



---

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019**  
**"PQRDS"**

### 1. INTRODUCCION

La Asesoría de Control Interno de la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, continuando con las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría 2019, y acatando lo solicitado en el Art. 76 de la Ley No. 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, del cual entre sus párrafos expresa lo siguiente: ...

*“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”*

Además, como la entidad está implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG su dimensión No. 3 “Gestión con Valores para el Resultado”, contempla la identificación y verificación respecto a si la Edup, ha establecido un fácil acceso para que los grupos de valor presenten sus PQRSD y si las respuestas son de manera clara, pertinente y oportuna.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1. General

Evaluar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidas y la oportunidad en las respuestas, durante el período comprendido entre el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2019, por parte del personal de la **Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP**.

##### 2.1.1. Específicos

- Revisar, analizar y clasificar las solicitudes recibidas correspondientes a PQRDS
- Revisar el cumplimiento de la norma en el momento de las respuestas

- efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los líderes de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1. Normas Relacionadas con PQRDS

- Art. 74 Constitución Política de Colombia. “...Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”...
- Art. 76 Ley No. 1474 de 2011. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012](#). En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto No. 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto No. 019 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley No. 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública”
- Ley No. 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título de código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.

#### 3.2. Documentos y Medios de Información

Para la elaboración del presente seguimiento, se obtuvo información que maneja la funcionaria Geraldine Restrepo Jiménez, Auxiliar Administrativa, Secretaria de Gerencia y tiene a su cargo la gestión documental, para este caso concreto:

- El registro de información a través del aplicativo SAIA (Recibida-Despachada).

- Manejo de las carpetas de la Correspondencia, recibida y despachada, producida por las dependencias de: la Gerencia, las direcciones Administrativa y Financiera, Técnica y la asesoría de Control Interno.
- Email recibidos y despachados.

### 3.3. Situación Encontrada

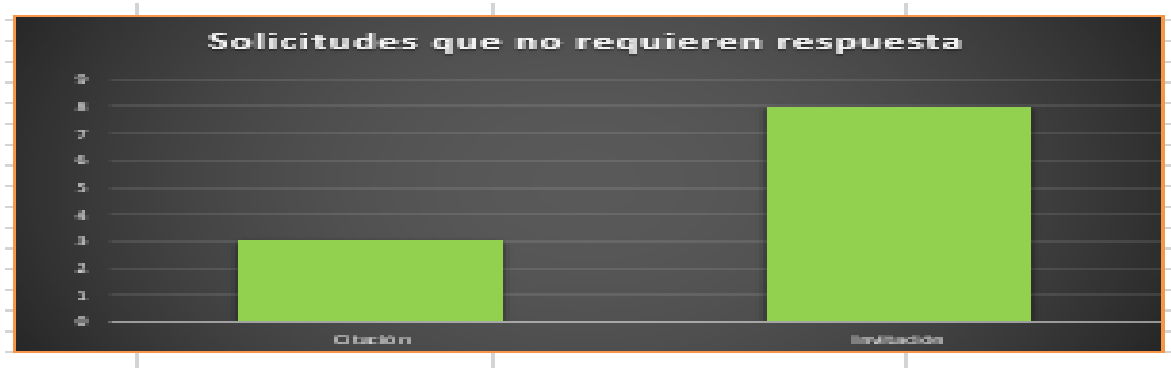
#### 3.3.1. Clasificación y Tipo de Información Recibida

La Oficina de Control Interno procedió a revisar los documentos recibidos tanto a través de medio físico como electrónico, unos que se necesitó dar respuesta y otros que no requerían respuesta como es el caso de las invitaciones, información sobre embargo o citaciones, etc, encontrando lo siguiente:

CLASES DE SOLICITUDES	CANTIDAD
Citación	3
Denuncias	1
Embargo	1
Información	27
Invitación	8
Petición	18
Quejas	4
Recomendación	1
Traslado	1
Total	64



Citaciones e Invitaciones:



Representado porcentualmente así:

CLASES DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Citación	3	4,69%
Denuncias	1	1,56%
Embargo	1	1,56%

## INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019

### PQRDS

Información	27	42,19%
Invitación	8	12,50%
Petición	18	28,13%
Quejas	4	6,25%
Recomendación	1	1,56%
Traslado	1	1,56%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

#### 3.3.2. Clasificación por Dependencias

DEPENDENCIA QUE RECIBE			TOTAL
GERENCIA	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION TECNICA	
34	18	12	64

#### 3.3.3. Solo Solicitudes Recibidas por concepto de PQRDS

SOLICITUDES PQRDS	CANTIDAD
Denuncias	1
Información	27
Petición	18
Quejas	4
<b>Total</b>	<b>50</b>

#### 3.3.4. Respuestas Extemporáneas

Observando el comportamiento de las PQRDS recibidas, su cumplimiento a la norma en cuanto el tiempo de las respuestas por parte de los líderes de los procesos y sus contratistas, se encontró lo relacionado en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE ATRASO
DIRECCION TECNICA	20190815190-1	15/08/2019	7
DIRECCION TECNICA	201908220198-1	22/08/2019	1
DIRECCION TECNICA	201911290282-1	29/11/2019	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	201909250223-1	25/09/2019	3

Del cuadro anterior, comparado con el semestre anterior, se concluye que se presentó extemporáneo una (1) solicitud de la Dirección Técnica como responsable de la respuesta y ahora aumentó en 3 incumplimiento en los tiempos estipulados, también de dicha dirección y una (1) de la Administrativa y Financiera.

#### 4. CONCLUSION

Una vez revisados la información fuente de correspondencia recibida y despachada, su clasificación y los que correspondían a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y otras que no necesitaban respuesta como invitaciones, citaciones, embargos, etc, arrojó una cantidad de Sesenta y Cuatro (64), de éstas solo correspondieron a PQDS Cincuenta ( 50) de las que se les dio respuesta y solo un 8% como porcentaje de respuestas extemporáneas que no cumplió la norma, es un porcentaje menor frente al resto de respuestas oportunas, sin embargo, no debió suceder esta situación.

Se evidenció la actualización y utilización del link Transparencia en la página web de la entidad para las PQRDS, para que la comunidad y demás usuarios pueden dejar sus

comentarios de los que incluso en el segundo semestre de 2019, dos (2) fueron recibidos por este medio.

#### 5. RECOMENDACIONES

Dentro de las siguientes recomendaciones buscando cada día avanzar en temas de cumplimiento y de controles, una es la misma registrada en el informe anterior, es decir se reincide, porque basada en la revisión de los documentos y sus respuestas para este segundo semestre 2019, aumentó el número de respuestas extemporáneas:

- Evitar contestar el último día de vencimiento las solicitudes y se requiere organización en la dependencia responsable de la oportuna respuesta.
- Elaborar un control y seguimiento entre la recepción de las PQRDS y la oficina jurídica, para centralizar la revisión y visto bueno de las respuestas, lo que sea más útil y eficiente.
- Revisar la forma de organizar mejor el archivo de la correspondencia, específicamente para las PQRDS. Por ejemplo, para el presente informe, se dificultó la búsqueda de información recibida y la respuesta, dado que se tienen varias carpetas.

Cordialmente,



**GLORIA PATRICIA LONDOÑO L.**

Asesora de Control Interno