



**INFORME DE SEGUIMIENTO A
TRAMITES P,Q,R,S,D PRIMER
SEMESTRE 2021**

1. INTRODUCCIÓN

La Asesoría de Control Interno de la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, dentro de sus actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría para la presente vigencia, además de acatar 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”, realizó el seguimiento al comportamiento que la entidad le dio a las solicitudes de los ciudadanos, recibidas en forma física o a través de medios electrónicos durante el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2021.

2. OBJETIVOS

2.1. General

Analizar y verificar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que se hayan recibido y la oportunidad en la respuesta, durante el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2021, 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
- Hacer las recomendaciones necesarias a la Gerencia
- Publicar el presente informe en la página web de la entidad

3. DESARROLLO

3.1. Normas Aplicables a PQRDS

- Art. 23 Constitución Política de Colombia.... “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o

particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- Ley No. 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.
- Decreto No. 491 de 2020 “Emergencia Sanitaria Covid-19 3. Atención al Ciudadano de Manera Virtual”

3.2. Documentos Fuente

Para la elaboración del presente seguimiento, se obtuvo información por parte de la funcionaria Geraldine Restrepo Jiménez, Auxiliar Administrativa, quien tiene a su cargo la gestión documental y los siguientes documentos:

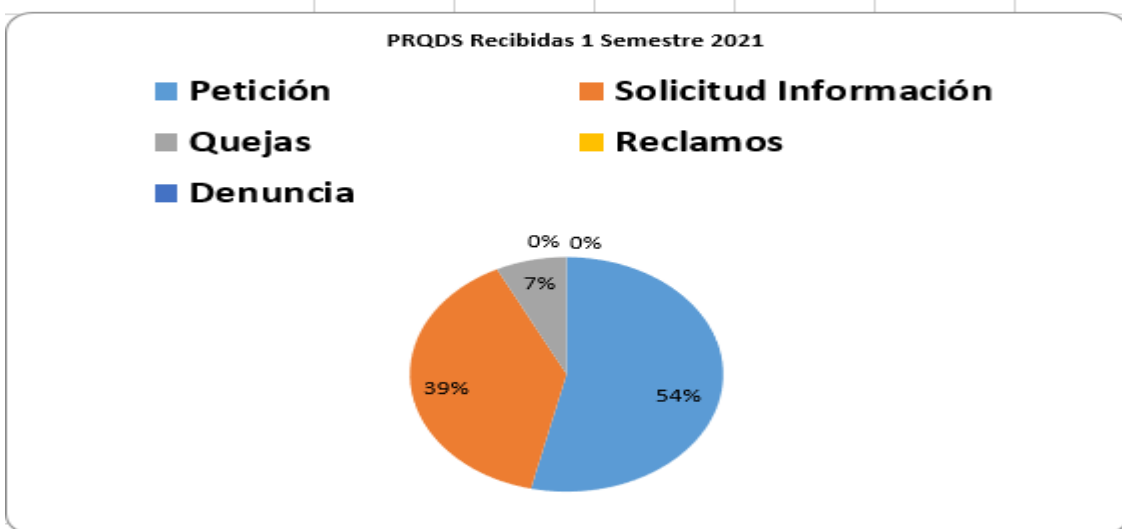
- El registro y escaneo de información a través del aplicativo SAIA (Recibida-Despachada).

- Manejo y control de las carpetas de correspondencia recibida y despachada. Estas últimas generadas en las dependencias: Gerencia, dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Zonas de permitido parqueo, la asesoría Jurídica y la de control interno.
- Información a través de email recibidos y despachados por el correo institucional y en la página web (botón de PQRDS).

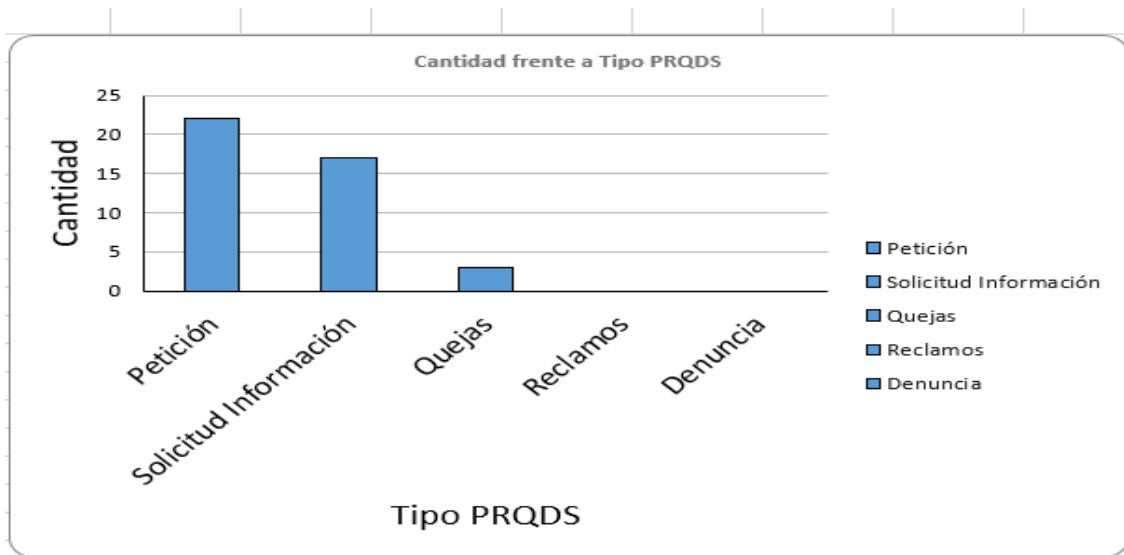
3.3. Aspectos Relevantes en Comportamiento PQRDS

3.3.1. PQRDS Recibidas Período: Enero a Junio de 2021

PRQDS Recibidas	
Tipo	Cantidad
Petición	22
Solicitud Información	16
Quejas	3
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	41



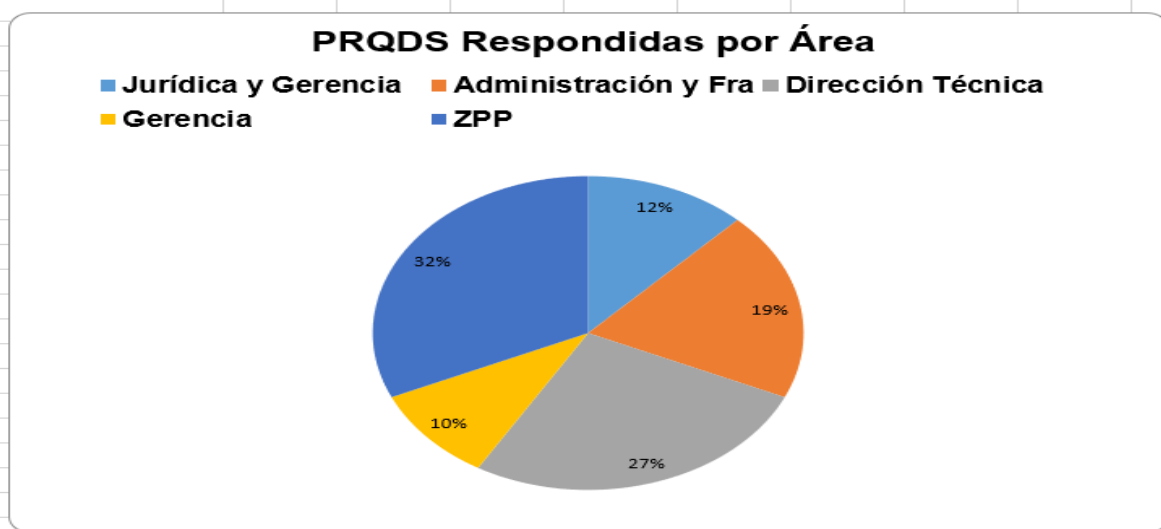
PQRDS clasificadas así:



Es de resaltar que en la EDUP, **nunca se ha recibido denuncias por conductas de actos de corrupción.**

3.3.2. Distribución PQRDS Recibidas Por Dependencias

PRQDS Respondidas por Área	Cantidad
Jurídica y Gerencia	5
Administración y Fra	8
Dirección Técnica	11
Gerencia	4
ZPP	13



PRQDS Respondidas por Jurídica y Gerencia	
Tipo	Cantidad
Petición	2
Solicitud Información	3
Quejas	0
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	5

PRQDS Respondidas por Administrativa y Financiera	
Tipo	Cantidad
Petición	2
Solicitud Información	6
Quejas	0
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	8

PRQDS Respondidas por Dirección Técnica	
Tipo	Cantidad
Petición	9
Solicitud Información	3
Quejas	0
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	12

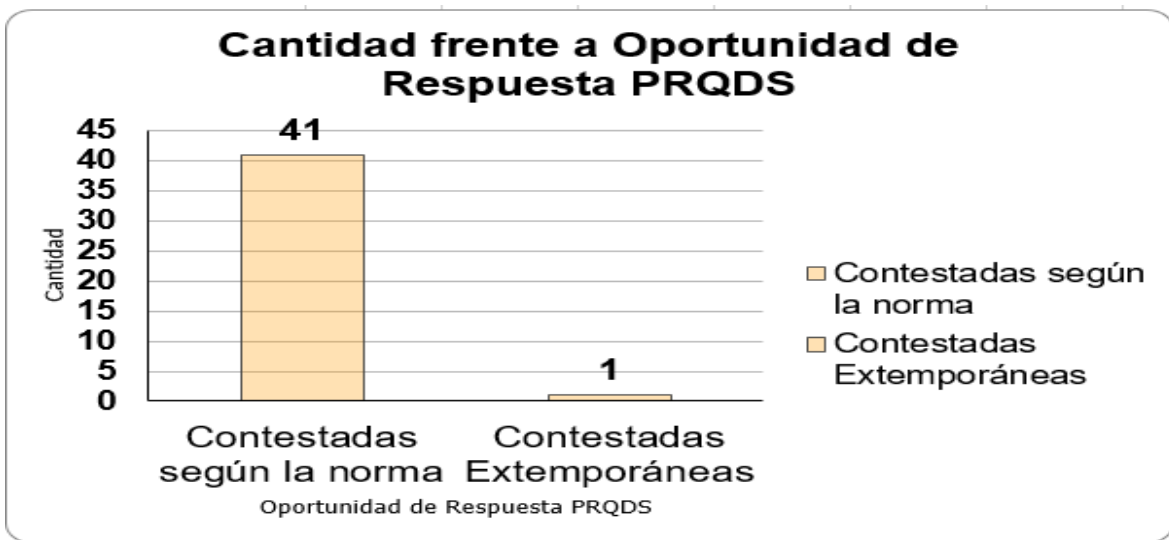
PRQDS Respondidas por Gerencia	
Tipo	Cantidad
Petición	3
Solicitud Información	1
Quejas	0
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	4

PRQDS Respondidas por ZPP	
Tipo	Cantidad
Petición	7
Solicitud Información	3
Quejas	3
Reclamos	0
Denuncia	0
Total	13

3.3.3. Oportunidad de Respuesta

A continuación, se hace un análisis de la oportunidad en la respuesta de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias correspondientes al periodo enero a junio de 2021:

Oportunidad de Respuesta PRQDS	Cantidad
Recibidas	41
Contestadas según la norma	41
Contestadas Extemporáneas	1



3.3.4. PQRDS Con Respuesta Extemporánea

Dependencia	Clase de Petición	Radicado Respuesta	No. Respuestas Extemporáneas	Días de Retraso
Gerencia	Solicitud de Información por parte de la oficina Jurídica de la Alcaldía de Pereira. Rad. 10E-19/02/2021	Recibido Rad. Rad. 10E-19/02/2021 y Respuesta con Rad.38 fecha 25/03/2021	1	3
Total			1	

Al revisar la solicitud del cuadro anterior, que se trata del envío de los estatutos de la entidad. Se refleja un descuido interno, dado que este documento existe y solamente era remitirlo. Sin embargo, al analizar y verificar las evidencias del total de PQRDS recibidas para el período evaluado, se demostró muy buen desempeño

y atención por parte de los directivos. Igualmente, muy importante la creación del chat a través del what sAp para su seguimiento permanente.

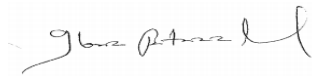
4. Recomendación

- Programar una capacitación general al talento humano que ha estado ingresando a la entidad (contratistas y funcionarios), sobre PQRDS.

5. Conclusión

La Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2021, dio cumplimiento a las respuestas de las PQRDS, reflejando así un continuo compromiso en la gestión de atención al ciudadano por parte del personal.

Cordialmente,



Gloria Patricia Londoño L.

Asesora de Control Interno

Fecha: Julio 26 de 2021