

 VERSIÓN: 01	INFORME DE SEGUIMIENTO CODIGO:CI-FOR-40	 FECHA: 10 / 2020
--	---	---

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

FECHA: SEGUIMIENTO: II SEMESTRE 2021- febrero 8 del 2022

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 Julio al 31 de Diciembre 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 tramite 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.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORME DE SEGUIMIENTO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

FUNDAMENTO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia Art. 1,2,3,23,40, 74,86,87, 88 ,209 y 269
- Ley 87 de 1993.
- 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 Julio y el 31 de diciembre de 2021, y se pudo establecer que, en el periodo verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad Novecientos Ochenta y Tres (983) comunicaciones.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

1. DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE COMUNICACIONES POR MES

COMUNICACIONES II SEMESTRE DE 2021							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	150	149	286	169	120	109	983
% PARTICIPACIÓN	15,25%	15,15%	29,09%	17,19%	12,20%	11,08%	100%

En el mes que más comunicaciones ingresaron fue el de Septiembre con una participación de 29,09% (286), diciembre fue el mes con menos comunicaciones, solamente el 11,08% (109), del total del semestre.

2. TIPO DE SOLICITUDES

SOLICITUDES								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
PETICIONES	133	130	258	149	94	70	834	84,84%
DERECHOS DE PETICIÓN	8	3	12	7	6	4	40	4,06%
QUEJAS	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
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%
INFORMATIVAS	9	16	16	13	19	35	108	10,98%
TOTALES	150	149	286	169	120	109	983	100%

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

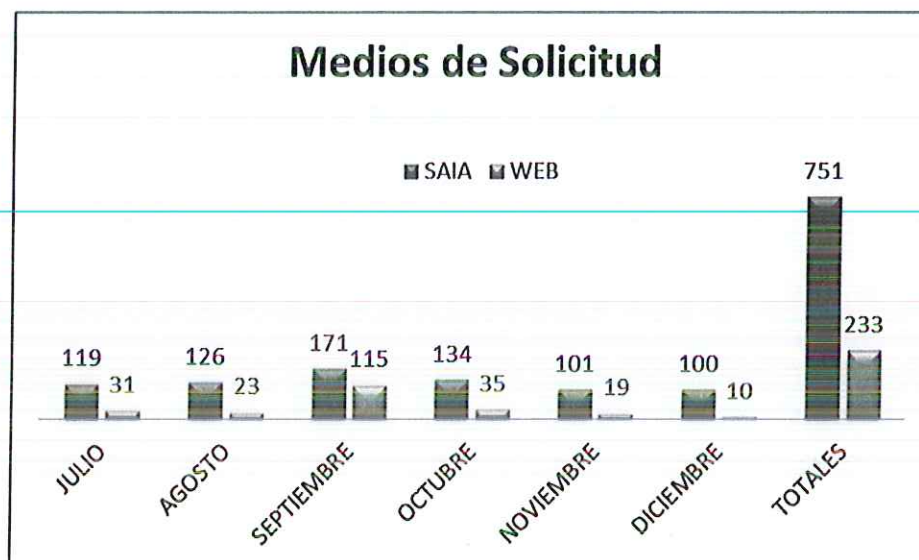


3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
SAIA	119	126	171	134	101	100	751
WEB	31	23	115	35	19	99	232
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	150	149	286	169	120	109	983

- ✓ El 76.39% de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2021 lo hicieron por el SAIA con 751 solicitudes, y por la WEB para el periodo ingresaron 232 solicitudes que representan el 23.7%.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORME DE SEGUIMIENTO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020



4. ORIGEN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA

Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, de los siguientes municipios en el período comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2021

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
VIVIENDA NUEVA	49	74	135	64	40	21	383	49,22
MEJORAMIENTOS	70	40	109	74	54	44	391	50,25
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	2	2	0	0	0	4	0,51
TOTAL	119	116	246	138	94	65	778	100%

- ✓ Las peticiones para mejoramientos están prácticamente en la misma proporción de vivienda nueva. con 391 peticiones de mejoramientos en el segundo semestre representa el (50,25%), de la totalidad de las solicitudes; y para vivienda nueva, las peticiones llegaron a 383 que representa el (49,22%); y en lo referente a Construcción en sitio propio, solo se hicieron 4 peticiones en el semestre con un (0,51%) de participación.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

- ✓ **SEPTIEMBRE** fue el mes con mayor cantidad de peticiones (**246**) y **DICIEMBRE** el mes con menor peticiones (**65**)



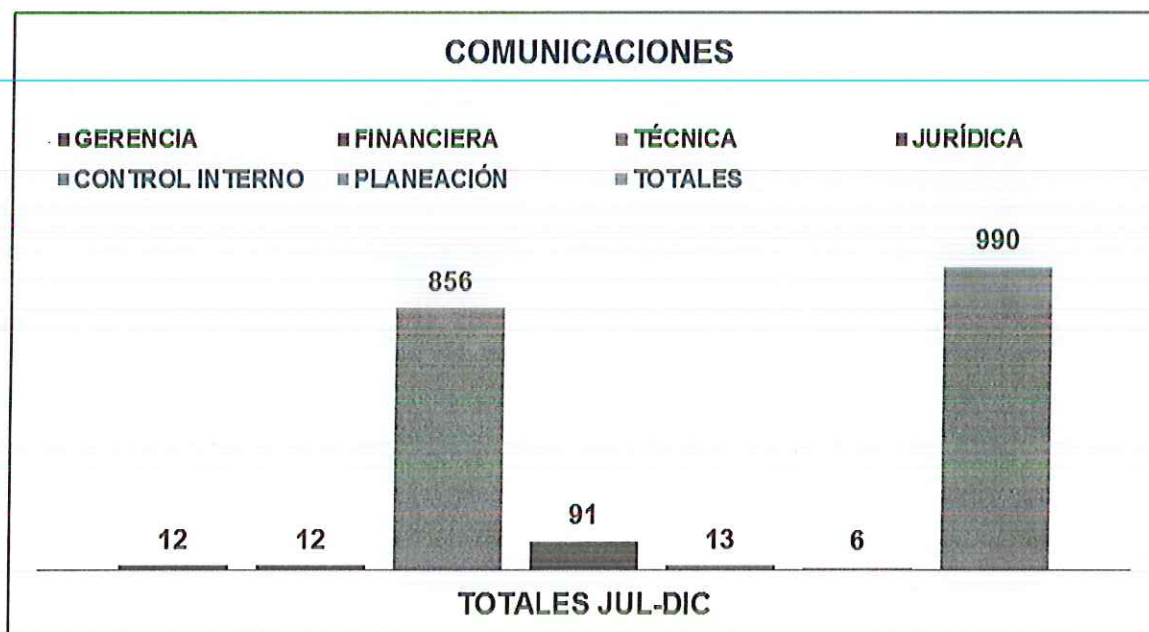
4. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

COMUNICACIONES								
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
GERENCIA	0	4	1	3	2	2	12	1,21
FINANCIERA	3	3	3	0	2	1	12	1,21
TÉCNICA	125	133	257	145	105	91	856	86,46
JURÍDICA	21	9	21	19	11	10	91	9,19
CONTROL INTERNO	1	0	4	2	1	5	13	1,31
PLANEACIÓN	3	1	0	0	2	0	6	0,60
TOTALES	153	150	286	169	123	109	990	100%

- ✓ La oficina que más Comunicaciones recibió fue la Dirección Técnica con 856, que equivale al **86,46%** de las solicitudes, Esta dirección es quien realiza la misión institucional, y por ello, los usuarios adelantan sus gestiones a través de ella.
- ✓ y en segundo lugar esta la oficina jurídica con 91 peticiones que equivale a **9,19%** del total.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORME DE SEGUIMIENTO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

- ✓ La oficina de **Gerencia y Financiera** recibieron la mínima cantidad de solicitudes ambas con 1,21 % (12); y Control Interno con 13 solicitudes que equivalen al 1.31% del total de peticiones del segundo semestre.



5. CONCLUSIONES

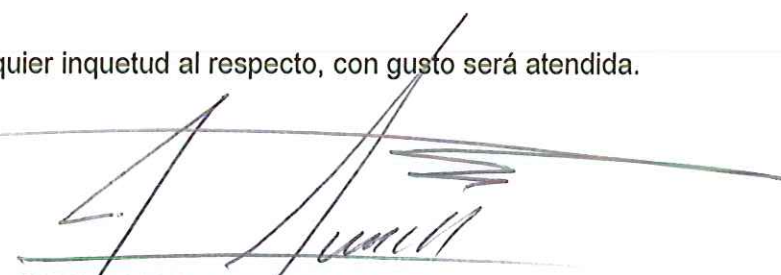
- La empresa cuenta con un sistema de administración integral de información, como aplicación del proceso de gestión documental y flujo de la información de los procesos SAIA.
- El sistema SAIA, está generando alertas con respecto a los plazos o vencimientos que tienen los usuarios del sistema para dar respuesta a las diferentes comunicaciones.
- Se evidenció que se ha mejorado en el trámite dado a las diferentes comunicaciones,
- No se presentaron reclamos.
- No se presentaron quejas ni denuncias.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN: 01	CODIGO: CI-FOR-40	FECHA: 10 / 2020

6. 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.
- 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.
- 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.

Cualquier inquietud al respecto, con gusto será atendida.


JHON MARIO RAMIREZ LOPEZ

Jefe de Control Interno


 Proyectó: Paula Andrea Gutiérrez