

# INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2023



# NORMAS FUENTE - PQRDS

**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.

**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.



# PLAZOS VIGENTES PARA REGISTRO Y RESPUESTA SOBRE LAS PQRDS 2023

## 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.



**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE



# INFORME PQRDS I SEMESTRE 2023

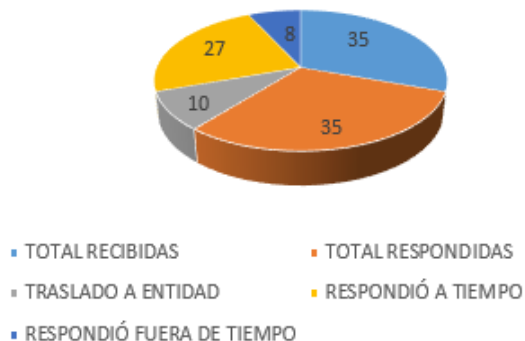
PQRDS I SEMESTRE 2023	
TIPO DE PQRDS	CANTIDAD
Petición	11
Solicitud de Información	14
Traslado	10
Total	35

RESUMEN PQRDS I SEMESTRE 2023			
TOTAL RECIBIDAS 2022	TOTAL RESPONDIDAS	RESPONDIÓ A TIEMPO	RESPONDIÓ FUERA DE TIEMPO
35	35	27	8

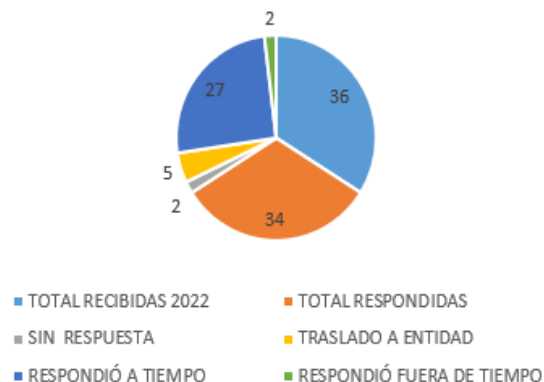
- Las PQRDS con respuesta extemporánea representaron el 30% del total recibidas es una situación preocupante. Fueron por concepto de queja o solicitud de información respecto a las zonas de permitido parqueo –ZPP y por paz y salvo de predial, estos se trasladan a la secretaría de Hacienda municipal con copia al peticionario. También, al certificar a una persona que nunca ha laborado en la Edup y otro motivo fue solicitando explicación de un presupuesto de obra en una comuna de la ciudad a cargo de la entidad y Planeación Municipal.

# COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 - 2022

INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE  
2023



INFORME DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE DE  
2022



Las PQRSFD recibidas en el primer semestre 2022 fueron 36, de las cuales 2 no fueron respondidas y solo 2 fueron extemporáneas. Pero en el mismo semestre de 2023 se recibieron 35 y todas fueron respondidas. Sin embargo, aumentaron las extemporáneas con muchos días de vencida su respuesta.

# PQRDS EXTEMPORANEAS I SEMESTRE 2023

Consecutivo	Asunto	Origen	Dependencia	Fecha de registro	Fecha de Vcto Respuesta	Fecha Respuesta	Días Extemporáneo	Observaciones
1,2 - E	Consecutivo ZPP	Libia Pulgarin	Administrativa y Financiera	3/01/2023	11/01/2023	17/01/2023	4	Se requería elaborar el oficio de traslado a la secretaría de hacienda municipal
6,1 - E	Solicitud de Información Expediente 2022-53	Personería municipal	Jurídica	18/01/2023	1/02/2023	21/02/2023	14	No se entiende el porque de la demora en la respuesta
7,1 - E	Solicitud parqueo vehículo oficial -ZPP	Edwan Beltran Luna - DISTRITO NAVAL No. 8 PEREIRA	Administrativa y Financiera	19/01/2023	26/01/2023	31/01/2023	3	Se requería elaborar el oficio de traslado a la secretaría de hacienda municipal
9,1 - E	Solicitud Certificado Cetil Laboral	Gladis Castro	Administrativa y Financiera	25/01/2023	8/02/2023	8/03/2023	20	Demora en la respuesta, era revisar en la base de los funcionarios o personal que no ha sido empleada de la Edup y responder
14,1 - E	Solicita actualizar la página web y el ítem de vacantes y solicitud información respecto a los procesos de contratación de nuevo personal	Yojan Cortes	Administrativa y Financiera	1/02/2023	15/02/2023	27/02/2023	8	No se entiende el porque de la demora en la respuesta
16,1 - E	Solicitud detallado inversión obra en comuna Villavicencio	Wilson Bedoya y otros	Dirección Técnica	2/02/2023	23/02/2023	31/03/2023	22	No se entiende el porque de la demora en la respuesta, son datos que maneja la dependencia o cruza información con Planeación municipal.
22,1 - E	Queja por tema de cobro tarifa ZPP al parquear vehículo por parte de un funcionario Bombero	William Gomez	Administrativa y Financiera	10/03/2023	17/03/2023	30/03/2023	8	Se requería elaborar el oficio de traslado a la secretaría de hacienda municipal
28,1 - E	Solicitud PAZ Y SALVO Inmuebles (Predial)	María Angélica García M	Administrativa y Financiera	24/04/2023	2/05/2023	2/06/2023	22	Se requería elaborar el oficio de traslado a la secretaría de hacienda municipal.

Se recomienda identificar el motivo y causa del no cumplimiento en los plazos y buscar soluciones para que no se vuelva a presentar esas situaciones y actuar rápidamente, por ejemplo, creando un oficio o formato básico cuando el motivo sea un traslado a otra entidad por lo general siempre es a una secretaría del municipio de Pereira, en más fácil la respuesta mediante correo electrónico.

# CONCLUSION - RECOMENDACION

La Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2023 recibió 35 PQRDS y aunque se contestaron en su totalidad, el 30% fue en forma extemporánea lo que conlleva a replantear y revisar las acciones de mejora actuales para mitigar estos eventos de incumplimiento de plazos. En su mayoría por concepto de traslados a otras entidades competentes con la solicitud, pero la entidad no fue ágil en la respuesta.

Se recomienda al personal que tiene bajo su responsabilidad contestar y firmar los oficios remisorios:

- Entender que las PQRDS hacen parte de las funciones y obligaciones para brindar respuesta oportuna, concreta y verídica.
- Reinducción a la nueva funcionaria “Auxiliar Administrativa” que está a cargo del registro y control de las PQRDS recibidas y despachadas. Y demás personal que interviene en las respuestas.
- Desde la gerencia y la asesoría Jurídica tomar medidas respecto al personal que no esté cumpliendo con la obligación de brindar respuesta oportuna según los plazos establecidos en la norma.
- Se reitera el reconocimiento a la entidad en el fortalecimiento de los medios o canales que ofrece a los ciudadanos para entregar las peticiones y a la vez recibir las respuestas: En forma física o virtual (correo electrónico y plataforma web) y que continúen avanzando.

Gloria Patricia Londoño L., Asesora de Control Interno

Fecha: Julio 26 de 2023

