

# INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018



**INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y  
RURAL "IMVIUR" LA CALERA**  
24 de enero 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.

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
Contenido.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
ALCANCE.....	3
NORMATIVIDAD .....	4
RESULTADOS .....	4
CONCLUSIONES .....	6
RECOMENDACIONES .....	6

## **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 Julio a diciembre de la vigencia 2018, 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 termino 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 2018	
NORMA	DESCRIPCION
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA, ARTÍCULOS 23</b>	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.
<b>LEY 1437 DE 2011</b>	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.
<b>Ley 1474 de 2011</b>	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.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	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.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	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 segundo semestre de 2018 por la Entidad...



Como se observa en la grafica anterior ingresaron para el segundo semestre del año 12 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 6,3 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 .



## CONCLUSIONES

Se determinó que durante el periodo objeto de seguimiento y verificación, el Instituto Municipal de Vivienda Urbana y Rural IMVIUR La Calera, recibió y registró por medio de la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera y en conjunto con la misma Entidad un total de 12 PQRSD, de las cuales 11 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley correspondiente a un 92% y solamente una se respondió dos días por fuera de términos que corresponde a un 8% como se muestra a continuación.



Las anteriores cifras permiten concluir de manera puntual que durante el segundo semestre, el área responsable de proyectar respuesta a las PQRSD y su 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 adicionalmente se cuenta con el formato para PQRSD verbales, acciones que muy seguramente puede estar incidiendo de manera positiva en la cifra total de las PQRSD del semestre.

## RECOMENDACIONES

1. Capacitar al personal del "IMVIUR" con el manual de PQRSD que cuenta la entidad, informándoles sobre los tiempos en los que se debe dar respuesta oportuna.
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 por parte de asesor de control interno.

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.
4. Se recomienda generar mecanismos de alerta que contrarresten las respuestas dadas por la entidad por fuera de los tiempos establecidos.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Damian Vargas", with a long horizontal flourish underneath.

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