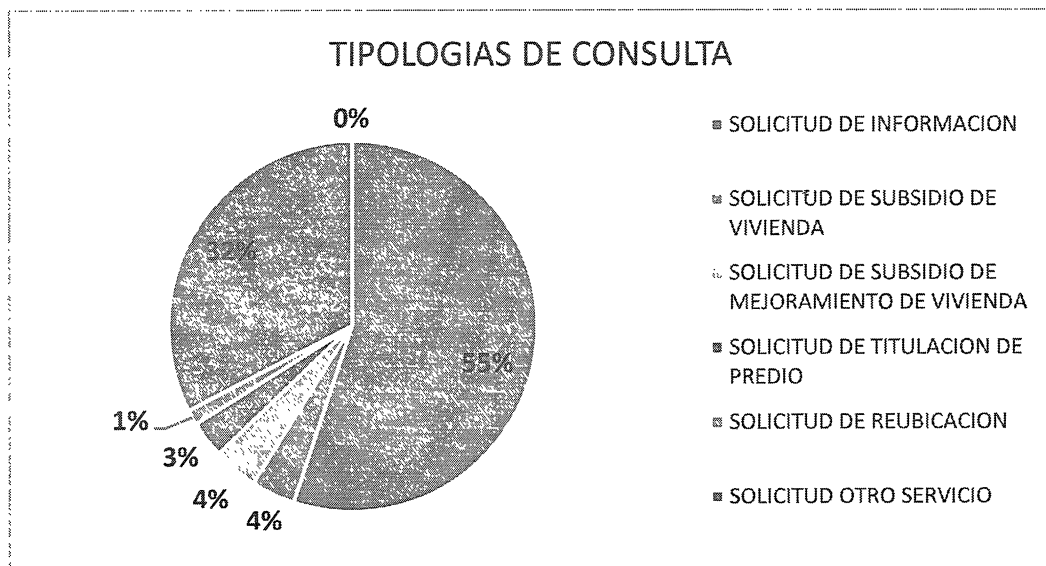
La tabla 4 e ilustración 3, evidencian la cantidad de consultas atendidas por proceso, durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia 2022. Se destaca el proceso de GESTION TECNICA, con un total de 78 PQRSD atendidas en este periodo, representando el 51% del total; igualmente, el proceso de GESTION GERENCIAL, con 52 consultas alcanzó un porcentaje importante de 34% del total de las PQRSD procesadas y atendidas. Los demás procesos se mantuvieron dentro del rango porcentual del 1% al 7%.

TIPOLOGIA

En la siguiente tabla, se detallan cuantitativamente las consultas o requerimientos realizados a través de las diferentes tipologías más utilizadas en las PQRSD, que llegan al Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

TOTALES DE LA TIPOLOGIA (PRIMER CUATRIMESTRE 2022)	
DESCRIPCION DE LA TIPOLOGIA	TOTAL, POR TIPOLOGIA
SOLICITUD DE INFORMACION	85
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	6
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	6
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIOS	5
SOLICITUD DE REUBICACION	2
SOLICITUD OTRO SERVICIO	50
SOLICITUD VIVIENDA DESPLAZADO	0
TOTAL, PQRSD SEMESTRE	154

Tabla No. 5 tipología -PQRSD primer cuatrimestre - 2022



Grafica No. 4 tipologías de consulta -PQRSD primer cuatrimestre – 2022

La grafica No. 4, muestra el comportamiento de las diferentes tipologías de consulta que ingresaron a la institución a través de las PQRSD, durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2022; en esta imagen se observa claramente un alto

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 12 de 13

Índice de consultas por *SOLICITUD DE INFORMACIÓN*, ocupando un 55% de la totalidad de las PQRSD en este periodo. De igual forma la tipología de *SOLICITUD DE OTRO SERVICIO*, refleja un amplio índice ocupando el 32% de la totalidad de las PQRSD. Las demás tipologías se mantienen dentro de un rango del 1% al 4%, evidenciando que se da respuesta a todas las peticiones presentadas la ciudadanía.

8. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

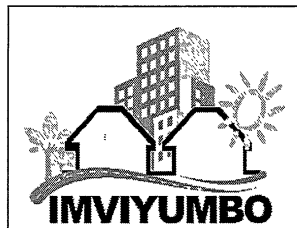
- Se pudo observar que, frente al archivo de las PQRSD, en el AZ donde reposan los documentos que no se encuentran debidamente foliados, ni organizados cronológicamente, además en algunos casos no aparece físicamente archivado el oficio de respuesta, al revisar la información frente a lo reportado por el Profesional Universitario y en la Plataforma ODIN, se evidencia que ya se tiene la respuesta, por lo cual, se pudo observar que existe debilidad en la aplicación de las normas archivísticas de conformidad con la Ley 594 de 2000 y con las Tablas de Retención Documental.
- Con respecto a la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de un término de tiempo de 10 días, se evidenció un margen del 35% del total de los derechos de petición registrados durante el primer trimestre de la vigencia 2022, por fuera de este término.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener organizado cronológicamente el archivo AZ de las PQRSD, y debidamente foliado. Igualmente debe haber coherencia en la relación de registro de estos documentos.

Frente a los canales de atención al ciudadano, se observó poca afluencia de usuarios en la página web de la institución respecto a la formulación de PQRSD a través de este medio comunicación; se recomienda promover más este mecanismo de participación ciudadana a través de la página institucional y redes sociales.

Se recomienda a los responsables de dar respuesta a la PQRSD, que consulten la plataforma ODIN diariamente, con el fin de estar atentos a las alertas generadas por esta Plataforma y así evitar el vencimiento de los términos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
"SIGI"

INFORME DE CONTROL INTERNO

Código: FO-GCI-08

Versión: 3

Fecha: 02/03/2020

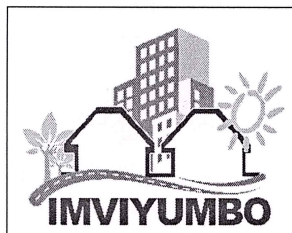
Página 13 de 13

10. CONCLUSIONES:

Como resultado del análisis, revisión y verificación al procesamiento de las PQRSD del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, en el primer cuatrimestre del presente año, se da cumplimiento a los términos de ley en el marco de la política institucional, la Ley 1755 de 2015, el del Decreto Ley 491 de 2020 y demás normas concordantes.


JENNIFER GÓMEZ LOPEZ
Jefe oficina de Control Interno

Elaboró y aprobó: Jennifer Gómez López – jefe Oficina Asesora de Control interno *A.*



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
"SIGI"

INFORME DE CONTROL INTERNO

Código: FO-GCI-08

Versión: 3

Fecha: 02/03/2020

Página 1 de 14

PQRS



INFORME DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PQRS, CORRESPONDIENTE
AL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022.

RD 110-21-10

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 2 de 14

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: septiembre 15 de 2022

SEGUIMIENTO REALIZADA POR: Jennifer Gómez López

PERIODO EVALUADO: mayo 01 de 2022 – agosto 31 de 2022.

PROCESOS EVALUADO: Gestión jurídica quien lidera y apoya el proceso de recepción y trámite de las PQRSD, dentro de la entidad.

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante el presente informe estadístico, la Oficina de Control Interno, consolida las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022 a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por el Instituto, frente a las diferentes PQRSD, que a diario llegan a la entidad.

Este documento, se desarrolla en varias etapas, las cuales comprenden la consulta, verificación, análisis y consolidación de la información que hace referencia a las PQRSD, recibidas y atendidas por el Instituto.

Finalmente, se hace la formulación de recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo del proceso de RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 (V4).

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, se informa que en el portal web del Instituto a través del enlace <https://imviyumbo.gov.co/>, se encuentra disponible la información para que los usuarios soliciten, y consulten los temas de su interés.

 IMVIYUMBO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 3 de 14

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

- Verificar en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, presentadas por los ciudadanos ante el Instituto, se proporcionen de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Demostrar la gestión que ha tenido IMVIYUMBO, junto con sus funcionarios y contratistas, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, recibidas en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022.

4. ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de recepción y tramite de PQRSD, con la información estadística reportada de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, y denuncias interpuestas ante la Entidad, durante el periodo comprendido entre los meses de mayo a agosto del año 2022.

5. CRITERIOS DE LEY:

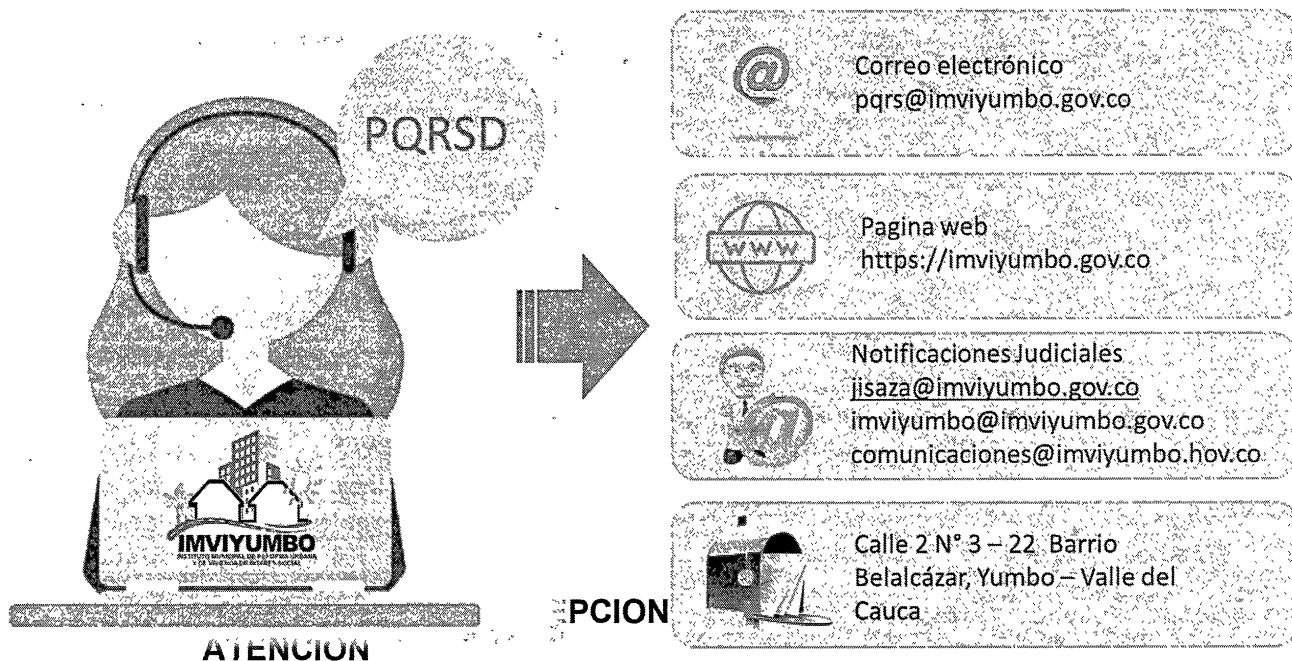
En la realización del seguimiento, se toman como criterios de cumplimiento legal, lo siguiente:

- El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- El capítulo I, II y III de la Ley 1755 de 2015.
- El capítulo II de la Ley 1437 de 2011.
- El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo el cual señala que, *"Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*.

Cabe anotar, que el Decreto Ley 491 de 2020, a través del cual se modificó, de manera temporal, los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades, estuvo vigente hasta el 16 de mayo de 2022, pues fue derogado mediante la Ley 2207 de 2022, la cual, reestablece los términos de respuesta a los derechos de petición e información, a partir del día 17 de mayo de 2022.

6. **CANALES DE ATENCIÓN:** IMVIYUMBO coloca a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información:

CANALES DE ATENCION PQRS D - IMVIYUMBO

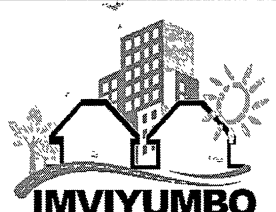


CANALES DE ATENCIÓN	Nº DE PQRS D
Unidad de Correspondencia	124
Correo Electrónico Institucional	45
Página Web Institucional	3
Correo Electrónico Institucional Personal	0
Total	172

Tabla No. 1 Recepcion de PQRS D en los canales de atencion

La estadística realizada en esta entidad durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia 2022, reporta un total de 172 PQRS D, las cuales fueron recepcionadas a través de los diferentes canales de atención que ha dispuesto el Instituto, para que la ciudadanía interponga los derechos de petición, y consulte temas de su interés.

166

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
			Fecha: 02/03/2020
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 5 de 14

La recepción por canal de estos PQRSD, se realizó de la siguiente manera: (124) ingresaron de modo presencial en la unidad de correspondencia del instituto; 45 fueron recibidas vía correo electrónico Institucional y 3 a través de la página web del instituto.

7. DESARROLLO DE LA EVALUACION:

La evaluación se realiza teniendo en cuenta los siguientes pasos:

Se solicitó información de las PQRSD al profesional Universitario a cargo, quien suministró a esta oficina el archivo en Excel, bajo en nombre de *REGISTRO DE LOS DERECHOS DE PETICION*.

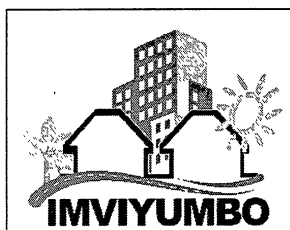
De igual manera, se solicita en la ventanilla única de recepción, el archivo AZ de los Derechos de Petición, para la debida verificación de estos.

Igualmente, se ingresa a la plataforma virtual ODIN (Organización Documental Integral), con el fin de verificar que la información estadística ahí registrada sobre la recepción y atención de los PQRSD, este acorde a lo reportado por el Profesional Universitario.

Finalmente, se analiza dicha información y se definen los cálculos estadísticos que requiere la Oficina de Control Interno para conocer los índices totales de atención al ciudadano, en materia de recepción y tramite de las PQRSD.

Cabe anotar que, en el desarrollo de estos pasos, se tiene en cuenta el cumplimiento de la normativa que regula el debido manejo de las PQRSD; igualmente, se tiene en cuenta el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 (V4), adoptado e implementado por la institución a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional "SIGI", para el tratamiento de estas peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demandas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente evaluación nos muestra cuantitativamente los siguientes resultados estadísticos.



7.1. RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD II CUATRIMESTRE DE 2022

La siguiente tabla, refleja el total de PQRSD recepcionadas durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia (2022), detallando cualitativa y porcentualmente mes a mes dicha información estadística.

RESULTADO GENERAL INGRESO DE PQRSD POR MES		
MES	N° PQRSD	PARTICIPACIÓN %
MAYO	44	26%
JUNIO	42	24%
JULIO	34	20%
AGOSTO	52	30%
TOTAL	172	100%

Tabla 2. Resultado General PQRSD por mes.

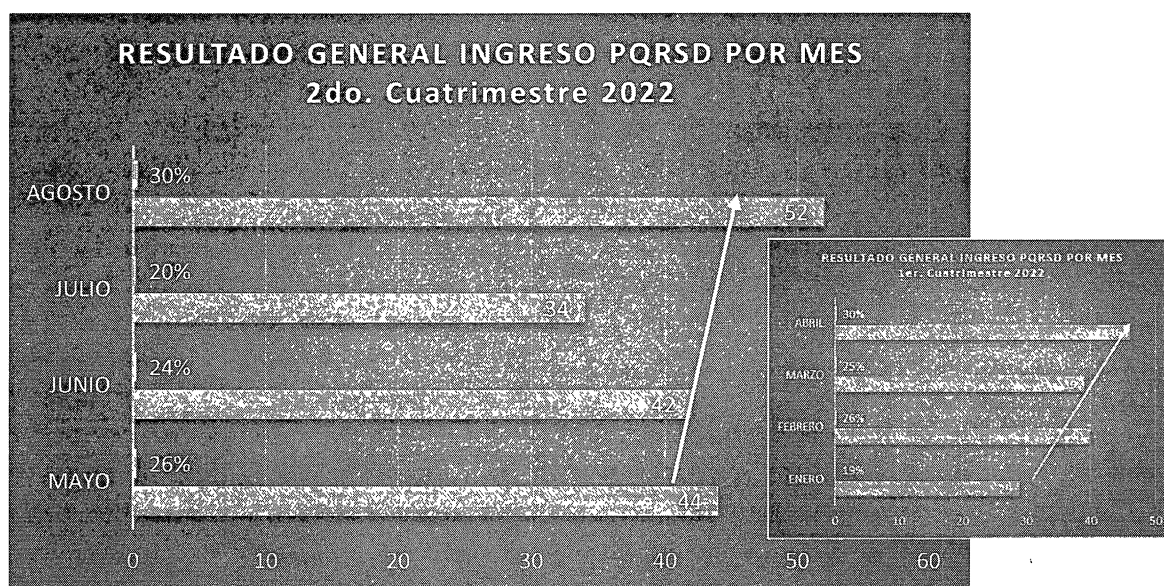


Ilustración 1. Ingreso PQRSD segundo cuatrimestre vigencia 2022.

La ilustración 1, refleja el comportamiento estadístico mes a mes, registrado en el proceso de recepción de las PQRSD, que ingresaron a la Institución durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022. Se observa una línea de tendencia de incremento en el número de PQRSD, llegando a un total de 172 PQRSD, destacando el pico registrado en el mes de agosto, con un total de 52 radicados representando el 30% de la totalidad de las PQRSD, también se muestra el pico más bajo de recepción de las PQRSD en el mes de julio de la presente vigencia (2022), con un total de 34 requerimientos, representando el 20% de la totalidad.

Finalmente, al realizar un comparativo con el 1er. Cuatrimestre, se observa un incremento del 10% en el número de PQRSD, registradas en el actual periodo de evaluación.

7.2. DIAS HABLES DE RESPUESTA

El presente ítem, hace referencia a los tiempos de respuesta de las PQRSD, registrados durante este periodo de evaluación (mayo a agosto de 2022). Para tal fin, en la siguiente tabla, se han definido, unos rangos de días, que permiten medir estadísticamente estos tiempos de respuesta de las PQRSD.

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMETRE MAYO A AGOSTO DE 2022		
REANGO DE DIAS	TOTAL, POR RANGO	%
DE 1 A 5	52	30%
DE 6 A 10	38	22%
DE 11 A 15	56	33%
MAS DE 15	26	15%
TOTAL, PQRSD	172	100%

Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD, segundo cuatrimestre 2022



Ilustración 2. Días hábiles de respuesta

En la tabla No.3 denominada "TIEMPOS DE RESPUESTA", observamos un total de 172 derechos de petición tramitados, durante este periodo de evaluación (mayo a agosto de 2022).

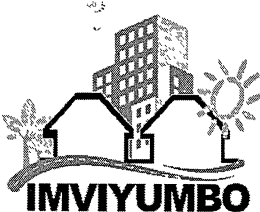
La gráfica No. 2, permite medir porcentualmente los tiempos de respuesta de las PQRSD, reflejando el siguiente comportamiento estadístico.

- Se observó, que el rango de "1 a 5 días", alcanzó un 30% de la totalidad de las PQRSD, y el rango de tiempo de "6 a 10" obtuvo el 22%. Los anteriores rangos, reflejan el nivel cumplimiento a la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de los primeros 10 días de radicado el documento, alcanzando entre estos un 52% de la totalidad de peticiones, recibidas en el presente cuatrimestre.
- El rango de 11 a 15 alcanzó un 33% de la totalidad. Hasta este punto se puede observar una buena gestión en el procedimiento de RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 V4, dado que las respuestas a estos, se encuentra dentro de los términos legales.
- Finalmente, se observa que el rango de tiempo de "más de 15 días" ocupa un 15% de la totalidad de las PQRSD, evidenciando una situación de riesgo, frente al incumplimiento de los términos legales establecidos mediante el Art 14 de la Ley 1755 DE 2015.

7.3. CUMPLIMIENTO DE TERMINOS

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS PERIODO MAYO – AGOSTO 2022		
REGLAMENTACION	No. PQRSD	PORCENTAJE
Art 14 de la LEY 1755 DE 2015	146	85%
Por fuera de lo reglamentario	26	15%
Total	172	100%

Tabla 4. Cumplimiento de Términos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 9 de 14

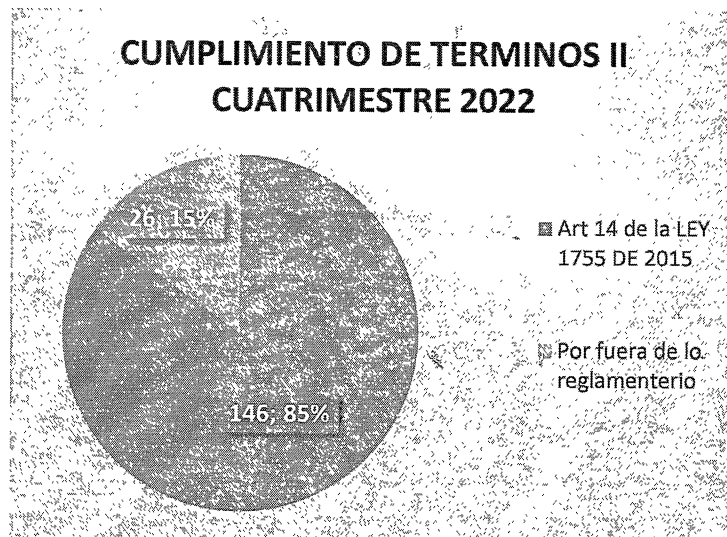


Ilustración 3. Cumplimiento de Términos

La tabla y la ilustración anterior nos permiten concluir que un total (146) de las PQRSD, correspondientes al 85% fueron contestadas dentro de los términos legales establecidos mediante el "Art 14 de la Ley 1755 de 2015". Igualmente, se evidencio por fuera de lo reglamentario un total de 26 Derechos de Petición representando un 15% de la totalidad, poniendo en evidencia una situación de riesgo en el desarrollo del procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), frente al incumplimiento de términos legales establecidos mediante el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015".

7.3.1. NO CUMPLIMIENTO DE TERMINOS POR AREA



Ilustración 4. No Cumplimiento de Términos por Área

La grafica No. 5, nos detalla la información estadística por área, de todos los PQRSD, que no fueron tramitados bajo los tiempos de respuesta establecidos en el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), en cumplimiento al "Art 14 de la Ley 1755 de 2015".

7.4. PQRSD TRAMITADAS POR PROCESO EN EL INSTITUTO.

PQRSD POR PROCESOS MAYO - AGOSTO DE 2022		
PROCESO	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	2	1%
FINANCIERO	3	2%
GERENCIA	39	23%
JURIDICO	10	6%
PLANEACION	4	2%
TECNICA	114	66%
TOTAL	172	100%

Tabla 4. PQRSD procesadas.

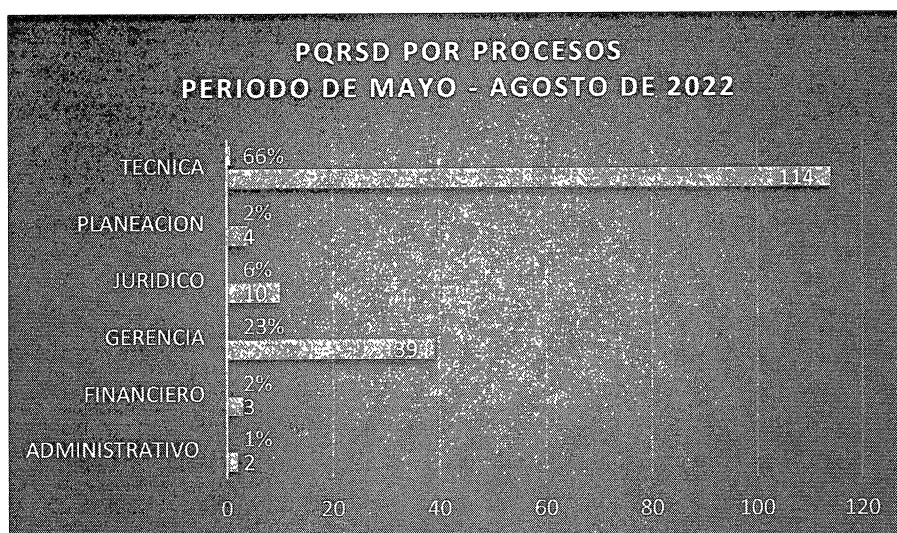
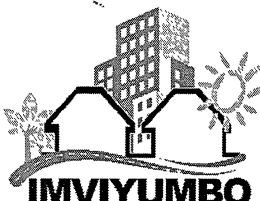


Ilustración 5. PQRSD contestadas por proceso.

La tabla 4 e ilustración 5, evidencian la cantidad de PQRSD atendidas por proceso durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia 2022, de la siguiente forma: el proceso de GESTION TECNICA, les correspondió un total de 114 PQRSD en este periodo, representando el 66% del total. Igualmente, el proceso

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 11 de 14

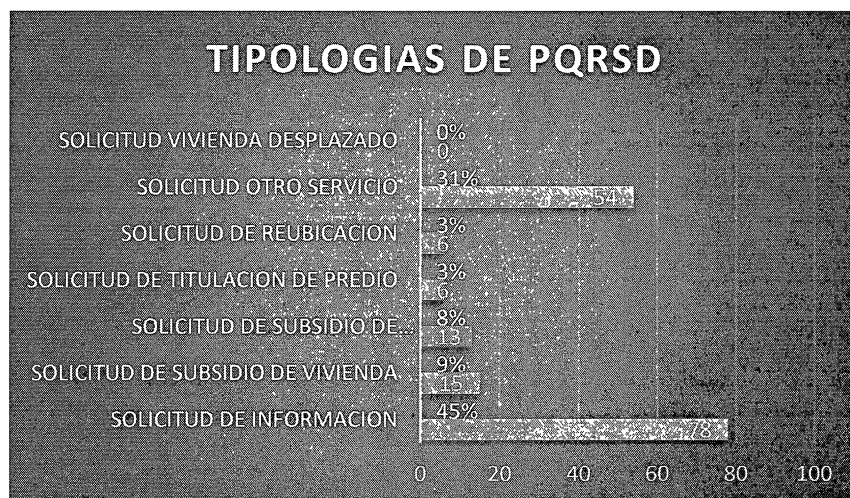
de GESTION GERENCIAL, le ingresaron 39 PQRSD, equivalente a un porcentaje del 23% del total de las PQRSD procesadas y atendidas. Los demás procesos se mantuvieron dentro del rango porcentual del 1% al 6%.

7.5. TIPOLOGIA

En la siguiente tabla, se detallan cuantitativamente, las consultas o requerimientos realizados a través, de las diferentes tipologías más utilizadas en las PQRSD, que llegan al Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

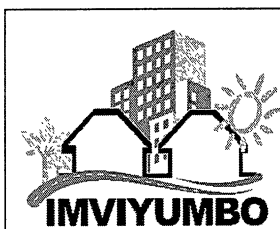
TIPOLOGIAS DE PQRSD		
TIPOLOGIA	FRECUENCIA DE CONSULTA	%
SOLICITUD DE INFORMACION	78	45%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	15	9%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	13	8%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	6	3%
SOLICITUD DE REUBICACION	6	3%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	54	31%
SOLICITUD VIVIENDA DESPLAZADOS	0	0%
TOTAL PQRSD	172	100%

Tabla No. 5 tipología - PQRSD primer cuatrimestre - 2022



Grafica No. 6 tipologías de consulta -PQRSD primer cuatrimestre – 2022

La grafica No. 4, muestra el comportamiento de las diferentes tipologías de consulta que ingresaron a la institución a través de las PQRSD, durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022; en esta imagen se observa claramente un alto índice de PQRSD por SOLICITUD DE INFORMACIÓN, ocupando un 45%



del total de este periodo. De igual forma, la tipología de SOLICITUD DE OTRO SERVICIO, refleja un amplio índice ocupando el 31% de la totalidad de las PQRSD. Las demás tipologías se mantienen dentro de un rango del 3% al 9%, no siendo menos importantes, pues de igual manera brindan una muestra de las necesidades de la comunidad, frente a los diferentes servicios que ofrece el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

8. VERIFICACION A LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN EL INFORME DEL PRIMER CATRIMESTRE DE 2022

- Frente a la observación realizada sobre el manejo archivístico de las PQRSD, acerca de mantener los AZ, donde reposan las PQRSD, debidamente foliados, y organizados cronológicamente, y también de la importancia de que los documentos que ya fueron contestados reposen en este AZ, pues en algunos casos al revisar la relación de verificación del AZ y la información registrada en el ODIN, se constató que ya aparecen como contestados, pero no aparece la respuesta en los documentos archivados en el AZ.

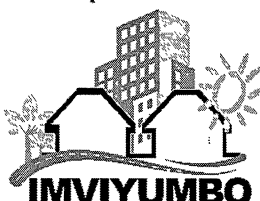
En el presente informe se evidenció la continuidad de esta debilidad en relación a la aplicación de las normas archivísticas de conformidad con la Ley 594 de 2000 y con las Tablas de Retención Documental.

- Con respecto a la observación realizada sobre la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de un término de tiempo de 10 días se evidenció un cumplimiento parcial, pero al comparar el primer y segundo cuatrimestre, se refleja un incremento de respuestas dentro del término de los diez días del 13% en este periodo, que se cataloga como tendencia positiva, ya que se pasó del 35% en el primer cuatrimestre al 48% en el segundo cuatrimestre, con un tiempo de respuesta de las PQRSD dentro del rango de 1 a 10 días.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe continuar dando cumplimiento a la política interna de dar respuesta a los derechos de petición en un término de 10 días hábiles,

- Se reitera la observación de dar agilidad a la firma de aprobación del documento de respuesta a la PQRSD, después de haber sido proyectado para evitar caer en dilaciones innecesarias que lleven a dar respuesta al peticionario a destiempo.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 13 de 14

9. OBSERVACIONES DETECTADAS

- Se evidenció un elevado índice de incumplimiento en los términos establecidos mediante el *"Art. 14 de la Ley 1755 de 2015"*, para dar respuesta a las PQRSD.
- Se observó que, en las tipologías implementadas por el Instituto para el manejo de las PQRSD, se omite *"la consulta"*, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del *Art. 14 de la Ley 1755 de 2015*, *"Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción"*; por lo tanto, con base en lo establecido en la ley se recomienda incluir esta tipología, la cual permite hacer uso de un plazo mayor para dar respuesta.
- En el proceso de revisión y análisis de la información registrada en el ODIN, las relaciones de seguimiento entregadas por el Profesional Universitario a cargo y el AZ donde reposan las PQRSD, se evidenciaron casos de documentos con doble radicado, situación que dificulta el seguimiento de los mismos, generando totales diferentes en cada uno de estos medios de verificación.

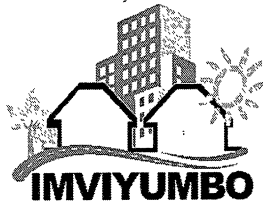
10. RECOMENDACIONES

Se recomienda, dar cumplimiento al *"Art 14 de la Ley 1755 de 2015"*, frente a los tiempos de respuesta de las PQRSD, y de esta forma evitar estas situaciones de riesgo, pues pueden llegar a ser objeto de acciones legales en contra del Instituto.

Se recomienda, evaluar el alcance de la tipología de SOLICITUD DE INFORMACION, o incluir una nueva tipología bajo el nombre de CONSULTAS, pues actualmente no se tiene en cuenta este concepto en el "ODIN".

Se recomienda corregir la situación de doble radicación de documentos, en el procedimiento de recepción y tramite de las PQRSD que ingresan a la Institución.

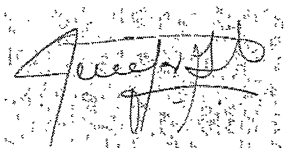
Se recomienda programar capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas que ejercen como responsables de los puntos de control en cada dependencia, con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRSD.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 14 de 14

11. CONCLUSIONES:

En el presente informe, se reflejó un retroceso en el tiempo de respuesta a las PQRSD, por cuanto en este cuatrimestre se presentó incumplimiento en los tiempos de respuesta en 26 derechos de petición que fueron contestados por fuera del rango de 1 a 15 días, representando un 15% de la totalidad de PQRSD, que llegan a esta Institución.

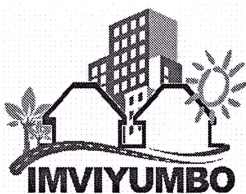
Por lo anterior, se requiere que el proceso fortalezca los diferentes puntos de control tanto preventivos como detectivos, a través de la generación de alertas automáticas y seguimientos periódicos, a través de recordatorios mediante correo electrónico a cada responsable, en aras de atender los requerimientos de acuerdo con los términos establecidos en la política interna y en cumplimiento de la Ley.



JENNIFER GOMEZ LOPEZ

Jefe oficina de Control Interno

Elaboró y aprobó: Jennifer Gómez López – jefe Oficina Asesora de Control interno *J.*



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
"SIGI"

INFORME DE CONTROL INTERNO

Código: FO-GCI-08

Versión: 3

Fecha: 02/03/2020

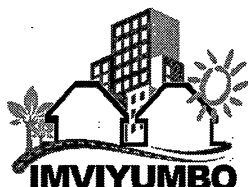
Página 1 de 14

PQRSD



INFORME DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PQRSD, CORRESPONDIENTE
AL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022.

RD 110-21-10

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 2 de 14

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: enero 10 de 2022

SEGUIMIENTO REALIZADA POR: Jennifer Gómez López

PERIODO EVALUADO: septiembre 01 de 2022 – diciembre 31 de 2022.

PROCESOS EVALUADO: Gestión jurídica quien lidera y apoya el proceso de recepción y trámite de las PQRSD, dentro de la entidad.

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante el presente informe estadístico, la Oficina de Control Interno, consolida las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022, a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

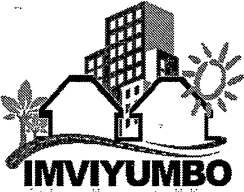
El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por el Instituto, frente a las diferentes PQRSD, que a diario llegan a la entidad.

Este documento, se desarrolla en varias etapas, las cuales comprenden la consulta, verificación, análisis y consolidación de la información que hace referencia a las PQRSD, recibidas y atendidas por el Instituto.

Finalmente, se hace la formulación de recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo del proceso de RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 (V4).

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, se informa que en el portal web del Instituto a través del enlace <https://imviyumbo.gov.co/>, se encuentra disponible la información para que los usuarios soliciten, y consulten los temas de su interés.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 3 de 14

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

- Verificar en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, presentadas por los ciudadanos ante el Instituto, se proporcionen de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Demostrar la gestión que ha tenido IMVIYUMBO, junto con sus funcionarios y contratistas, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, recibidas en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

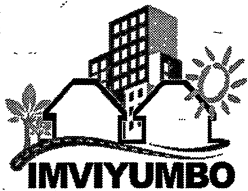
4. ALCANCE:

Evaluar el procedimiento de recepción y tramite de PQRSD, con la información estadística reportada de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, y denuncias interpuestas ante la Entidad, durante el periodo comprendido entre los meses de septiembre a diciembre del año 2022.

5. CRITERIOS DE LEY:

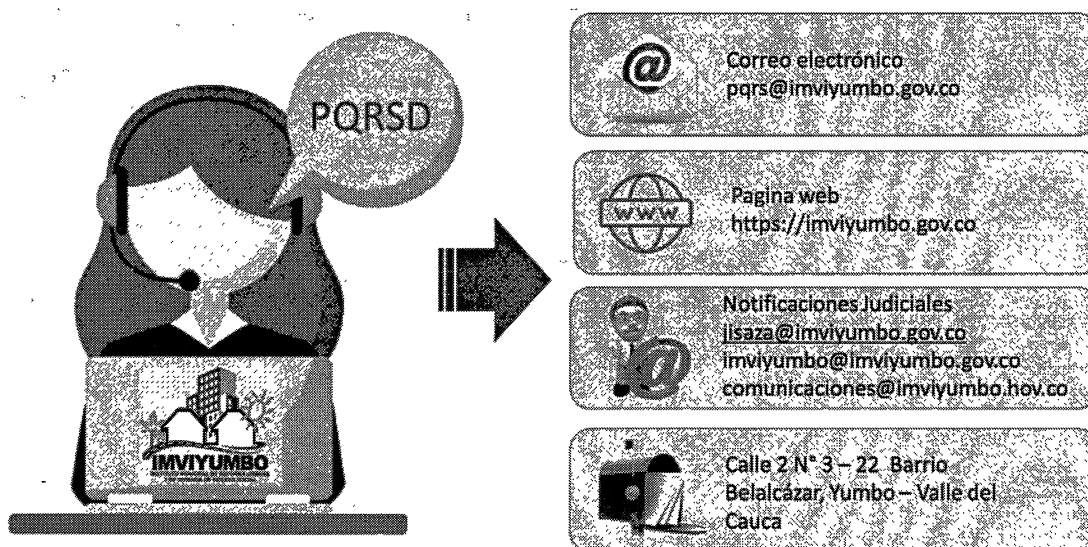
En la realización del seguimiento, se toman como criterios de cumplimiento legal, del siguiente marco normativo:

MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN	
El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos anticorrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
El capítulo I, II y III de la Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
El capítulo II de la Ley 1437 de 2011.	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
El artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	El cual señala que, " <i>Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción</i> ".
Ley 1712 de 2014.	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 019 de 2012.	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública
Decreto 1166 de 2016.	Por el cual se relaciona la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto 2623 del 2009.	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 4 de 14

6. CANALES DE ATENCIÓN: IMVIYUMBO coloca a disposición de la ciudadanía, los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información:

CANALES DE ATENCION PQRS - IMVIYUMBO

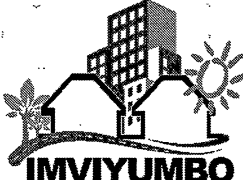


6.1. ESTADISTICA DE RECEPCION DE PQRS, A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION

CANALES DE ATENCIÓN	Nº DE PQRS
Unidad de Correspondencia	122
Correo Electrónico Institucional	26
Página Web Institucional	1
Correo Electrónico Institucional Personal	2
Total	151

Tabla No. 1 Recepcion de PQRS en los canales de atencion

La estadística realizada en esta entidad durante el tercer cuatrimestre de la presente vigencia 2022, reporta un total de 151 PQRS, las cuales fueron recepcionadas a través de los diferentes canales de atención que ha dispuesto el Instituto, para que la ciudadanía interponga los derechos de petición, y consulte temas de su interés.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 5 de 14

La recepción por canal de estos PQRSD, se realizó de la siguiente manera: 122 ingresaron de modo presencial en la unidad de correspondencia del instituto; 26 fueron recibidas vía correo electrónico Institucional, 1 a través de la página web del instituto y 2 a través del correo electrónico institucional personal

7. DESARROLLO DE LA EVALUACION:

La evaluación se realiza teniendo en cuenta los siguientes pasos:

Se solicitó información de las PQRSD al profesional Universitario a cargo, quien suministró a esta oficina el archivo en Excel, bajo el nombre de *REGISTRO DE LOS DERECHOS DE PETICION*.

De igual manera, se solicita en la ventanilla única de recepción, el archivo AZ de los Derechos de Petición, para la debida verificación de estos.

También, se ingresa a la plataforma virtual ODIN (Organización Documental Integral), con el fin de verificar que la información estadística ahí registrada sobre la recepción y atención de los PQRSD, este acorde a lo reportado por el Profesional Universitario.

Finalmente, se analiza dicha información y se definen los cálculos estadísticos que requiere la Oficina de Control Interno para conocer los índices totales de atención al ciudadano, en materia de recepción y trámite de las PQRSD.

Cabe anotar que, en el desarrollo de estos pasos, se tiene en cuenta el cumplimiento de la normativa que regula el debido manejo de las PQRSD; igualmente, se tiene en cuenta el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 (V4), adoptado e implementado por la institución a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional "SIGI", para el tratamiento de estas peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demandas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente evaluación nos muestra cuantitativamente los siguientes resultados estadísticos.

7.1. RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD III CUATRIMESTRE DE 2022

La siguiente tabla, refleja el total de PQRSD recepcionadas durante el tercer cuatrimestre de la presente vigencia (2022), detallando cualitativa y porcentualmente mes a mes dicha información estadística.

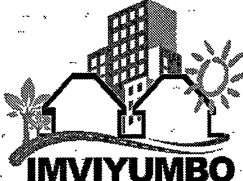
RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD POR MES III CUATRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022		
MES	Nº PQRSD	PARTICIPACIÓN %
SEPTIEMBRE	42	28%
OCTUBRE	37	25%
NOVIEMBRE	43	28%
DICIEMBRE	29	19%
TOTAL	151	100%

Tabla 2. Resultado General PQRSD por mes.



Ilustración 1. Ingreso PQRSD Tercer cuatrimestre vigencia 2022.

La ilustración 1, refleja el comportamiento estadístico mes a mes, registrado en el proceso de recepción de las PQRSD, que ingresaron a la Institución durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022. Se observa una línea de tendencia que denota un decrecimiento en el número de PQRSD registradas al finalizar este periodo, llegando a un total de 151 PQRSD, destacando el pico más alto, registrado en el mes de noviembre, con un total de 43 radicados representando el 28% de la totalidad de las PQRSD, también se destaca el pico más bajo de recepción de las PQRSD en el mes de diciembre de la presente vigencia (2022), con un total de 29 requerimientos, representando el 19% de la totalidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 7 de 14

7.2. DIAS HABLES DE RESPUESTA

El presente ítem, hace referencia a los tiempos de respuesta de las PQRSD registrados durante este periodo de evaluación (septiembre a diciembre de 2022). Para tal fin, en la siguiente tabla se han definido unos rangos de días, que permiten medir estadísticamente estos tiempos de respuesta de las PQRSD.

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD TERCER CUATRIMESTRE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022		
REANGO DE DIAS	TOTAL, POR RANGO	%
DE 1 A 5	63	42%
DE 6 A 10	48	32%
DE 11 A 15	24	15%
MAS DE 15	16	11%
TOTAL, PQRSD	151	100%

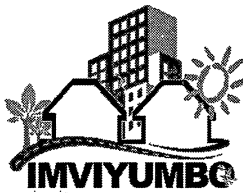
Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD, tercer cuatrimestre 2022



Ilustración 2. Días hábiles de respuesta

En la tabla No.3 denominada "*TIEMPOS DE RESPUESTA*", observamos un total de 151 derechos de petición tramitados, durante este periodo de evaluación (septiembre a diciembre de 2022).

La Ilustración No. 2, permite medir porcentualmente los días hábiles de respuesta de las PQRSD, reflejando su comportamiento estadístico de la siguiente forma:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 8 de 14

- Se observó, que el rango de "1 a 5 días", alcanzó un 42% de la totalidad de las PQRSD, y el rango de tiempo de "6 a 10" obtuvo el 32%. Los anteriores rangos, reflejan el nivel cumplimiento a la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de los primeros 10 días de radicado el documento, alcanzando entre estos un 74% de la totalidad de peticiones, recibidas en el presente cuatrimestre.
- El rango de 11 a 15 alcanzó un 16% de la totalidad. Hasta este punto se puede observar una buena gestión en el procedimiento de RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD, PR-GGE-02 V4, dado que las respuestas a estos, se encuentra dentro de los términos legales.
- Finalmente, se observa que el rango de tiempo de "más de 15 días" ocupa un 11% de la totalidad de las PQRSD, evidenciando una situación de riesgo, frente al incumplimiento de los términos legales establecidos mediante el Art 14 de la Ley 1755 DE 2015.

7.3. CUMPLIMIENTO DE TERMINOS

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS PERIODO SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2022		
REGLAMENTACION	No. PQRSD	PORCENTAJE
Art 14 de la Ley 1755 de 2015	135	89%
Por fuera de lo reglamentario	16	11%
Total	151	100%

Tabla 4. Cumplimiento de Términos

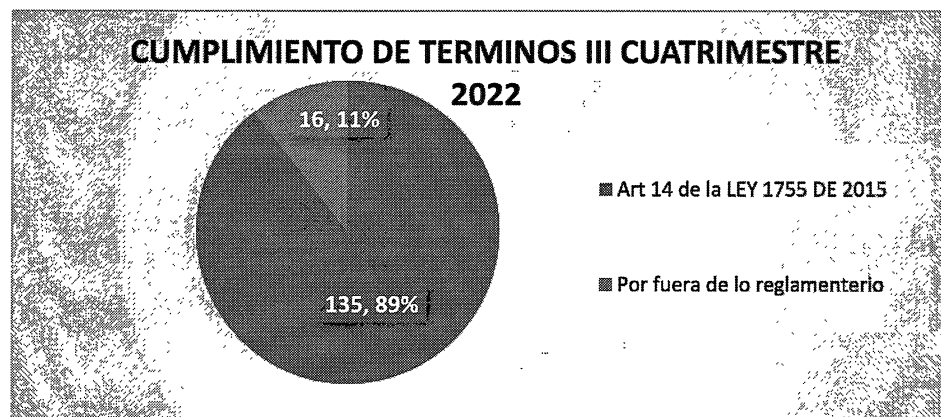


Ilustración 3. Cumplimiento de Términos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 9 de 14

La tabla y la ilustración anterior nos permiten concluir que un total (135) de las PQRSD, correspondientes al 89% fueron contestadas dentro de los términos legales establecidos mediante el "Art 14 de la Ley 1755 de 2015". Igualmente, se evidenció por fuera de lo reglamentario un total de 16 Derechos de Petición representando un 11% de la totalidad, poniendo en evidencia una situación de riesgo en el desarrollo del procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), frente al incumplimiento de términos legales establecidos mediante el "Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015".

7.3.1. NO CUMPLIMIENTO DE TERMINOS POR AREA



Ilustración 4. No Cumplimiento de Términos por Área

La grafica No. 4, nos detalla la información estadística por área, de todos los PQRSD, que no fueron tramitados bajo los tiempos de respuesta establecidos en el procedimiento RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD (PR-GGE-02 V4), en cumplimiento al "Art 14 de la Ley 1755 de 2015".

7.4. PQRSD TRAMITADAS POR PROCESO EN EL INSTITUTO.

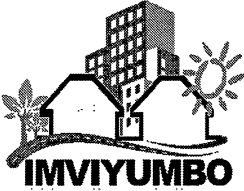
CONSULTAS POR PROCESOS PERIODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022		
PROCESO	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	2	1%
CONTROL INTERNO	3	2%
FINANCIERO	1	1%
GERENCIA	26	17%
JURIDICO	7	5%
PLANEACION	7	5%
TECNICA	105	70%
TOTAL, GENERAL	151	100%

Tabla 5. PQRSD procesadas.



Ilustración 5. PQRSD contestadas por proceso.

La tabla 4 e ilustración 5, evidencian la cantidad de PQRSD atendidas por proceso durante el tercer cuatrimestre de la presente vigencia 2022, de la siguiente forma: la mayor afluencia de derechos de petición se presentó en el proceso de GESTION TECNICA, con un total de 105 PQRSD en este periodo, representando el 70% del total. Igualmente, al proceso de GESTION GERENCIAL, le ingresaron 26 PQRSD, equivalente a un porcentaje del 17% del total de las PQRSD procesadas y atendidas. Los demás procesos se mantuvieron dentro del rango porcentual del 1% al 5%.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 11 de 14

7.5. TIPOLOGIA DE CONSULTA

En la siguiente tabla, se detallan cuantitativamente, las consultas o requerimientos realizados a través, de las diferentes tipologías más utilizadas en las PQRSD, que llegan al Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

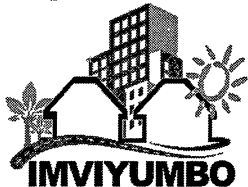
TIPOLOGIAS DE CONSULTA III CUATRIMESTRE 2022		
TIPOLOGIA	FRECUENCIA DE CONSULTA	%
SOLICITUD DE INFORMACION	84	56%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	5	3%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	10	7%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	1	1%
SOLICITUD DE REUBICACION	1	1%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	47	31%
SOLICITUD VIVIENDA DESPLAZADO	3	2%
TOTAL, PQRSD	151	100%

Tabla No. 6 tipología - PQRSD tercer cuatrimestre - 2022



Gráfica No. 6 tipologías de consulta -PQRSD tercer cuatrimestre – 2022

La grafica No. 6, muestra el comportamiento de las diferentes tipologías de consulta que ingresaron a la institución a través de las PQRSD, durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022; en esta imagen se observa claramente un alto

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 12 de 14

Índice de PQRSD por SOLICITUD DE INFORMACIÓN, ocupando un 56% del total de este periodo. De igual forma, se observa que la tipología de SOLICITUD DE OTRO SERVICIO, continua con el 31% de la totalidad de las PQRSD. Las demás tipologías se mantienen dentro de un rango del 1% al 7%, no siendo menos importantes, pues de igual manera brindan una muestra de las necesidades de la comunidad, frente a los diferentes servicios que ofrece el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

8. VERIFICACION A LAS OBSERVACIONES DETECTADAS EN EL INFORME DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2022

- Frente a la observación realizada sobre el manejo archivístico de las PQRSD, acerca de mantener los AZ, donde reposan las PQRSD, debidamente foliados, y organizados cronológicamente, y también de la importancia de que los documentos que ya fueron contestados reposen en este AZ, pues en algunos casos al revisar la relación de verificación del AZ y la información registrada en el ODIN, se constató que ya aparecen como contestados, pero no aparece la respuesta en los documentos archivados en el AZ.

En el presente informe se evidenció la continuidad de esta debilidad en relación a la aplicación de las normas archivísticas de conformidad con la Ley 594 de 2000 y con las Tablas de Retención Documental.

- Con respecto a la observación realizada sobre la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de un término de tiempo de 10 días, se evidenció un cumplimiento parcial, durante los dos primeros cuatrimestres de la presente vigencia 2022, con un 35% en el primero y un 48% en el segundo. Teniendo un importante avance en el tercer cuatrimestre alcanzando un 74% de respuesta dentro de los términos de esta política. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda continuar dando cumplimiento a la política interna de dar respuesta a los derechos de petición en un término de 10 días hábiles con el ánimo de continuar ampliando este porcentaje a favor de dicha política interna.
- Se reitera la observación de dar agilidad a la firma de aprobación del documento de respuesta a la PQRSD, después de haber sido proyectado para evitar caer en dilaciones innecesarias que lleven a dar respuesta al peticionario a destiempo.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 13 de 14

9. OBSERVACIONES DETECTADAS

- Se evidenció un elevado índice de incumplimiento en los términos establecidos mediante el *"Art. 14 de la Ley 1755 de 2015"*, para dar respuesta a las PQRSD. Alcanzando un total de 16 derechos de petición, por fuera de los términos de un total de 151 PQRSD, recibidas durante este periodo (septiembre a diciembre de 2022).
- Se observó que, en las tipologías implementadas por el Instituto para el manejo de las PQRSD, se omite *"la consulta"*, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del *Art. 14 de la Ley 1755 de 2015*, *"Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción"*; por lo tanto, con base en lo establecido en la ley se recomienda incluir esta tipología, la cual permite hacer uso de un plazo mayor para dar respuesta.
- En el proceso de revisión y análisis de la información registrada en el ODIN, las relaciones de seguimiento entregadas por el Profesional Universitario a cargo se observó una diferencia en el número de registro de las PQRSD quedando así: ODIN 150 derechos de petición registrados y las relaciones de seguimiento del profesional universitario 151.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda, dar cumplimiento al *"Art 14 de la Ley 1755 de 2015"*, frente a los tiempos de respuesta de las PQRSD, y de esta forma evitar estas situaciones de riesgo, pues pueden llegar a ser objeto de acciones legales en contra del Instituto.

Se recomienda, evaluar el alcance de la tipología de SOLICITUD DE INFORMACION, o incluir una nueva tipología bajo el nombre de CONSULTAS, pues actualmente no se tiene en cuenta este concepto en el "ODIN".

Realizar capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas que ejercen como responsables de los puntos de control en cada dependencia con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRSD.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
			Versión: 3
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha: 02/03/2020
			Página 14 de 14

Frente a la situación de riesgo presente durante este periodo, al dar respuesta a los PQRSD por fuera de los términos de ley, se recomienda que, con el fin de ampliar el término de respuesta, se dé contestación provisional de los mismos informando que se encuentra en proceso de atención la solicitud, para impedir el vencimiento de los términos de respuesta del documento

11. CONCLUSIONES:

El presente informe, refleja un avance en el cumplimiento de la política interna de dar respuesta a las PQRSD dentro de un rango de tiempo de 10 días; sin embargo, se observa un elevado margen de derechos de petición contestados por fuera de los términos de ley

Por esta razón, se requiere que desde la primera línea de defensa se continúe fortaleciendo los diferentes puntos de control tanto preventivos como detectivos, a través de la generación de alertas automáticas y seguimientos periódicos a través de recordatorios mediante correo electrónico a cada responsable, en aras de atender los requerimientos de acuerdo con los términos de la política y/o de la Ley, propendiendo con esto por la mejora continua



JENNIFER GOMEZ LOPEZ

Jefe oficina de Control Interno

Elaboró y aprobó: Jennifer Gómez López – jefe Oficina Asesora de Control interno

