

INFORME PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019



**INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y
RURAL "IMVIUR" LA CALERA 30 de JUNIO de 2019**

RESUMEN EJECUTIVO

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes oportunidades de mejora.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto Municipal de Vivienda Urbana y Rural "IMVIUR" La Calera, durante el periodo comprendido entre Enero a Julio de la Vigencia 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y recomendaciones por parte del Asesor de Control Interno de la Entidad con el fin de fortalecer aquellas respuestas que se encuentren fuera de término según lo establecido por la ley.
- Establecer herramientas que permitan a los funcionarios de la entidad mejorar la calidad del Servicio a la Comunidad.

ALCANCE

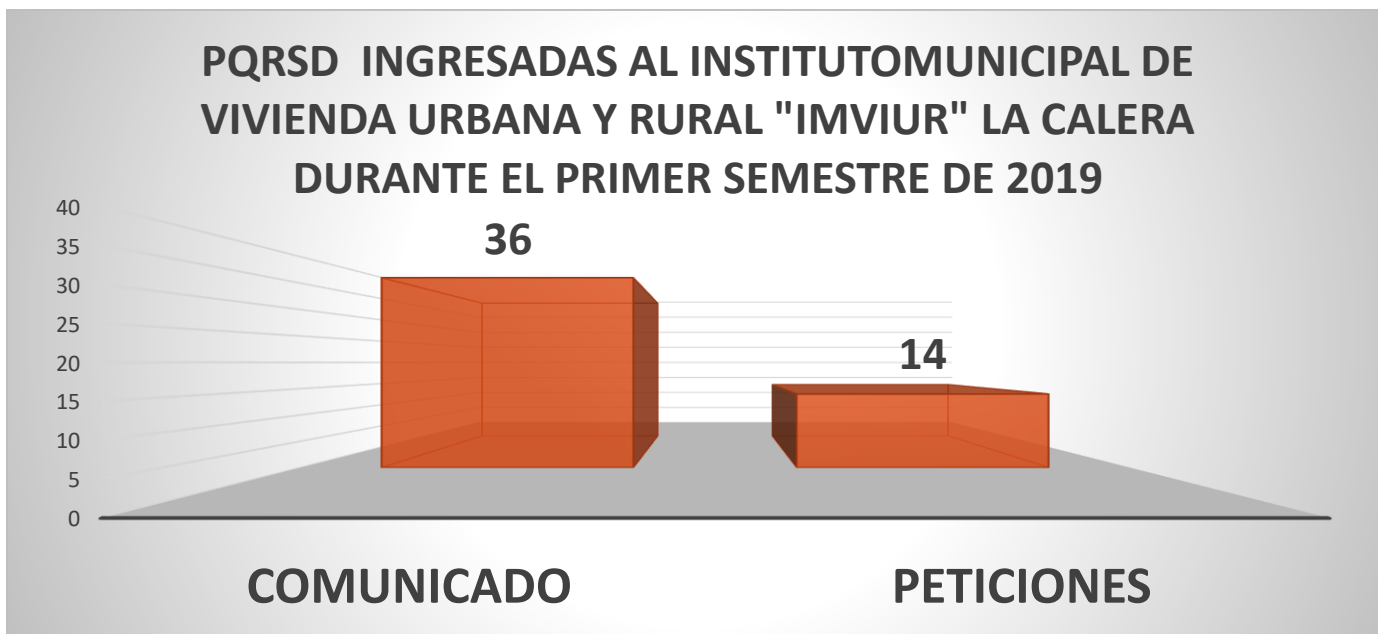
En pro de la mejora continua la Dirección del Instituto busca llevar a cabo un seguimiento continuo a las PQRSD de la comunidad, así mismo mediante este informe se busca alertar y recomendar desde Control Interno a la Entidad en la importancia de la respuesta oportuna de las mismas, dando cumplimiento a los requerimientos establecidos por la ley.

NORMATIVIDAD

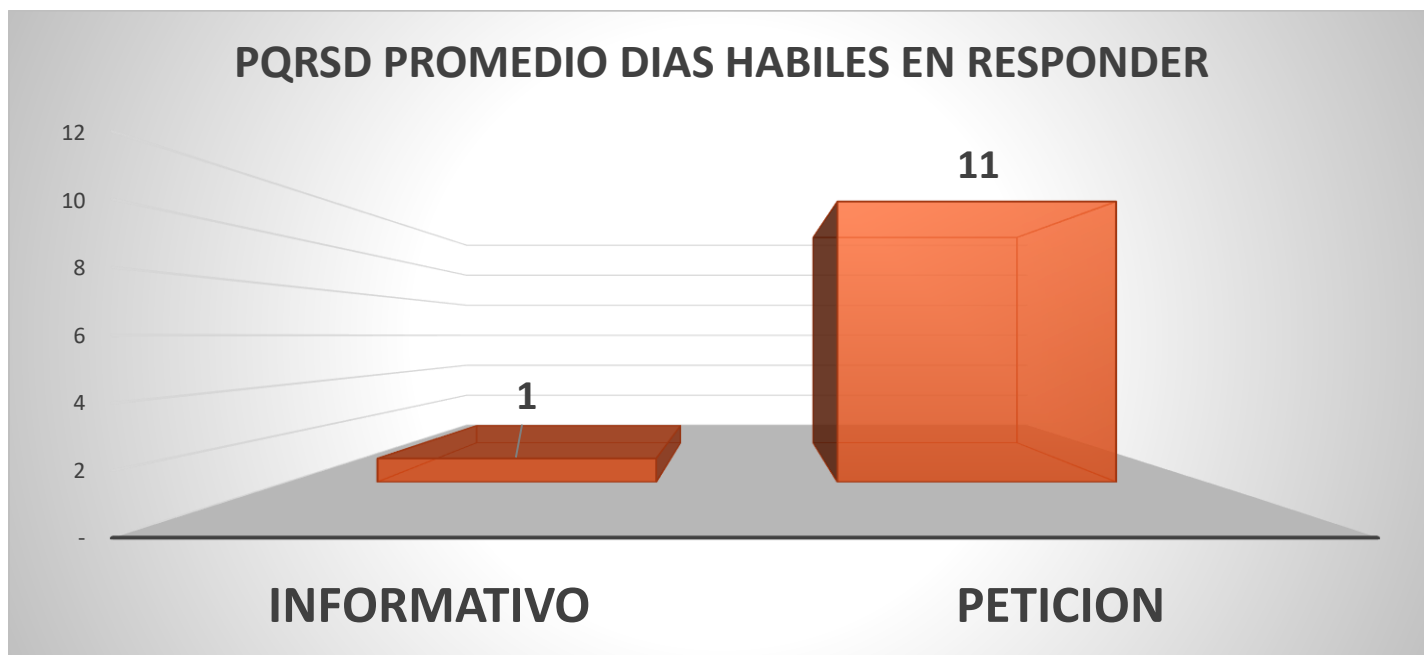
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y RURAL "IMVIUR" LA CALERA	
INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019	
NORMA	DESCRIPCION
CONSTITUCIÓN POLÍTICA, ARTÍCULOS 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
LEY 1437 DE 2011	Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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.

RESULTADOS

A continuación se da a conocer la estadística resultante de la consolidación de las PQRSD que se registraron durante el Primer Semestre de 2019 por la Entidad...



El "IMVIUR" desarrollo como punto de control una matriz en Excel cargada en el Google Drive y manejada por el Director del Instituto, mediante la cual se generan alertas para la respuesta oportuna a las solicitudes que ingresan al Instituto, en ese orden de ideas la base documenta 50 datos registrados de los cuales 36 son comunicados generados por el instituto y 14 son documentados como PQRSD.

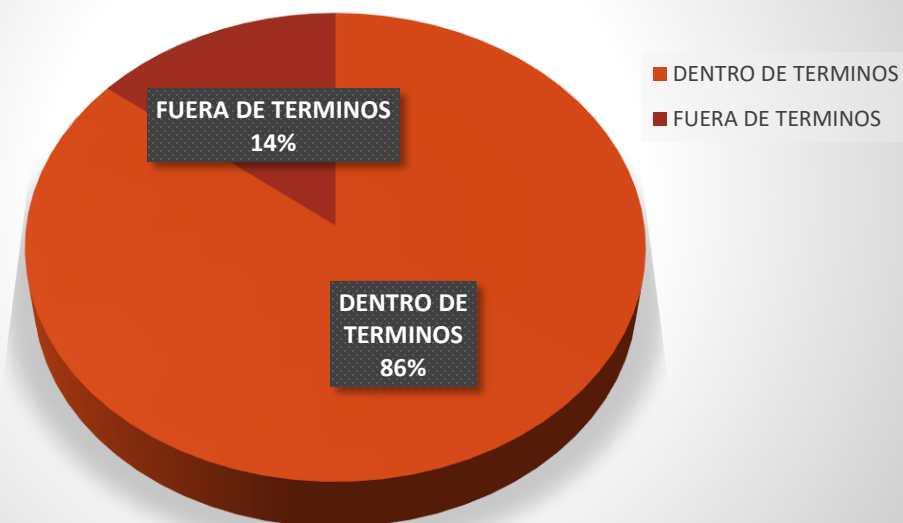


Como se observa en la gráfica anterior, ingresaron para el primer semestre del año 14 PQRSD las cuales se están respondiendo en su mayoría dentro de términos, así mismo todas las respuestas son grapadas y guardadas en su respectiva carpeta para de esta forma llevar un control físico de las solicitudes que entran a la entidad como su respuesta. Es importante agregar que la entidad da respuesta oportuna con un promedio de 11 días hábiles lo cual evidencia el compromiso del personal en dar prioridad a los requerimientos del ciudadano y/o a los entes de control en la repuesta oportuna a sus solicitudes así mismo los comunicados de tipo informativo son generados por la entidad por ende no genera información relevante.

CONCLUSIONES

Se determinó que durante el periodo objeto de seguimiento y verificación, el Instituto Municipal de Vivienda Urbana y Rural IMVIUR La Calera, a partir de la vigencia 2019 inicio un control independiente de la correspondencia que ingresa y que sale de la entidad , en ese orden de ideas se registraron 14 PQRSD de las cuales se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley 12, correspondiente a un 86% y solamente 2 se respondieron dos días por fuera de términos que corresponden a un 14% como se muestra a continuación.

PORCENTAJE DE RESPUESTA PQRSD DENTRO Y FUERA DE TERMINOS PRIMER SEMESTRE 2019



Las anteriores cifras permiten concluir de manera puntual que durante el primer semestre del año, el área responsable de proyectar respuesta a las PQRSD y el posterior radicado para su entrega definitiva al peticionario, fue suficientemente efectiva de acuerdo con el seguimiento realizado por el asesor de Control Interno, es importante señalar que pese a que se cuenta con diferentes puntos de control en dos oportunidades no se respondió dentro de los términos establecidos por la ley, lo cual puede incurrir en un silencio administrativo positivo para la entidad poniendo en riesgo al Instituto y al Representante legal, es por eso que con base en la cantidad de peticiones que ingresan a la entidad, al no ser un gran número cada una de los retrasos impactan de gran manera en el indicador.

Es importante resaltar que el personal del instituto generó un formato para PQRSD verbales que se usa en caso de que un ciudadano requiera generar una PQRSD en tiempo real y esta pueda ser cargada a la base y se tenga un soporte en físico de la solicitud, acciones que muy seguramente puede estar incidiendo de manera positiva en el acceso a la información pública que brinda el Instituto a sus grupos de valor.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar al personal del "IMVIUR" con el protocolo de atención al ciudadano de la entidad, informándoles sobre los tiempos en los que se debe dar respuesta oportuna a las PQRSD.
2. Se recomienda que el personal encargado debe alimentar la base de PQRSD a través de la herramienta establecida por la entidad de manera continua, con el fin de realizar un seguimiento oportuno, adicionalmente la matriz es fundamental para controlar la respuesta y generar un valor agregado en el control de documentos.
3. Se recomienda que las PQRSD que son recibidas por el correo Institucional de la entidad, sean impresas con el soporte del registro de día y hora de llegada con el fin de anexarlas a la carpeta establecida para su control físico.
4. Se recomienda generar conciencia de alerta para las respuestas dadas por fuera de los tiempos establecidos mediante capacitaciones.

Cordialmente,



DAMIAN CAMILO VARGAS
Asesor de Control Interno "IMVIUR" La Calera