



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
"SIGI"

INFORME DE CONTROL INTERNO

Código: FO-GCI-08

Versión: 3

Fecha: 02/03/2020

Página 1 de 7

PQRS



**INFORME DE MONITOREO A LAS PQRS, CORRESPONDIENTE AL
PERIODO COMPENDIDO ENTRE EL 1RO DE ENERO AL 15 DE MARZO DEL
AÑO 2024.
RD 130-28-04**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08		
			Versión:	3	
	Fecha:	02/03/2020		Página 2 de 7	
	INFORME DE CONTROL INTERNO				

MONITOREO A LAS PQRSD QUE INGRESAN AL INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE YUMBO – IMVIYUMBO

PERIODO MONITOREADO: enero 01 a marzo 15 de la vigencia 2024

PROCESO RESPONSABLE: Gestión Gerencial

1. INTRODUCCIÓN:

Mediante el presente monitoreo estadístico, la Oficina de Control Interno, evalúa las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas entre enero 1 y marzo 15 de la vigencia 2024, 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 presente monitoreo, 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.



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

3. OBJETIVOS DEL MONITOREO:

- 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.
- Demostrar la gestión que ha tenido IMVIYUMBO, junto con sus funcionarios y contratistas, frente a las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, recibidas entre 01 de enero y marzo 15 de la vigencia 2024.

4. ALCANCE:

Monitorear el procedimiento de recepción y trámite de las 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 1 a marzo 15 del año 2024.

5. CRITERIOS DE LEY:

En la realización del monitoreo, 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. DESARROLLO DEL MONITOREO

6.1. CANALES DE ATENCIÓN:

Hace referencia a los diferentes mecanismos de comunicación que el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO, coloca a disposición de la ciudadanía bajo el nombre de canales de atención, para facilitar el acceso a los trámites, servicios y/o información:



Imagen No. 1 CANALES DE ATENCION DE LAS PQRS D – enero 1 a marzo 15 de 2024

El periodo evaluado (enero 1 a marzo 15 de 2024), presentó una totalidad de 87 PQRS D recepcionadas, de las cuales 3 de estas fueron recibidas a través del Correo Electrónico Institucional, las restantes 84 se recibieron mediante la unidad de correspondencia.

Los demás canales de atención, no presentaron registro alguno de Derechos de Petición durante este periodo de evaluación.

7. TIPOLOGIAS DE CONSULTA:

Hace referencia a los diferentes tipos de consulta que el usuario realiza a través de los canales de atención, las cuales generalmente están orientadas a la consecución de un bien o servicio, o en ocasiones a la búsqueda de información.

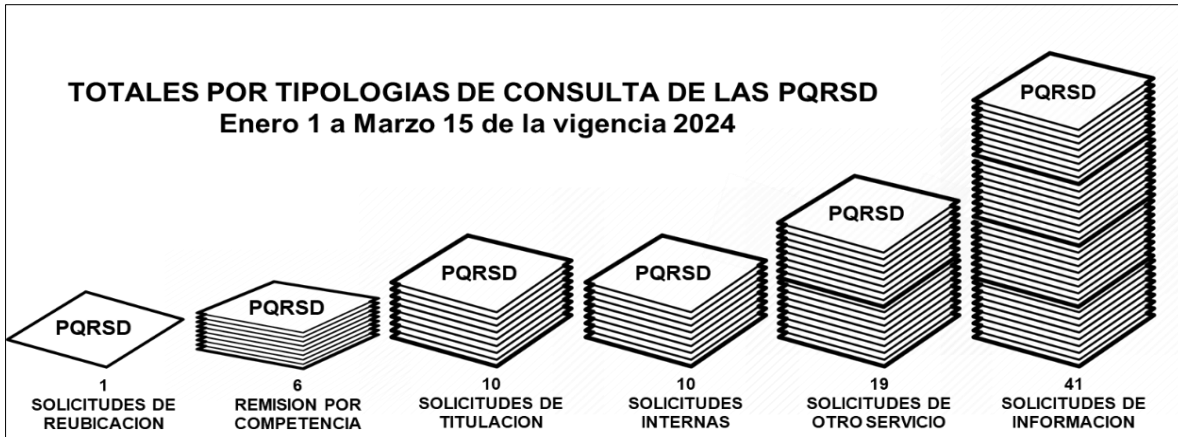


Imagen No. 2 TOTALES POR TIPOLOGIA DE CONSULTA DE LAS PQRSD

Imagen No. 2, refleja el total de las PQRSD, por tipología de consulta que ingresaron durante este periodo de monitoreo, se observa claramente que el mayor volumen de estos derechos de petición son solicitudes de información, con un total de (41) radicados, seguidos de las solicitudes de otros servicios con un total de (19) radicados. Las demás se mantienen dentro de un rango de (1 a 10) PQRSD recibidas.

8. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

Es el número de días hábiles empleados por los funcionarios para dar respuesta a los distintos Derechos de Petición, partiendo desde el momento de la radicación de la entrada del documento hasta su posterior radicación, generada por la respuesta de los mismos.



Imagen No. 3 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD enero 1 a marzo 15 de 2024

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08	
			Versión:	3
			Fecha:	02/03/2020
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 6 de 7	

La imagen No. 3, muestra claramente el comportamiento frente a los tiempos de respuesta dados a las PQRSD, que ingresaron a la Institución en el actual periodo de evaluación; se observa que un total de cincuenta y tres (53) PQRSD, fueron contestadas dentro de los términos institucionales establecidos para dar respuesta en los primeros 10 (diez) días de haber ingresado a la Institución.

De igual forma, se evidencia que de un total de 87 PQRSD registradas durante este periodo de monitoreo, 24 continúan en trámite, 60 fueron contestadas en forma oportuna y un total de 3 PQRSD, fueron tramitadas por fuera de los términos de la ley (Art 14 de la LEY 1755 DE 2015).

9. NUMERO DE PQRSD QUE INGRESARON A LA INSTITUCIÓN POR AREA DE SERVICIO:

Hace referencia a la cantidad de derechos de petición que recibió cada una de las diferentes áreas de servicio del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social del Yumbo – IMVIYUMBO. Durante este periodo de monitoreo (enero 1 a marzo 15 de 2024).



Imagen No. PQRSD POR AREA DE SERVICIO - enero 1 a marzo 15 de 2024

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

La imagen No. 4, muestra la totalidad de las PQRSD recibidas por área de servicio, se puede observar que el mayor volumen de estos derechos de petición está dirigidos a la Dirección Técnica con un total de 41 y a la Subdirección Técnica con un total de 19 PQRSD.

De igual forma, se puede observar que el numero de PQRSD, recibidas por las demás áreas, se mantienen dentro de un rango de 0 a 11.

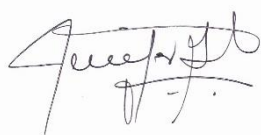
Finalmente, en esta imagen, también se identifica en cada área de servicio, la cantidad de PQRSD que fueron tramitadas por fuera de los términos de la ley (Art 14 de la LEY 1755 DE 2015), en color rojo, quedando evidenciado un total de 3 PQRSD, en la Dirección Técnica por haber sido tramitados por fuera de los tiempos legales establecido mediante la norma ya citada.

CONCLUSIONES:

La totalidad de las PQRSD, recepcionadas durante el periodo de monitoreo (enero 1 a marzo 15 de 2024), alcanzó un total de 87 PQRSD recibidas, de las cuales, a la fecha del corte, 24 de estas aún se encontraban en trámite y dentro de los tiempos de respuesta.

Del análisis realizado en este monitoreo, se desprende un avance en el cumplimiento en los términos de respuesta, frente a las tres PQRSD que fueron tramitadas por fuera de los términos institucionales y de ley.

Por lo anterior, se deben continuar fortaleciendo los controles en los tiempos de respuesta de las PQRSD, con el fin de prevenir incumplimientos normativos, que podrían ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público responsable de su trámite, como para el Instituto.



JENNIFER GOMEZ LOPEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

*Proyecto: Jorge Enrique Martínez Cabrera – Contratista de Apoyo a la Gestión
 Revisó y aprobó: Jennifer Gómez López – Jefe Asesora de Control Interno*

