

INFORME DE ATENCION Y SEGUIMIENTO A PQRS REALIZADAS EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA REFORMA URBANA Y VIVIENDA DE PASTO – INVIPASTO DURANTE LA VIGENCIA 2023.

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRD) recibidas y atendidas por las diferentes subdirecciones pertenecientes al Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 22 de noviembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

EL Instituto municipal de la reforma urbana y vivienda de pasto INVIPASTO, atiende el proceso de PQRS, por diferentes canales de recepción, como son por atención presencial, por atención telefónica, por atención virtual (página web, correo electrónico , chat y por correspondencia, posteriormente la persona encargada del manejo de las PQRD, les asigna un número de radicado, el cual es anotado en estricto orden de llegada en el libro radicador y seguidamente los envía por correo electrónico a cada una de las personas encargadas de dar respuesta a cada una de las PQRD. Según la ley 1755 de 2015 los tiempos de respuesta a los requerimientos que ingresen a una entidad son:

SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
Denuncias	15
Derecho de Petición	15
Felicitación	15
Petición de consulta	30
Petición de documentos	10
Petición de información	10
Quejas	15
Reclamos	15
Sugerencias	15

Es importante señalar que actualmente el proceso de atención a PQRS en el instituto de la reforma urbana y vivienda de pasto – INVIPASTO, se lleva mediante un aplicativo sencillo denominado Control de Correspondencia, sin embargo, se pudo comprobar que el aplicativo presenta muchas limitantes que no permiten que el manejo de las PQRD sea el más adecuado, es decir no permite hacer una verdadera trazabilidad de las PQRS y además el aplicativo no genera alertas, que es una herramienta indispensable, para controlar los términos de respuesta de las PQRS, por esta razón el instituto ha decidido implementar próximamente el sistema de gestión documental denominado ORFEO para el seguimiento de PQRD, actualmente se está llevando a cabo capacitaciones sobre el manejo de este programa a todo el personal del Instituto.

Con la implementación del sistema de gestión documental Orfeo, INVIPASTO pretende dar una solución definitiva al seguimiento de PQRD , debido a que este software es muy completo, permite dar una verdadera trazabilidad y seguimiento a la solicitudes, es decir saber si la solicitud fue enviada a otra dependencia para

su respuesta, posee alertas para contestar las PQRS en los tiempos establecidos, además permite sacar informes estadísticos y almacenar las solicitudes de manera digital, los usuarios pueden hacer seguimiento a las solicitudes para mirar en qué estado se encuentra su solicitud y quien debe contestarla.

DISTRIBUCION DE PQRD POR TIPO DE SOLICITUD.

En el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero al 22 de noviembre de 2023 se recibieron en INVIPASTO un total de 1.021 PQRD, en el siguiente cuadro se pueden apreciar la distribución de las PQRD por tipo de solicitud así:

DISTRIBUCION DE PQR POR TIPO DE SOLICITUD		
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	%
PETICIONES	1012	99.12%
QUEJAS	6	0,59 %
RECLAMO	0	0.00%
SUGERENCIA	3	0,29%
DENUNCIA	0	0,00 %
TOTAL	1021	100%

El tipo de solicitud que más se presenta son las peticiones con un total de 1.012 el cual nos representa un porcentaje del 99.12 % seguido por quejas con un total de 6 las cuales representan el 0.59 % y finalmente se encuentran las sugerencias con tan solo 3 que representan el 0.29 %, no se presentan solicitudes por concepto de reclamos o denuncias.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA.

El instituto de la reforma urbana y vivienda de pasto INVIPASTO, cuenta con 4 subdirecciones que son: de inspección y vigilancia, administrativa y financiera, jurídica, y técnica, también hacen parte la oficina de control interno y finalmente la dirección administrativa, la distribución de PQRS por dependencia se puede observar en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCION DE PQR POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRD	%
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	185	18.12 %
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	93	9.11 %

SUBDIRECCION JURIDICA	156	15.28 %
SUBDIRECCION TECNICA	521	51.03 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	0.88 %
DIRECCION	57	5.58
TOTAL	1021	100%

La subsecretaria que tiene más solicitudes que responder es la técnica con 521 PQRD que representan el 51.03 % es decir representa más de la mitad de las PQRD recibidas en INVIPASTO. Seguidas por la subdirección de inspección y vigilancia con 185 que representan el 18,12 % y la subdirección jurídica con 156 que representa el 15.28% finalmente se encuentran la subdirección administrativa y financiera con 93 que representan el 9,11 % dirección con 57 que representan el 5.58 % y por ultimo se encuentra la oficina de control interno con tan solo 9 PQRD que representa el 0,88 %

PQRD CON RESPUESTA OPORTUNA Y SIN RESPUESTA

En el siguiente cuadro se puede apreciar las PQRD que tuvieron una respuesta oportuna y las PQRD que no se contestaron:

PQRD TOTAL	CON RESPUESTA	%	SIN RESPUESTA	%
1021	989	96,87	32	3,13

Los anteriores valores se obtuvieron del reporte en Excel de PQRD entregado por la funcionaria encargada de su manejo, se pudo comprobar al realizar el seguimiento en INVIPASTO durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 22 de noviembre de 2023, que de las 1021 PQRD recibidas, fueron contestadas en los tiempos establecidos por la normatividad un total de 989 PQRD que representan el 96,87 % y se evidencia que 32 PQRD que representan el 3,13 % no fueron contestadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud más frecuente es la petición, con un porcentaje del 99,12 % es decir la casi totalidad de las PQRD que llegan al instituto son por esta solicitud que es muy útil para los ciudadanos, quienes a través de ella buscan obtener respuesta pronta, oportuna y completa sobre sus inquietudes o reclamaciones.
- Se evidencia incumplimiento en el termino legal establecido para la atención de las PQRD violando lo contemplado en el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
- Se recomienda implementar a la mayor brevedad el sistema de gestión documental (ORFEO) que permitirá dar solución a las limitantes que posee el actual aplicativo.
- Se recomienda que los líderes de los procesos en las diferentes dependencias, deleguen a una persona para que este exclusivamente pendiente de las PQRS de su competencia y no se generen PQRS sin responder o con respuesta extemporánea.

ATENTAMENTE.

IVAN WILFRDO BURBANO PATIÑO
CONTRATISTA INVIPASTO.