INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo: 1 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

SC-CER 628578

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

El presente informe se genera a partir de la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Comunicaciones; y que ingresa por medio del sistema de información y correspondencia ORFEO, en el cual se reporta en tiempo real, llevando a cabo la trazabilidad de las comunicaciones radicadas en la entidad, además del estado y seguimiento a las PQR´S, lo que garantiza la transparencia en el proceso que adelanta esta área, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía del Municipio de Chía.

OBJETIVOS

Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias respecto al seguimiento y análisis a los informes de atención de las PQRS radicadas ante el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI.

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 para el periodo comprendido del 1 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, dando cumplimiento a:

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 imparten las siguientes instrucciones:

“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”.

- Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 30 de junio de 2024, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQR´S.

- Revisar y evaluar la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, a sus derechos de Petición, quejas y demás instauradas en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

- Revisar y ajustar, el proceso y cargue de la información en el momento de radicación y la trazabilidad de las respuestas brindadas al ciudadano, en el Sistema de “PQR´S”

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, consultas, queja, reclamo, solicitud de información y denuncia que han ingresado al IDUVI Chía, en el primer semestre del año 2024.

CANALES DE ATENCIÓN

Canal Presencial: Todos los ciudadanos pueden presentar de manera escrita o verbal las peticiones, quejas o reclamos a través de la ventanilla de atención y radicación ubicada en la carrera 8 No. 14 - 20 Of. 301 a 307 Centro Comercial Plaza Madero - Chía, Cundinamarca, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Correo certificado: Los ciudadanos pueden presentar una PQR´S por medio de correos certificados, los cuales son radicados en la unidad de atención de correspondencia.

Correo Electrónico: Todos los ciudadanos pueden a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, interponer sus PQR´S, los cuales deben ser radicados en el punto de servicio de correspondencia.

Página Web: www.iduvichia.gov.co / Ventanilla Única / Peticiones, quejas y reclamos y diligenciar el formulario de peticiones, quejas y reclamos que allí aparece.

Buzón de Sugerencias: También se pueden presentar PQR´S en el buzón ubicado en el punto de atención destinado para tal fin.

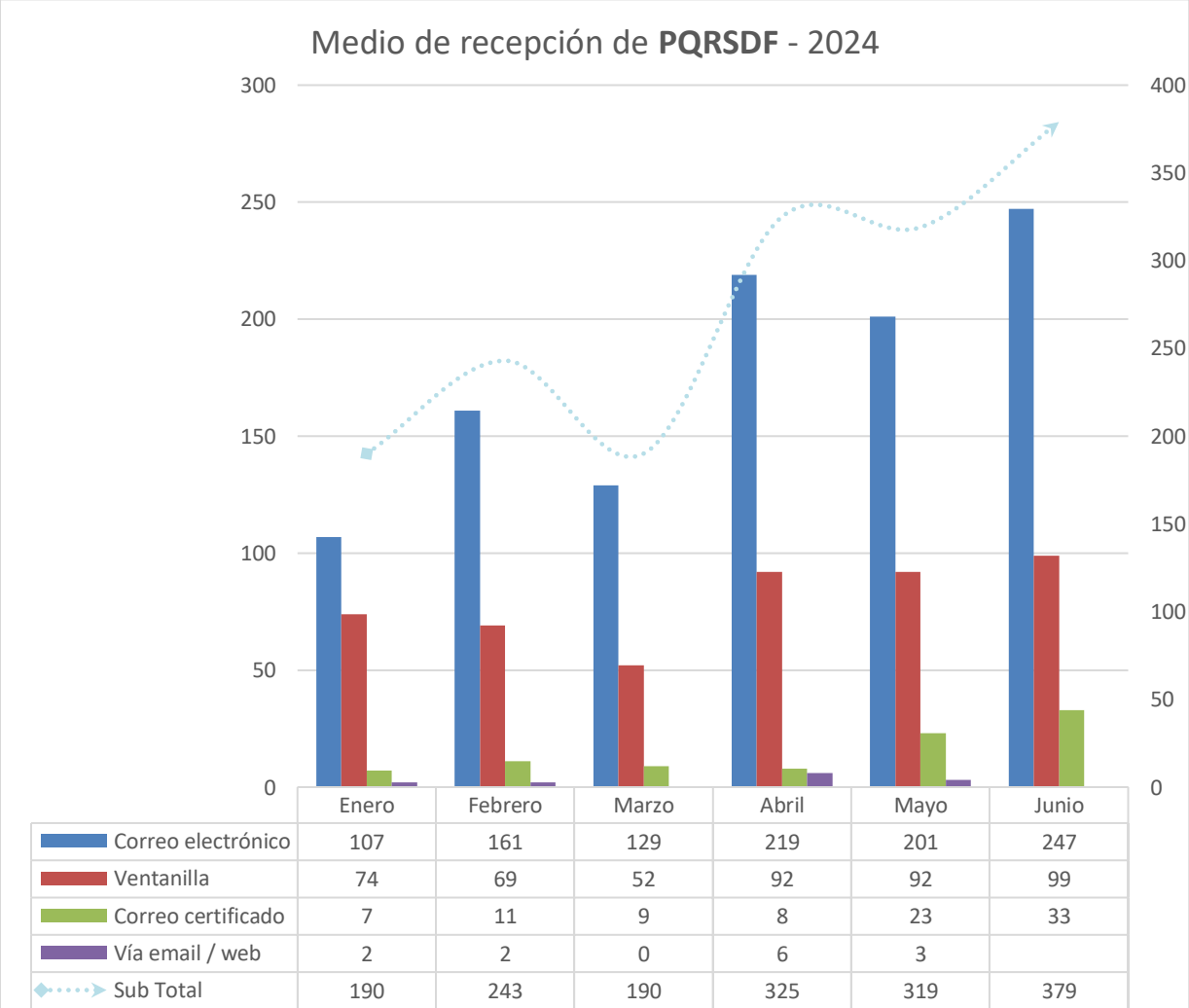
Redes Sociales: Facebook: https://www.facebook.com/iduvichia
Instagram: https://www.instagram.com/iduvichia/
YouTube: https://www.youtube.com/@iduvichia3786

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR NUESTROS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL PRIMER SEMESTRE 2024:

Medio de recepción	I Semestre	%
Correo certificado	91	5,53%
Correo electrónico	1064	64,64%
Ventanilla	478	29,04%

Página web	13	0,79%
Total	**1646**	**100%**

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Correo electrónico	107	161	129	219	201	247
Ventanilla	74	69	52	92	92	99
Correo certificado	7	11	9	8	23	33
Vía email / web	2	2	0	6	3	
Sub Total	190	243	190	325	319	379

Es de resaltar la importancia que han adquirido los medios virtuales como canales de comunicación e información para la comunidad, es por eso que el IDUVI ha venido fortaleciendo sus canales, lo cual se ve reflejado en las cifras presentadas. El canal de información de mayor uso por parte de los ciudadanos en el período correspondiente es la consulta a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, con un 64,6% de preferencia. Seguido de la radicación por medio de la ventanilla de atención con el 29%.

ANALISIS DE PQR´S ENERO A JUNIO 2024

A continuación, se presenta un informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

Se hace seguimiento al total de pqr´s radicadas en el IDUVI por medio del sistema de gestión documental ORFEO, las cuales para el primer semestre de 2024 correspondieron a 1.646.

PQR´S	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
OPORTUNA	69	99	72	137	115	91	583
EXTEMPORÁNEAS	24	25	15	23	48	9	144
NO R. R	97	119	103	165	156	279	919
TOTAL	190	243	190	325	319	379	1646

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

Durante este periodo el 55.8% de las radicaciones no requirieron respuesta, puesto que correspondían a invitaciones, pagos, facturas, informes, prestamos locativos etc. Por lo cual, el seguimiento se adelanta sobre el valor restante, es decir 727, obteniendo un 80.19% de efectividad en el tiempo de respuesta.

- PQR´S asignada por dependencia: De acuerdo con las estadísticas efectuadas en el primer semestre, se llevaron a cabo las siguientes asignaciones por área de la Entidad:

DEPENDENCIA	
Subgerencia Administrativa y Financiera	583
Subgerencia de Desarrollo	580
Oficina Jurídica y de Contratación	414
Gerencia	46
Oficina de Control Interno	15
Oficina Asesora de Planeación	8
TOTAL	**1.646**

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

Desde el área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, el profesional universitario realiza semanalmente una revisión con las distintas áreas, con el objetivo de mantener una comunicación fluida y asegurar el cumplimiento en la respuesta a todas las comunicaciones recibidas por la entidad.

Asimismo, se informa a todos los funcionarios del Instituto sobre los documentos pendientes que se encuentran en las bandejas de entrada de la herramienta ORFEO.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Es importante continuar implementando acciones de mejora que permitan dar cumplimiento al total de las pqr´s radicadas, en observancia a los términos de ley establecidos en la Ley 1755 de 2015, a fin de evitar sanciones tanto para los funcionarios, como para la Entidad.

- Fomentar en los funcionarios del IDUVI el auto seguimiento a las solicitudes que deben tener respuesta, y que se encuentran cargadas en sus usuarios de Orfeo. Así mismo, es fundamental que todos los funcionarios den uso de esta herramienta de gestión y estén atentos a los requerimientos, para evitar sanciones o incumplimientos.

- Se recomienda a los funcionarios de recepción y del área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones conocer los tramites de la Entidad con el fin de lograr mayor precisión en la asignación de los radicados y de está forma disminuir el volumen de traslados.

- Uno de los temas importantes a tener en cuenta son las capacitaciones o consideración por parte de los funcionarios referente a la asociación de respuestas al radicado de entrada, con el fin de optimizar la gestión y que esta actividad no se deba verificar por parte del profesional de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, sino que sea responsabilidad de cada uno.

- Se encuentran falencias por parte de los usuarios ya que no se está tipificando en su totalidad y de manera correcta los tipos documentales de acuerdo a las tablas de retención.

- Se sugiere a los directivos del Instituto considerar la posibilidad de iniciar procesos disciplinarios contra aquellos funcionarios que no estén cumpliendo con los plazos establecidos por la ley para responder a las PQRs, previa revisión y análisis de las causas que originaron el incumplimiento.

Alejandra Alarcón Garzón
Jefe Oficina de Control Interno