

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

SEGUIMIENTO A: PROCESO DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS ATENCION AL CIUDADANO PQRS

FECHA SEGUIMIENTO: I SEMESTRE 2021

OBJETIVO GENERAL:

Verificar el proceso y trámite dado a todas las solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que ingresan a las oficinas de EDUR.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Verificar la existencia y aplicación de un procedimiento o control para el ingreso y trámite dado a todas las PQRSDF que ingresan a la entidad.
2. Comprobar que los responsables de dar trámite a las PQRSDF, den las respuestas con objetividad y en los tiempos determinados por la Ley.
3. Constar que se de cumplimiento a las normas que rigen la materia.
4. Verificar si el modulo del Sistema SAIA, para radicación y trámite de PQRSDF, cumple con la funcion requeridad.

ALCANCE:

Verificar que las PQRSDF recibidas en EDUR, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de Junio de 2021, a través de los diferentes canales determinados por la empresa, como son: Página Web, SAIA, correo electronico, via telefonica y Buzon de sugerencias se les haya dado trámite e identificar las posibles fallas por cuales no se ha mejorado el tiempo de respuesta.

METODOLOGÍA:

Para realizar el seguimiento se hizo uso del sistema de gestión documental SAIA en el cual se radica la correspondencia que ingresa a la empresa y página Web.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia Art. 1,2,3,23,40, 74,86,87, 88 ,209 y 269
- Ley 87 de 1993.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

- Decreto 1599 de 2005
- Código Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 103 de 2015

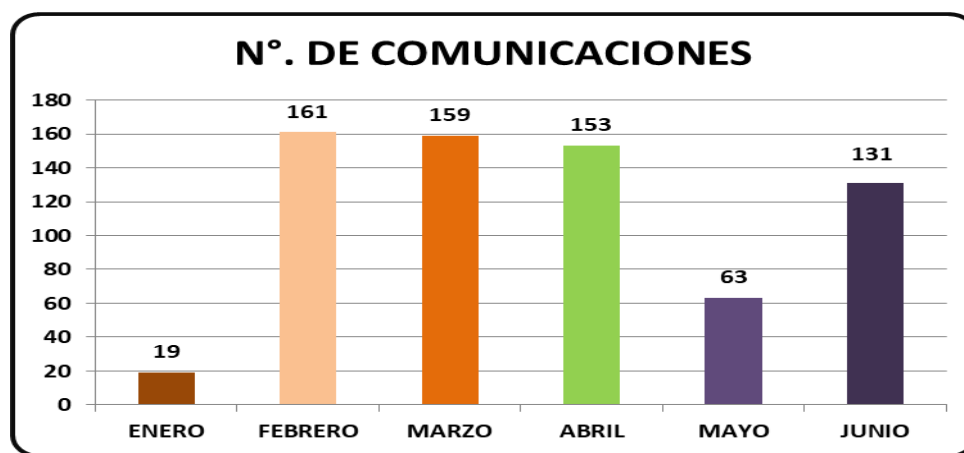
RESULTADOS DE LA INFORMACION:

- Se verifico la existencia del buzón de sugerencias de la empresa, el cual se encuentra ubicado en el primer piso de la entidad, constatando que no se hace el debido uso de el ya que por la ubicación las personas no lo visualizan fácilmente.
- Igualmente se determinó la existencia del Link en la Página Web <https://www.edur.gov.co/>, en la pestaña: TRAMITES Y SERVICIOS, PQRS. la cual se encuentra habilitada para que a través de este medio todos los ciudadanos puedan realizar sus Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Se verificó la existencia del procedimiento y el trámite dado a los PQRSDF, recibidos a través de los diferentes canales, permitidos por la Ley, esto es, web, buzón de sugerencias, correo electrónico, vía telefónica y SAIA.
- Se revisó el sistema de gestión documental SAIA a través del cual se maneja y controlan todas las comunicaciones que ingresan a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, y se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad seiscientos ochenta y seis (686) comunicaciones.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

1. DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE COMUNICACIONES POR MES

COMUNICACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2021							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	19	161	159	153	63	131	686
% PARTICIPACIÓN	2,8%	23,5%	23,2%	22,3%	9,2%	19,1%	100%



En el mes que más comunicaciones ingresaron fue el de Febrero con una participación de 23,5% (161), enero fue el mes con menos comunicaciones, solamente el 2,8% (19), del total del semestre.

2. TIPO DE COMUNICACIÓN

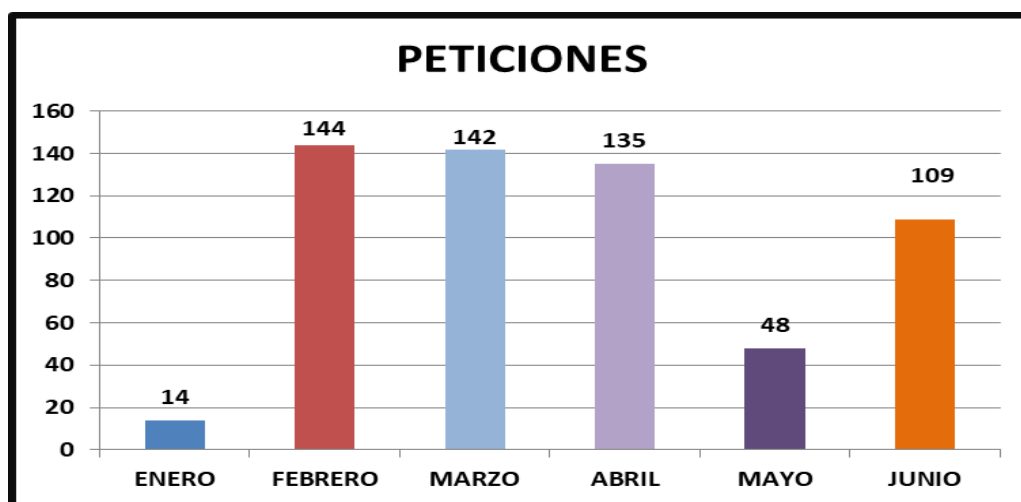
COMUNICACIONES								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
PETICIONES	14	144	142	135	48	109	592	86,3%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
RECLAMOS	0	0	0	0	1	0	1	0,1%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
OTROS	5	17	17	18	14	22	93	13,6%
TOTALES	19	161	159	153	63	131	686	100%

- ✓ El 86.3% de las comunicaciones fueron peticiones.
- ✓ No se presentaron comunicaciones por concepto de quejas o denuncias.
- ✓ El 13.6% representa Otros los cuales son derechos de petición e informativas.
- ✓ En el mes de mayo se tuvo 0.1% por concepto de reclamo.

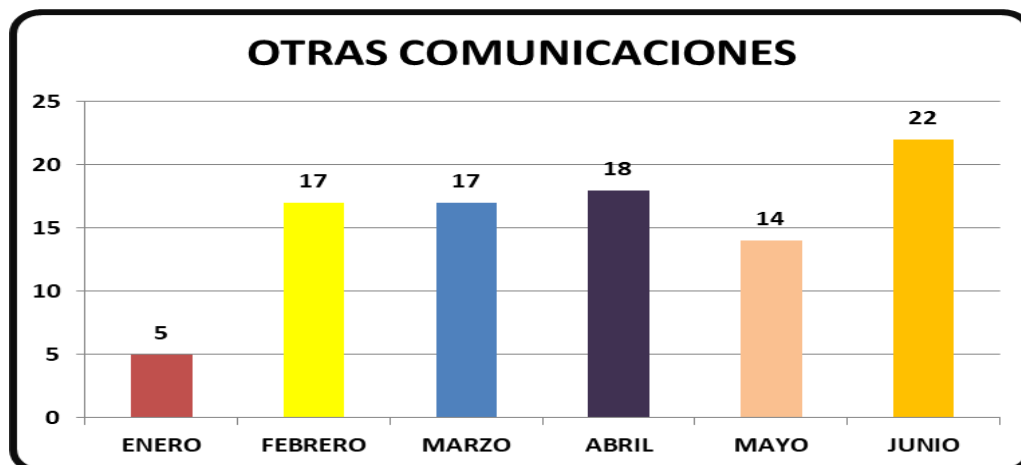
	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

2. TIPO DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIONES								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
PETICIONES	14	144	142	135	48	109	592	86,3%



Se presentaron un promedio de 115 peticiones por mes, en los meses de febrero-marzo-abril fueron donde más peticiones hubo, 144, 142 y 135 respectivamente; a la vez, en enero solamente se presentaron 14 peticiones.



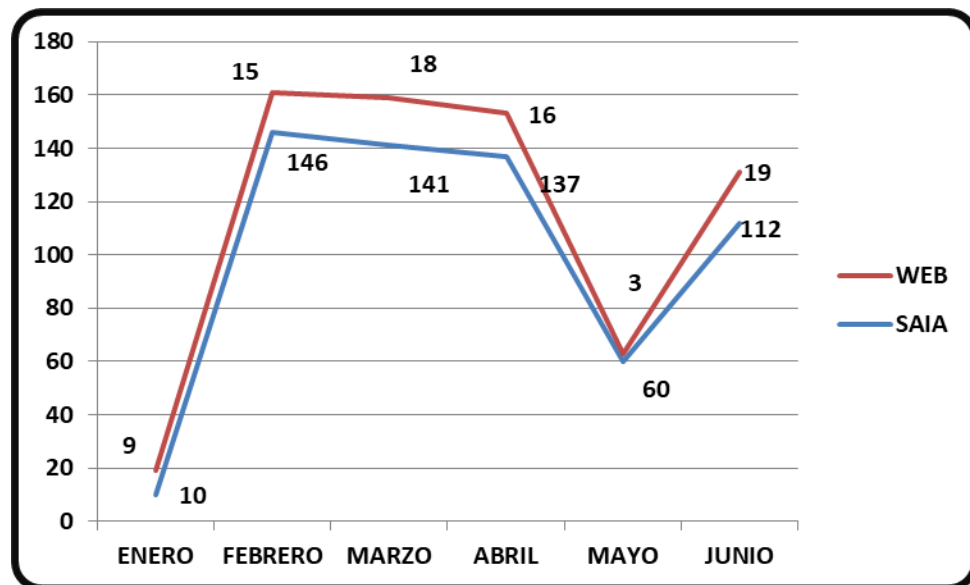
Se presentaron un promedio de 18 de otras comunicaciones por mes, siendo junio donde más se presentaron este tipo de comunicaciones y a la vez, en enero solamente se presentaron 5 peticiones. Este tipo de comunicaciones son básicamente, informativas o que debe darsele yraslado a otra entidad por no ser de nuestra competencia.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
SAIA	10	146	141	137	60	112	606
WEB	9	15	18	16	3	19	80
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	19	161	159	153	63	131	686

- ✓ Prácticamente el 100% de las comunicaciones entran vía **SAIA**, de las 686 comunicaciones que se recibieron 606 ingresaron por ese medio y 8 por web.
- ✓ La comunidad y usuarios no hacen uso de los otros medios dispuestos como el buzón de sugerencias. Las solicitudes que ingresan por vía telefónica y/o correo electrónico son ingresadas al **SAIA**, razón por la cual este tiene mayor % de ingreso de solicitudes.



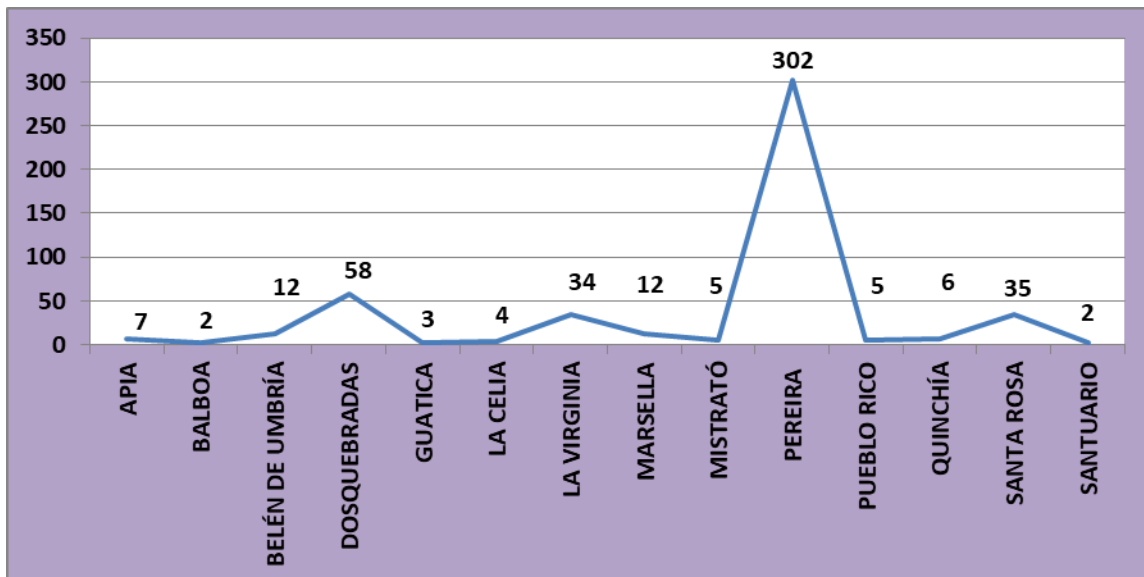
	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

4. ORIGEN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA

TOTAL	487	100,0%
--------------	------------	---------------

TOTAL SOLICITUDES X MUNICIPIO		
MUNICIPIO	TOTALES	PARTICIPACIÓN
APIA	7	1,4%
BALBOA	2	0,4%
BELÉN DE UMBRÍA	12	2,5%
DOSQUEBRADAS	58	11,9%
GUATICA	3	0,6%
LA CELIA	4	0,8%
LA VIRGINIA	34	7,0%
MARSELLA	12	2,5%
MISTRATÓ	5	1,0%
PEREIRA	302	62,0%
PUEBLO RICO	5	1,0%
QUINCHÍA	6	1,2%
SANTA ROSA	35	7,2%
SANTUARIO	2	0,4%

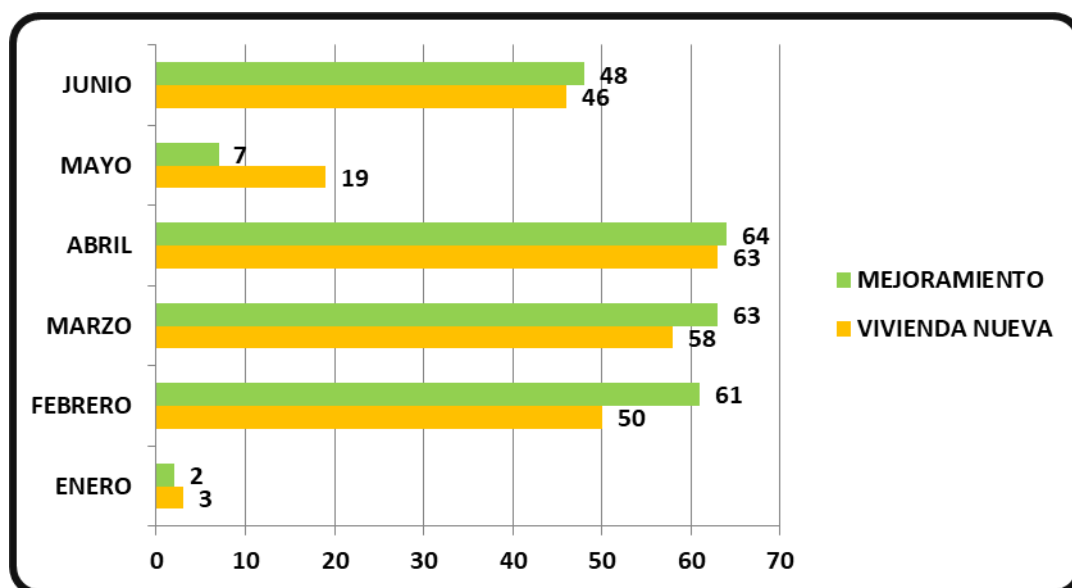
- ✓ Los municipios con menor participación fueron Balboa y santuario cada uno con 2 solicitudes lo que representa el 0,4%.
- ✓ Pereira sigue recibiendo la mayor cantidad de solicitudes con 302 lo que representa el 62%
- ✓ Dosquebradas, después de Pereira, fue el municipio de donde más peticiones llegaron, (58) de las 487 solicitudes en total que ingresaron, que representan el 11.9%.
- ✓ El tercer municipio con mas solicitudes fue Santa Rosa con 35 solicitudes que representan el 7.2%



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

5. TIPO DE PETICIONARIOS RELACIONADOS CON VIVIENDA

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
VIVIENDA NUEVA	3	50	58	63	19	46	239
MEJORAMIENTO	2	61	63	64	7	48	245
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	0	0	1	1	1	3
TOTAL	5	111	121	128	27	95	487



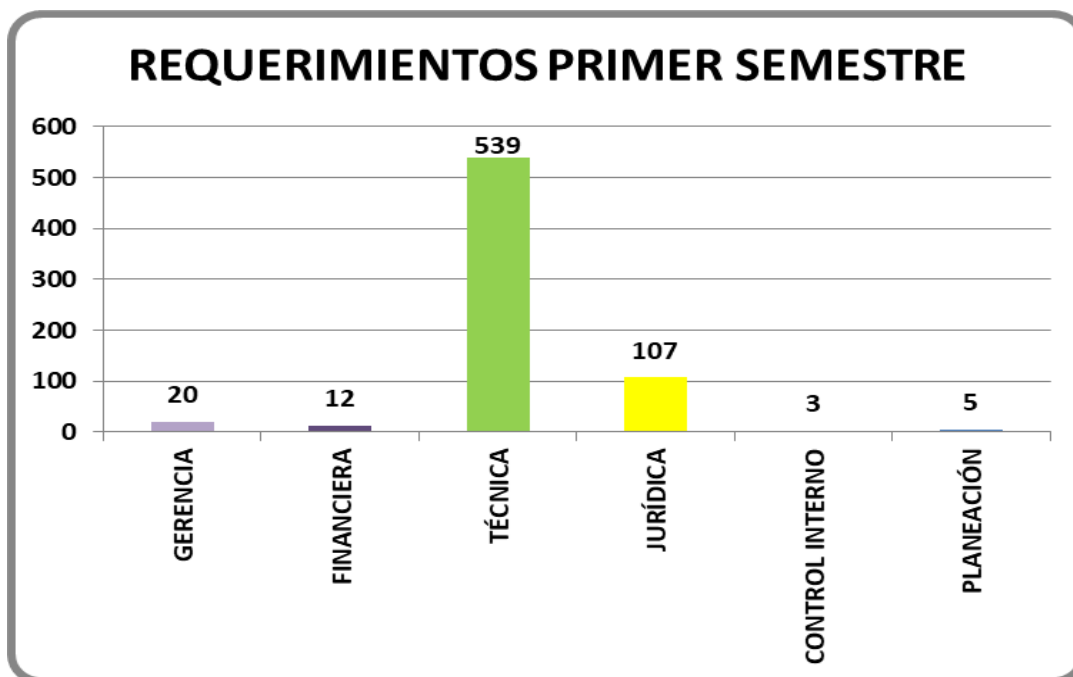
- ✓ Es casi igual la proporción de peticiones para mejoramientos **(50%)**, como para vivienda nueva **(49%)** Construcción en sitio propio **(1%)**
- ✓ **Abril** fue el mes con mayor cantidad de peticiones **(26%)** y **enero** el de menores peticiones **(1%)**
- ✓ Solamente se presentaron tres (3) peticiones para construir en sitio propio

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

6. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

COMUNICACIONES								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
GERENCIA	4	6	4	2	1	3	20	2,9%
FINANCIERA	1	3	1	2	1	4	12	1,7%
TÉCNICA	13	120	136	132	37	101	539	78,6%
JURÍDICA	1	32	17	16	22	19	107	15,6%
CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0	1	3	0,4%
PLANEACIÓN	0	0	0	0	2	3	5	0,7%
TOTALES	19	161	159	153	63	131	686	100,0%

- ✓ El **94.2%** de las comunicaciones se presentaron a dos dependencias, Dirección Técnica y Oficina Jurídica
- ✓ El **78.6%** de las comunicaciones (**539**) de las (**686**) llegan para ser atendidas por la **Dirección Técnica**, esta estadística se debe a que esta dirección es quien realiza la misión institucional, y por ello, los usuarios adelantas sus gestiones a través de ella.
- ✓ **Control interno** y **Planeación** recibieron la mínima cantidad de solicitudes (3) 0,4% y 0,7% (5).



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO: CI-FOR-30	FECHA: 02/2016

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

8. CONCLUSIONES

- La empresa cuenta con un sistema de administración integral de información, como aplicación del proceso de gestión documental y flujo de la información de los procesos SAIA.
- El sistema SAIA, está generando alertas con respecto a los plazos o vencimientos que tienen los usuarios del sistema para dar respuesta a las diferentes comunicaciones.
- Se evidenció que se ha mejorado en el trámite dado a las diferentes comunicaciones, sin embargo, faltan aun muchas solicitudes por responder.
- Aún se presenta un inadecuado manejo de la información de las PQRSDF que ingresan a la entidad ya que se evidencia diferencia entre los informes presentados en Word con la información relacionada en Excel.
- Se observa una importante disminución en las peticiones **no tramitadas**.
- Solamente se presentaron **un (1) reclamo**.
- No se presentaron **quejas ni denuncias**.

9. RECOMENDACIONES

- Fortalecer un mayor conocimiento de parte de los funcionarios y/o contratista de la entidad, sobre las diferentes normas que aplique EDUR, en cuanto al trámite y tiempos establecidos para las PQRSDF, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.
- Solicitar al proveedor del sistema SAIA, que consolide las adecuaciones necesarias a fin de que el sistema pueda generar el reporte mensual de estadísticas de todas las PQRSDF.
- Verificar cada uno de las peticiones pendientes de respuesta registrados a través del sistema SAIA y la pagina WEB de la empresa y presentar los documentos soportes a esta oficina.
- Dar respuesta a las diferentes peticiones a través de las herramientas y canales definidos por la empresa para no perder la trazabilidad del trámite dado a las mismas.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 02	CÓDIGO:CI-FOR-30	FECHA:02/2016

- Sensibilizar y capacitar a las personas relacionadas con el proceso acerca de la claridad en la clasificación de los documentos desde la radicación de los mismos a fin de que la información que arroje el sistema sea la real.

RODRIGO GIL ROMERO
Jefe de Control Interno