




| | | | |
|---|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA <i>Instituto Municipal de vivienda Urbana y Rural</i> "IMVIUR" La Calera.</p> |  |  |
| INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2017 | | | Página 1 de 4 |

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y RURAL "IMVIUR"**

ELABORADO POR:

JUAN SEBASTIAN JUNCA CASTRO
Asesor control interno

PQRS

Jul - Dic de 2017

1. GENERALIDADES

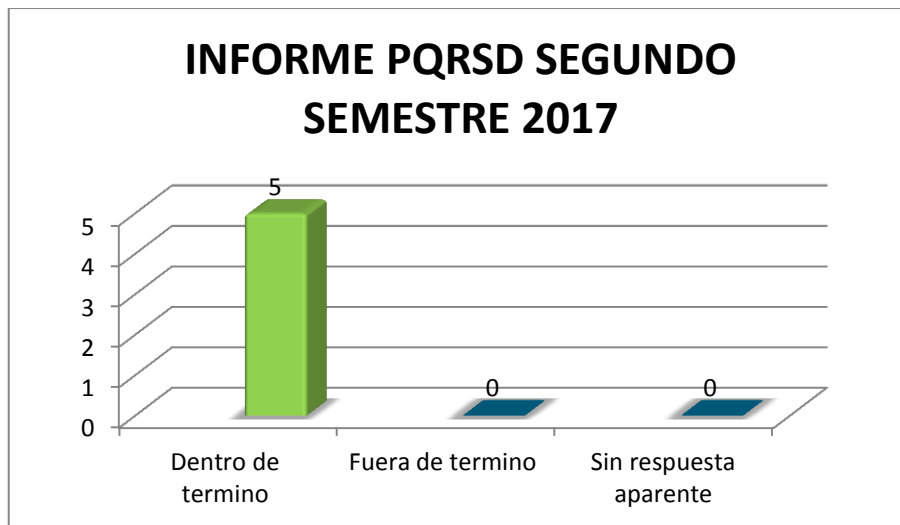
MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Tabla N°1. Normatividad aplicable

| NORMA | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| Decreto 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |
| Artículo 76 de la Ley 1474 | Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| Resolución Municipal 310 de 2014 | Por medio de la cual se determina el procedimiento interno para el manejo de las PQRS. |
| Decreto 1755 de 2015 | Decreto 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 |




A continuación se da a conocer la estadística resultante de la consolidación de los Derechos de Petición que ingresaron o hicieron curso durante el segundo semestre de 2017 por la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera.

| INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2017 | |
|--|-----------|
| Características | Nº |
| <i>Dentro de termino</i> | 5 |
| <i>Fuera de termino</i> | 0 |
| <i>Sin respuesta aparente</i> | 0 |
| total | 5 |



Durante este periodo objeto de seguimiento y verificación el Instituto Municipal de Vivienda Urbana y Rural “IMVIUR”, recibió y registró por medio de la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Alcaldía Municipal de La Calera y el Instituto Municipal de Vivienda Urbana y Rural IMVIUR, un total de 5 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), de las cuales las 5 se respondieron dentro de los términos previstos por las normas anteriormente citadas, cifra que corresponde al 100%;

Las anteriores cifras permiten concluir de manera puntual que durante el segundo semestre, las áreas responsables de proyectar respuesta a las PQRSD y su posterior radicado para su entrega definitiva al peticionario ha sido lo suficientemente efectiva, por lo cual y de acuerdo con el seguimiento realizado por el asesor de Control Interno de Gestión, es importante señalar el hecho que durante el segundo semestre de 2017 se cuenta con el buzón de sugerencias, se destinó una carpeta exclusiva para el seguimiento de PQRSD y 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.

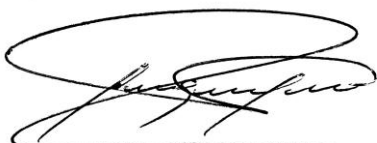
| | | | |
|---|---|---|---|
|  | <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Instituto Municipal de vivienda Urbana y Rural "IMVIUR" La Calera.</p> |  |  |
| <p>INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2017</p> | | | <p>Página 4 de 4</p> |

RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que todos y cada uno de los funcionarios que prestan su servicios a el Instituto de Vivienda Urbana y Rural "IMVIUR", conozcan y sepan cómo aplicar la normatividad detallada en al inicio del presente informe que aplica en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que son o pueden ser interpuestas por la comunidad, al igual que a través de la página web de la Entidad.
2. Cada área del IMVIUR para garantizar el efectivo seguimiento a los derechos de petición que son de su competencia, deberá llevar una base de datos que se constituya en la herramienta que genere las alarmas o alertas de forma que impidan dar respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes efectuados por la comunidad, dando lugar a las actuaciones administrativas que de allí se desprendan.
3. Garantizar que la página web institucional sea más dinámica y amigable, con mayores contenidos y calidad en los mismos, de forma que sea más atractiva su consulta por parte de la comunidad. Adicionalmente para que a través de la misma se puedan generar las acciones relacionadas con el trámite de las PQRSD y la respuesta a estas por este mismo medio.

El anterior es el informe correspondiente al seguimiento realizado por el asesor de control interno, a las PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de 2017 y que fueron radicadas en la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Administración Municipal de La Calera y el Instituto de Vivienda urbana y rural IMVIUR, con el cual se busca la mejora continua en la gestión del Ente Territorial.

Cordialmente,



JUAN SEBASTIAN JUNCA CASTRO
Asesor Control Interno "IMVIUR" La Calera.