

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



OMBRE DEL INFORME:	FECHA DE INFORME:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRS"	<u>JULIO 30 DE 2026</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO A JUNIO 30 DE 2026	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION-TRATAMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OBJETIVO:	Revisar y verificar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que se hayan recibido y la oportunidad en su respuesta, durante el período comprendido entre los meses de ENERO A JUNIO DE 2026 por parte de la Entidad.
MARCO NORMATIVO:	Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23. Decreto 648 de 2017 modifica decreto 1083- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte 2, libro 2 del decreto 1083 de 2015 los siguientes artículos: artículo 2, 21, 4, 9 Informes de los jefes de Control Interno.

DESARROLLO DEL INFORME:		
El informe se desarrollará con los siguientes puntos:		
❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION%
GERENCIA GENERAL	26	32
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	24
SUBGERENCIA TECNICA	36	44
TOTAL	82	100

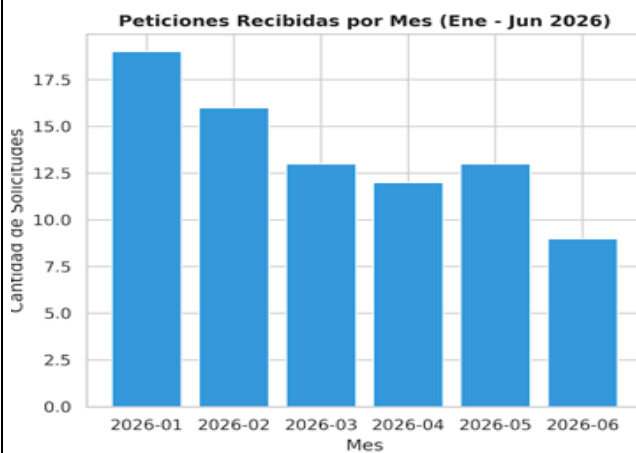
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR TIPO DE SOLICITUDES

TIPO DE SOLICITUD	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION
LEGALIZACIÓN	5	6
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	3	4
REUBICACIONES	13	16
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	16	20
CERRAMIENTO DE LOTES	1	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y OTROS	14	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROYECTOS DE VIVIENDA	8	10
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	9	11
SOLICITUDES INFORMACION CONTRATOS DE OBRA	6	7
DEMANDAS	0	0
TUTELAS	3	4
CERTIFICADOS LABORALES	4	5
TOTAL	82	100

Como se observa en los cuadros anteriores, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria ejecutiva y tomada del aplicativo SAIA, la oficina Asesora de Control interno verificó que en el periodo Enero a Junio 30 de 2026, a la entidad ingresaron 82 peticiones, información que fue cruzada con el aplicativo denominado Sistema de Administración Integral de Archivos:



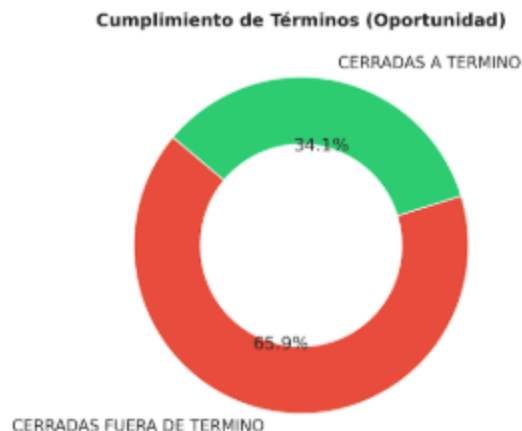
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



Oportunidad en la respuesta:

Cerradas fuera de término: 54 solicitudes (65.9%)

Cerradas a término: 28 solicitudes (34.1%)



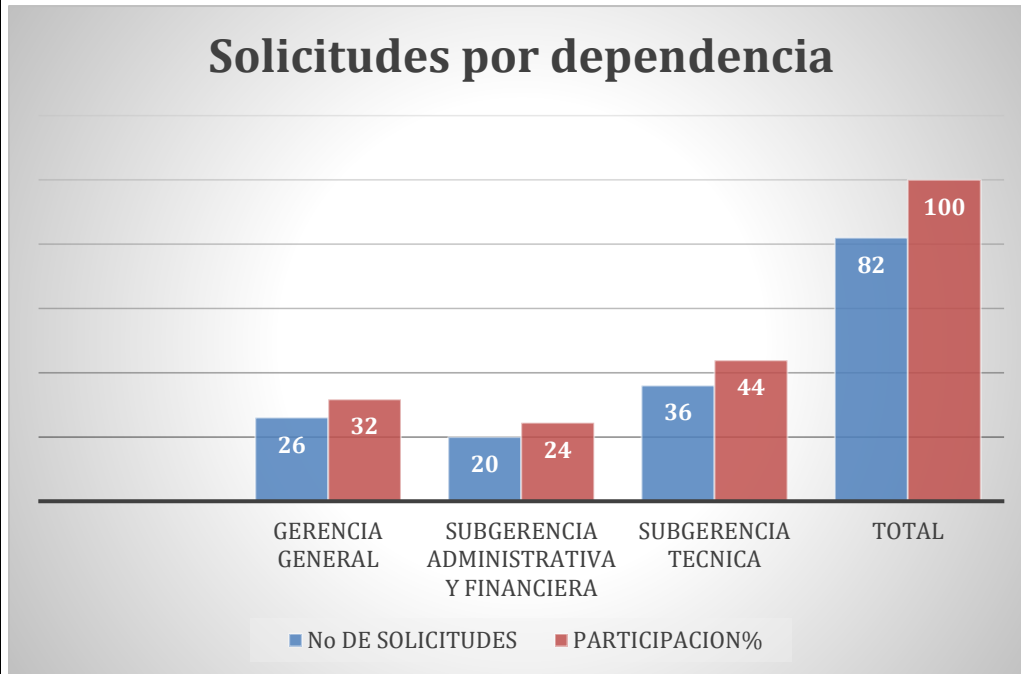
De conformidad con la gráfica anterior aparecen 54 solicitudes cerradas fuera de termino, al realizar la verificación se pudo constatar que a los peticionarios las respuestas fueron enviadas oportunamente, pero no se culminó el proceso de cierre en el SAIA.

Del total de peticiones recibidas el 44% se remiten a la Subgerencia Técnica para su trámite, de las cuales el mayor número de peticiones corresponde a solicitudes de levantamientos de gravamen y reubicaciones

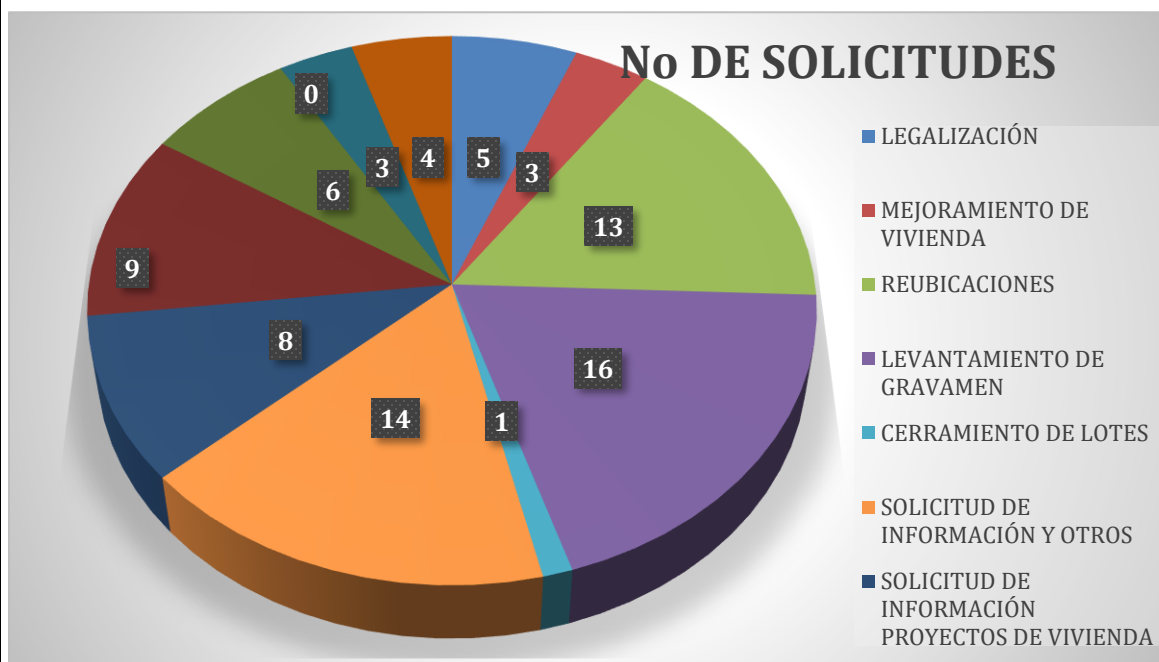
En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 17% del total de las peticiones recibidas y en este periodo se han recibido 11 solicitudes de los entes de control, se destaca también el número de tutelas recibidas, en las que se hacen requerimientos para vivienda digna y respuestas de fondo a peticiones enviadas a la Empresa

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ **GRAFICA 1**



❖ **GRAFICA 2**



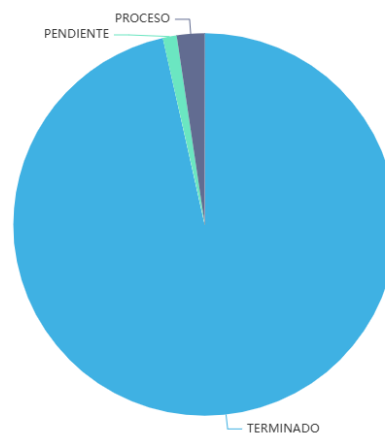
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ GRAFICA 3

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Estados

■ TERMINADO ■ PENDIENTE ■ PROCESO

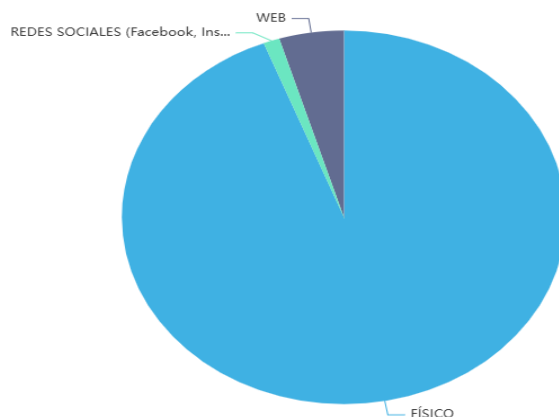


❖ GRAFICA 4

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

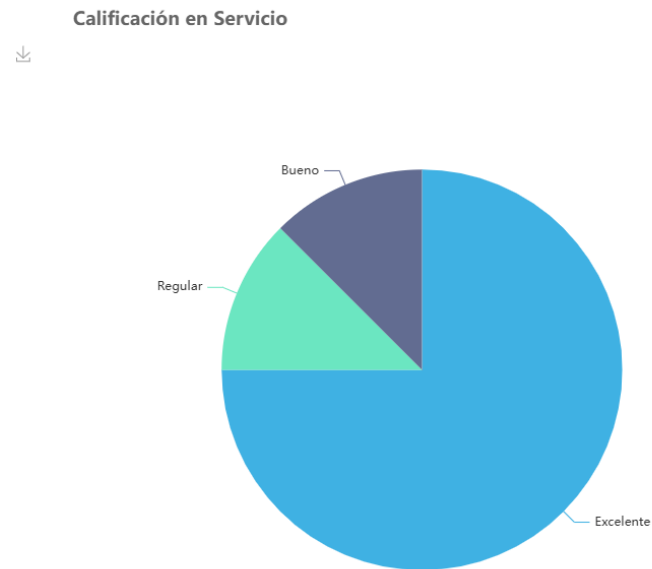
Canal de recepción

■ FÍSICO ■ REDES SOCIALES (Facebook, Instagram, WhatsApp, otros) ■ WEB



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ **GRAFICA 5** **Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos**



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ El Canal predominante de las peticiones es el Físico 95.1% ingresaron por la Ventanilla Única, se recomienda fortalecer y promocionar la recepción de las peticiones por el botón de PQRSDF, de la página Web, la entidad debe dar el salto al mundo empresarial que cada vez esta inmerso en la virtualidad.
- ✓ La gran mayoría de las peticiones son repetitivas y reiterativas, en informes anteriores se ha sugerido la necesidad de analizar y responder de fondo las respuestas que se brindan a los peticionarios, para este periodo se recibió una tutela que pide respuestas de fondo.
- ✓ Desde la oficina de control interno, se verificó el cumplimiento en el tiempo de respuesta, de acuerdo con el informe remitido por la Secretaria Ejecutiva, y se llama la atención en solicitudes, que aparecen en el aplicativo SAIA como terminadas, pero sin cerrar, que corresponden a las peticiones que fueron contestadas oportunamente pero no se ha cerrado el proceso en el aplicativo de administración de documentos.
- ✓ Se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a solicitudes de levantamiento de gravámenes, este es un trámite que se encuentra inscrito en la plataforma SUIT, Sistema Único de Información de Trámites, pero no se ha socializado ni promocionada con los grupos de interés, nuevamente se sugiere que se formule una estrategia de racionalización de este trámite y se busque que se puede hacer de forma más diligente.
- ✓ Teniendo en cuenta que en ocasiones se reciben Tutelas para responder en términos de 24 a 48 horas se recomienda definir un **Protocolo de Prioridad Absoluta** para tutelas y requerimientos judiciales, estableciendo un tiempo máximo de asignación interna no superior a 2 horas desde su recepción.

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



- ✓ De conformidad con la política del modelo integrado de planeación y gestión de servicio al ciudadano para este período no se recibieron recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar los servicios, incentivar la participación ciudadana.

Informe Proyectado por: Asesoría Control Interno-Julio 30- 2026

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno