

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2022



INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2022

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011: 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.

Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se amplían los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de año 2015.

Ley 2207 de 2022, expedida el 17 de mayo, se reestablecen los términos de respuesta a peticiones que se habían extendido durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.



INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2022

3. Respuesta

Todas las entidades están obligadas a recibir, informar o responder su petición en los siguientes tiempos o plazos:

5 días hábiles

Si lo que usted solicita no es competencia o función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda.

10 días hábiles

Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.

15 días hábiles

Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.

30 días hábiles

Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a cargo de la entidad.

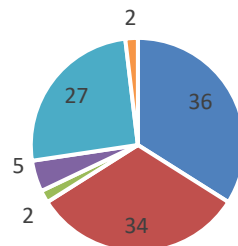


INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2022

TOTAL RECIBIDAS 2022	TOTAL RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA	TRASLADO A ENTIDAD	RESPONDIÓ A TIEMPO	RESPONDIÓ FUERA DE TIEMPO
36	34	2	5	27	2

MEDIO DE RECEPCIÓN	
FISICO	31
CORREO ELECTRÓNICO	
PLATAFORMA WEB	5

INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE DE 2022



- TOTAL RECIBIDAS 2022
- SIN RESPUESTA
- RESPONDIÓ A TIEMPO
- TOTAL RESPONDIDAS
- TRASLADO A ENTIDAD
- RESPONDIÓ FUERA DE TIEMPO

PQRSFD SIN RESPUESTA –EXTEMPORANEA

DESCRIPCIÓN O ASUNTO	ORIGEN	DEPENDENCIA	ENTIDAD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	MEDIO DE INGRESO
COMUNICADO OFICIAL RADICADO No. 2021-09-06-84-E	LUIS ALFONSO TRUJILLO SANTACOLOMA	DIRECCIÓN TÉCNICA	TRUSAN S.A.S	25/03/2022			SIN respuesta	FISICO
PETICIÓN DOCUMENTAL	ERIKA HEREDIA	GERENCIA	PERSONA NATURAL	9/06/2022	no se tiene fecha de respuesta	No hay respuesta	SIN RESPUESTA	PLATAFORMA

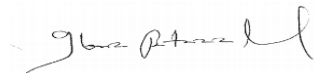
DESCRIPCIÓN O ASUNTO	ORIGEN	DEPENDENCIA	ENTIDAD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	MEDIO DE INGRESO
LIQUIDACIÓN DE CONTRATO No. 2358-2021 "PARQUE DE LOS ESTUDIANTES	YECID ARMANDO ROZO FORERO MONICA MARCELA TOBON ZAPATA	DIRECCIÓN TÉCNICA	ALCALDÍA DE PEREIRA	9/05/2022	12/05/2022	202205120099-1	3 días extemporáneos	FISICO
PETICIÓN	LILIANA VALENCIA	DIRECCIÓN TÉCNICA	PERSONA NATURAL	15/07/2022	26/07/2022	20220726-159	6 días extemporaneos	PLATAFORMA WEB

CONCLUSION Y RECOMENDACION

La Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2022, dio cumplimiento a la norma con el 94,44% de las PQRDS recibidas y contestadas. Sin embargo, se necesita fortalecer el control de distribución y plazos para no seguir incurriendo en respuesta extemporánea como el caso de dos (2) solicitudes reflejadas en el cuadro anterior y mucho menos en no dar respuesta o atender al ciudadano como el caso específico de dos (2) solicitudes también presentadas anteriormente.

Se recomienda a la entidad:

- ✓ Fortalecer en capacitaciones el proceso en el manejo de las PQRDS al personal que recibe, clasifica y distribuye la correspondencia y a los funcionarios y contratistas que por sus funciones y alcances diarios requieren dar las respuestas pertinentes.
- ✓ Mayor atención a las solicitudes de los usuarios en cuanto a una respuesta oportuna en los plazos de ley.
- ✓ Se reconoce que la entidad ha avanzado en los medios o canales que ofrece a los ciudadanos para entregar las peticiones y a la vez recibir las respuestas: En forma física en la oficina o virtual (correo electrónico y plataforma web).



Gloria Patricia Londoño L., Asesora de Control Interno

Fecha: Julio 29 de 2022