




METROVIVIENDA
Empresa Industrial y Comercial del
Municipio San José de Cúcuta

INFORME PQRS

PRIMER SEMESTRE 2013

 www.facebook.com/metrovivienda

 www.metroviviendacucuta.blogspot.com/

INDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGÍA	4
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL	4
Área Técnica	5
Área Administrativa y Financiera	6
Área Jurídica	6
Atención Personalizada	7
Atención medios electrónicos	7
6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	13



METROVIVIENDA
 Empresa Industrial y Comercial del
 Municipio San José de Cúcuta

INTRODUCCIÓN

El informe de PQRSF es presentado por Metrovivienda Cúcuta como práctica que refleja los mecanismos de seguimiento a la prestación del servicio vinculado al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.

Lo anterior fundamentado en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76, sobre el rendimiento cada seis (6) meses de un informe por la oficina de control interno sobre la vigilancia prestada al recibimiento, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en la **LEY 1474 de 2011**, artículo **76**, "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."

2. ALCANCE

El siguiente informe abarca la atención a pqrsl por las áreas Administrativa y Financiera, Técnica y Jurídica de la empresa Metrovivienda Cúcuta durante el primer semestre del año 2013.

3. METODOLOGÍA

Inicialmente se verifican las contestaciones realizadas por cada una de las áreas de la entidad: Administrativa y Financiera, Técnica y Jurídica, esto se desarrolla a través de la implementación del formato Control de Derechos de Petición (FGJ-001) en el cual se relacionan las pretensiones, la fecha de recibido y envío de la respuesta y los porcentajes de cumplimiento al plazo máximo requerido de 15 días.



METROVIVIENDA
Empresa Industrial y Comercial del
Municipio San José de Cúcuta

Posteriormente los resultados de la atención personalizada al ciudadano en las instalaciones de Metrovivienda Cúcuta, en donde se reflejan los temas principalmente consultados por los usuarios y una detallada caracterización de la población.

Y finalmente el consolidado de las respuestas a correos electrónicos, pagina web y redes sociales el cual se encuentra registrado semestralmente en el formato Correos Electrónicos (FGC-005), indicado fecha de recibido, nombre, tipo de consulta, tema, tratamiento y fecha de respuesta con el control respectivo.



METROVIVIENDA
Empresa Industrial y Comercial del
Municipio San José de Cúcuta

4. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

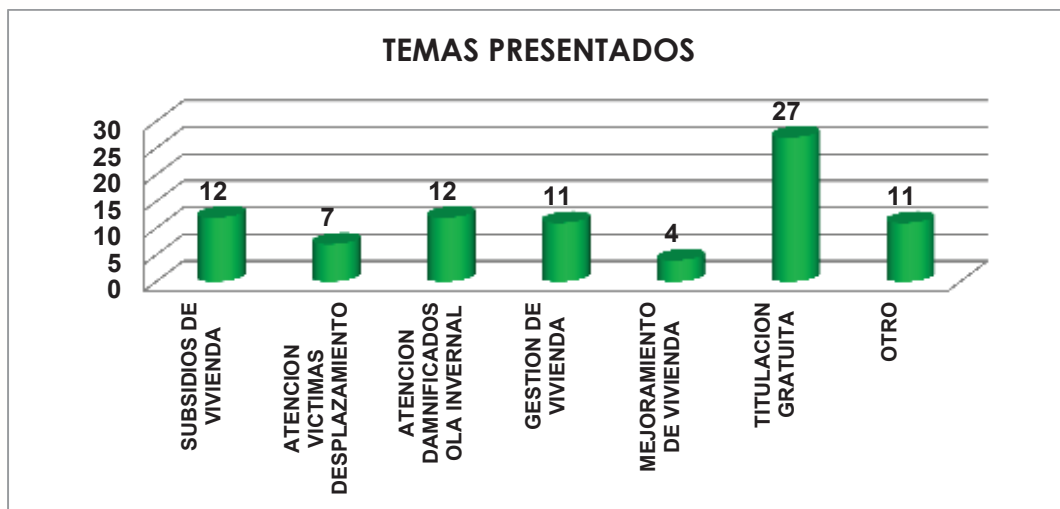
Ley 1474 de 2011, artículo 76.

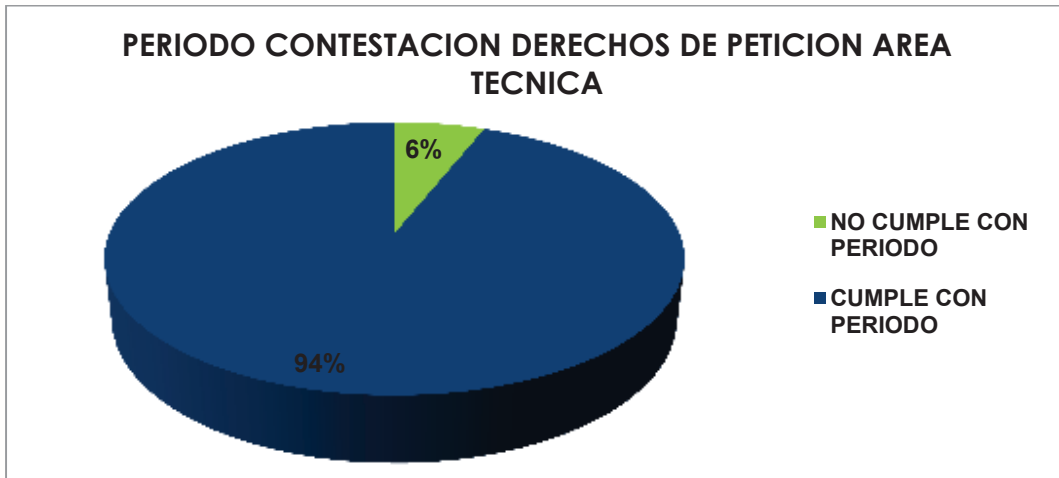
Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Área Técnica

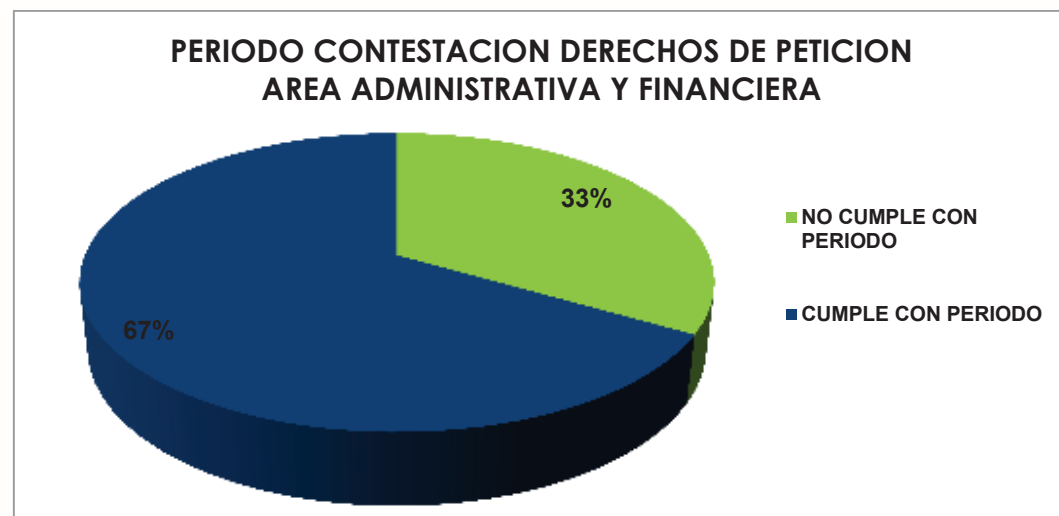
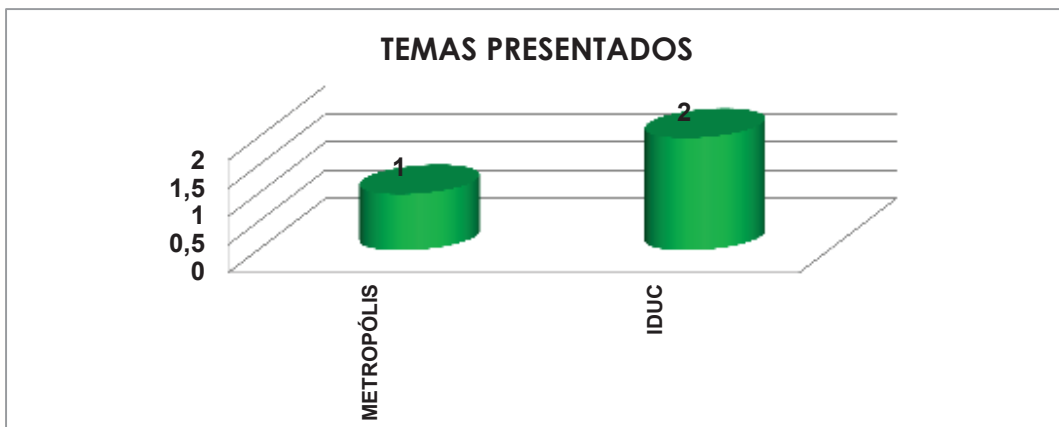
En el área técnica durante el primer semestre del 2013 se realiza la atención a **84** derechos de petición con los siguientes resultados:





Área Administrativa y Financiera

En el área administrativa y financiera durante el primer semestre del 2013 se realiza la atención a 3 derechos de petición con los siguientes resultados:

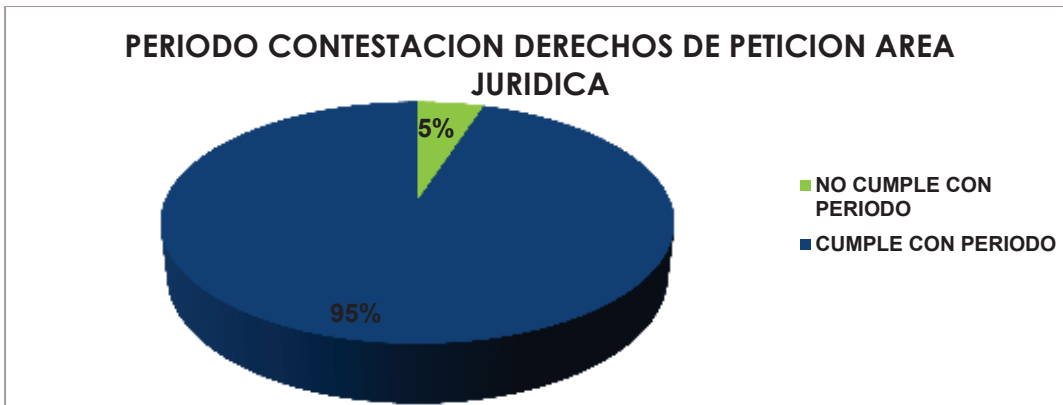
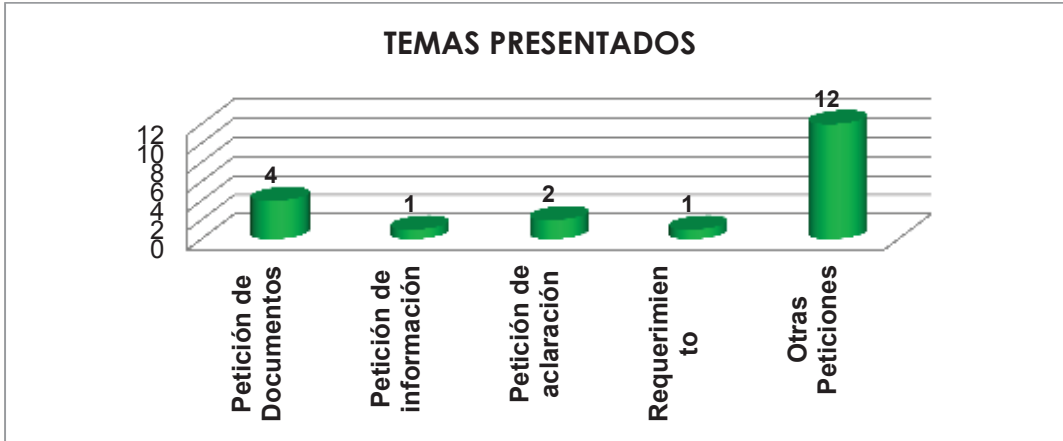




METROVIVIENDA
 Empresa Industrial y Comercial del
 Municipio San José de Cúcuta

Área Jurídica

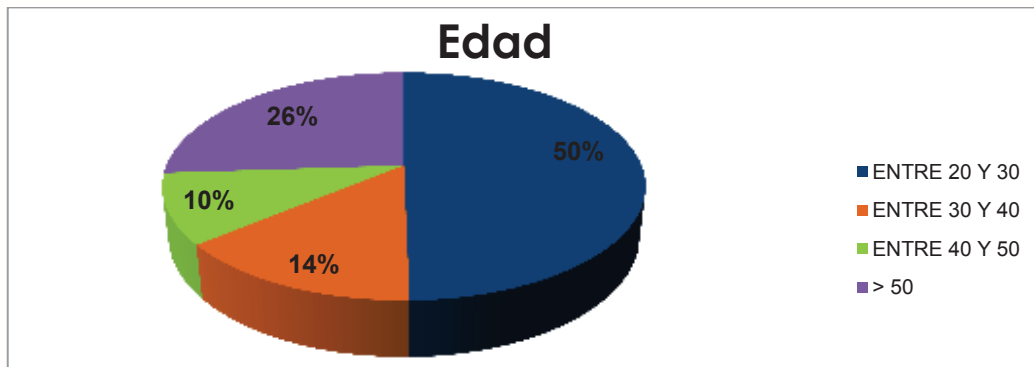
En el área administrativa y financiera durante el primer semestre del 2013 se realiza la atención a 20 derechos de petición con los siguientes resultados:



Atención personalizada

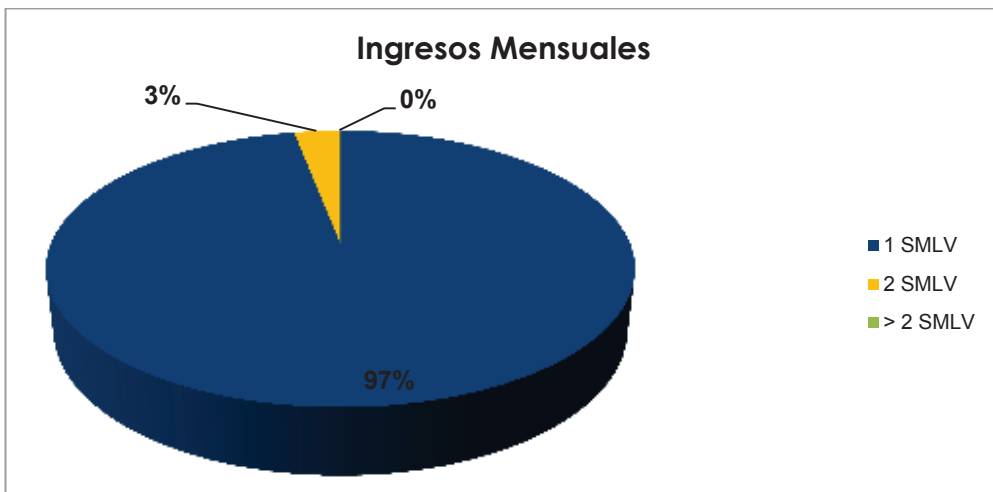
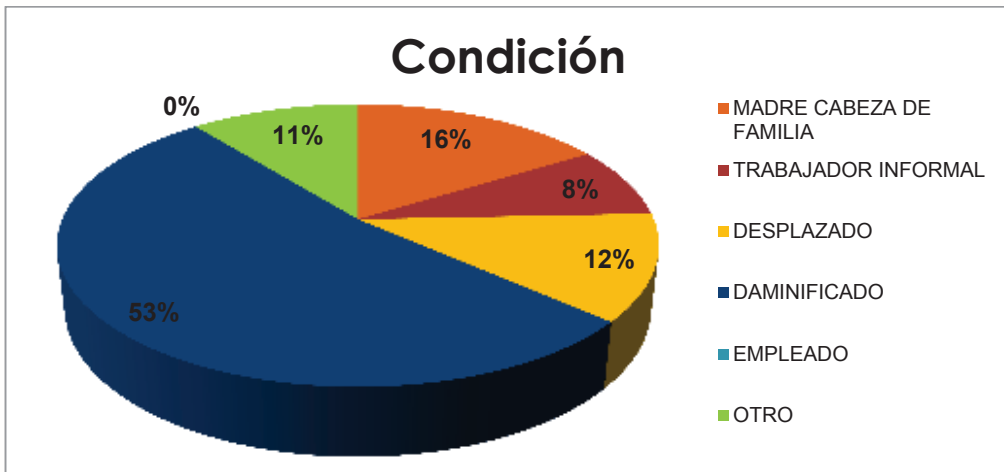
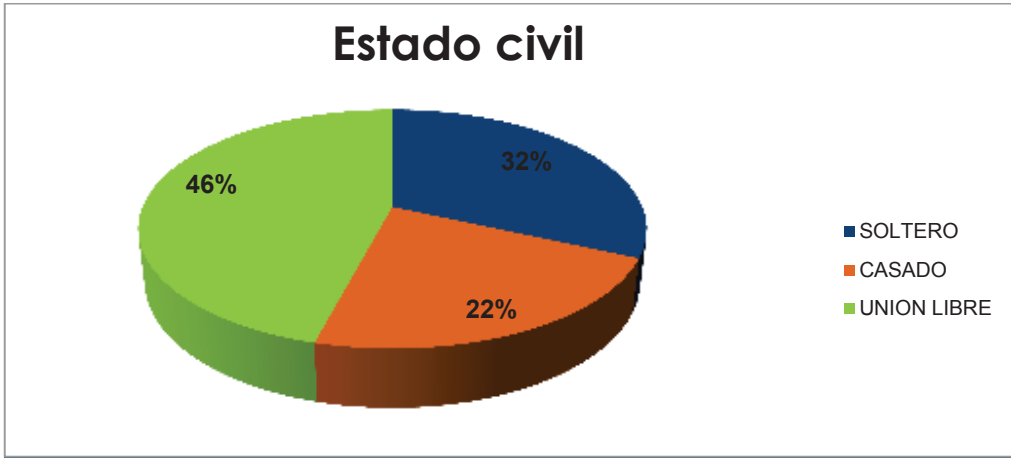
La atención personalizada de la entidad durante el primer semestre del 2013 reportó un total de 90 usuarios atendidos registrados, con los siguientes resultados:

Caracterización de la población



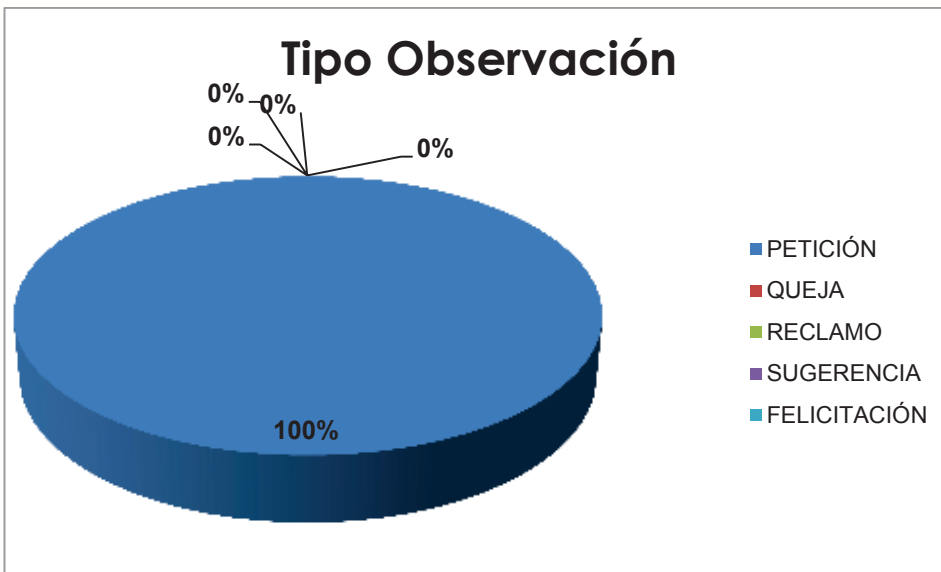
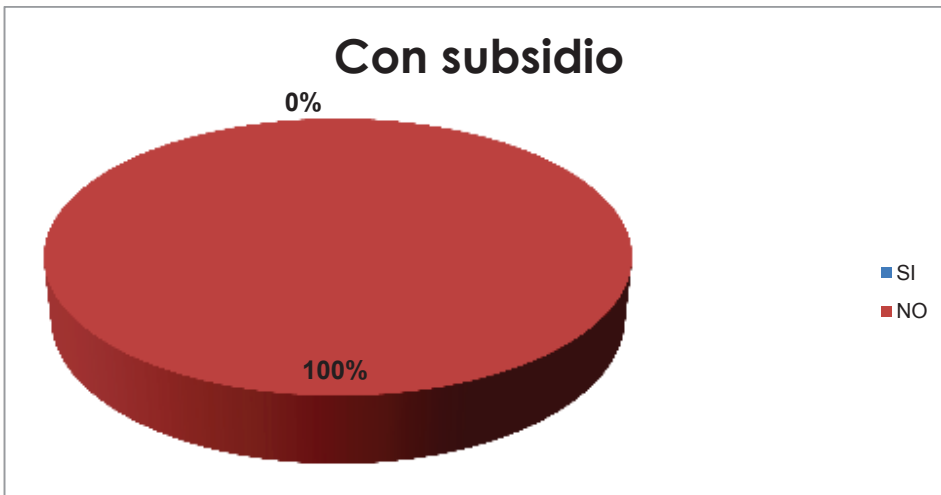
www.facebook.com/metrovivienda
 www.metroviviendacucuta.blogspot.com/



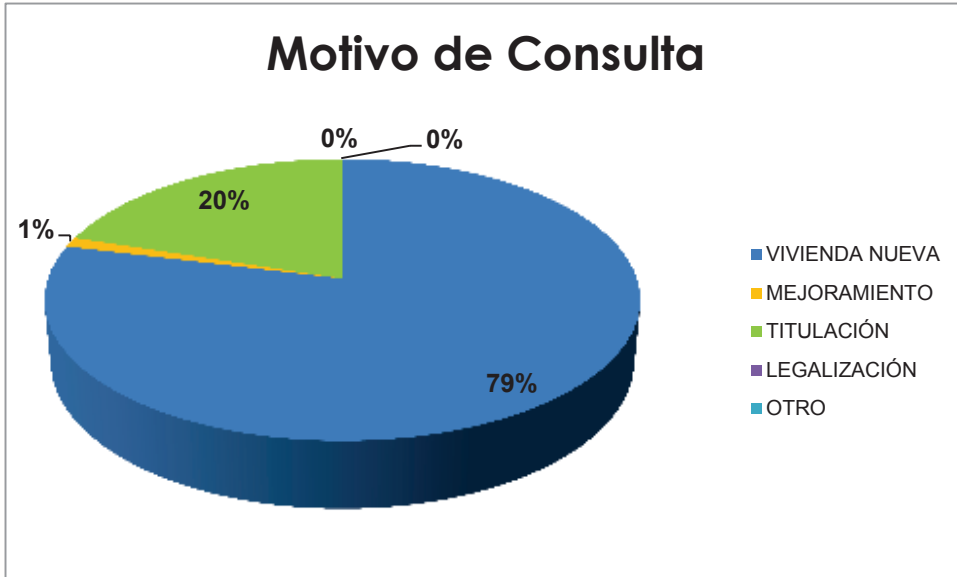


www.facebook.com/metrovivienda
www.metroviviendacucuta.blogspot.com/



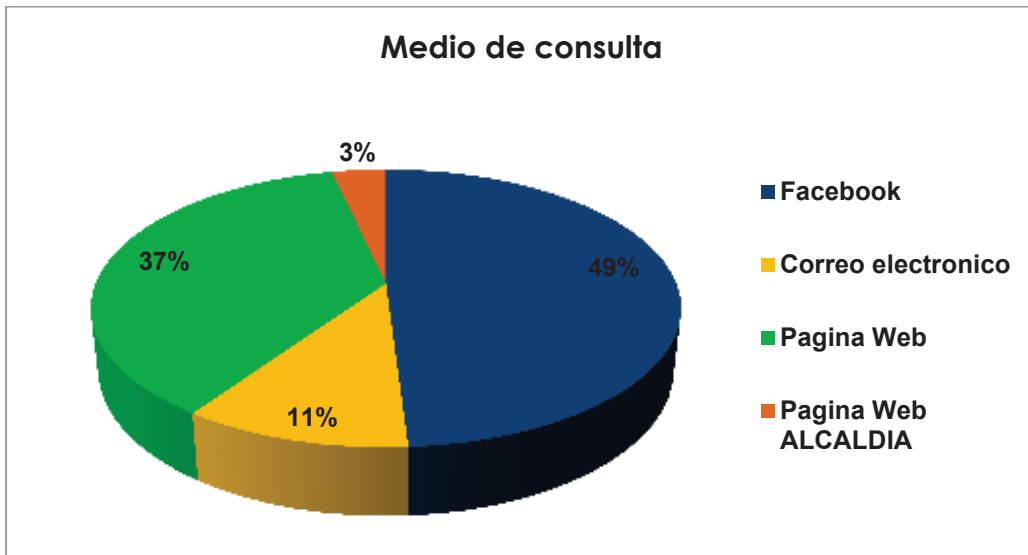


 www.facebook.com/metrovivienda
 www.metroviviendacucuta.blogspot.com/

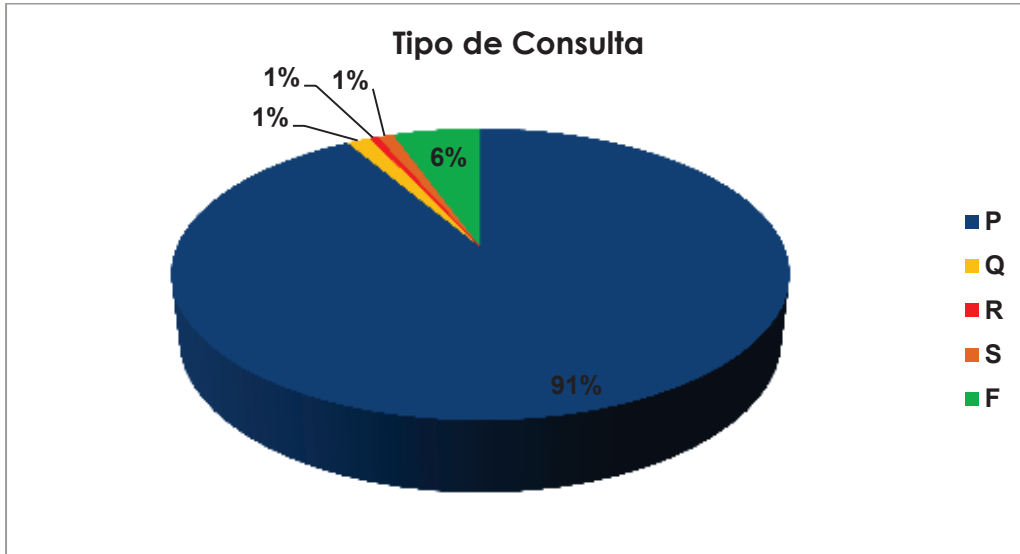


Atención medios electrónicos

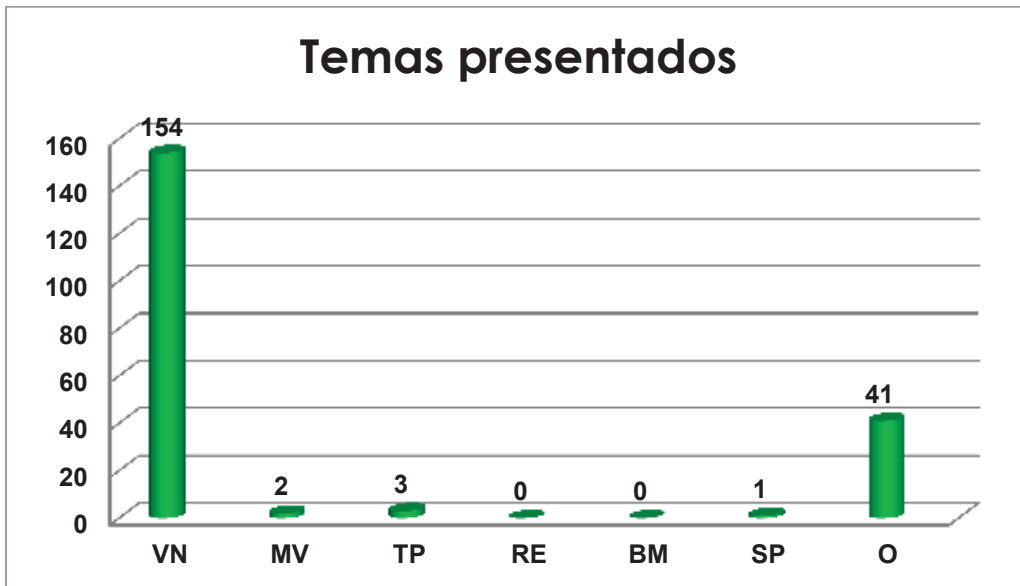
La atención por medios electrónicos (página web, correo electrónico y redes sociales) de la entidad durante el primer semestre del 2013 reportó un total de 201 usuarios atendidos registrados, con los siguientes resultados:



www.facebook.com/metrovivienda
www.metroviviendacucuta.blogspot.com/



P: Peticiones, Q: Quejas, R: Reclamos, S: Sugerencias y F: Felicitaciones

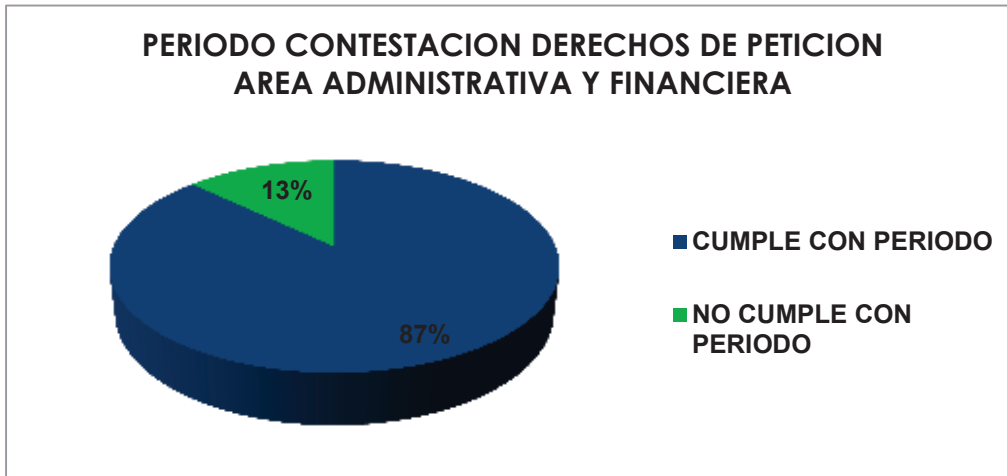


VN: Vivienda Nueva, MV: Mejoramiento de Vivienda, TP: Titulación de Predios, BM: Banco de Materiales, SP: Construcción en sitio propio y O: Otro.





METROVIVIENDA
Empresa Industrial y Comercial del
Municipio San José de Cúcuta



6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Se recomienda para dar soporte a la gestión de atención personalizada mantener la implementación continua y ordenada de las encuestas y registrar la asistencia de los usuarios todos los meses, ya que durante este semestre no existió registro total y no se cuenta con los datos de satisfacción al cliente que permiten dicho formato.
- Con la sensibilización realizada al personal sobre la importancia de la contestación de los derechos de petición “considerando que también las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición”, es fundamental cada dependencia tenga presente las alarmas con las que cuentan los formatos respectivo a las fechas de contestación.
- Se sugiere implementar planes de mejoramiento con respecto a los temas más frecuentes con el propósito de facilitar la atención y disminuir su ocurrencia.
- Según la disposición del área jurídica, es necesario hacer efectiva la actividad de formación acerca del manejo, tratamiento y control de PQRS que permitan orientar al personal.

En general se resalta el interés de los funcionarios responsables de proceso por la implementación de las medidas de registro que constituyen una nueva práctica en la entidad, permitiendo así el seguimiento y control oportuno.

Elaborado por:

Rudy Lorena Sepúlveda Ruiz
Jefe Oficina Control Interno

Revisado por:

Luz Karime Coronel Ruiz
Gerente