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

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

FECHA SEGUIMIENTO: I SEMESTRE (enero-junio) 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 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 2023, 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 VERSIÓN: 01	INFORME DE SEGUIMIENTO CODIGO: CI-FOR-40	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos 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 2023, se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad **Setecientos Cincuenta y Siete (757) comunicaciones.**

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

1. DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE COMUNICACIONES POR MES

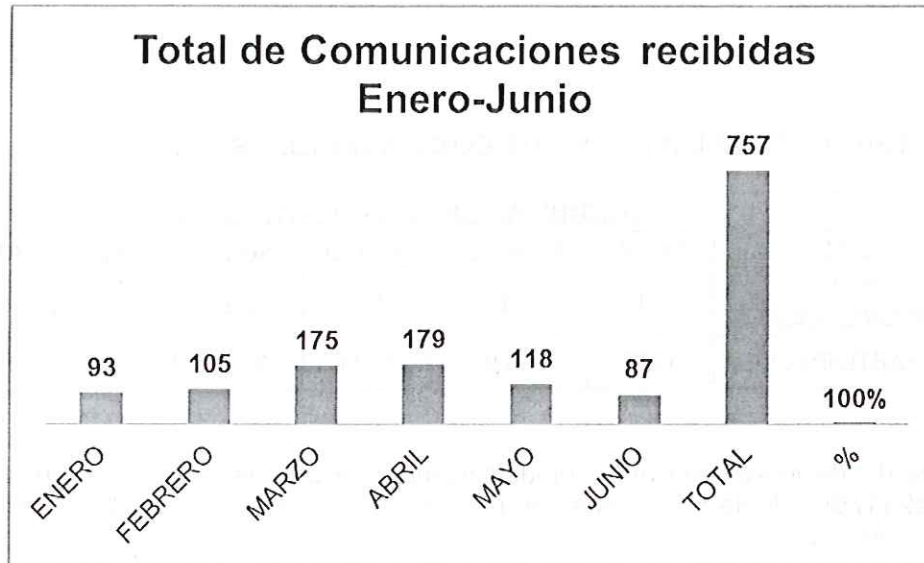
COMUNICACIONES I SEMESTRE DE 2023							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	93	105	175	179	118	87	757
% PARTICIPACIÓN	12,28	13,9	23,11	23,64	15,58	11,49	100%

El mes donde ingresaron más comunicaciones fue el mes de Abril con una participación de **23,64% (179)** y Junio fue el mes con menos comunicaciones recibidas, el **11,49% (87)**, en el primer semestre.

2. TIPO DE SOLICITUDES

SOLICITUDES								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	85	96	159	167	111	82	700	92,47
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
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	8	9	16	12	7	5	57	7,53
TOTALES	93	105	175	179	118	87	757	100%

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 700, que representa el 92.47% del total de las solicitudes, en el primer semestre del 2023; las solicitudes informativas fueron 57, que representan el 7,53%. 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	93	105	175	179	118	87	757
WEB	0	0	0	0	0	0	0
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	93	105	175	179	118	87	757

- ✓ El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2023, fue a través del SAIA donde se registraron 757 solicitudes, que representan el 100%, y por la página Web, Correo electrónico y Buzón de Sugerencias NO ingresaron solicitudes para este semestre ENERO-JUNIO del 2023.



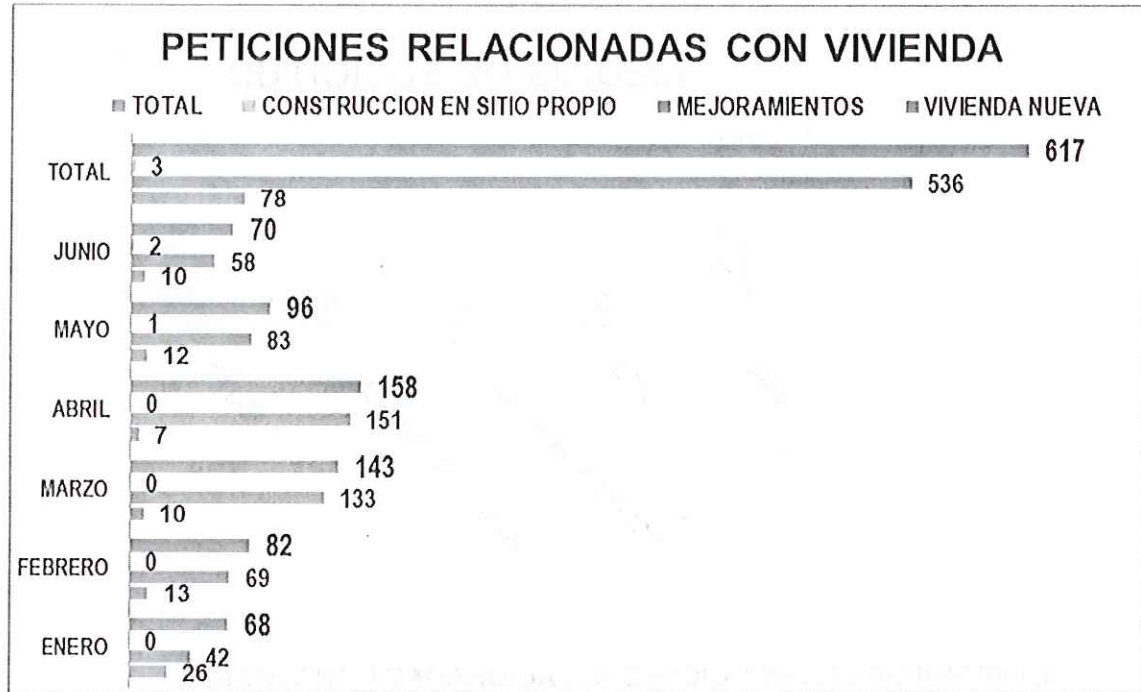
4. ORIGEN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA

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 2023 tenemos:

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	26	13	10	7	12	10	78	12,64
MEJORAMIENTOS	42	69	133	151	83	58	536	86,88
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	0	0	0	1	2	3	0,48
TOTAL	68	82	143	158	96	70	617	100%

- ✓ Como se puede observar en el semestre se registró una cifra considerable de peticiones de mejoramientos con 536 que representan el **(86,88%)**, para Vivienda Nueva ingresaron 78 solicitudes que representan el **(12,64%)**, y Construcción en sitio propio ingresaron 3 solicitudes que representan el **(0,48%)**
- ✓ **ABRIL** fue el mes con mayor cantidad de Solicitudes (**158**) y **ENERO** el mes con menor Solicitudes (**68**)

- ✓ Solamente se presentaron TRES (3) Solicitudes para construir en sitio propio

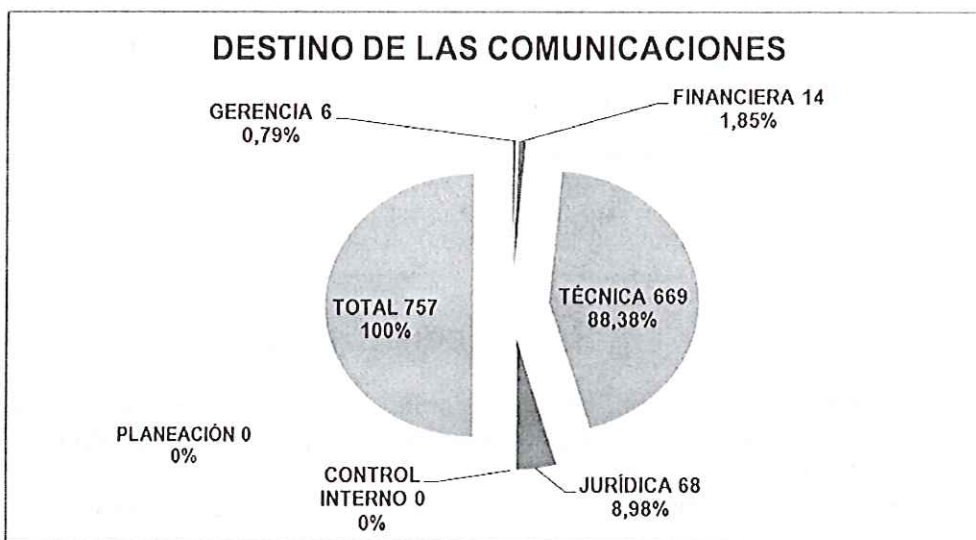


5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GERENCIA	1	1	1	1	1	1	6	0,79
FINANCIERA	0	2	3	3	4	2	14	1,85
TÉCNICA	76	89	160	170	101	73	669	88,38
JURÍDICA	16	13	11	5	12	11	68	8,98
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	93	105	175	179	118	87	757	100%

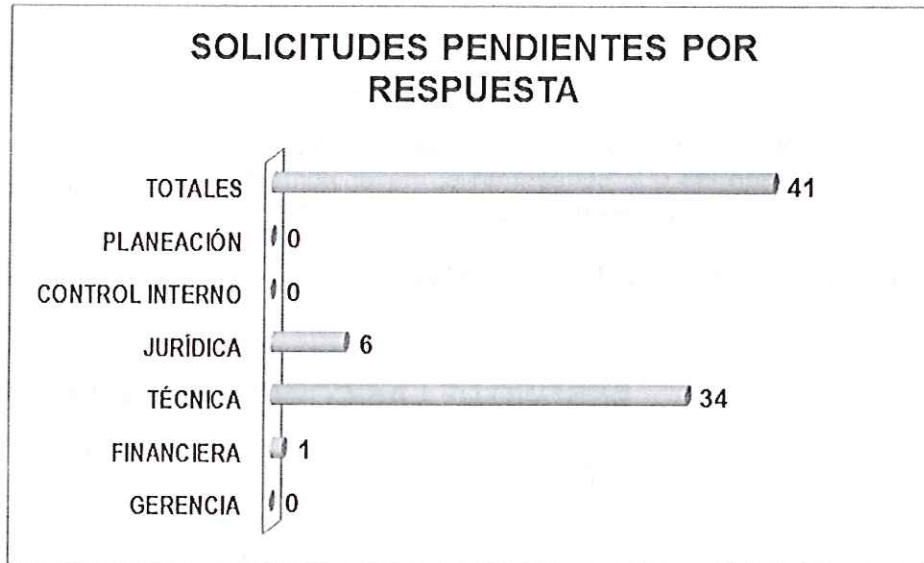
- ✓ La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de **88,38%** equivalente a (669) solicitudes; esta estadística se debe a que esta dirección es quien realiza la misión institucional, y por ello, los usuarios adelantan sus gestiones a través de ella.

- ✓ El 8,98% de solicitudes tienen como destino la Oficina de Jurídica con (68), estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje con el 97,36%; la Gerencia con un total de 6 solicitudes que representa el 0,79%
- ✓ La oficina de Control Interno y Planeación NO recibieron solicitudes.



6. SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPUESTA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
GERENCIA	0	0	1	1	0	0
FINANCIERA	0	0	2	2	3	1
TÉCNICA	68	7	4	89	16	34
JURÍDICA	13	12	10	3	8	6
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTALES	81	19	17	95	27	41



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.
- Al mes de junio del 2023, solo hay 41 solicitudes por responder.
- El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2023, fue a través del SAIA donde se registraron 757 solicitudes, que representan el 100%, y por la página Web, Correo electrónico y Buzón de Sugerencias NO ingresaron solicitudes para este semestre ENERO-JUNIO del 2023.
- La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de 88,38% equivalente a (669) solicitudes; 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.
- 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 y en las respuestas a las diferentes comunicaciones.
- No se presentaron quejas, reclamos, ni denuncias.

 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

8. RECOMENDACIONES

- Responder en los tiempos que determina la ley, las solicitudes y/o requerimientos que realizan los ciudadanos, para este caso es necesario responder las 41 solicitudes que aparecen pendiente a junio del 2023.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



JHON MARIO RAMIREZ LOPEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Arquitecto Mauricio Alejandro Gallego Jiménez
 Gerente EDUR.

Elaboró: Paula A. Gutiérrez
 Apoyo Control Interno

