



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 PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.**

RD 130-28-04

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

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO:** Julio 15 de 2023

**SEGUIMIENTO REALIZADA POR:** Jorge Enrique Martínez Cabrera

**PERIODO EVALUADO:** enero 01 a junio 30 de 2023.

**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 semestre 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 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.



Calle 2 # 3 - 22 Belalcazar



695 5678 - 695 5679



[www.imviyumbo.gov.co](http://www.imviyumbo.gov.co)



[comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co](mailto:comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co)



imviyumbo

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

### 3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

- Verificar el 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.
- Evidenciar 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 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 enero a junio del año 2023.

### 5. CRITERIOS DE LEY:

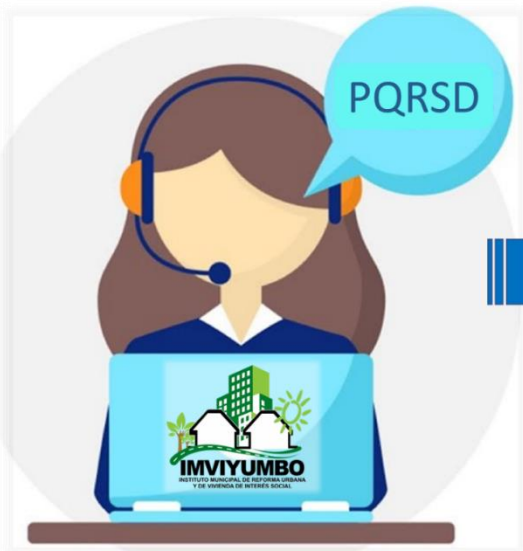
En la realización del seguimiento, se toman como criterios de cumplimiento legal, el siguiente marco normativo:


<b>MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN</b>	
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



Página web  
<https://imviyumbo.gov.co>



Notificaciones Judiciales  
[jisaza@imviyumbo.gov.co](mailto:jisaza@imviyumbo.gov.co)  
[imviyumbo@imviyumbo.gov.co](mailto:imviyumbo@imviyumbo.gov.co)  
[comunicaciones@imviyumbo.hov.co](mailto: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

CANALES DE ATENCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL, SEMESTRE
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	38	32	54	29	41	27	194
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	14	19	0	0	0	1	33
PAGINA WEB INSTITUCIONAL	1	0	0	1	3	7	5
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL - PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>267</b>

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

La estadística realizada en esta entidad durante el primer semestre de la presente vigencia 2023, reporta un total de 267 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.

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

La recepción por canal de estos PQRSD, se realizó de la siguiente manera: (194) ingresaron de modo presencial en la unidad de correspondencia del instituto; 33 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 solicita 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*.

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

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 I SEMESTRE DE 2023

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

RESULTADO GENERAL INGRESO PQRSD POR MES		
MES	No. PQRSD	%
ENERO	53	20%
FEBRERO	51	19%
MARZO	54	20%
ABRIL	30	11%
MAYO	44	16%
JUNIO	35	13%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Resultado General PQRSD por mes en el I SEMESTRE - 2023

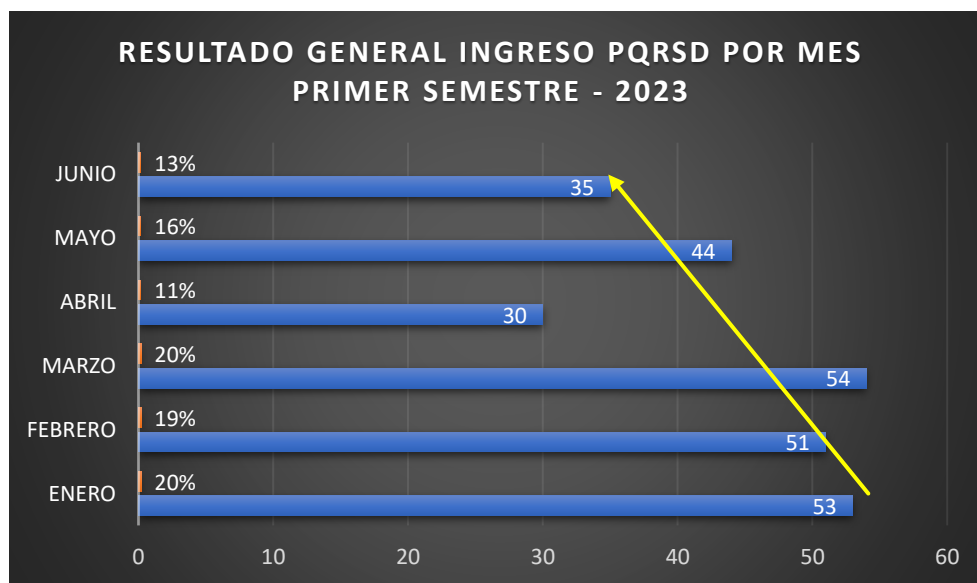


Ilustración 1. Ingreso PQRSD Primer semestre vigencia 2023.

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 primer 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 semestre, pasando de un total de 53 derechos de petición registrados en el mes de enero, a un total de 35 registrados en el mes de junio de la presente vigencia 2023.
- Se destaca el pico más alto, registrado en el mes de marzo, con un total de 54 radicados representando el 20% de la totalidad de las PQRSD
- También se destaca el pico más bajo de recepción de las PQRSD en el mes de abril de la presente vigencia (2023), con un total de 30 requerimientos, representando el 11% de la totalidad.

## 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 (enero a junio 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.

TIEMPOS DE RESPUESTA								
RANGO DE DIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL, X RANGO	%
DE 1 A 5	33	22	23	15	16	18	127	48%
DE 6 A10	19	13	20	10	16	5	83	31%
DE 11 A 15	1	7	10	2	3	12	35	13%
MAS DE 15	0	9	1	3	9	0	22	8%
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD, primer semestre 2023

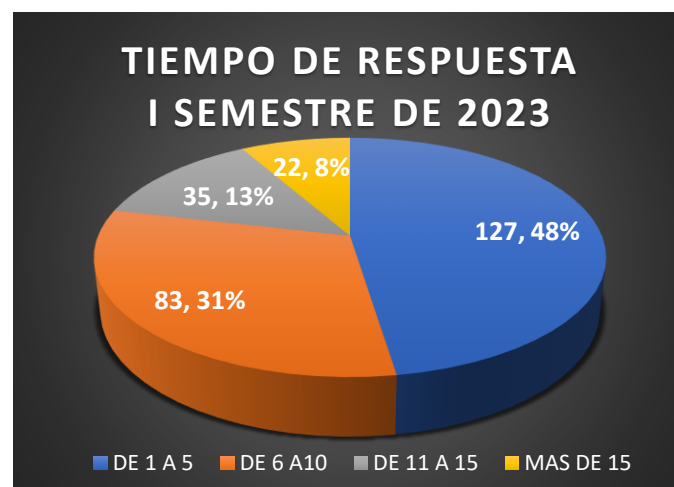


Ilustración 2. Días hábiles de respuesta SEMESTRE I - 2023



En la tabla No.3 denominada "*TIEMPOS DE RESPUESTA*", observamos un total de 267 derechos de petición tramitados, durante este periodo de evaluación (enero a junio de 2023).

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

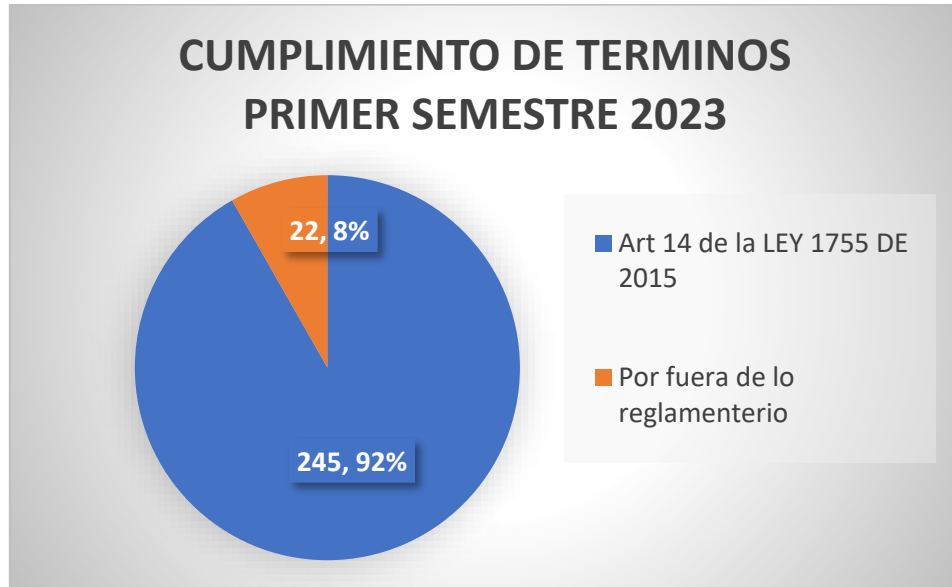
- Se observó, que el rango de "*1 a 5 días*", alcanzó un 48% de la totalidad de las PQRSD, y el rango de tiempo de "*6 a 10*" obtuvo el 31%. Los anteriores rangos, reflejan el nivel cumplimiento a la política institucional de dar respuesta a las PQRSD, dentro de los primeros 10 días de radicado el documento, alcanzando entre estos un 79% de la totalidad de peticiones, recibidas en el presente semestre.
- El rango de 11 a 15 alcanzó un 13% 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 encuentran dentro de los términos legales.
- Finalmente, se observa que el rango de tiempo de "*más de 15 días*" ocupa un 8% 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 ENERO – JUNIO 2023		
REGLAMENTACION	No. PQRSD	PORCENTAJE
Art 14 de la LEY 1755 DE 2015	245	92%
Por fuera de lo reglamentario	22	8%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Tabla 4. Cumplimiento de Términos*





*Ilustración 3. Cumplimiento de Términos*

La tabla y la ilustración anterior nos permiten concluir que un total (245) de las PQRSD, correspondientes al 92% 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 22 Derechos de Petición representando un 8% 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

NO CUMPLIMIENTO DE TERMINOS POR AREA - VIGENCIA 2023								
AREAS Y/O PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL SEMESTRE	%
DIRECCION TECNICA	0	1	1	1	4	0	7	32%
OFICINA JURIDICA	0	0	0	1	0	0	1	5%
PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROFESIONAL - GERENCIA	0	0	0	0	1	0	1	5%
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUBDIRECCION TECNICA	0	8	0	1	4	0	13	59%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Tabla 5. No Cumplimiento de Términos por Área – Vigencia 2023*

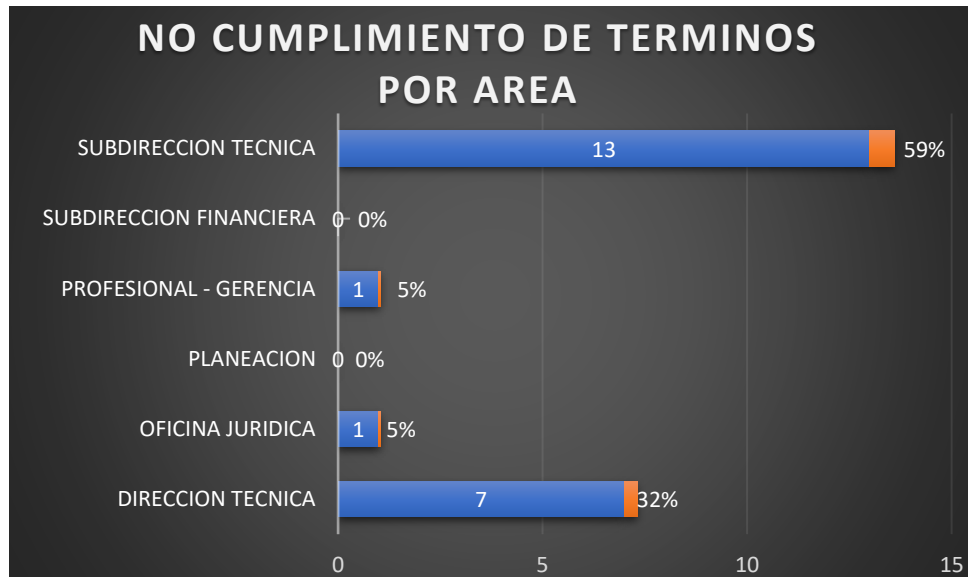


Ilustración 4. No Cumplimiento de Términos por Área

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".

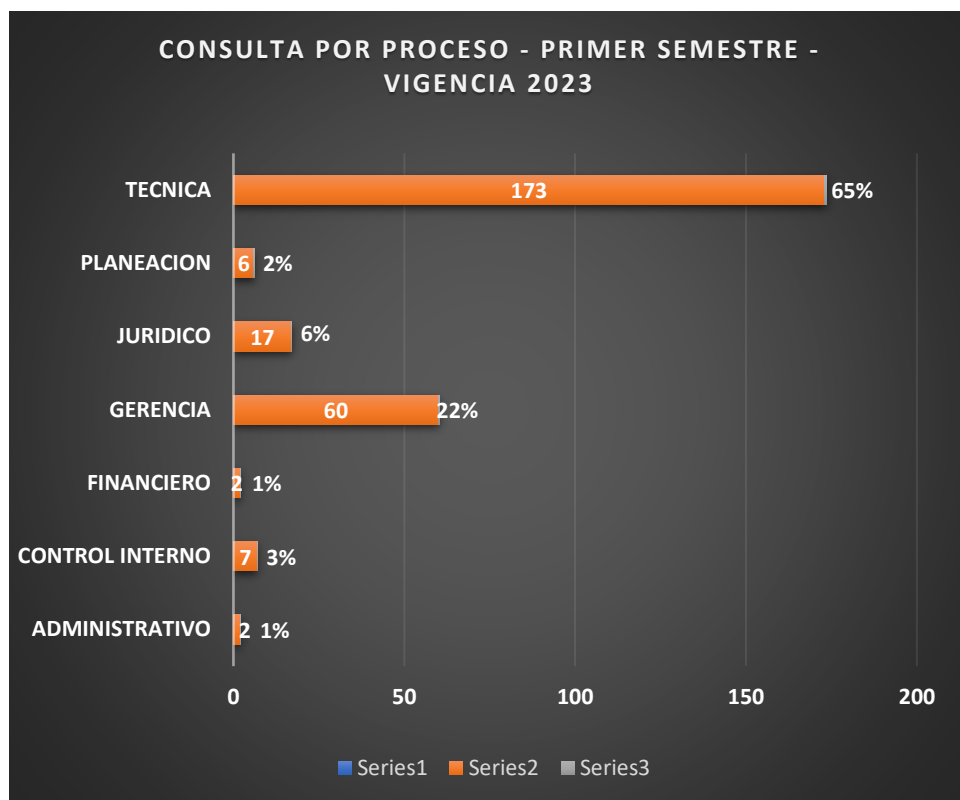
De igual forma, la ilustración No.4 identifica el mayor porcentaje de no cumplimiento términos en el área de la SUBDIRECCION TECNICA, con un total de 13 radicados, representando un 59% de la totalidad de derechos de petición tramitados por fuera de los términos.

#### 7.4. PQRSD TRAMITADAS POR PROCESO EN EL INSTITUTO.

CONSULTA POR PROCESO - PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2023								
PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL SEMESTRE	%
ADMINISTRATIVO	1	0	0	0	0	1	2	1%
CONTROL INTERNO	1	2	3	0	1	0	7	3%
FINANCIERO	0	0	0	0	2	0	2	1%
GERENCIA	7	9	18	10	5	11	60	22%
JURIDICO	4	4	3	2	4	0	17	6%
PLANEACION	4	2	0	0	0	0	6	2%
TECNICA	36	34	30	18	32	23	173	65%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Consulta por Proceso – Vigencia 2023.





*Ilustración 5. PQRSD contestadas por proceso.*

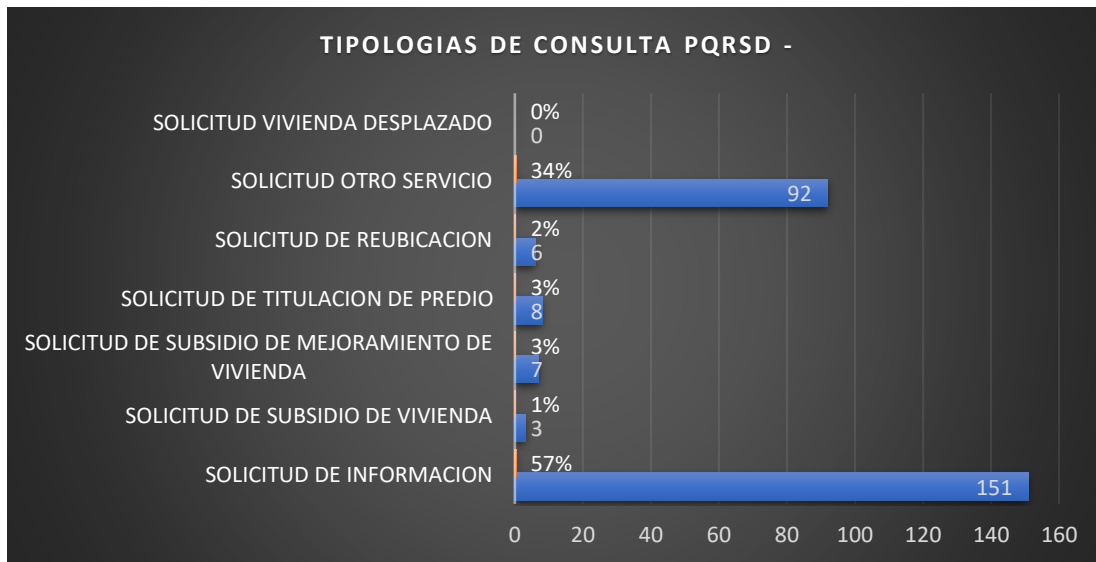
La tabla 6, e ilustración 5, evidencian la cantidad de PQRSD atendidas por proceso durante el primer semestre de la presente vigencia 2023, de la siguiente forma: la mayor afluencia de derechos de petición se presentó en el proceso de GESTION TECNICA, con un total de 173 PQRSD en este periodo, representando el 65% del total. Igualmente, al proceso de GESTION GERENCIAL, le ingresaron 60 PQRSD, equivalente a un porcentaje del 22% del total de las PQRSD procesadas y atendidas. Los demás procesos se mantuvieron dentro del rango porcentual del 1% al 6%.

### 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		
TIPOLOGIA	FRECUENCIA DE CONSULTA	%
SOLICITUD DE INFORMACION	151	57%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	3	1%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	7	3%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	8	3%
SOLICITUD DE REUBICACION	6	2%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	92	34%
SOLICITUD VIVIENDA DESPLAZADO	0	0%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5 tipología - PQRSD primer semestre - 2023



Grafica No. 6 tipologías de consulta -PQRSD primer semestre – 2023

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 primer semestre de la vigencia 2023; en esta imagen se observa claramente un alto índice de PQRSD por SOLICITUD DE INFORMACIÓN, ocupando un 57% del total de este periodo. De igual forma, se observa que la tipología de SOLICITUD DE OTRO SERVICIO, presente el 34% de la totalidad de las PQRSD. Las demás tipologías se mantienen dentro de un rango del 0% al 3%, 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.



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

## 8. VERIFICACION A LAS OBSERVACIONES PENDIENTES DE ANTERIORES INFORMES

- En la vigencia anterior, se identificaron debilidades en el manejo archivístico de las PQRSD, se hicieron las correspondientes recomendaciones con el ánimo de corregir estos problemas. Pero a la fecha en el presente informe, vemos que continúan presentándose algunas debilidades en el manejo archivístico que se le viene dando a las PQRSD, tales como:

- Documentos archivados sin una pasta dura que los proteja.
- Falta de foliación.
- Falta de rotulo de identificación.

Se recomienda, mejorar el manejo archivístico de las PQRSD, frente a las observaciones encontradas.

- 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, en el presente informe se evidencia una mejora continua, frente a los informes de seguimiento de las PQRSD, presentados en la anterior vigencia (2022), pasando de un 35% en el primero, un 48% en el segundo y un 74% en el tercero a un 79% de las respuestas que fueron dadas dentro de los primeros 10 días, como lo establece la política interna de esta institución.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda continuar dando cumplimiento a esta política interna que establece el 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.

## 9. OBSERVACIONES DETECTADAS

- Durante el presente periodo de evaluación (primer semestre 2023), se observó un adecuado manejo de las PQRSD, frente a los tiempos de respuesta en los meses de enero y junio, sin embargo, durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo, se evidenció un importante índice de incumplimiento representado por 22 derechos de petición que fueron contestados por fuera de los términos establecidos mediante el "Art. 14 de la Ley 1755 de 2015", para dar respuesta a las PQRSD. De un total de 267 PQRSD, tramitados en periodo.



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

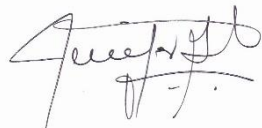
## 10. RECOMENDACIONES

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.

## 11. CONCLUSIONES:

Hay 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 comparativamente, se pasó de 35% reportado en el primer informe de la vigencia 2022, a un 79% de cumplimiento en el presente informe.

Por lo anterior, se requiere que el proceso continúe fortaleciendo los diferentes puntos de control tanto preventivos y 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, fortaleciendo el autocontrol y propendiendo con esto a la mejora continua.



## JENNIFER GOMEZ LOPEZ

Jefe de Control Interno

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



Calle 2 # 3 - 22 Belalcazar



695 5678 - 695 5679



[www.imviyumbo.gov.co](http://www.imviyumbo.gov.co)



[comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co](mailto:comunicacionesimviyumbo@imviyumbo.gov.co)



imviyumbo