

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 Departamento de <b>RISARALDA</b>
VERSIÓN: 03	CODIGO:GD-FOR-24	FECHA: 06/ 2023

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

**FECHA SEGUIMIENTO: I SEMESTRE (enero-junio) 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 trámite a las PQRSDF, den las respuestas con objetividad y en los tiempos determinados por la Ley.
3. Constar que se dé cumplimiento a las normas que rigen la materia.
4. Verificar si el módulo del Sistema SAIA, para radicación y trámite de PQRSDF, cumple con la función requerida.

### ALCANCE:

Verificar que las PQRSDF recibidas en EDUR, en el período comprendido entre el 1º de Enero al 30 de junio de 2024, a través de los diferentes canales determinados por la empresa, como son: Página Web, SAIA, correo electrónico, vía telefónica y Buzón de sugerencias se les haya dado trámite 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>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 Departamento de <b>RISARALDA</b>
VERSIÓN: 03	CODIGO.GD-FOR-24	FECHA: 06/ 2023

#### FUNDAMENTO LEGAL:

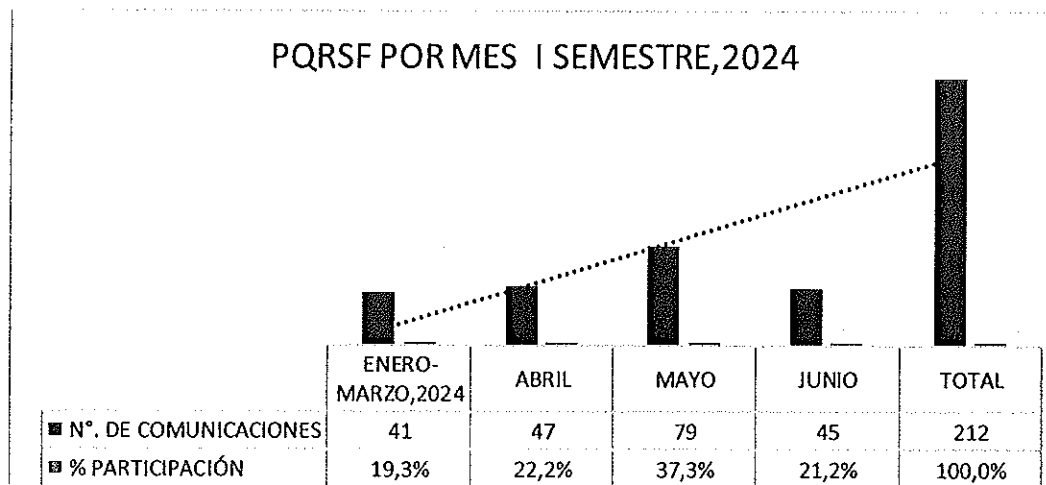
- Constitución Política de Colombia Art. 1,2,3,23,40, 74,86,87, 88 ,209 y 269
- Ley 87 de 1993.
- Decreto 1599 de 2005
- Código Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional 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 del 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 2024, se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la entidad **Doscientos Doce (212) comunicaciones.**

➤ Es importante mencionar que, en los primeros tres meses (enero-marzo) del año 2024, hubo dificultades en la recepción de solicitudes, debido al cambio de administración de la EDUR; se inició con la contratación del personal de apoyo a la gestión, en el mes de marzo, lo que dificultó que el proceso de gestión documental, presentará inconvenientes no solo al momento de la recepción de solicitudes, sino también demoras en la respuesta.

## 1. DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DE COMUNICACIONES POR MES



COMUNICACIONES   SEMESTRE DE 2024					
MES	ENERO-MARZO, 2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N°. DE COMUNICACIONES	41	47	79	45	212
% PARTICIPACIÓN	19,3%	22,2%	37,3%	21,2%	100,0%

El mes donde ingresaron más comunicaciones fue el mes de mayo con una participación de 37.3% (79), y (enero-marzo) fue el periodo con menor comunicaciones recibidas, 41 que representan el 19.3% del total de comunicaciones recibidas en el primer semestre del 2024.

## 2. TIPO DE SOLICITUDES



# COMUNICACIÓN INTERNA

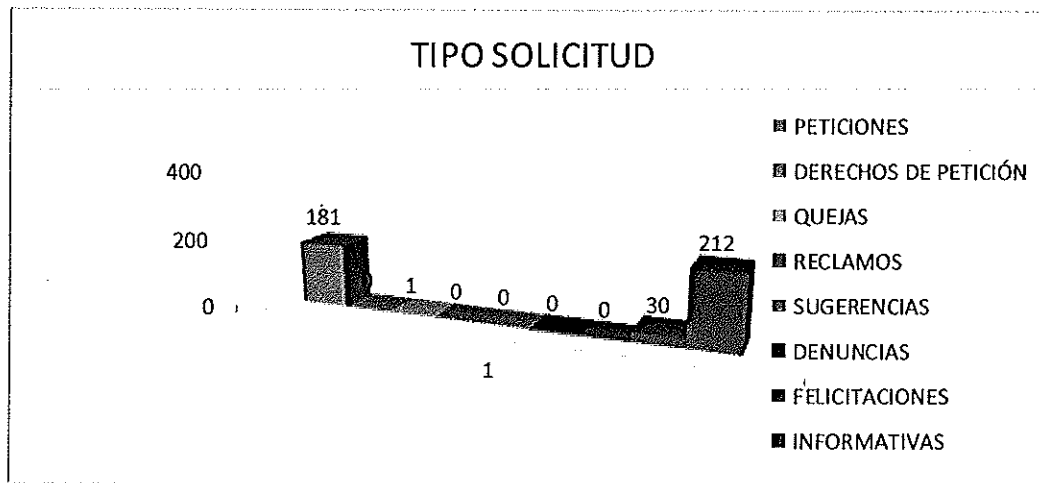


Departamento de  
**RISARALDA**

VERSIÓN: 03

CODIGO.GD-FOR-24

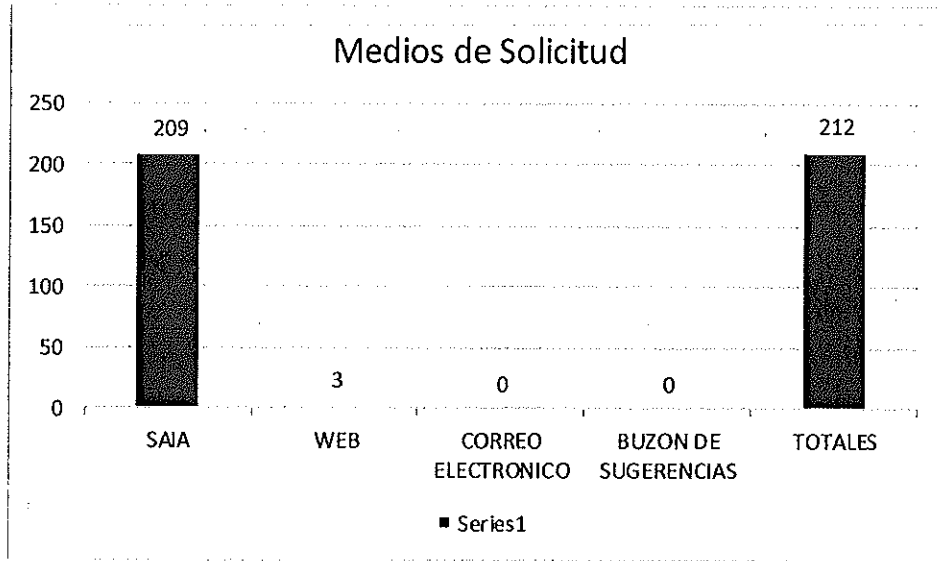
FECHA: 06/ 2023



SOLICITUDES						
TIPO	ENERO-MARZO,2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	38	35	72	36	181	85,4%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0,0%
QUEJAS	0	0	1	0	1	0,5%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0,0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0,0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0,0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0,0%
INFORMATIVAS	3	12	6	9	30	14,2%
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>45</b>	<b>212</b>	<b>100,0%</b>

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 181, que representa el 85.4% del total de las solicitudes, en el primer semestre del 2024; las solicitudes informativas fueron 30, que representan el 14.2%; en el mes de mayo del 2024, se presenta una queja, la cual es respondida por el área técnica de la EDUR, el día 20 de junio del 2024, con radicado No. 132 a cargo del coordinador de mejoramientos Edwin Vélez.

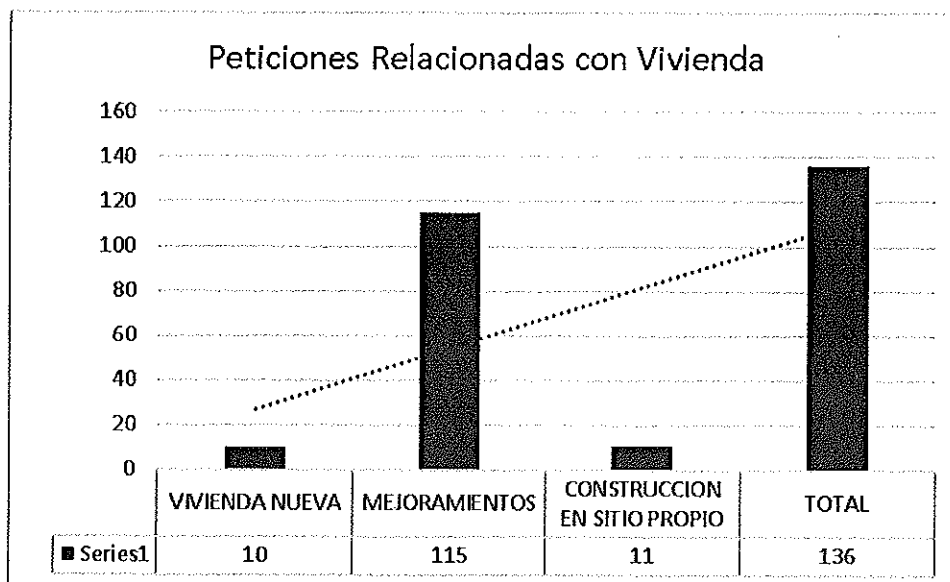
### 3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES



MEDIOS DE SOLICITUD					
	ENERO-MARZO,2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SAIA	41	47	76	45	209
WEB	0	0	3	0	3
CORREO ELECTRONICO					0
BUZON DE SUGERENCIAS					0
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>45</b>	<b>212</b>

El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2024, fue a través del **SAIA** donde se registraron **209** solicitudes, que representan el **98%**, y por la página **Web**, ingresaron **3** solicitudes que representan el **2%**; por **Correo electrónico** y **Buzón de Sugerencias** **NO** ingresaron solicitudes para este semestre ENERO-JUNIO del 2024.

#### 4. ORIGEN DE LAS PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA



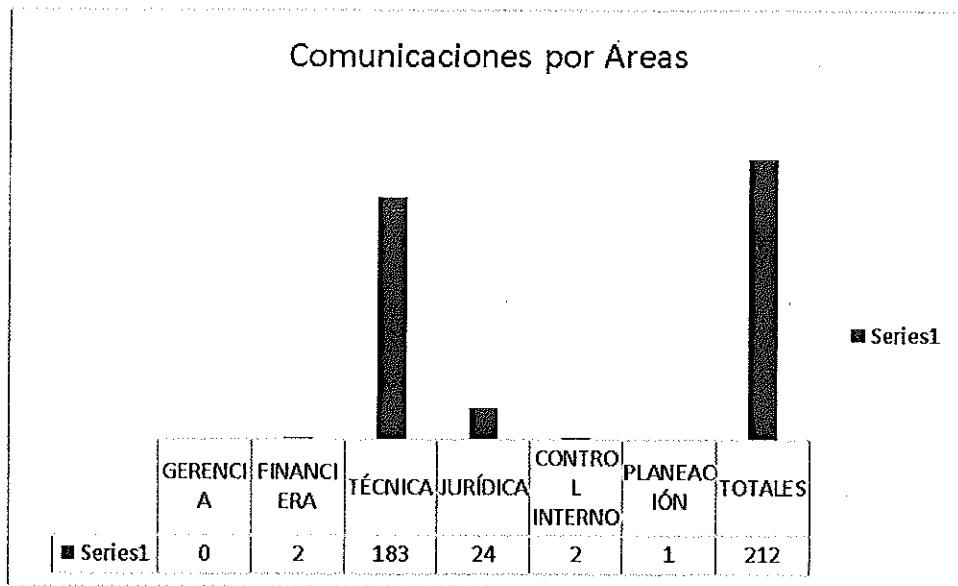
Dentro de las peticiones relacionadas con Vivienda que hacen los ciudadanos que viven en el Departamento de Risaralda, a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, en el primer semestre del 2024 tenemos:

PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA					
	ENERO-MARZO,2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VIVIENDA NUEVA	3	4	2	1	10
MEJORAMIENTOS	27	16	54	18	115
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	8	1	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>21</b>	<b>136</b>

- ✓ Como se puede observar en el semestre se registró una cifra considerable de peticiones de mejoramientos con 115 que representan el **(85%)**, para Vivienda Nueva ingresaron 10 solicitudes que representan el **(7%)**, y Construcción en sitio propio ingresaron 11 solicitudes que representan el **(8%)**
- ✓ **MAYO** fue el mes con mayor cantidad de Solicitudes **(57)** y **JUNIO** el mes con menor Solicitudes **(21)**

- ✓ El total de solicitudes relacionadas con vivienda alcanzó un total de 136, durante el periodo enero-junio del 2024.

### 5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES





COMUNICACIONES POR ÁREAS						
DEPENDENCIA	ENERO-MARZO,2024	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GERENCIA	0	0	0	0	0	0,0%
FINANCIERA	0	1	0	1	2	0,9%
TÉCNICA	33	41	71	38	183	86,3%
JURÍDICA	8	4	6	6	24	11,3%
CONTROL INTERNO	0	0	2	0	2	0,9%
PLANEACIÓN	0	1	0	0	1	0,5%
<b>TOTALES</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>79</b>	<b>45</b>	<b>212</b>	<b>100,0%</b>

- ✓ La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de **86,3%** equivalente a (183) 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 **11.3%** de solicitudes tienen como destino la Oficina de Jurídica con (24), estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje con el **98%**.
- ✓ La dependencia administrativa y financiera, y la oficina de Control Interno, recibieron en el periodo (enero-junio) del 2024, 2 solicitudes cada una. Planeación recibió 1 solicitud, y la Gerencia en el primer semestre del 2024, NO recibió solicitudes.



#### 6. SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPUESTA

COMUNICACIONES PENDIENTES DE RESPUESTA POR ÁREAS	
DEPENDENCIA	JUNIO
GERENCIA	0
FINANCIERA	0
TÉCNICA	9
JURÍDICA	1
CONTROL INTERNO	0
PLANEACIÓN	0
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>

 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<p>COMUNICACIÓN INTERNA</p>	 <p>Departamento de <b>RISARALDA</b></p>
<p>VERSIÓN: 03</p>	<p>CODIGO:GD-FOR-24</p>	<p>FECHA: 06/ 2023</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.
- Al mes de junio del 2024, solo hay 10 solicitudes por responder.
- El medio que más utilizan los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2024, fue a través del **SAIA** donde se registraron **209** solicitudes, que representan el 98%, por la página Web se registraron 3 representan el 2%, por el **Correo electrónico y Buzón de Sugerencias NO** ingresaron solicitudes para este semestre ENERO-JUNIO del 2024.
- La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de **86,3%** equivalente a (183) 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.
- Se evidenció que se ha mejorado en el trámite y en las respuestas a las diferentes comunicaciones.
- Se presenta una queja, la cual es respondida por el área técnica de la EDUR, el día 20 de junio del 2024, con radicado No. 132 a cargo del coordinador de mejoramientos Edwin Vélez.
- No se presentaron **denuncias**, en el primer semestre del 2024.

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 Departamento de <b>RISARALDA</b>
VERSIÓN: 03	CODIGO:GD-FOR-24	FECHA: 06/ 2023

## 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 10 solicitudes que aparecen pendiente a junio 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 página 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.
- Utilizar el sistema SAIA que actualmente maneja la EDUR, lo que permite evidenciar la trazabilidad de las solicitudes que ingresan a la Entidad, al igual que al momento de la respuesta, se deben subir al aplicativo SAIA, para que queden con el radicado de salida.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida,

  
**JHON MARIO RAMÍREZ LOPEZ**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Copia: Doctora Margarita María Álzate Ospina  
Gerente EDUR.

Doctor: Carlos Augusto Hincapié Franco  
Director Administrativo y Financiero