
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano Rural de Risaralda</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
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 2023**

**FECHA SEGUIMIENTO:** enero 19 del 2024

**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 31 de Diciembre 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.

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

#### FUNDAMENTO LEGAL:

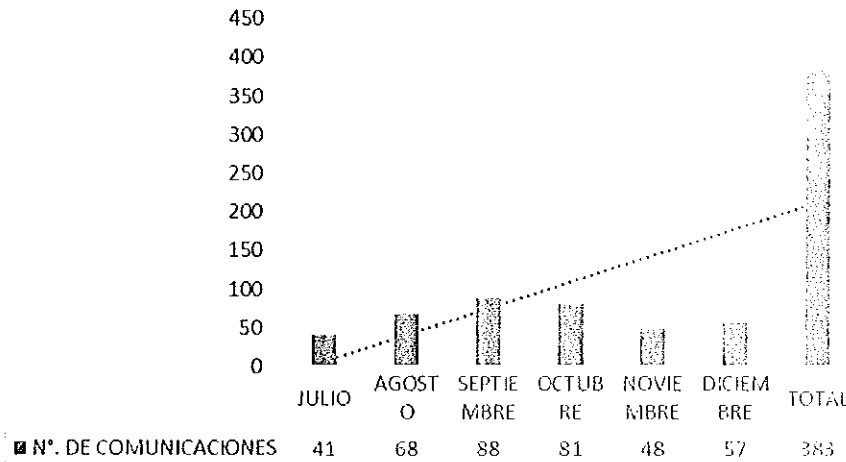
- Constitución Política de Colombia Art. 1,2,3,23,40, 74,86,87, 88 ,209 y 269
- Ley 87 de 1993.
- Decreto 1599 de 2005
- Código Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional 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, se encuentra ubicado en el primer piso de la Entidad.
- 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 2023, y se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la Entidad Trescientas Ochenta y tres (383) comunicaciones.

## 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR MES, II SEMESTRE 2023

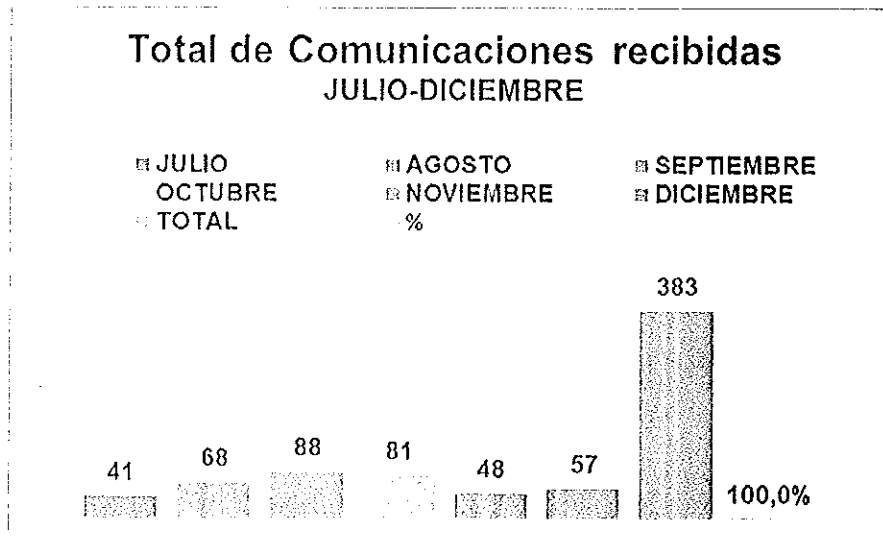
### N°. SOLICITUDES II SEMESTRE 2023





SOLICITUDES II SEMESTRE DE 2023							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
N°. DE COMUNICACIONES	41	68	88	81	48	57	383
% PARTICIPACIÓN	10.7%	17.8%	23.0%	21.1%	12.5%	14.9%	100%

El mes que más comunicaciones ingresaron fue el de septiembre (88), con una participación de 23.0%; el mes de Julio fue el de menos comunicaciones, solamente con el 10.7% (41), del total del Segundo semestre.

## 2. TIPO DE SOLICITUDES



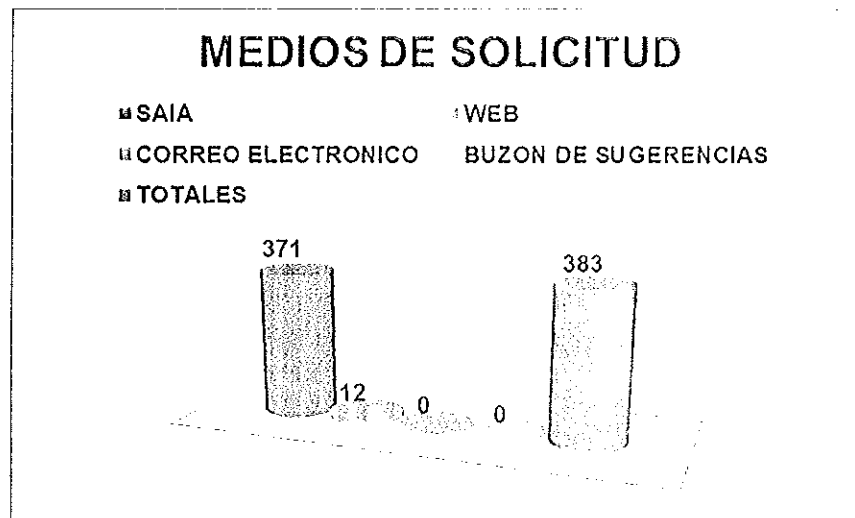
SOLICITUDES								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	30	0	0	64	24	22	140	36.6%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	56	63	0	0	0	119	31.1%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMATIVAS	11	12	25	17	24	35	124	32.4%
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

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

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 140, que representa el 36.6% del total de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el segundo semestre del año 2023; el segundo tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las Informativas con 124; y representan el 32.4%; en tercer lugar se ubican los derechos de petición alcanzando una participación del 31.1% con un total de 119 solicitudes. El mes que más solicitudes se recibieron fue septiembre (88), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue julio (41).

### 3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SAIA	41	61	86	79	48	56	371
WEB	0	7	2	2	0	1	12
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>383</b>





- ✓ El medio que más utilizaron los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el segundo semestre del año 2023, fue a través del SAIA donde se registraron 371 solicitudes, que representan el 96.9%, y por la página WEB ingresaron 12 solicitudes, que representan el 3.1% del total de solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2023. El mes que más solicitudes ingresaron fue septiembre (88), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue julio (41).

#### 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 2023 tenemos:

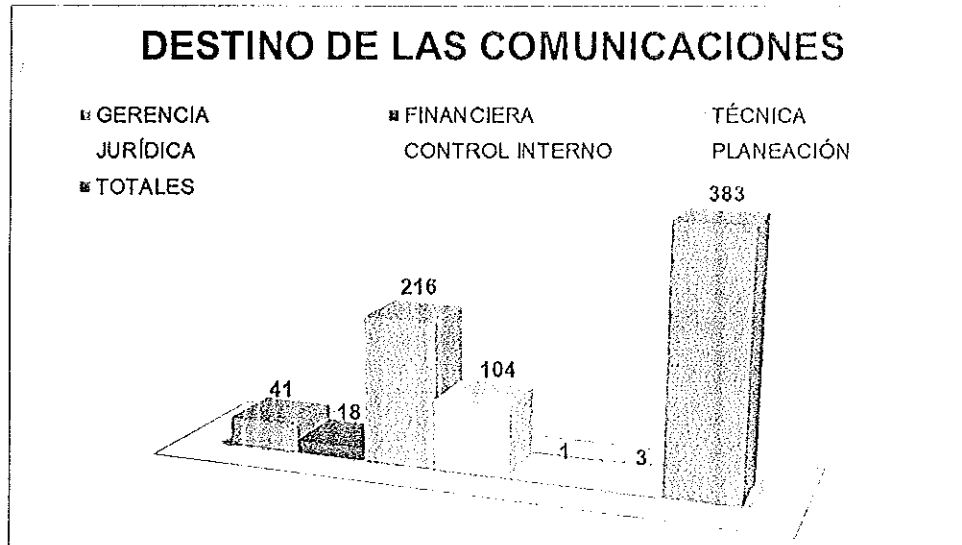


PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	9	9	5	10	4	2	39	24.8%
MEJORAMIENTOS	13	23	35	30	9	4	114	72.6%
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	0	4	0	0	0	4	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

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

- ✓ Las peticiones de Mejoramientos de Vivienda son las que más ingresaron a la Entidad durante el segundo semestre del 2023, con un total de 114 solicitudes que representan el 72.6% del total de solicitudes recibidas (157), seguido de las solicitudes de vivienda nueva con 39, que representan el 24.8% del total del segundo semestre del 2023.
- ✓ OCTUBRE fue el mes con mayor cantidad de peticiones de Vivienda Nueva (10) y SEPTIEMBRE el mes con mayores peticiones de Mejoramientos de Vivienda (35)

### 5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

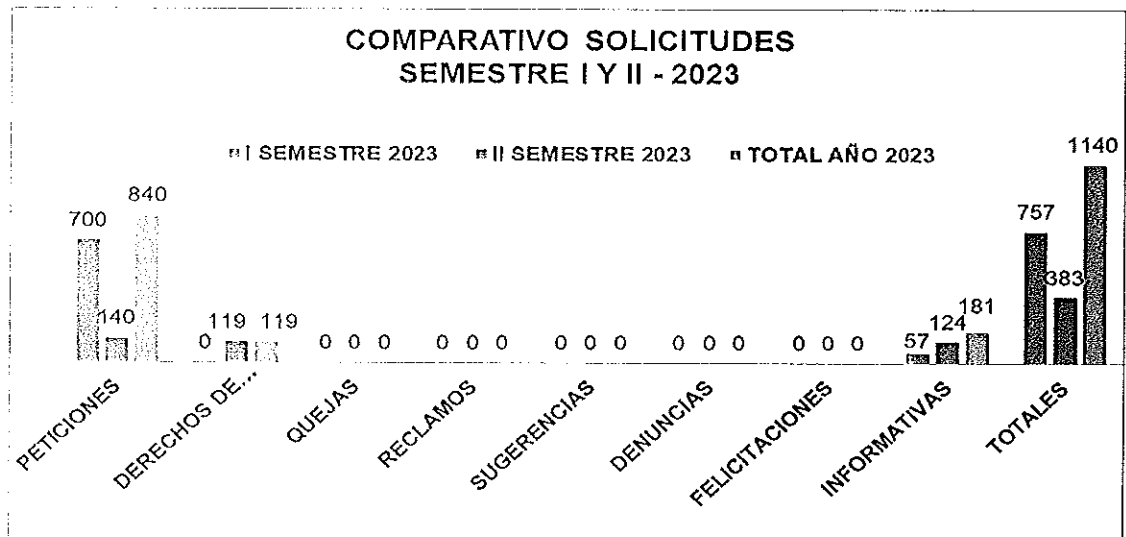


COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GERENCIA	0	6	4	5	16	10	41	10.7%
FINANCIERA	1	6	2	3	1	5	18	4.7%
TÉCNICA	29	32	54	56	20	25	216	56.4%
JURÍDICA	11	22	28	16	10	17	104	27.2%
CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	1	0.3%
PLANEACIÓN	0	2	0	0	1	0	3	0.8%
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>



- ✓ El 56.4% de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el segundo semestre del 2023, están dirigidas a la dirección Técnica (216); en segundo lugar, se tiene al área

jurídica con 104, que representan el 27.2% del total de solicitudes recibidas en la EDUR durante el segundo semestre del 2023; estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje de solicitudes recibidas con el 83.6%; y la Gerencia con un total de 41 solicitudes, representa el 10.7%.

**6. Total Solicitudes Primer Semestre y Segundo Semestre del 2023.**





TIPO	I SEMESTRE ,2023	II SEMESTRE ,2023	TOTAL, AÑO,2023	% DE PARTICIPACIÓN
PETICIONES	700	140	840	73,7%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	119	119	10,4%
QUEJAS	0	0	0	0,0%
RECLAMOS	0	0	0	0,0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0,0%
DENUNCIAS	0	0	0	0,0%
FELICITACIONES	0	0	0	0,0%
INFORMATIVAS	57	124	181	15,9%
<b>TOTALES</b>	<b>757</b>	<b>383</b>	<b>1140</b>	<b>100,0%</b>

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

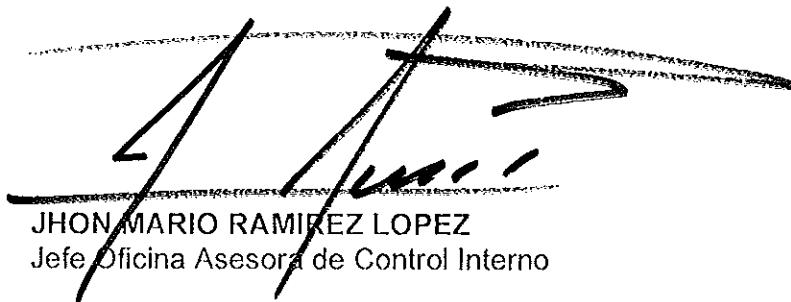
## 7. CONCLUSIONES

- 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 medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el segundo semestre del 2023, fue a través del SAIA donde se registraron 371 solicitudes, que representan el 96.8%, del total de solicitudes que ingresaron a la EDUR; por la página Web, ingreso un total de 12 solicitudes que representan el 3.2% del total; por Correo electrónico y Buzón de Sugerencias NO ingresaron solicitudes para este semestre JULIO-DICIEMBRE del 2023.
- La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de 56.4% equivalente a (216) 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.
- Las solicitudes de peticiones son las que más ingresaron en el segundo semestre del 2023 con 140, representan el 36.6%; seguidas de las solicitudes informativas con 124 que representan el 32.4% del total de solicitudes en el segundo semestre del 2023; y los derechos de petición fueron 119 que representan el 31%.
- La oficina de Control Interno recibió la mínima cantidad de solicitudes (1).
- 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.

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

## 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 19 solicitudes que aparecen pendiente a diciembre 31 del 2023; deben ser respondidas en enero del 2024.
- 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 Asesora de Control Interno

Copia: Doctora Margarita María Alzate Ospina  
Gerente EDUR.

Doctor Carlos Augusto Hincapié Franco  
Director Administrativo y Financiero EDUR.

---

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