

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

PRIMER SEMESTRE 2026

PEREIRA, AGOSTO DE 2026

1. Introducción

El presente Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es elaborado por la Oficina de Control Interno de la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda — EDUR, en cumplimiento de sus funciones legales de evaluación independiente, seguimiento a la gestión pública y garantía del control social, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1755 de 2015 (Reglamentaria del Derecho de Petición), la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información) y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión de Control Interno (MECI).

El derecho de petición y la atención efectiva a la ciudadanía constituyen un pilar fundamental para la satisfacción de las necesidades comunitarias en materia de vivienda de interés social, mejoramiento habitacional e infraestructura urbana y rural en el Departamento de Risaralda. Por tanto, este informe consolida y evalúa la gestión adelantada por la entidad durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2026, tomando como insumo primario los reportes mensuales elaborados por la Oficina de Planeación.

2. Objetivo

Evaluar la oportunidad, efectividad, trazabilidad y cumplimiento normativo en la recepción, trámite, respuesta y cierre de las PQRSDF ingresadas a EDUR durante el primer semestre del año 2026, identificando cuellos de botella operativos, riesgos de vencimiento extemporáneo y desviaciones en la calidad de la información mensual reportada.

Objetivos Específicos:

- Analizar estadísticamente el flujo semestral de solicitudes por tipología, canal de ingreso, área responsable y distribución geográfica municipal.
- Verificar el grado de cumplimiento en los tiempos legales de respuesta por dependencia operacional y administrativa.
- Auditar la consistencia metodológica de las cifras consolidadas por la Oficina de Planeación en los informes mensuales.
- Formular recomendaciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento institucional, la transformación digital de la correspondencia y la mitigación de riesgos legales y disciplinarios.

3. Alcance

El alcance de la evaluación comprende la totalidad de las 243 solicitudes registradas e ingresadas a través de los canales institucionales de EDUR (Ventanilla Única de Correspondencia / Aplicativo SAIA, Correo Electrónico y Sitio Web) entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2026, así como el análisis de las respuestas otorgadas por la Dirección Técnica,

Dirección Jurídica, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Planeación, Gerencia General y la Oficina de Control Interno.

4. Metodología

La evaluación independiente se desarrolló mediante un enfoque cualitativo-cuantitativo estructurado en cuatro (4) fases:

- Recopilación y consolidación: Revisión de los seis (6) informes mensuales estructurados por la Oficina de Planeación bajo el formato código GG-FOR-142 (Versión 01).
- Depuración de datos: Tabulación matricial de los registros de entrada, trámite por dependencias, solicitudes pendientes arrastradas mes a mes, tipología y distribución por municipios.
- Análisis de calidad y oportunidad: Contraste del volumen de solicitudes tramitadas dentro del término vs. pendientes acumuladas, evaluando el impacto del volumen represado sobre los indicadores de oportunidad.
- Validación de la formulación estadística: Diagnóstico de consistencia matemática en las fórmulas y gráficas presentadas en los reportes mensuales.

5. Dependencia(s) involucrada(s) en el informe

- Dirección Administrativa y Financiera como facilitadora de la información requerida (en su rol de atención al ciudadano).

6. Aspectos relevantes del Informe

6.1 Énfasis según MIPG

POLÍTICA MIPG	1.Planeación Institucional 2.Talento Humano 3.Integridad 4.Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 5.Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos <u>6.Servicio al ciudadano</u> 7.Participación ciudadana en la gestión pública 8.Racionalización de trámites 9.Gestión documental 10.Gobierno Digital 11.Seguridad Digital	Dimensión MIPG	1. Talento humano 2. Direccionamiento estratégico y planeación <u>3. Gestión con valores para resultados</u> 4. Evaluación de resultados 5. información y comunicación 6. Gestión del conocimiento y la innovación 7. <u>Control interno</u>
----------------------	--	-----------------------	--

	12. Defensa jurídica 13. Mejora normativa 14. Gestión del conocimiento y la innovación 15. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 16. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público 17. Compras y contratación pública 18. Gestión de la información estadística 19. Control Interno	Componentes del Sistema de Control Interno	1. Ambiente de control 2. Evaluación de riesgos de riesgos 3. Actividades de control 4. Información y comunicación 5. Monitoreo y supervisión
--	--	---	---

6.2 Documentación Analizada

Para el desarrollo del presente informe, se tomó como base la siguiente documentación oficial:

- Informes Mensuales de PQRSDF elaborados por la Dirección Administrativa y Financiera, correspondientes a los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2026 (Código GG-FOR-142, Versión 01).
- Marco Normativo Aplicable: Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016 y Políticas Internas del MIPG.

6.3 Desarrollo del ejercicio realizado

Durante el primer semestre de 2026 se radicaron un total de 243 solicitudes. A continuación, se presenta el desglose mensual del comportamiento de ingresos, respuestas dentro del tiempo y solicitudes represadas/pendientes al cierre de cada mes:

Mes (2026)	Peticiones	Informativas	Quejas / Recl.	Total Radicados	Respuestas dentro de términos	Sin Responder / Pendientes	Efectividad Mes (%)
Enero	14	1	0	15	1	14	6.7%
Febrero	44	2	0	46	31	13	67.4%
Marzo	45	5	0	50	35	10	70.0%
Abril	34	4	0	38	25	9	65.8%
Mayo	35	7	0	42	28	7	66.7%
Junio	50	2	0	52	29	21	55.8%

Consolidado general del semestre:

Mes (2026)	Peticiones	Informativas	Quejas / Recl.	Total Radicados	Respuestas dentro de términos	Sin Responder / Pendientes	Efectividad promedio (%)
TOTAL SEMESTRE	222	21	0	243	149	74*	61.3%

**Nota: El acumulado de pendientes corresponde al estado al cierre del mes de junio más el represamiento acumulado operativamente entre dependencias.*

Resumen:

243 TOTAL RADICADOS	91.4% PETICIONES	61.3% TASA OPORTUNIDAD	30.5% REPRESAMIENTO FINAL
-------------------------------	----------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

7. Resultados

El 91.4% (222) de las solicitudes ingresadas corresponden a Peticiones de Interés General y Particular, centradas en la inclusión de beneficiarios, estado de asignación de subsidios de vivienda y certificación de proyectos. Un 8.6% (21) concierne a correspondencia Informativa de entrada. Durante el semestre no se formalizaron Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias ni Felicitaciones.

Respecto a los canales de entrada, el correo electrónico institucional se consolidó como el medio predominante con un 82.7% (201 solicitudes), seguido por la radicación presencial/ Ventanilla Única con aplicativo SAIA con un 17.3% (42 solicitudes).

7.1 Carga Operativa por Dependencias

El análisis por dependencias evidencia una concentración de la carga de respuesta en la Dirección Técnica, la cual absorbe el 85.6% (208 solicitudes) de la gestión de la entidad, dada su competencia directa sobre la ejecución de proyectos de infraestructura y vivienda.

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total Recibidas	% del Total Semestral	Pendientes Acumuladas
Dirección Técnica	9	39	44	26	34	56	208	85.6%	18 (al cierre Jun)
Dirección Jurídica	4	5	4	6	3	2	24	9.9%	1
Oficina de Planeación	1	1	1	3	3	2	11	4.5%	1
Dirección Financiera	1	1	1	1	1	0	5	2.1%	1
Gerencia General	0	0	1	2	1	0	4	1.6%	1
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0

7.2 Focalización por Programas de Vivienda y Cobertura Municipal

De las solicitudes orientadas a programas de solución habitacional (213 peticiones específicas de programas), el 94.8% (202) correspondió a solicitudes de Mejoramiento de Vivienda y un 5.2% (11) a Vivienda Nueva.

En cuanto a la distribución geográfica, la demanda ciudadana se concentra en Pereira (85.9% con 183 solicitudes), seguido por Dosquebradas (4.2% con 9 solicitudes), Santa Rosa de Cabal (3.8% con 8 solicitudes) y participaciones menores en Marsella, Belén de Umbría y La Virginia.

8. Conclusiones y recomendaciones

- La Dirección Técnica concentra el 85.6% de la carga de peticiones de la entidad. Esta sobrecarga, sumada a la falta de un flujo automatizado de alertas, ha generado un alto porcentaje de solicitudes extemporáneas o pendientes acumuladas al cierre del semestre.
- El correo electrónico es el canal principal de la ciudadanía (82.7%), lo que demanda un fortalecimiento urgente de la gestión documental digital y la radicación automática en SAIA para evitar que los correos queden represados y sin tramitar.
- Se identificaron errores materiales de duplicación de texto y transcripción de datos entre meses (abril/mayo) e inconsistencias en la suma de tipologías en junio, afectando la confiabilidad de los informes publicados en la web institucional.

- Durante seis meses consecutivos el registro de Quejas, Reclamos y Denuncias es cero (0). Control Interno concluye que no se debe necesariamente a un nivel de satisfacción del 100%, sino a posibles fallas en la sensibilización de la ciudadanía sobre el uso adecuado de los canales de denuncia o un sesgo de clasificación en la ventanilla de entrada donde todo se radica como "petición".
- Se observa que peticiones radicadas en enero (ej. Pedro Antonio Londoño - PIGP-2026-000001) continuaron figurando como "pendientes por respuesta" hasta los informes de meses posteriores, lo que constituye una extemporaneidad crítica frente al término legal de 15 días hábiles establecido en la Ley 1755 de 2015.
- El informe de Mayo repite textualmente en el cuerpo descriptivo las estadísticas y textos del mes de Abril (pág. 3 del informe de mayo indica "Durante el mes de Abril de 2026..."), evidenciando fallas en la revisión del documento antes de su firma y publicación.
- En el informe de Junio se indica que la Dirección Técnica recibió 56 solicitudes (50 Peticiones, 2 Informativas y 4 Quejas), lo cual suma 56, pero en el consolidado general de la entidad solo se reportaron 52 PQRSDF. Existen inconsistencias en la clasificación interna de Quejas e Informativas

Por lo anterior, se recomienda:

- Disponer en un término no mayor a diez (10) días hábiles un equipo prioritario para proyectar, firmar y notificar las respuestas de las solicitudes pendientes del mes de junio y los remanentes de meses anteriores.
- Diseñar modelos de respuesta estandarizados para solicitudes masivas sobre convocatorias de Mejoramiento de Vivienda en Pereira, informando de manera clara los criterios de selección, etapas del proyecto y estado de asignación.
- Revisión y Control de Calidad de Informes: Establecer una lista de chequeo de validación previa a la firma del Director Administrativo y Financiero y la Secretaria Ejecutiva, asegurando que las cifras de los gráficos coincidan con los textos.
- Actualizar el formato de informe mensual para incluir un indicador de "Días Promedio de Respuesta" y un seguimiento específico al cumplimiento de las alertas tempranas de vencimiento.
- Implementar un protocolo estricto para que la correspondencia recibida en correos institucionales sea radicada en el aplicativo SAIA de forma inmediata (máximo 24 horas tras su recepción), asignando número de guía y fecha límite de vencimiento.
- Publicar en la página web y redes sociales institucionales una guía clara sobre cómo interponer Quejas, Reclamos y Denuncias, promoviendo el control social efectivo sobre

los proyectos ejecutados por la entidad.

Proyectado por:



Sandra Milena Angarita M.
Contratista de apoyo CI

Revisado y Aprobado por:



Angela María Ospina Arango
Asesora de Control interno