

**SEGUIMIENTO A: PROCESO DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS ATENCION AL
CIUDADANO PQRSDF | SEMESTRE (enero-junio) Año 2025**

FECHA SEGUIMIENTO: julio 17 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 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, actualmente el nuevo canal de atención al ciudadano se hace por medio del aplicativo **SIIFWEB**.

ALCANCE:

Verificar que las PQRSDF recibidas en EDUR, en el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, a través de los diferentes canales determinados por la empresa, como son: Página Web, SIIFWEB, 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 y SIIFWEB en el cual se radica la correspondencia que ingresa a la empresa y página Web.

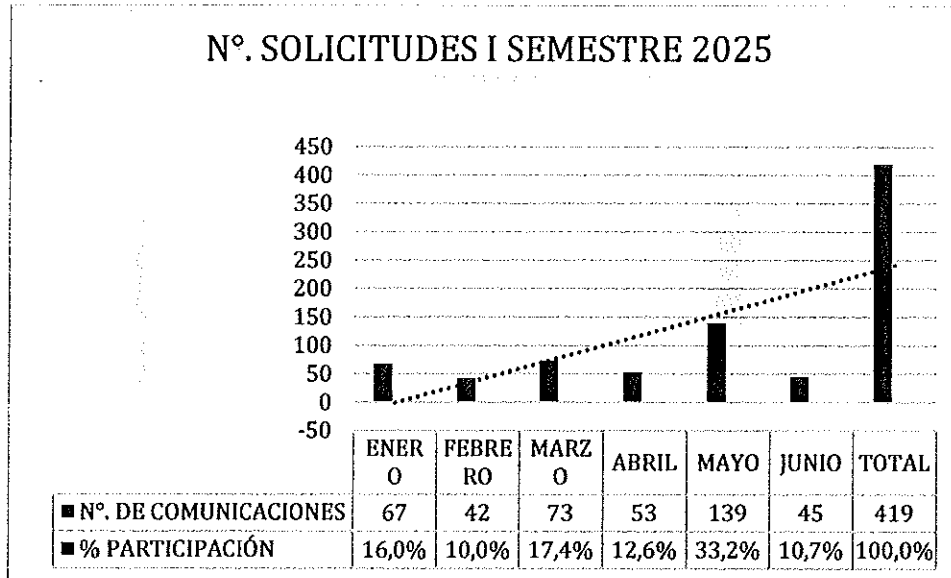
FUNDAMENTO LEGAL:

- 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:

- 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, **SIIFWEB** y **SAIA**.
- Se revisó el sistema de gestión documental **SAIA** y **SIIFWEB** 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 2025, y se pudo establecer que, en el período verificado, aparecen registrados como ingreso a la Entidad Cuatrocientos Diecinueve (419) comunicaciones.

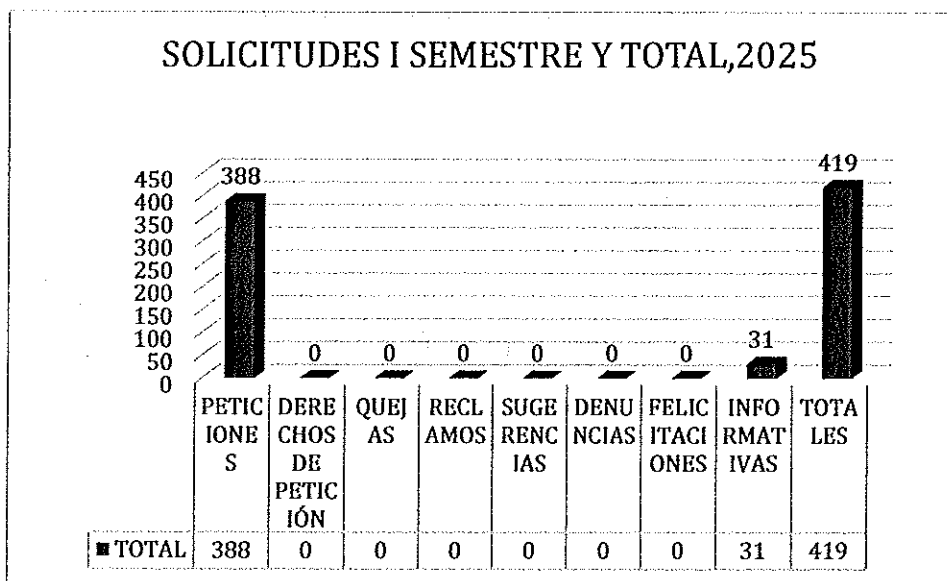
1. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR MES, I SEMESTRE 2025



SOLICITUDES I SEMESTRE DE 2025							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Nº. DE COMUNICACIONES	67	42	73	53	139	45	419
% PARTICIPACIÓN	16.0%	10.0%	17.4%	12.6%	33.2%	10.7%	100.0%

El mes que más comunicaciones ingresaron fue el de mayo (139), con una participación de 33.2%; el mes de febrero fue el de menos comunicaciones, solamente con el 10.0% (42), del total del primer semestre del 2025.

2. TIPO DE SOLICITUDES

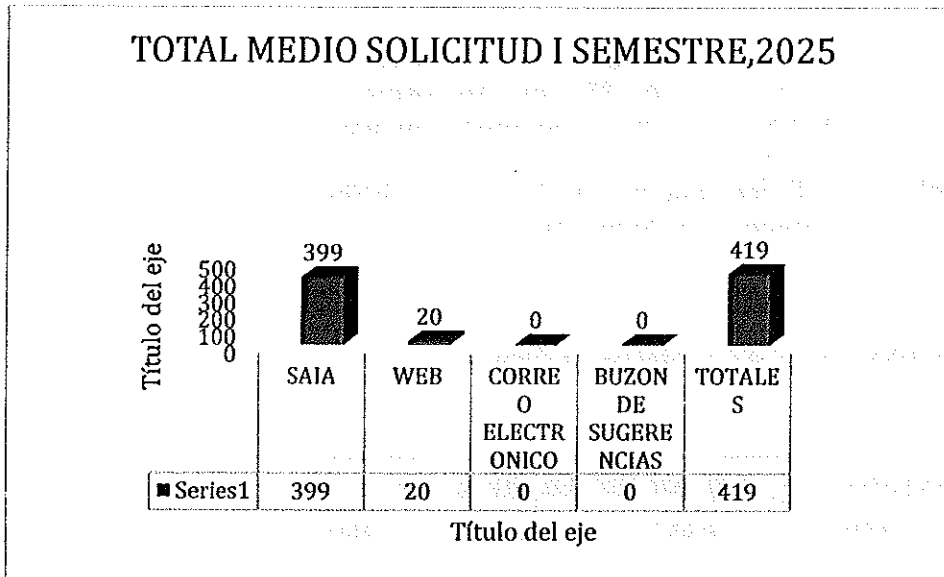


SOLICITUDES								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	65	35	67	47	129	45	388	92.6%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMATIVAS	2	7	6	6	10	0	31	7.4%
TOTALES	67	42	73	53	139	45	419	100.0%

Es importante resaltar que el tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las peticiones, las cuales alcanzaron un total de **388**, que representa el **92.6%** del total de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el primer semestre del año 2025; el segundo tipo de solicitudes que más utilizan los ciudadanos son las Informativas con **31**; y representan el **7.4%**, para un total de **419** solicitudes. El mes que más solicitudes se recibieron fue mayo (**139**), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue febero (**42**).

3. MEDIOS DE INGRESO DE LAS COMUNICACIONES

MEDIOS DE SOLICITUD							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SAIA y SIIFWEB	67	41	71	52	123	45	399
WEB	0	1	2	1	16	0	20
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	67	42	73	53	139	45	419

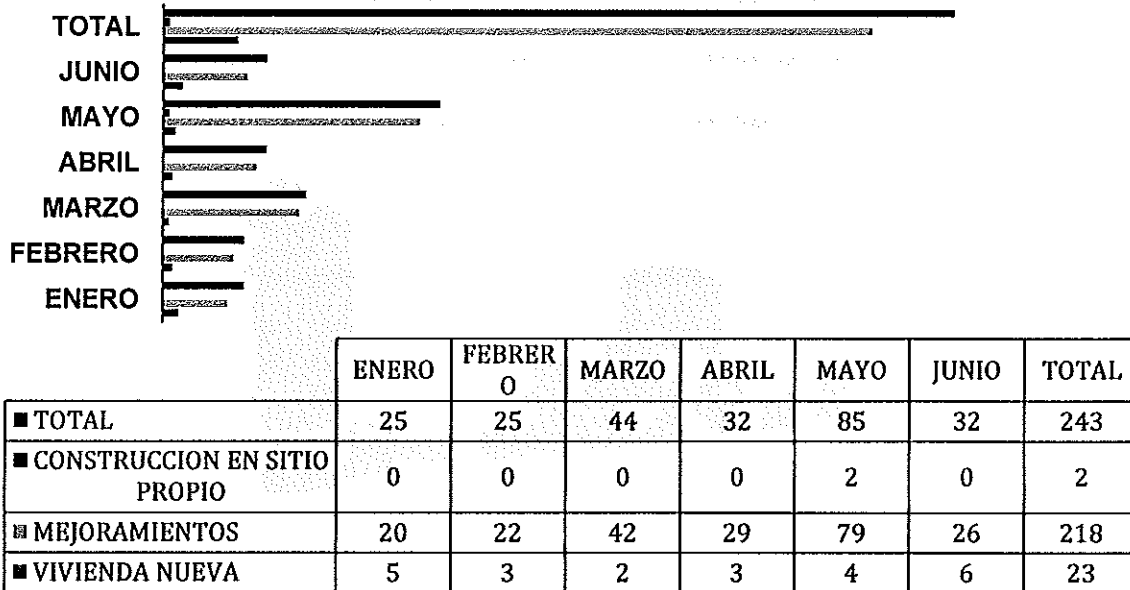


El medio que más utilizaron los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del año 2025, fue a través del **SAIA** y **SIIFWEB** donde se registraron **419** solicitudes, que representan el **95.2%**, y por la página **WEB** ingresaron 20 solicitudes, que representan el **4.8%** del total de solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2025. El mes que más solicitudes ingresaron fue mayo (139), y el mes que menos se recibieron solicitudes fue febrero (42).

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 primer semestre del 2025 tenemos:

Peticiones Relacionadas con Vivienda

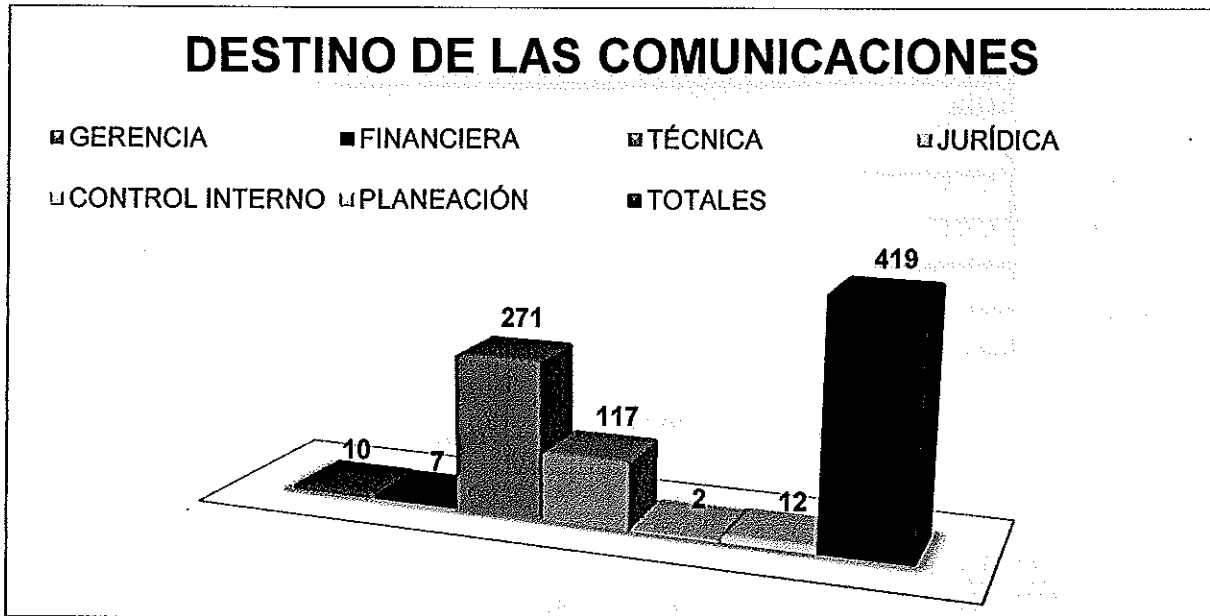


PETICIONES RELACIONADAS CON VIVIENDA								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
VIVIENDA NUEVA	5	3	2	3	4	6	23	9.5%
MEJORAMIENTOS	20	22	42	29	79	26	218	89.7%
CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO	0	0	0	0	2	0	2	0.8%
TOTAL	25	25	44	32	85	32	243	100.0%

✓ Las peticiones de Mejoramientos de Vivienda son las que más ingresaron a la Entidad durante el primer semestre del 2025, con un total de **218**, estas solicitudes representan el **89.7%** del total de solicitudes relacionadas con vivienda (**243**), seguido de las solicitudes de vivienda nueva con **23**, que representan el **9.5%** del total del primer semestre del 2025.

✓ **JUNIO** fue el mes con mayor cantidad de peticiones de Vivienda Nueva (**6**) y **MAYO** el mes con mayores peticiones de Mejoramientos de Vivienda (**79**)

5. DESTINO DE LAS COMUNICACIONES



COMUNICACIONES POR ÁREAS								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GERENCIA	0	3	2	3	2	0	10	2.4%
FINANCIERA	0	1	2	0	4	0	7	1.7%
TÉCNICA	28	32	50	34	91	36	271	64.7%
JURÍDICA	37	5	18	16	32	9	117	27.9%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	0	2	0.5%
PLANEACIÓN	2	1	1	0	8	0	12	2.9%
TOTALES	67	42	73	53	139	45	419	100,0%

✓ El 64.7% de las solicitudes que ingresaron a la Entidad en el primer semestre del 2025, están dirigidas a la dirección Técnica (271); en segundo lugar, se tiene al área jurídica con 117, que representan el 27.9% del total de solicitudes recibidas en la EDUR durante el primer semestre del 2025; estas dos áreas son las que concentran el mayor porcentaje de solicitudes recibidas con el 92.6%; el área de Planeación y Gerencia con un total de 22 solicitudes, representa el 5.3%.

6. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones son: **SIIFWEB** y **WEB**. Por la Web ingresaron **0** solicitudes y por el nuevo canal de atención que inicio en el mes de junio del 2025, el **SIIFWEB** ingreso un total de **45** solicitudes y/o peticiones.

Para el mes de junio de 2025 quedaron pendientes **-35** se le dio respuesta a **10-** Peticiones y quedaron las **25-** pendientes por respuesta

7. SOLICITUDES PENDIENTES POR RESPUESTA EN EL MES DE JULIO

RADICADO	NOMBRE	TIPO
PIGP-2025-000004	Claudia Milena Bedoya	Petición
PIGP-2025-000005	José miguel Pareja Cardona	Petición
PIGP-2025-000013	Oscar Arnovio Acevedo Cano	Petición
PIGP-2025-000023	Angie Julieth Londoño Pineda	Petición
PIGP-2025-000031	María Lucero Vargas de Román	Petición
SLCD-2025-000036	María Bibiana Ramírez Almanza	Petición
PIGP-2025-000038	Humberto de Jesús Moncada Osorio	Petición
PIGP-2025-000040	Marco Antonio Clavijo Uribe	Petición
PIGP-2025-000042	Inés Arteaga	Petición

8. Seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad.

El día 10 de abril del presente año (2025), la oficina asesora de control interno de la EDUR, envió informe a la Gerencia, dándole a conocer los seguimientos realizados a las PQRSF del segundo semestre del 2024, y la vigencia 2025; en el informe se daba a conocer que se envió comunicado a todos los servidores públicos, de planta y contratistas, recordándoles la responsabilidad que tenemos de responder las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, en los tiempos establecidos por la ley colombiana, esto se hizo el día 5 de diciembre del 2024, y el 14 de enero del 2025, se envió en forma personalizada a los servidores públicos la lista de las solicitudes que según el aplicativo SAIA, estaban pendientes por responder; a este llamado respondieron diligentemente los compañeros Alderson Castaño, Daniel Morales y Edwin Vélez, quienes tenían en su mayoría solicitudes por responder o que no los habían hecho llegar la copia de la respuesta a la compañera Laura Giraldo para que fueran tramitados dentro del aplicativo SAIA para ese momento.

En lo referente al seguimiento por parte de la oficina asesora de control interno vigencia 2025, se resaltó lo realizado por la segunda línea de defensa, en este caso Planeación (Doctora Diana Paola Ospina), y las compañeras Laura Giraldo y Martha Lucía Calvo que, en un trabajo coordinado, hicieron seguimiento, al punto de enviar en forma personalizada a cada servidor público de la EDUR, las solicitudes con la fecha de vencimiento para que fueran respondidas en el tiempo establecido.

De igual manera la oficina asesora de control interno, dentro de la tercera línea de defensa, pudo establecer que efectivamente se viene realizando el respectivo seguimiento y control a las PQRSF, logrando establecer el oportuno y diligente trabajo de compañeros como Edwin Vélez, que a pesar de ser el área con mayor número de solicitudes que ingresan (218 solicitudes en el primer semestre del 2025), son respondidas en los tiempos determinados por la ley; y en general se logra establecer que la mayoría de servidores públicos han acatado las recomendaciones y/o sugerencias, dadas por la Gerencia, la segunda línea de defensa (planeación), y la oficina asesora de control interno de la entidad.

9. CONCLUSIONES

- La empresa contó con un sistema de administración integral de información, como aplicación del proceso de gestión documental y flujo de la información de los procesos SAIA, hasta el 31 de mayo del 2025; a partir del mes de junio del 2025 la EDUR utiliza como **canal de atención el aplicativo SIIFWEB**.
- El medio que más utilizaron los ciudadanos para hacer las solicitudes a la Entidad en el primer semestre del 2025 (enero-mayo), fue a través del **SAIA** donde se registraron **354** solicitudes, que representan el **84.0%**, del total de solicitudes que ingresaron a la EDUR; por la página Web, ingreso un total de 20 solicitudes que representan el **4.8%** del total; y por el nuevo canal de atención al ciudadano **SIIFWEB** que inició en el mes de junio del 2025, ingresó un total de 45 solicitudes que representan el **11%** del total de peticiones y/o sugerencias ingresadas a la EDUR, en el primer semestre (enero-junio) del 2025. por Correo electrónico y Buzón de Sugerencias **NO** ingresaron solicitudes para este primer semestre 2025.
- La Dirección Técnica fue la que recibió más solicitudes con un porcentaje de **64.7%** equivalente a **(271)** 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 2025 con **388**, representan el **92.6%**; seguidas de las solicitudes informativas con **31** que representan el **7.4%** del total de solicitudes del primer semestre (enero-junio) del 2025.
- No se presentaron quejas, reclamos, ni denuncias, durante el primer semestre del año 2025.

10. 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 solicitudes que aparecen pendiente a junio 30 del 2025.
- 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 nuevo sistema de canal de atención al ciudadano SIIFWEB, 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.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.



JHON MARIO RAMIREZ LOPEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno EDUR

Copia: Doctora Margarita María Alzate Ospina
Gerente EDUR

Doctor Carlos Augusto Hincapié Franco
Director Administrativo y Financiero EDUR.