



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE LAS P.Q.R.S.D SEGUNDO SEMESTRE 2020

---

## 1. INTRODUCCIÓN

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 para la presente vigencia 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”, efectuó seguimiento al comportamiento que le dio la entidad, a las solicitudes de los ciudadanos, recibidas en forma física y por este tiempo de pandemia a causa del Covid-19, su recepción en gran porcentaje fue a través de correo electrónico, página web, botón PQRDS, en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2020.

## 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 los meses de julio a diciembre de 2020, por parte de la **Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira-EDUP**.

### 2.1.1. Específicos

- Analizar y clasificar las solicitudes recibidas correspondientes a PQRDS
- Revisar el cumplimiento de la norma en el momento de elaborar y brindar las respuestas
- Evidenciar los medios que estableció la entidad para el acceso de PQRDS
- Elaborar y socializar las recomendaciones necesarias en pro de mejorar los procesos a la Gerencia y los directores a replicar.
- Publicar el presente informe en la página web de la entidad

## 3. DESARROLLO

### 3.1. Normatividad aplicada

- 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. 712 de 2001, Reforma el Código procesal del trabajo, capítulo II, art. 6to Reclamación Administrativa
- 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.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) 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.
- 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”.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2, 2015, expedido por la Presidencia de la República y el DAFP. La Oficina de Control Interno: Página 40 Controles: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.
- Decreto No. 491 de 2020 “Emergencia Sanitaria Covid-19 3. Atención al Ciudadano de Manera Virtual”

### 3.2. Información base a considerar

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, así, como información obtenida de la página web, botón PQRDS, correo electrónico o en forma física:

- El registro y escaneo de información a través del aplicativo SAIA (Recibida-Despachada).
- Registros del libro radicador
- Manejo de las carpetas de correspondencia: recibida de los diferentes usuarios y producida y respondida por las siguientes dependencias: Gerencia, dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, la asesoría Jurídica, zonas de permitido parqueo y por control interno.
- Solicitudes recibidas a través de la página web
- Solicitudes recibidas a través del correo electrónico institucional
- Listado de oficios radicados expedido por el sistema Saia.

### 3.3. Aspectos Relevantes

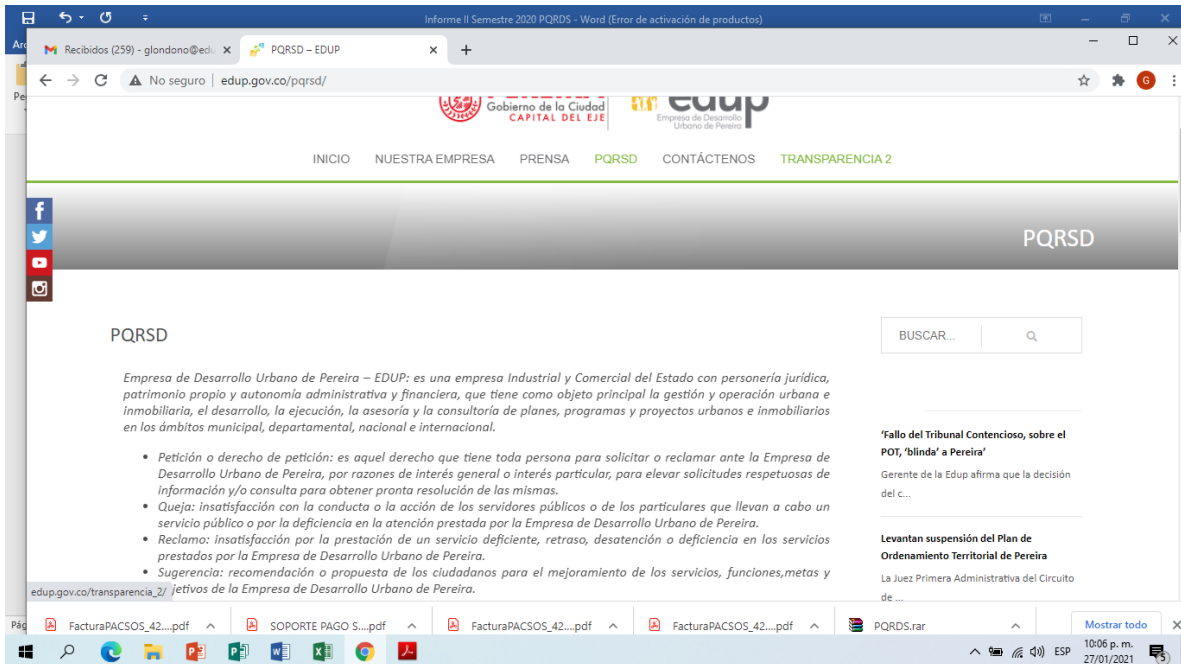
#### 3.3.1. PQRDS Recibidas durante el segundo semestre de 2020

CLASE PQRDS	CANTIDAD
Petición	20
Queja	2
Denuncia	2
Consulta	1
Reclalmación Adiva	2
Solicitud Información	36
<b>Total</b>	<b>63</b>

#### 3.3.2. Canales de atención al ciudadano para las PQRDS

- Se verificó el link LINK: <http://edup.gov.co/pqrsd/> para el botón en la página web:

# INFORME DE SEGUIMIENTO TRAMITE DE PQRSD SEMESTRE II DE 2020



Informe II Semestre 2020 PQRSD - Word (Error de activación de productos)

Recibidos (259) - gIondono@ed... x PQRSD - EDUP x +

No seguro | edup.gov.co/pqrds/

Gobierno de la Ciudad CAPITAL DEL EJE | edup Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira

INICIO NUESTRA EMPRESA PRENSA PQRSD CONTÁCTENOS TRANSPARENCIA 2

PQRSD

BUSCAR...

**PQRSD**

Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira – EDUP: es una empresa Industrial y Comercial del Estado con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, que tiene como objeto principal la gestión y operación urbana e inmobiliaria, el desarrollo, la ejecución, la asesoría y la consultoría de planes, programas y proyectos urbanos e inmobiliarios en los ámbitos municipal, departamental, nacional e internacional.

- **Petición o derecho de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada por la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira.
- **Reclamo:** insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira.
- **Sugerencia:** recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Empresa de Desarrollo Urbano de Pereira.

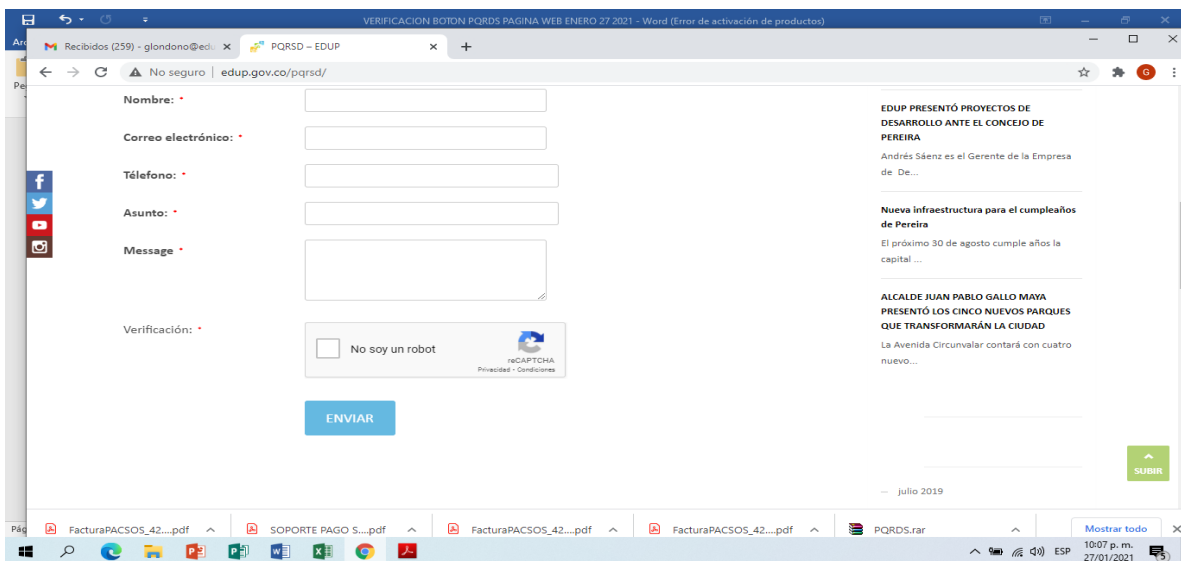
edup.gov.co/transparencia\_2/

‘Fallo del Tribunal Contencioso, sobre el PDT, ‘blinda’ a Pereira’  
Gerente de la Edup afirma que la decisión del c...

Levantam suspensión del Plan de Ordenamiento Territorial de Pereira  
La Juez Primera Administrativa del Circuito de...

FacturaPACSOS\_42...pdf SOPORTE PAGO S...pdf FacturaPACSOS\_42...pdf FacturaPACSOS\_42...pdf PQRDS.rar

10:06 p. m. 27/01/2021



VERIFICACION BOTON PQRDS PAGINA WEB ENERO 27 2021 - Word (Error de activación de productos)

Recibidos (259) - gIondono@ed... x PQRSD - EDUP x +

No seguro | edup.gov.co/pqrds/

Nombre: \*

Correo electrónico: \*

Teléfono: \*

Asunto: \*

Message \*

Verificación: \*

No soy un robot

reCAPTCHA

ENVIAR

EDUP PRESENTÓ PROYECTOS DE DESARROLLO ANTE EL CONCEJO DE PEREIRA  
Andrés Sáenz es el Gerente de la Empresa de De...

Nueva infraestructura para el cumpleaños de Pereira  
El próximo 30 de agosto cumple años la capital ...

ALCALDE JUAN PABLO GALLO MAYA PRESENTÓ LOS CINCO NUEVOS PARQUES QUE TRANSFORMARÁN LA CIUDAD  
La Avenida Circunvalar contará con cuatro nuevo...

Subir

— julio 2019

FacturaPACSOS\_42...pdf SOPORTE PAGO S...pdf FacturaPACSOS\_42...pdf FacturaPACSOS\_42...pdf PQRDS.rar

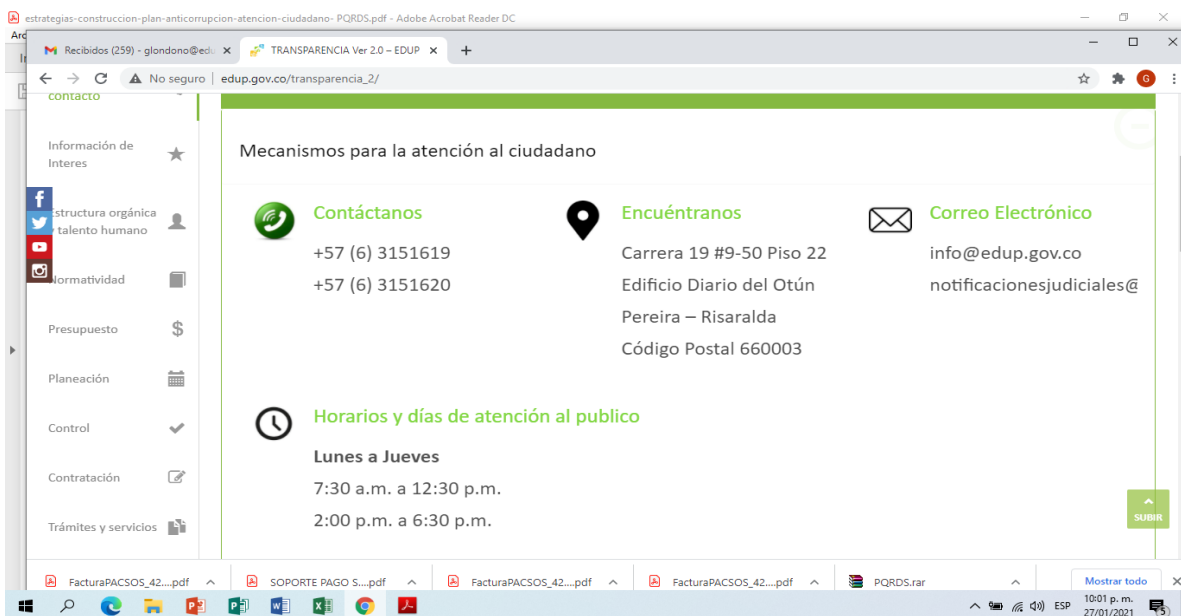
10:07 p. m. 27/01/2021

# INFORME DE SEGUIMIENTO TRAMITE DE PQRSD SEMESTRE II DE 2020

Al respecto, se observó que en el segundo semestre ingresaron las siguientes peticiones a través de ese link:

Radicado	Fecha de Radicación	Descripción o Asunto	Origen	Respuesta
2020-11-03-132-E	3/11/2020 8:47	Derecho de Petición Puesto Poblado	Diego Murillo	Rad. 217 24/11/2020
2020-10-20-126-E	20/10/2020 15:20	Derecho de petición Recursos Públicos	Catalina Romero Jim	Rad. 190 05/11/2020
2020-08-18-90-E	18/08/2020 11:11	Solicitud retiro ZONA AZUL	JOAN MANUEL RIOS BEDOYA - concejal	Rad. 131 24/08/2020

- Se cuenta con un Buzón de sugerencias ubicado a la entrada de la oficina de la gerencia.
- También, dentro de la estructura de la página web está “Mecanismos de contacto”, donde le brinda información a la ciudadanía como se puede ver en la siguiente imagen.



### 3.3.3. Cantidad PQRDS recibidas en la vigencia

Clase PQRDS	Primer Semestre 2020	Segundo Semestre
		2020
Petición	12	20
Queja	0	2
Reclamación Activa	0	2
Denuncia	0	2
Consulta	0	1
Solicitud Información	9	36
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>63</b>

### 3.3.4. Oportunidad de Respuesta

Revisión y análisis de la oportunidad en dar respuesta:

Oportunidad de Respuesta PQRDS	Cantidad	Porcentaje
Recibidas	63	
Contestadas Según la norma	60	95,24
Contestadas Extemporáneas	3	4,76

Se demuestra mayor compromiso por parte del personal en dar atención al ciudadano, a través de respuestas mediante el correo electrónico, físico, etc.

### 3.3.5. PQRDS en respuesta extemporánea

# INFORME DE SEGUIMIENTO TRAMITE DE PQRSD SEMESTRE II DE 2020

DEPENDENCIA	CLASE PETICION	RAD. RECIBIDO	FECHA RECIBIDO	RAD. ENVIADO	FECHA ENVIADO	DIAS RETRASO	OBSERVACION
Zonas de Permitido Parqueo	Derecho de Petición	2020-09-07-94E	2/09/2020	201	5/11/2020	14	No se evidenció oficio previo al peticionario, en fecha acordada, solo borrador de respuesta para legalizar firmas.
Zonas de Permitido Parqueo	Derecho de Petición	2020-10-01-102E	15/09/2020	207	9/11/2020	7	No se evidenció oficio previo al peticionario.
Gerencia y Administrativa y Financiera	Solicitud de Información-Apertura Investigación	2020-12-04-143E	27/11/2020	Sin Radicado	23/12/2020	2	El oficio despachado figura con el último día (21/12/2020), pero el correo electrónico de envío fue el día 23/12/2020

Con relación a lo anterior, se evidenciaron tres (3) respuestas extemporáneas, con muchos días de mora, lo que refleja que falta más capacitación a los responsables de dar las respuestas oportunas y de dar inmediata atención a los traslados que se realicen y/o reciban para otras entidades, teniendo en cuenta los términos de ley. Aclarando, que la entidad conocía los nuevos plazos brindados por la norma, por causa de aislamiento obligatorio preventivo en este tiempo de pandemia

En las evidencias no hubo mucha claridad o datos físicos de las respuestas previas remitidas por la entidad, las mencionadas por el asesor jurídico y el coordinador de ZPP en ese momento, con las que dieron respuesta, solamente se encontraron las de fecha noviembre 5 y 9 respectivamente, por ello se dejó la anotación.

#### 4. Conclusión

Basada en la revisión a los derechos de petición y solicitudes de información elevadas por los ciudadanos y otras entidades y comparados éstas con el semestre anterior, se evidenció que se recibieron mayor número de solicitudes: de Veintiuna (21), se pasó a Sesenta y tres (63) recibidas, con relación a las respuestas no oportunas: de Una (1) se incurrió en Tres (3) respectivamente.

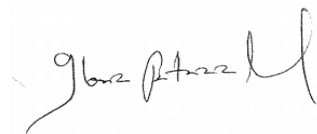


Lo anterior, en términos generales el comportamiento y cumplimiento por parte de la entidad fue muy bueno con una oportunidad de respuesta del 95% aproximadamente. Sin embargo, faltó atención a unos pocos requerimientos de ley concretamente, en la dependencia relacionada al contrato para la operatividad de las zonas de permitido parqueo-ZPP. Finalmente, a pesar de ello, se observó que existe un buen compromiso por parte del personal de la entidad en general.

## 5. Recomendaciones

- Elaborar un control sistemático coherente con el libro radicador, en relación a los datos inmersos en los oficios o correos recibidos y despachados.
- Revisar el procedimiento establecidos para las PQRDS en la entidad.
- Capacitar a los funcionarios y contratistas, quienes por sus funciones o alcances contractuales, atienden las peticiones recibidas en la entidad.
- Cuando se presente una denuncia anónima, se necesita dar respuesta y publicarla en la página web.
- Respuestas oportunas, sin dejar vencer los términos de ley.
- Elaborar trimestralmente por parte de la entidad, informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en el servicio que se presta.
- Realizar seguimiento oportuno a las solicitudes que según su requerimiento, necesitan ser trasladadas a otras entidades, que cuentan con las competencias para brindar la respuesta requerida.
- Que las respuestas que se brinden a los usuarios o ciudadanos, se han objetivas, claras y de fácil comprensión.

Cordialmente,



**Gloria Patricia Londoño L.**

Asesora de Control Interno

Fecha: Enero 29 de 2021.