

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2022



INFORME DE PQRSFD SEGUNDO 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.



TIEMPOS RESPUESTAS A LAS PQRDS SEGUN LEY 2207 DE 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.

LEY 2207 DE 2022

(Mayo 17)

"POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020"

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ARTÍCULO 1. Objeto. Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.

ARTÍCULO 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

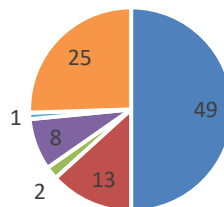
ARTÍCULO 3. Deróguese el artículo 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

ARTÍCULO 4. Vigencia. La presente ley rige a partir del día siguiente a su promulgación.

Resumen PQRS Gestionadas basados en la norma Segundo Semestre 2022

Total	TRASLADO	NOTIFICACION	PETICION	SOLICITUD CONCEPTO TECNICO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
49	13	2	8	1	25

PQRDS II RECIBIDAS EN II SEMESTRE DE 2022

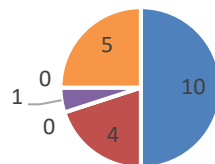


- Total
- TRASLADO
- NOTIFICACION
- PETICION
- SOLICITUD CONCEPTO TECNICO
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Resumen PQRS Gestionadas Extemporaneamente Segundo Semestre 2022

Total	TRASLADO	NOTIFICACION	PETICION	SOLICITUD CONCEPTO TECNICO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	4	0	1	0	5

PQRDS II SEMESTRE 2022 - EXTEMPORANEA SUS RESPUESTAS



- Total
- TRASLADO
- NOTIFICACION
- PETICION
- SOLICITUD CONCEPTO TECNICO
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Descripción de las PQRS Gestionadas Extemporaneamente II Semestre 2022

Rad: Recibido	Fecha Recibida	Entidad	Dependencia responsable de respuesta	Rdo: Salida	Fecha de Respuesta	Dias Vcto	Tipo de PQRDS
20220729-74-E	29/07/2022	MEGABUS S.A.	Dirección Técnica	20221020-236-I	20/10/2022	36	Petición
20220801-78E	1/08/2022	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL	Dirección Técnica	20221110-279-I	10/11/2022	55	Solicitud de Información
20220803-	28/07/2022	SENEIDA HERRERA HINCAPIE, COMERCIANTE BARRIO CUBA-ZPP	Dirección Administrativa y Financiera (Jurídica)	20220809-172I	9/08/2022	3	Traslado por competencia otra entidad
20220905-92-E	5/09/2022	PERSONERIA MUNICIPAL	Dirección Administrativa y Financiera (Jurídica)	20220928-201I	28/09/2022	7	Solicitud de Información
20220915-96-E	15/09/2022	CONTROL FISICO- ALCALDIA DE PEREIRA (Arrojar basura)	Dirección Administrativa y Financiera (Jurídica)	20221006-216-I	6/10/2022	9	Traslado por competencia otra entidad

Descripción de las PQRS Gestionadas Extemporaneamente II Semestre 2022

Rad: Recibido	Fecha Recibida	Entidad	Dependencia responsable de respuesta	Rdo: Salida	Fecha de Respuesta	Días Vcto	Tipo de PQRDS
20220919-100-E	19/09/2022	GILDARDO CARMONA GRAJALES-COMITÉ CIVICO DEL JARDIN II PEREIRA- SUSPENSION PROYECTO PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS	Dirección Técnica	20220930-206-I	30/09/2022	4	Traslado por competencia otra entidad
20221020-116-E	24/10/2022	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL	Dirección Técnica	20221103-277-I	3/11/2022	3	Solicitud de Información
20221123-138-E	23/11/2022	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL	Dirección Técnica	20221223-303-I	23/12/2022	10	Solicitud de Información
20221130-143-E	30/11/2022	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL	Dirección Técnica	20221223-302-I	23/12/2022	5	Solicitud de Información
20221207-147-E	7/12/2022	PLANEACION MUNICIPAL (SOLICITUD AVANCE CONTRATO 5416 DE 2022)	Dirección Técnica			Sin responder (Vcto. 23/12/2022)	Solicitud de Información
20221219-156-E	19/12/2022	MARIA FERNANDA JIMENEZ REYES -- ZPP	Dirección Administrativa y Financiera (Jurídica)	20230117-12-I	17/01/2023	13	Traslado por competencia otra entidad

CONCLUSION Y RECOMENDACION

La Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP, para el período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Diciembre de 2022, recibió 49 PQRDS de las cuales Diez (10) se contestaron en forma extemporánea y Una (1) a la fecha del presente informe no fue contestada. Preocupante, la entidad incumplió en el 22,45% por esto, es necesario revisar que factores internos están impidiendo seguir el proceso completo desde que llega la PQRDS, su radicación, distribución y posterior respuesta oportuna por parte de los líderes de los procesos y su personal de apoyo. No olvidar que se necesita cumplir con las normas establecidas y hacen parte de la ley de transparencia y también del deber del servidor público. Por lo tanto se recomienda lo siguiente:

- Reincido en que se necesita fortalecer a través de capacitación el proceso en el manejo de las PQRDS al personal que recibe, clasifica y distribuye la correspondencia interna a los funcionarios y contratistas que por sus funciones y alcances diarios requieren dar las respuestas pertinentes.
- Elaborar un plan de mejoramiento interno con metas y acciones de mejora reales y con seguimiento por la segunda línea de defensa establecida en la entidad, no esperar cada seis meses que control interno realice el monitoreo.
- Revisar diariamente en el correo INFO, el institucional y el botón de PQRDS ubicado en la plataforma web, las solicitudes para proceder a la gestión interna, aplicar más control y responsabilidad.

Gloria Patricia Londoño L., Asesora de Control Interno

Fecha: Enero 3 de 2023

