

 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

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

FECHA SEGUIMIENTO: I SEMESTRE (Enero-Junio) 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 Enero al 30 de Junio de 2022, 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
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 1º de Enero al 30 de junio de 2022, y se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad Setecientos Ochenta y Cinco (785) comunicaciones.

 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

1. DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE COMUNICACIONES POR MES

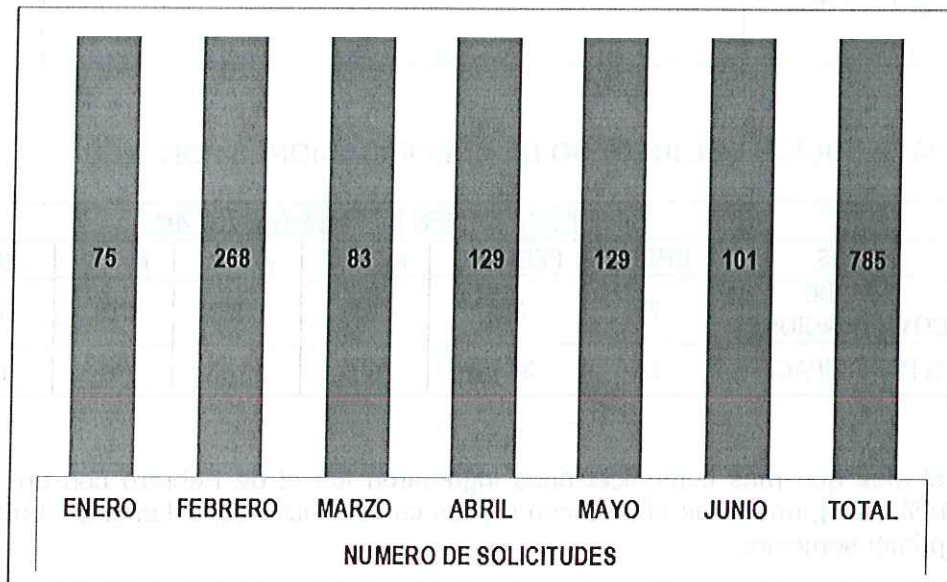
COMUNICACIONES II SEMESTRE DE 2021							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	75	268	83	129	129	101	785
% PARTICIPACIÓN	9,5	34,14	10,5	16,43	16,43	12,9	100%

En el mes que más comunicaciones ingresaron fue el de Febrero con una participación de **34,14% (268)**, enero fue el mes con menos comunicaciones, solamente el **9,5% (75)**, del total del primer semestre.

2. TIPO DE SOLICITUDES

SOLICITUDES								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	57	242	71	105	89	78	642	81,9
DERECHOS DE PETICIÓN	3	4	3	5	14	10	39	4,9%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMATIVAS	15	22	9	19	26	13	104	13,2
TOTALES	75	268	83	129	129	101	785	100%

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 642, que representa el 81.9% del total de las solicitudes, en el primer semestre del 2022; las solicitudes informativas en los seis primeros meses del 2022 fueron de 104, que representan 13.2% del total. De igual manera resaltamos que en el primer semestre no hubo solicitudes por quejas y reclamos, como tampoco por denuncias, lo que muestra el buen servicio que presta la Entidad a los ciudadanos.



3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SAIA	51	117	75	115	129	101	588
WEB	24	151	8	14	0	0	197
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	75	268	83	129	129	101	785

- ✓ El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2022, fue a través el **SAIA** donde se registraron **588** solicitudes, que representan el 74,9%, y por la página **WEB** ingresaron **197** solicitudes, que representan el 25.1%. A través del correo electrónico y el buzón de sugerencias, no ingresaron solicitudes en el primer semestre del 2022.

 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

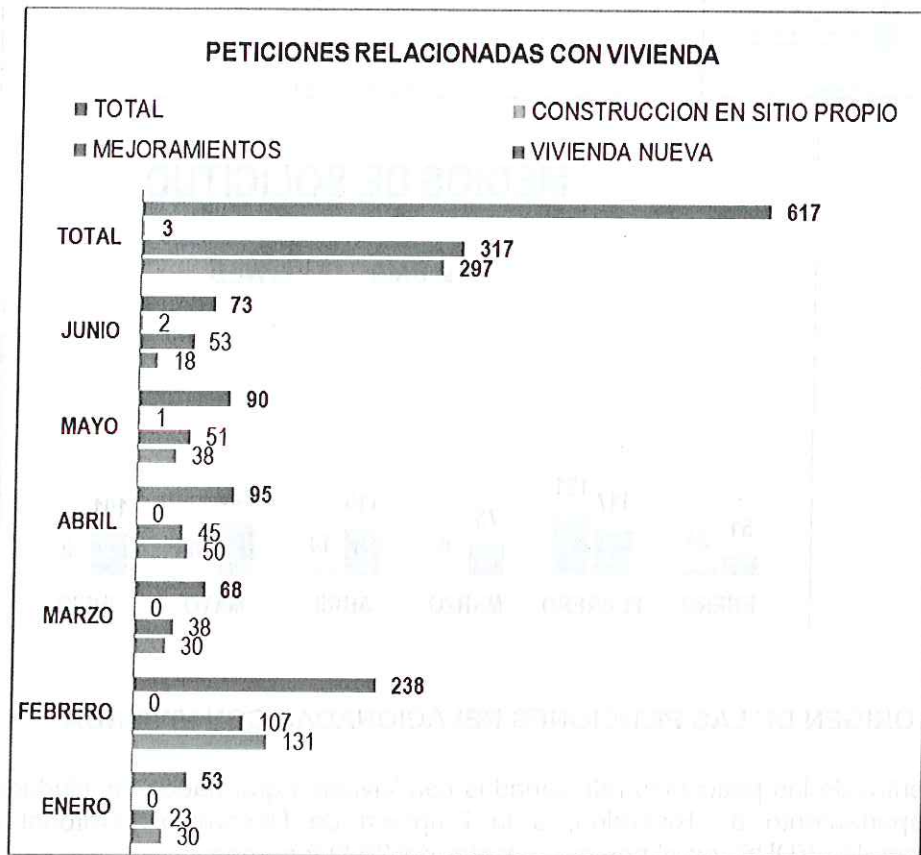


4. ORIGEN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA

Dentro de las peticiones relacionadas con Vivienda que hacen los ciudadanos que viven en el Departamento de Risaralda, a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, en el primer semestre del 2022 tenemos:

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	30	131	30	50	38	18	297	48,13
MEJORAMIENTOS	23	107	38	45	51	53	317	51,37
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	0	0	0	1	2	3	0,48
TOTAL	53	238	68	95	90	73	617	100

- ✓ Es casi igual la proporción de peticiones para mejoramientos 317 (51,37%), como para vivienda nueva 297 (48,13%), y Construcción en sitio propio (0,48%)
- ✓ **FEBRERO** fue el mes con mayor cantidad de peticiones (238) y **ENERO** el mes con menor petición (53)
- ✓ Solamente se presentaron **TRES (3)** peticiones para construir en sitio propio



5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GERENCIA	1	1	1	1	6	1	11	1,4 %
FINANCIERA	0	0	1	5	1	1	8	1 %
TÉCNICA	60	245	69	105	92	80	651	83 %
JURÍDICA	13	21	12	18	29	19	112	14,28 %
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1	0,12 %
PLANEACIÓN	0	1	0	0	0	0	1	0,12 %
TOTALES	75	268	83	129	128	101	784	100%

- ✓ El 83% de las solicitudes están dirigidas a la dirección Técnica (651); y 14,28% de solicitudes o comunicaciones tienen como destino la Oficina de Jurídica (112), estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje con el 97,28%; la Gerencia con un total de 8 solicitudes en el primer semestre del 2022, representa el 1,4%

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

- ✓ La oficina que más Comunicaciones recibió fue la Dirección Técnica con el **83%** de las comunicaciones (**651**), esta estadística se debe a que esta dirección es quien realiza la misión institucional, y por ello, los usuarios adelantan sus gestiones a través de ella.
- ✓ La oficina de Control Interno y Planeación recibió la mínima cantidad de solicitudes ambas con **0,12 % (1)**.



6. SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPUESTA

SOLITUDES PENDIENTES POR RESPONDER		
DEPENDENCIA	JUNIO	%
GERENCIA	0	0
FINANCIERA	0	0
TÉCNICA	3	18,75
JURÍDICA	13	81,25
CONTROL INTERNO	0	0
PLANEACIÓN	0	0
TOTALES	16	100%

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

7. OBSERVACIÓN

- El primero 1° de junio del presente año al momento de descargar el informe del mes de Mayo en la Plataforma SAIA (Sistema de gestión documental), se observa un error en el sistema, arrojando como resultado 93 solicitudes sin respuesta, cuando el valor real son 16 solicitudes pendientes por responder; el reporte de la Falla se reporta el 2 de Mayo a CERO K empresa encargada de brindar Soporte Técnico al sistema. El 18 de Mayo la empresa CERO K responde lo siguiente se informa que se ha realizado la respectiva verificación, y se evidencia que para que las solicitudes en la columna "Respuesta" se muestren cómo respondidas, es necesario que se diligencie el formato "Respuesta a solicitud subsidio PVR". Si se da respuesta a la solicitud con otro formato, en la columna "Respuesta" el reporte se seguirá mostrando en estado "Sin respuesta", esto debido a que solo se realiza el cambio si se crea el formato ya mencionado.

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.
- No se presentaron **quejas, reclamos, ni denuncias.**

9. RECOMENDACIONES

- Capacitar a 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, la pagina WEB de la empresa, y presentar los documentos soportes a esta oficina.

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

- 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.

JHON MARIO RAMIREZ LOPEZ
Jefe Control Interno

Copia: Arquitecto Mauricio Alejandro Gallego Jiménez
Gerente EDUR.

Elaboró: Paula A. Gutiérrez
Apoyo Control Interno

