

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

OSCAR FELIPE VEGA PRIETO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



INFORME SEGUIMIENTO.

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE
CHÍA.**

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA: Enero – junio de 2019.

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en la cual la Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. De igual forma en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en la planilla de radicaciones, y registros de página web.

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2017, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011

Ley 1437 de 2011

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, consultas, queja, reclamo, solicitud de información y denuncia que han ingresado IDUVI Chía, en el primer semestre del año 2019.

AUDITOR: Oscar Felipe Vega P.

Jefe Oficina de Control Interno-

Una vez analizada la información reportada por Atención al Ciudadano y Comunicaciones se encontraron los siguientes resultados:



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



| NO. | TIPO DE CORRESPONDENCIA | NUMERO DE COMUNICACIONES RADICADAS POR TIPO DE CORRESPONDENCIA | PORCENTAJES RESPECTO AL INGRESO DE CORRESPONDENCIA |
|-----|----------------------------------|--|--|
| 1 | Acción de Tutela | 2 | 0,14% |
| 2 | Actas | 2 | 0,14% |
| 3 | Aceptación de Oferta | 6 | 0,41% |
| 4 | Acuerdos de pago | 9 | 0,61% |
| 5 | Certificado | 78 | 5,33% |
| 6 | Citación Notificación (citación) | 20 | 1,37% |
| 7 | Cobro Coactivo y persuasivo | 5 | 0,34% |
| 8 | Concertación | 18 | 1,23% |
| 9 | Constancia ejecutoria | 1 | 0,07% |
| 10 | Cuenta de Cobro | 2 | 0,14% |
| 11 | Conciliación | 1 | 0,07% |
| 12 | Concepto de Espacio Publico | 1 | 0,07% |
| 13 | Cotizaciones | 5 | 0,34% |
| 14 | Demanda | 3 | 0,20% |
| 15 | Derecho de Petición | 69 | 4,71% |
| 16 | Factura | 15 | 1,02% |
| 17 | Informe | 86 | 5,87% |
| 18 | Invitación | 25 | 1,71% |
| 19 | novedades de nomina | 2 | 0,14% |
| 20 | poder | 2 | 0,14% |
| 21 | Préstamo de Locaciones | 89 | 6,08% |
| 22 | propuestas | 46 | 3,14% |
| 23 | queja | 4 | 0,27% |
| 24 | Recurso de Reposición | 1 | 0,07% |
| 25 | Reparto Notarial | 1 | 0,07% |
| 26 | requerimientos Urbanísticos | 1 | 0,07% |
| 27 | Solicitud de Respuesta | 295 | 20,15% |
| 28 | Solicitud Certificado Vial | 16 | 1,09% |
| 29 | Solicitud de documentos | 187 | 12,77% |
| 30 | Solicitud Planos | 5 | 0,34% |
| 31 | Solicitud de Información | 69 | 4,71% |
| 32 | Solicitud de Respuesta | 8 | 0,55% |
| 33 | Otras Solicitudes | 359 | 24,52% |
| 34 | Observaciones al proceso | 14 | 0,96% |
| 35 | Traslado por competencias | 12 | 0,82% |
| 36 | Radicados repetidos | 5 | 0,34% |
| | TOTALES | 1.464 | 100% |

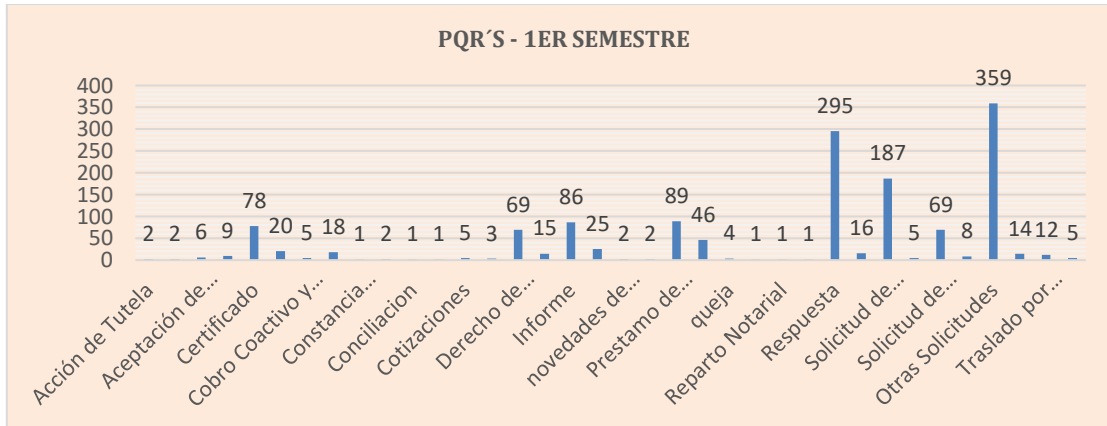
Fuente: Oficina Asesora de Planeación Profesional Universitario Andrea Bernal



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Profesional Universitario Andrea Bernal

En el primer semestre ingreso a la entidad 1464 comunicaciones, las cuales están divididas en varios temas tal como lo muestra la gráfica 2

- La mayor frecuencia corresponde a otras solicitudes con 359 registros y un porcentaje de (24,72%) tiene relación con varias tipologías documentales y peticiones de varios temas.
- Solicitud de respuesta con 295 registros y un porcentaje de (20,15%).
- Solicitud de documentos con 187 registros y un porcentaje de (12,77%), según se evidencia y se puede analizar en el cuadro anterior.
- Tutelas 2
- Derechos de petición 69

La Oficina de Control Interno en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación verificó que en el primer semestre del año en curso la entidad no presento vencimiento de términos en ninguna comunicación que requería respuesta por parte de la entidad.

Por otro lado, se evidenció que algunos funcionarios no están realizando el descargue de la bandeja de Corrycom, esto genera problemas con respecto a los indicadores del proceso debido a que no se refleja una realidad comparada con el manejo físico de la correspondencia



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



El área de atención ciudadana y comunicaciones adelanto a lo largo del semestre varias actividades en pro de mejorar el seguimiento que se realiza al cumplimiento en tiempos de respuesta de la entidad frente a la Pqrs.

Se creó un usuario en el sistema Corrycom con perfil de administrador, este se encargará de realizar un monitoreo semanal a las comunicaciones que se encuentren en riesgo de vencimiento, esto con el fin de requerir a los responsables de emitir respuesta y evitar posibles vencimientos, se reiteró a los funcionarios mediante capacitación sobre el correcto uso del sistema de correspondencia y la obligatoriedad de usar correctamente los usuarios asignados. Por otro se implementó un servicio de asistencia técnica sobre el sistema Corrycom dirigido a los funcionarios de la entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES.

- Se recomienda hacer seguimiento y requerir a los funcionarios que tengan acumulación de correspondencia en la bandeja de Corrycom.
- Continuar con la actividad de monitoreo a las PQRs realizado por el área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones.

Chía, Julio 18 de 2019



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

Dra.
NANCY JULIETA CAMELO C.
Gerente IDUVI

Respetado Dra.

Dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en la cual la Oficina de control interno deberá vigilar la atención que se le preste al trámite de las PQRs de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Me permito hacerle entrega del informe correspondiente al primer semestre del año 2019.

Cordialmente

OSCAR FELIPE VEGA PRIETO.
Jefe Oficina Interno
Anexo (6) folios



DIRECCIÓN: CALLE 12 No. 6 – 121
Teléfono: 8616115 - 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

