

**SEGUIMIENTO A: PROCESO DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS ATENCION AL
CIUDADANO PQRSDF II SEMESTRE (Julio-diciembre) Año 2024**

FECHA SEGUIMIENTO: enero 21 del 2025

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 Julio al 31 de Diciembre de 2024, 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.

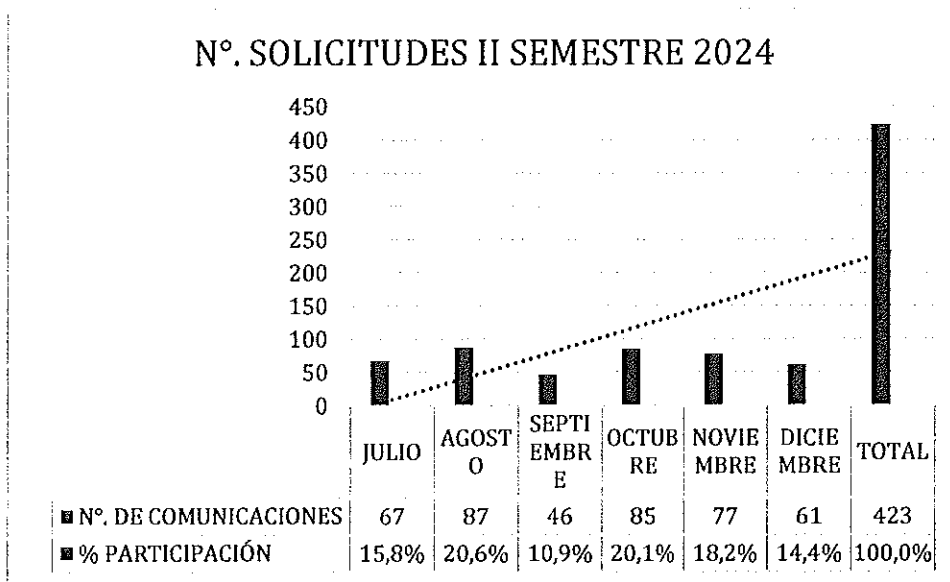
FUNDAMENTO LEGAL:

- 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 2024, y se pudo establecer que, en el periodo verificado, aparecen registrados como ingreso a la Entidad Cuatrocientos Veintitres (423) comunicaciones.

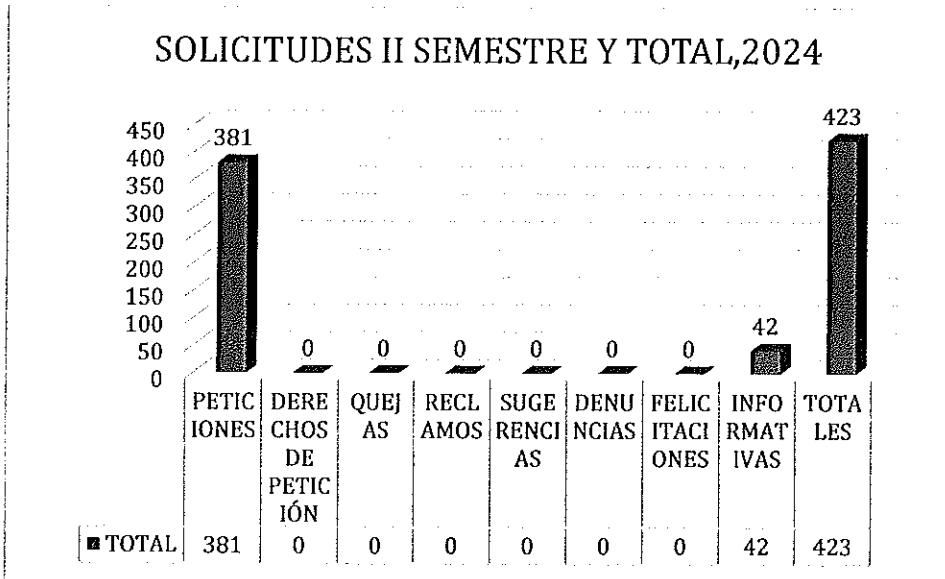
1. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR MES, II SEMESTRE 2024



SOLICITUDES II SEMESTRE DE 2024							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	67	87	46	85	77	61	423
% PARTICIPACIÓN	15.8%	20.6%	10.9%	20.1%	18.2%	14.4%	100%

El mes que más comunicaciones ingresaron fue el de agosto (87), con una participación de 20.6%; el mes de septiembre fue el de menos comunicaciones, solamente con el 10.9% (46), del total del Segundo semestre.

2. TIPO DE SOLICITUDES



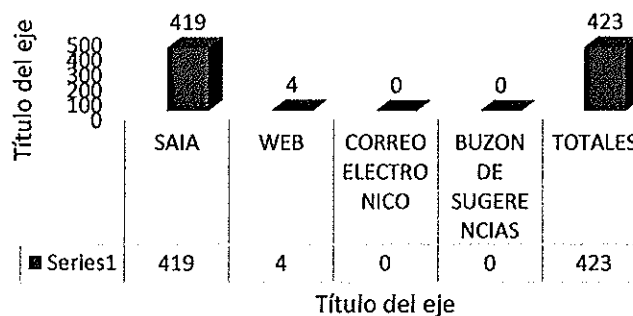
SOLICITUDES								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	59	78	44	78	68	54	381	90.1%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
INFORMATIVAS	8	9	2	7	9	9	42	9.9%
TOTALES	67	87	46	85	77	61	423	

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de 381, que representa el 90.1% del total de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el segundo semestre del año 2024; el segundo tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las Informativas con 42; y representan el 9.9%, para un total de 423 solicitudes. El mes que más solicitudes se recibieron fue agosto (87), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue septiembre (46).

3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SAIA	67	85	44	85	77	61	419
WEB	0	2	2	0	0	0	4
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	67	87	46	85	77	61	423

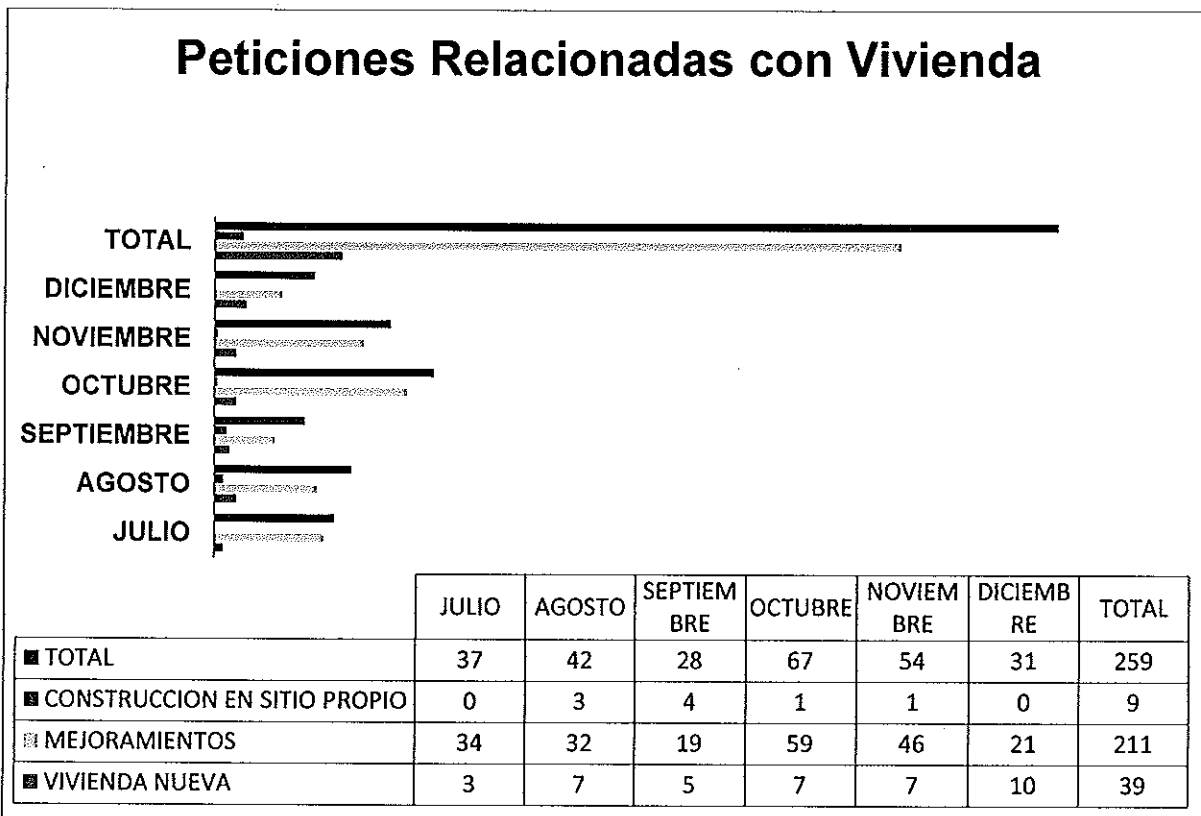
TOTAL MEDIO SOLICITUD II SEMESTRE, 2024



El medio que más utilizaron los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el segundo semestre del año 2024, fue a través del **SAIA** donde se registraron **419** solicitudes, que representan el **99.1%**, y por la página **WEB** ingresaron 4 solicitudes, que representan el **0.9%** del total de solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2024. El mes que más solicitudes ingresaron fue agosto (87), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue septiembre (46).

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 Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, en el segundo semestre del 2024 tenemos:

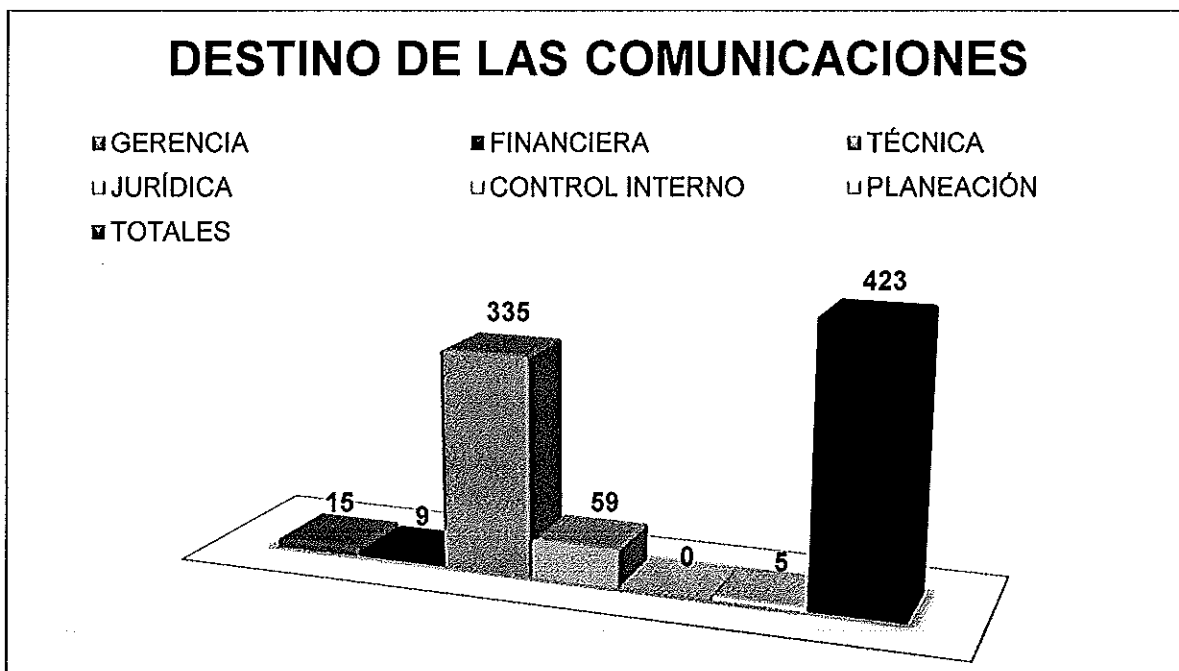


PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	3	7	5	7	7	10	39	15.1%
MEJORAMIENTOS	34	32	19	59	46	21	211	81.5%
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	3	4	1	1	0	9	3.5%
TOTAL	37	42	28	67	54	31	259	100%

✓ Las peticiones de Mejoramientos de Vivienda son las que más ingresaron a la Entidad durante el segundo semestre del 2024, con un total de 211 solicitudes que representan el 81.5% del total de solicitudes recibidas (259), seguido de las solicitudes de vivienda nueva con 39, que representan el 15.1% del total del segundo semestre del 2024.

✓ **DICIEMBRE** fue el mes con mayor cantidad de peticiones de Vivienda Nueva (10) y **OCTUBRE** el mes con mayores peticiones de Mejoramientos de Vivienda (59)

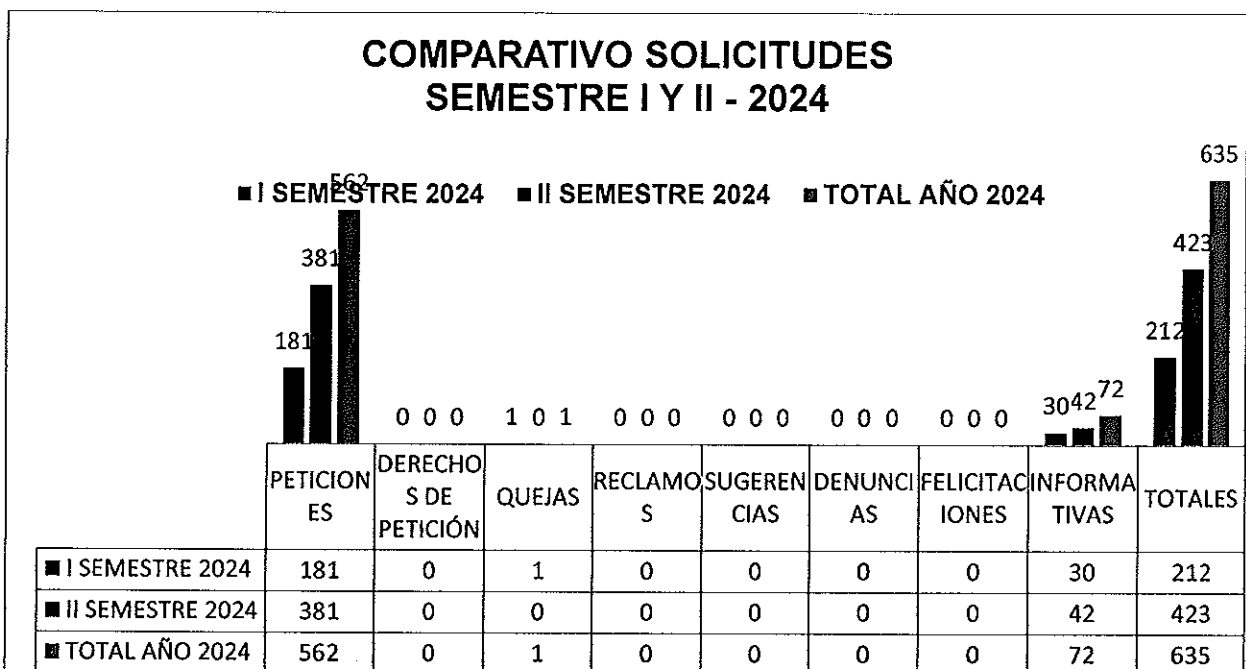
5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES



COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GERENCIA	1	1	2	1	6	4	15	3.5%
FINANCIERA	3	4	1	0	0	1	9	2.1%
TÉCNICA	50	68	38	79	59	41	335	79.2%
JURÍDICA	10	14	5	5	11	14	59	13.9%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
PLANEACIÓN	3	0	0	0	1	1	5	1.2%
TOTALES	67	87	46	85	77	61	423	100%

✓ El 79.2% de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el segundo semestre del 2024, están dirigidas a la dirección Técnica (335); en segundo lugar, se tiene al área jurídica con 59, que representan el 13.9% del total de solicitudes recibidas en la EDUR durante el segundo semestre del 2024; estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje de solicitudes recibidas con el 93.1%; y la Gerencia con un total de 15 solicitudes, representa el 3.5%.

6. Total Solicitudes Primer Semestre y Segundo Semestre del 2024.



TIPO	I SEMESTRE ,2024	II SEMESTRE ,2024	TOTAL, AÑO,2024	% DE PARTICIPACIÓN
PETICIONES	181	381	562	88.5%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0.0%
QUEJAS	1	0	1	0.2%
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	30	42	72	11.3%
TOTALES	212	423	635	100%

- La oficina asesora de control interno, dentro del rol que desempeña al interior de la EDUR, realizó revisión y seguimiento, al PROCESO DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS y ATENCION AL CIUDADANO PQRSDF II SEMESTRE.2024, el día 5 de diciembre del 2024, se envió comunicado a todos los funcionarios de planta y contratistas de la EDUR, recordándoles la obligación y responsabilidad que como servidores públicos tenemos con la comunidad y la entidad, al responder en los tiempos que exige la ley colombiana, para lo cual se les recordó revisar el SAIA y dar el trámite a las peticiones que aún están pendiente de respuesta.

De igual manera se envió oficio personalizado a los funcionarios de la EDUR, el día 14 de enero del 2025, donde se daba a conocer las peticiones y/o requerimientos que al momento, aparecen pendiente de respuesta o que si ya habían sido respondidas, no hicieron llegar copia a recepción para finalizar el trámite respectivo, esto son:

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	# DE PETICIONES POR RESPONDER
Alejandra Marin	15
Jhon Jairo Angel	3
Alderson Castaño	30
Edwin Velez	4
Diana Ospina	2
Daniela Foronda	4
Daniela Osorio	3
Jenny María Murillo	17
Daniel Morales	21

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 2024, fue a través del **SAIA** donde se registraron **419** solicitudes, que representan el **99.1%**, del total de solicitudes que ingresaron a la EDUR; por la página Web, ingreso un total de 4 solicitudes que representan el **0.9%** del total; por Correo electrónico y Buzón de Sugerencias **NO** ingresaron solicitudes para este semestre JULIO-DICIEMBRE del 2024.
- La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de **79.2%** equivalente a **(335)** 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 2024 con **381**, representan el **90.1%**; seguidas de las solicitudes informativas con **42** que representan el **9.9%** del total de solicitudes en el segundo semestre del 2024.
- En total la EDUR, recibió en peticiones y/o requerimientos durante el año 2024, la cantidad de **635**; distribuidos así: **212** peticiones en el primer semestre, y **423** peticiones en el segundo semestre del 2024.
- No se presentaron quejas, reclamos, ni denuncias, durante el año 2024.

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 99 solicitudes que aparecen pendiente a diciembre 31 del 2024, o que si ya fueron respondidas, deben hacer llegar copia de la respuesta a recepción para dar por finalizado el trámite respectivo. Consultado de nuevo con la compañera de Recepción Laura Esmeralda Giraldo, esto es (enero 21 del 2025) solo se tiene respuesta del Doctor Alderson Castaño, quien hizo llegar listado de varias peticiones ya respondidas; los demás funcionarios públicos a los que se envió oficio (enero 14 del 2025), al momento no se tiene ninguna respuesta. con los requerimientos que aparecen pendientes por responder.
- El líder del proceso, como segunda línea de defensa, y la Alta Dirección por medio del área administrativa y de planeación, como primera línea de defensa, deben hacer el seguimiento previo a las respuestas que deben entregar los servidores públicos, responsables de dar trámite a los requerimientos y/o peticiones de los ciudadanos, órganos de control y entidades del orden nacional y territorial.
- 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.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.



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.

