



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
"SIGI"

INFORME DE CONTROL INTERNO

Código: FO-GCI-08

Versión: 3

Fecha: 02/03/2020

Página 1 de 13

PQRS



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO PQRS, CORRESPONDIENTE
AL SEGUNDO SEMESTRE Y CONSOLIDADO DEL 1RO. Y 2DO. SEMESTRE
DEL AÑO 2023.
RD 130-28-04**

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

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: febrero 6 de 2024

SEGUIMIENTO PROYECTADO POR: Jorge Enrique Martínez Cabrera

PERIODO EVALUADO: Segundo Semestre y consolidado de Semestres I y II del año 2023.

PROCESO EVALUADO: Gestión Gerencial

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante el presente informe estadístico, la Oficina de Control Interno, evalúa las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas en el segundo semestre, consolidando el I y II de la vigencia 2023, 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 y conclusiones que permitan el mejoramiento continuo de la actividad de RECEPCIÓN Y TRAMITE de conformidad con lo establecido en el procedimiento, 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.



Calle 2 # 3 - 22 Belalcazar



695 5678 - 695 5679



www.imviyumbo.gov.co



comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co



imviyumbo

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

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

- Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, presentadas por los ciudadanos ante el Instituto, se proporcionen en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las demás normas legales vigentes que regulen la materia.
- 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 semestre de la vigencia 2023.

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 julio a diciembre del año 2023.

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.



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 PQRSD - IMVIYUMBO



- 

 Correo electrónico
pqrs@imviyumbo.gov.co
- 

 Pagina web
<https://imviyumbo.gov.co>
- 

 Notificaciones Judiciales
jisaza@imviyumbo.gov.co
imviyumbo@imviyumbo.gov.co
comunicaciones@imviyumbo.hov.co
- 

 Calle 2 N° 3 – 22 Barrio
 Belalcázar, Yumbo – Valle del
 Cauca

6.1. ESTADISTICA DE RECEPCION DE PQRSD POR CANAL DE ATENCION

CANANES DE ATENCION	SEGUNDO SEMESTRTE						TOTAL, VIGENCIA 2023
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	31	33	46	34	41	18	203
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	15	5	0	0	0	0	20
PAGINA WEB INSTITUCIONAL	1	3	0	0	0	1	5
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL - PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	47	41	46	34	41	19	228

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

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

La estadística realizada en esta entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023, reporta un total de 228 PQRSD, 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.

La recepción por canal de estos PQRSD, se realizó de la siguiente manera: (203) ingresaron de modo presencial en la unidad de correspondencia del instituto; (20) fueron recibidas vía correo electrónico Institucional, (5) a través de la página web del instituto y (0) 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 adscrito a la Gerencia, 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), establecido por el Instituto, 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 EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La siguiente tabla, refleja el total de PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre de la vigencia (2023), detallando cualitativa y porcentualmente, mes a mes dicha información estadística.

RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD POR MES - VIGENCIA 2023			
MES		N° PQRSD	PARTICIPACIÓN %
SEMESTRE 2	JULIO	47	21%
	AGOSTO	41	18%
	SEPTIEMBRE	46	20%
	OCTUBRE	34	15%
	NOVIEMBRE	41	18%
	DICIEMBRE	19	8%
TOTAL, SEMESTRE II DE 2023		228	100%

Tabla 2. Resultado General PQRSD SEMESTRE II - de 2023

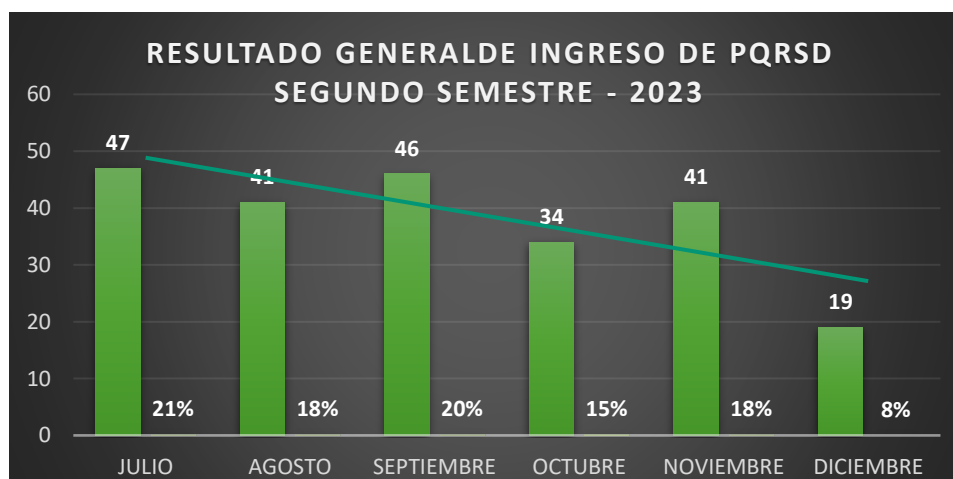


Ilustración 1. Ingreso PQRSD Segundo semestre vigencia 2023.

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 semestre de la vigencia 2023.

- Se observa una línea de tendencia que denota un decrecimiento en el número de PQRSD registradas al finalizar este periodo de evaluación, en relación a los registros alcanzados al inicio de este año (2023), pasando de un total de 47 derechos de petición registrados en el mes de julio, a un total de 19 registrados en el mes de diciembre de esta vigencia 2023.



- Se destaca el pico más alto, registrado en el mes de enero, con un total de 47 radicados representando un 21% de la totalidad de las PQRSD.
- También se enfatiza el pico más bajo de recepción de las PQRSD en el mes de diciembre, con un total de 19 requerimientos, representando el 8% de la totalidad de las PQRSD registradas y tramitadas durante este segundo semestre de la vigencia 2023.

• 2. DIAS HABLES DE RESPUESTA

El presente ítem, hace referencia a los tiempos de respuesta de las PQRSD, registrados durante este periodo de evaluación (julio a diciembre de 2023). 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.

DIAS HABLES DE RESPUESTA SEMESTRE II DE 2023								
REANGO DE DIAS	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL, X RANGO	%
DE 1 A 5	25	17	27	13	16	10	108	47%
DE 6 A10	6	9	8	12	15	2	52	23%
DE 11 A 15	13	14	10	4	5	6	52	23%
MAS DE 15	3	1	1	5	5	1	16	7%
TOTAL POR MES	47	41	46	34	41	19	228	100%

Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD, segundo semestre 2023

En la tabla No.3 denominada "TIEMPOS DE RESPUESTA", observamos un total de 228 derechos de petición tramitados, durante los periodos de evaluación (enero a junio y julio a diciembre de 2023).

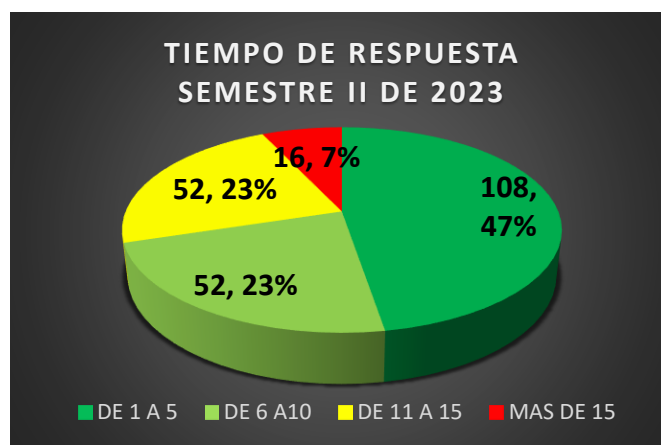


Ilustración 2. Días hábiles de respuesta SEMESTRE II- 2023



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", con un total de 108 alcanzó un 47% de la totalidad de las PQRSD tramitadas, y el rango de tiempo de "6 a 10" con un total de 52 obtuvo el 23%. 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 total de 160 representando el 70% de la totalidad de peticiones, recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.
- El rango de 11 a 15 con un total de 52 PQRSD, alcanzó un 23% 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" con un total de 16, ocupa un 7% de la totalidad de las PQRSD, evidenciando una situación de riesgo, frente al incumplimiento de los términos legales.

7.3. CUMPLIMIENTO DE TERMINOS

REGLAMENTACION	CUMPLIMIENTO DE TERMINOS VIGENCIA 2023	
	No. PQRSD	PORCENTAJE
Política interna de 10 días para dar respuesta a la PQRSD.	160	93%
Art 14 de la LEY 1755 DE 2015	52	
Por fuera de lo reglamentario	16	7%
Total, Semestre II - 2023	228	100%

Tabla 4. Cumplimiento de Términos Segundo Semestre 2023

La tabla anterior nos permite concluir que de un total (228) registradas en el segundo semestre de la vigencia 2023, un total de 212 PQRSD, correspondientes al 93% fueron contestadas dentro de los términos de ley; Igualmente, se evidenció por fuera de lo reglamentario un total de (16) Derechos de Petición representando un 7% 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.



7.3.1. NO CUMPLIMIENTO DE TERMINOS POR PROCESO

NO CUMPLIMIENTO DE TERMINOS POR AREA - SEMESTRE II DE 2023								
PROCESO	SEGUNDO SEMESTRE						TOTAL, SEMESTRE	%
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
DIRECCION TECNICA	3	0	0	0	0	0	3	19%
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	2	0	2	13%
PLANEACION	0	1	0	0	0	0	1	6%
PROFESIONAL - GERENCIA	0	0	0	0	0	1	1	6%
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	0	2	0	2	13%
SUBDIRECCION TECNICA	0	0	1	5	1	0	7	44%
TOTAL	3	1	1	5	5	1	16	100%

Tabla 5. No Cumplimiento de Términos por Área – Segundo Semestre - 2023

La tabla 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 de la política institucional y del "Art 14 de la Ley 1755 de 2015".

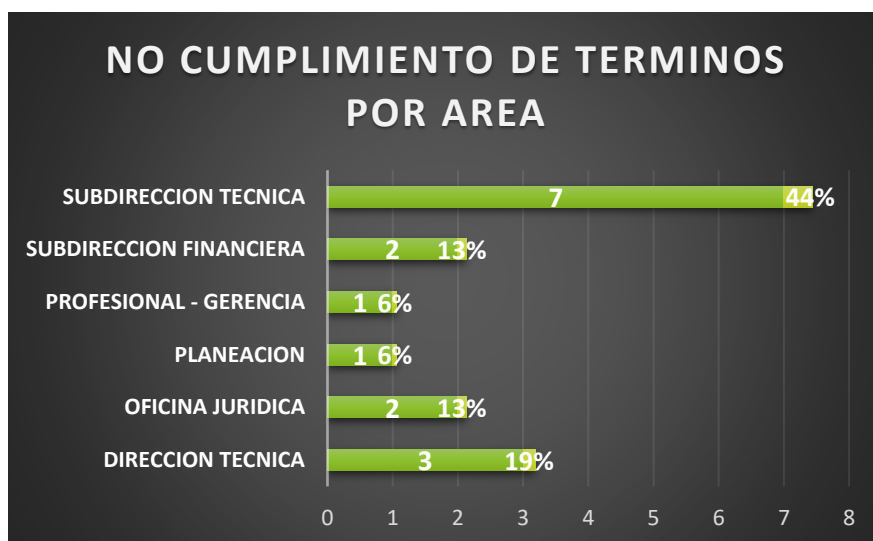


Ilustración 3. No Cumplimiento de Términos por Área - Semestre II

De igual forma la ilustración No.3, identifica el mayor porcentaje de no cumplimiento de términos en el área de la SUBDIRECCION TECNICA, con un total de 7 radicados, representando un 44% de la totalidad de derechos de petición tramitados por fuera de los términos.



7.4. PQRSD RECEPCIONADAS Y TRAMITADAS POR PROCESO EN EL INSTITUTO.

PQRSD POR PROCESO - SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023								
PROCESO Y/O AREA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL, SEMESTRE	%
ADMINISTRATIVO	2	0	0	1	4	1	8	4%
CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	1	0.4%
FINANCIERO	0	0	1	0	3	1	5	2%
GERENCIA	20	11	13	8	3	2	57	25%
JURIDICO	5	6	7	0	5	3	26	11%
PLANEACION	1	2	0	1	2	0	6	3%
TECNICA	19	22	24	24	24	12	125	55%
TOTAL	47	41	46	34	41	19	228	100%

Tabla 6. Consulta por Proceso – Vigencia 2023.

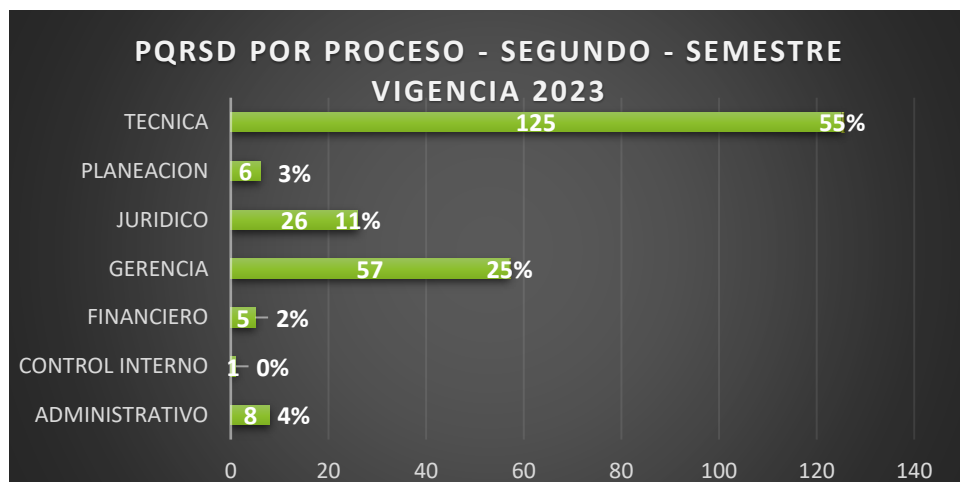


Ilustración 54 PQRSD contestadas por proceso SEGUNDO SEMESTRE 2023

La tabla 6, e ilustración 4, evidencian la cantidad de PQRSD atendidas por proceso durante el segundo semestre de la presente vigencia 2023, de la siguiente forma: la mayor afluencia de derechos de petición se presentó en el proceso de GESTION TECNICA, con un total de 125 PQRSD en este periodo, representando el 55% del total. Igualmente, al proceso de GESTION GERENCIAL, ingresaron 57 PQRSD, equivalente a un porcentaje del 25% del total de las PQRSD procesadas y atendidas. Los demás procesos se mantuvieron dentro del rango porcentual del 0. % al 4%.

7.5. TIPOLOGIA DE CONSULTA

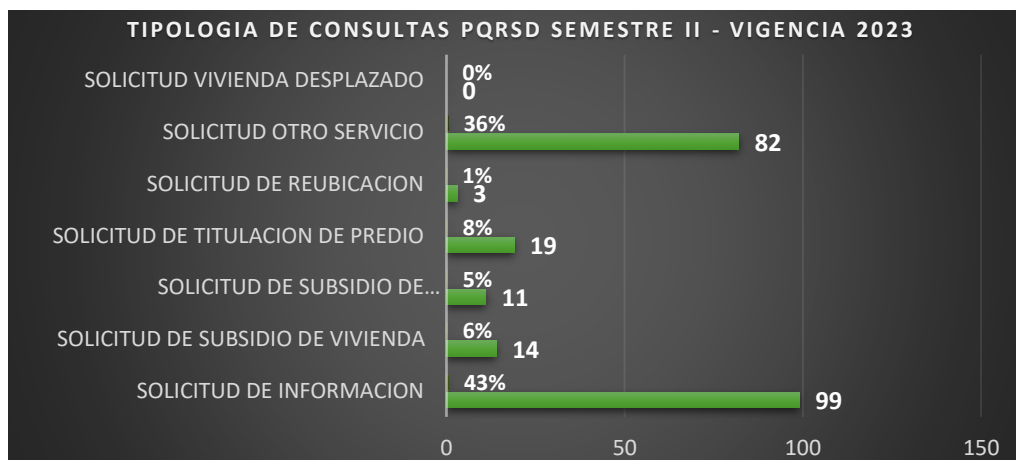
En la siguiente tabla, se detallan cuantitativamente las consultas o requerimientos realizados a través, de las diferentes tipologías más utilizadas en las PQRSD, que



llegan al Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO.

TIPOLOGIAS DE CONSULTA PQRSD - VIGENCIA 2023		
TIPOLOGIA	FRECUENCIA DE CONSULTA	%
SOLICITUD DE INFORMACION	99	43%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	14	6%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	11	5%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	19	8%
SOLICITUD DE REUBICACION	3	1%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	82	36%
SOLICITUD VIVIENDA DESPLAZADO	0	0%
TOTAL PQRSD	228	100%

Tabla No. 5 tipología – PQRSD segundo semestre - 2023



Grafica No. 5 Tipologías de consulta -PQRSD segundo semestre – 2023

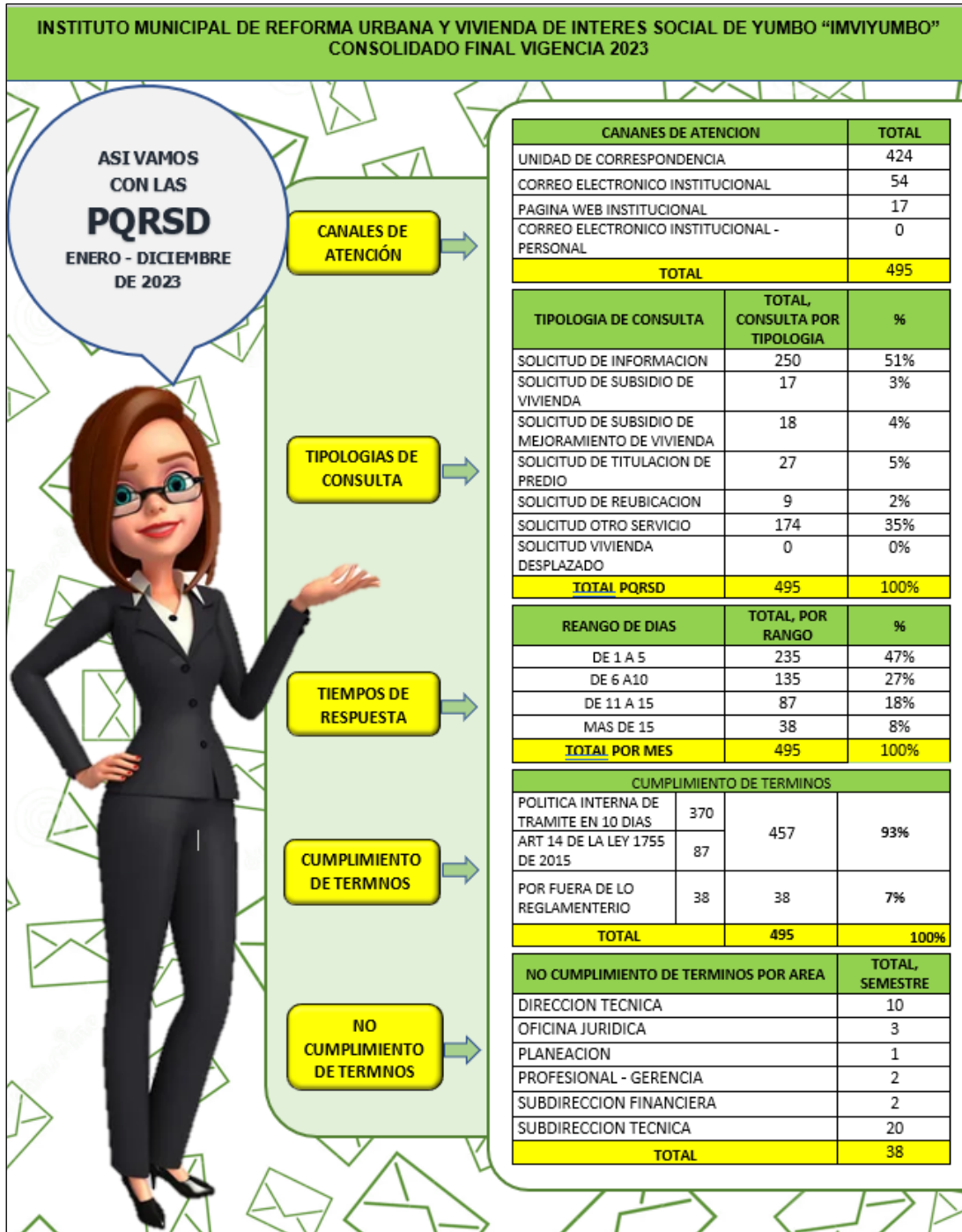
La grafica No. 5, muestra el comportamiento de las diferentes tipologías de consulta que ingresaron a la institución a través de las PQRSD, durante el segundo semestre de la vigencia 2023; en esta imagen se observa claramente un alto índice de PQRSD por SOLICITUD DE INFORMACIÓN, con un total de 99 solicitudes, ocupando un 43% del total de esta vigencia.

De igual forma, se observa que la tipología de SOLICITUD DE OTRO SERVICIO, con un total de 82 solicitudes, representa el 36% de la totalidad de las PQRSD. Las demás tipologías se mantienen dentro de un rango del 0% al 8%, 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.





7. CONSOLIDADO ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2023 DE LA RECEPCION Y TRAMITE DE LAS PQRSD



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

8. RECOMENDACIONES

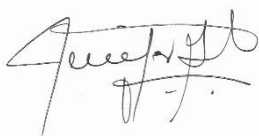
Se recomienda continuar dando aplicación en primera instancia a los términos institucionales y a lo establecido en el "Art 14 de la Ley 1755 de 2015", frente a los tiempos de respuesta de las PQRSD, con el fin de evitar situaciones de riesgo, por incumplimientos que podrían ser objeto de acciones legales en contra del Instituto.

Lo anterior, por cuanto se observa que de 38 PQRSD que representan el 8% del total que ingresaron en el primer y segundo semestre, 30 corresponden al proceso de Gestión Técnica, lo cual refleja un alto índice de incumplimiento frente a los términos institucionales y de ley.

9. CONCLUSIONES:

Se evidencia un importante avance en el cumplimiento de la política interna de dar respuesta a las PQRSD dentro de un rango de tiempo de 10 días, pues se pasó de 35% reportado en el informe del primer semestre de la vigencia 2023, a un 74% de cumplimiento en el segundo semestre de la citada vigencia.

Se requiere continuar propendiendo con esto por la mejora continua, fortaleciendo los diferentes puntos de control, a través de la generación de alertas automáticas, seguimientos periódicos y recordatorios mediante correo electrónico a cada responsable, en aras de atender los requerimientos de acuerdo con los términos de la política establecida por el Instituto y/o de la Ley.



JENNIFER GOMEZ LOPEZ

Jefe oficina de Control Interno

*Proyecto: Jorge Enrique Martínez Cabrera – Profesional de Apoyo
Aprobó: Jennifer Gómez López – Jefe Asesora de Control Interno*



Calle 2 # 3 - 22 Belalcazar



695 5678 - 695 5679



www.imviyumbo.gov.co



comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co



imviyumbo