

 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 PQRDF II SEMESTRE (Julio-diciembre) Año 2022

FECHA SEGUIMIENTO: enero 12 del 2023

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 tramite 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 30 de Diciembre 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 Julio al 31 de diciembre de 2022, y se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad Ochocientos Sesenta y Ocho (868) 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 2022							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	70	93	133	163	311	98	868
% PARTICIPACIÓN	8.06	10.71	15.32	18.77	35.82	11.29	100%

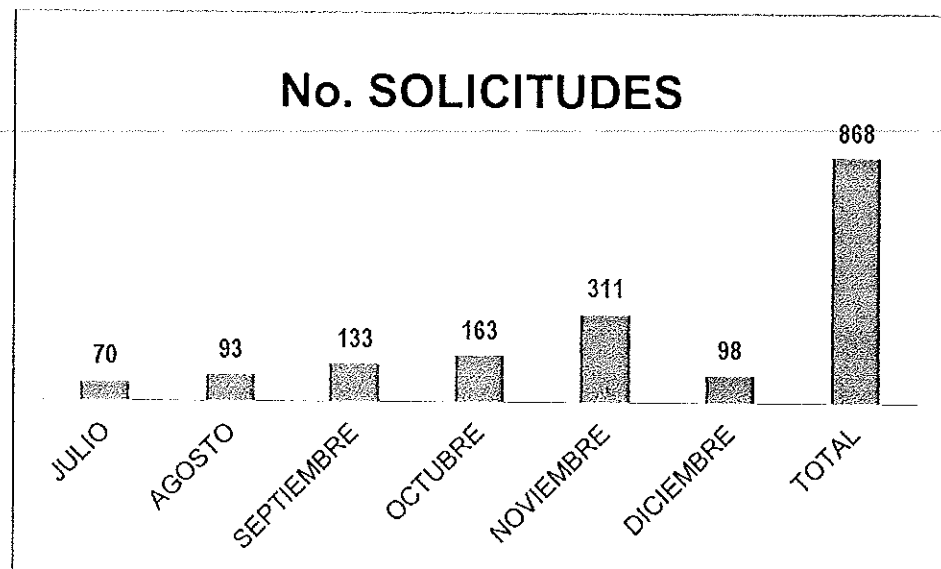
En el mes que más comunicaciones ingresaron fue el mes de noviembre (311), con una participación de **35,82%**, el mes de Julio fue el mes con menos comunicaciones, solamente el **8,06%** (70), del total del Segundo semestre.

2. TIPO DE SOLICITUDES

SOLICITUDES								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	55	77	116	148	296	77	769	88.59
DERECHOS DE PETICIÓN	3	-	-	-	-	-	3	0.34
QUEJAS	-	-	-	-	-	-	-	-
RECLAMOS	-	-	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-
DENUNCIAS	-	-	-	-	-	-	-	-
FELICITACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-
INFORMATIVAS	12	16	17	15	15	21	96	11.05
TOTALES	70	93	133	163	311	98	868	100%

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 769, que representa el 88.59% del total de las solicitudes en el segundo semestre del año 2022; el total de las solicitudes informativas fueron 96, que representan el 11.05%. De igual manera resaltamos que en el segundo 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.

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

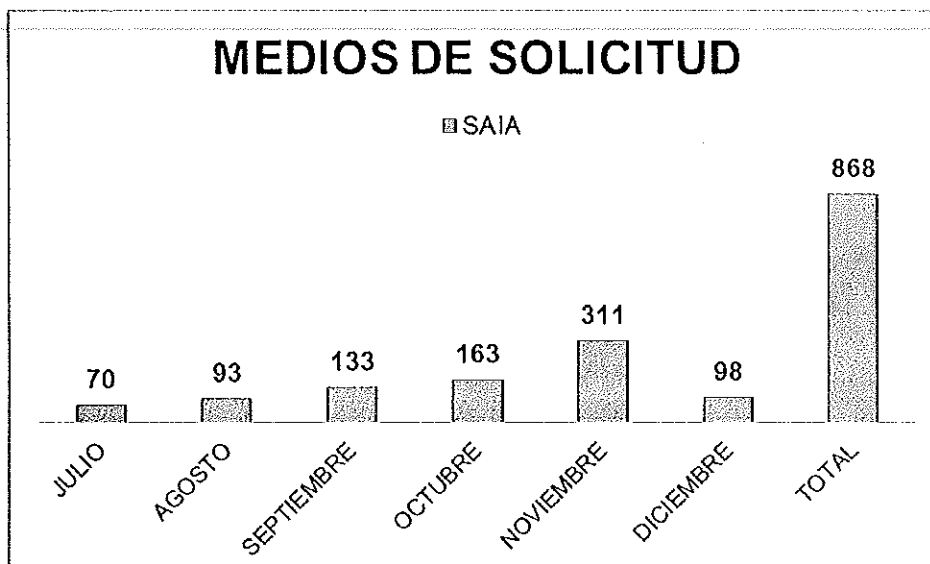


3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SAIA	70	93	133	163	311	98	868
WEB	-	-	-	-	-	-	-
CORREO ELECTRONICO	-	-	-	-	-	-	-
BUZON DE SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	70	93	133	163	311	98	868

- ✓ El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el segundo semestre del año 2022, fue a través del **SAIA** donde se registraron **868** solicitudes, que representan el 100%, y por la página **WEB** NO ingresaron solicitudes, como tampoco por correo electrónico ni buzón de sugerencias.

 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

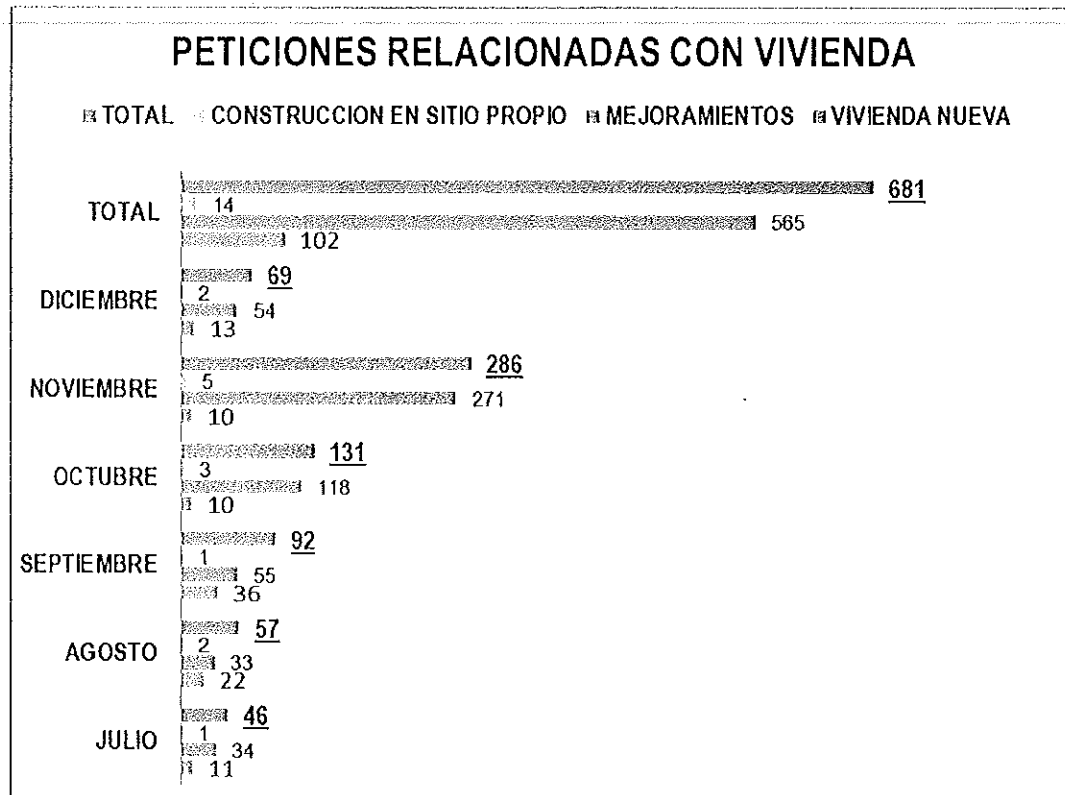
Dentro de las peticiones relacionadas con Vivienda que hacen los ciudadanos que viven en el Departamento de Risaralda, a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, en el segundo semestre del 2022 tenemos:

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	11	22	36	10	10	13	102	15
MEJORAMIENTOS	34	33	55	118	271	54	565	83
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	1	2	1	3	5	2	14	2
TOTAL	46	57	92	131	286	69	681	100

- ✓ Las peticiones de mejoramientos representan el mayor porcentaje de participación con el 83% (565), lo anterior se refleja al compararlo con el primer semestre del 2022, donde hubo 248 peticiones de más en este II semestre seguidas por las peticiones de vivienda nueva con 15% (102), y al compararlo con el número de peticiones que ingresaron a la EDUR para vivienda nueva, en el primer semestre, se tiene que hay una disminución de 195 peticiones. Las peticiones para construcción en sitio propio representan del 2% (14).

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

- ✓ **NOVIEMBRE** fue el mes con mayor cantidad de peticiones de Mejoramiento (271) y **SEPTIEMBRE** el mes con mayores peticiones de Vivienda Nueva (36)



5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GERENCIA	3	2	5	1	1	1	13	1.49
FINANCIERA	2	3	2	0	1	2	10	1.15
TÉCNICA	55	73	102	147	295	91	763	88
JURÍDICA	9	15	24	15	14	4	81	9.33
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1	0.11
PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	70	93	133	163	311	98	868	100%

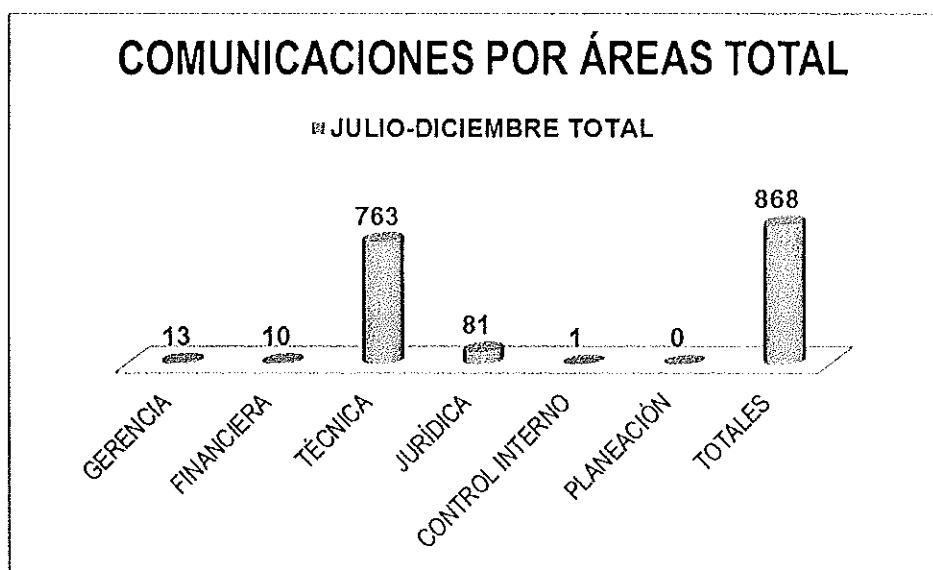
- ✓ El 88% de las solicitudes están dirigidas a la dirección Técnica (763); y 9,33% de solicitudes o comunicaciones tienen como destino la Oficina de Jurídica (81), estas dos

Carrera 7 N° 23 - 60 Pereira / Risaralda
PBX: (+57) 3248551
Edur.gov.co

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

áreas son las que concentran el mayor porcentaje con el 97,33%; la Gerencia con un total de 13 solicitudes, representa el 1,49%

- ✓ La oficina que más Comunicaciones recibió fue la Dirección Técnica con el 88% de las comunicaciones (763), 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 recibió la mínima cantidad de solicitudes 0,11 % (1).



6. SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPUESTA

DEPENDENCIA	DICIEMBRE
GERENCIA	0
FINANCIERA	0
TÉCNICA	45
JURÍDICA	3
CONTROL INTERNO	0
PLANEACIÓN	0
TOTALES	48

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

7. 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 aún solicitudes por responder.
- En el segundo semestre del 2022, ingresaron 83 peticiones de más con respecto al primer semestre del 2022. Peticiones primer semestre 785 y segundo semestre 868.
- No se presentaron quejas, reclamos, ni denuncias.

8. 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.
- 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 ~~se ingresa al sistema~~ sea la real.

JHON MARIO RAMIREZ LOPEZ
Jefe Control Interno EDUR

Copia: Arquitecto Mauricio Alejandro Gallego Jiménez
Gerente EDUR.

Elaboró: Paula A. Gutiérrez
Apoyo Control Interno

Carrera 7 N° 23 - 60 Pereira / Risaralda
PBX: (+57) 3248551
Edur.gov.co