



Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia

R-AM-PGG-003 Versión 8  
22/07/2015

Armenia, 24 de julio de 2020

G-EDUA-451-2020

Doctor  
**JAVIER RAMIREZ MEJIA**  
Gerente Encargado  
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA. EDUA  
CAM piso 5  
Alcaldía



FECHA: 27-07-2020  
HORA: 3:00 pm  
RECIBE: Muller  
FOLIOS: 01

Asunto: Informe de seguimiento PQRS Primer Semestre de 2020.

Cordial Saludo.

De la manera más atenta, me permito presentar el informe de seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno de la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2020, el cual se realizó a través de muestreo aleatorio en los Procesos de la Organización, de la siguiente forma:

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA**

**1. Alcance**

Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2020 de la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA y verificar el cumplimiento al tiempo de respuesta de conformidad con la normatividad vigente.

**2. Período:** I semestre de 2020 (02 de enero al 30 de junio de 2020).

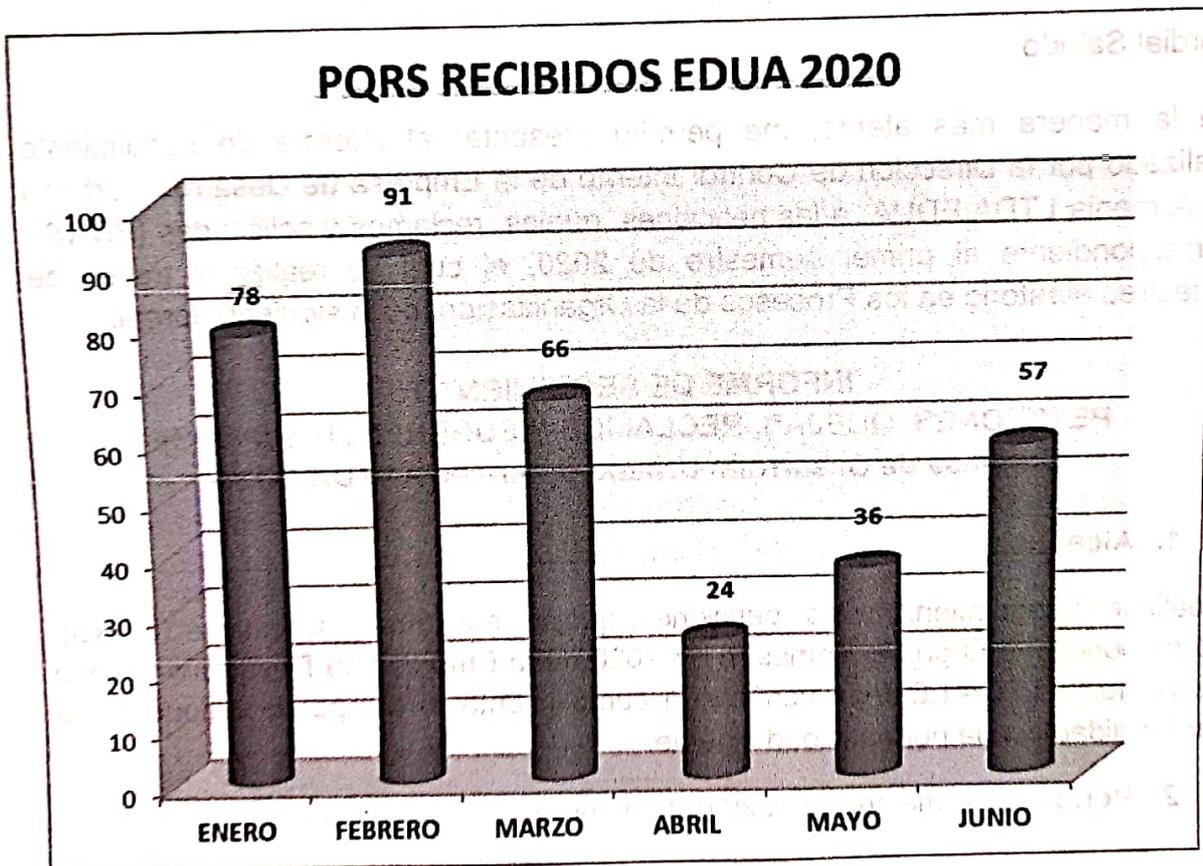
**3. Resultados**

Se presenta el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2020 a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA mensualmente:

Carrera 17 #16-00 Piso 5 Centro Administrativo Municipal CAM  
Teléfono: 744 35 67 - 744 71 00 ext. 502 - Celular institucional: 311 379 84 00  
Correo Electrónico: info@edua.gov.co - Armenia Quindío  
www.edua.gov.co



PQRS RECIBIDOS EDUA 2020	
MES	CANTIDAD
ENERO	78
FEBRERO	91
MARZO	66
ABRIL	24
MAYO	36
JUNIO	57
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>



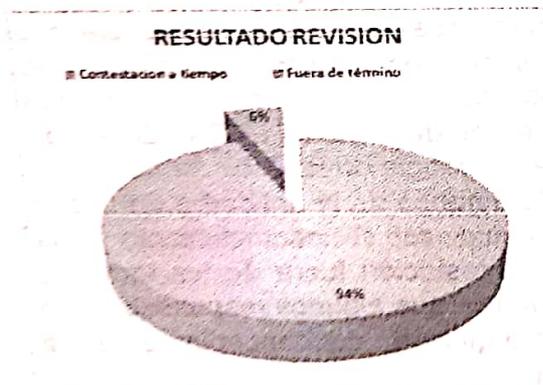
Carrera 17 #16-00 Piso 5 Centro Administrativo Municipal CAM  
Teléfono: 744 35 67 - 744 71 00 ext. 502 - Celular institucional: 311 379 84 00  
Correo Electrónico: info@edua.gov.co - Armenia Quindío  
www.edua.gov.co



De la cantidad de PQRS allegadas mensualmente a la EDUA, se realizó un muestreo equivalente al 10% para el seguimiento al cumplimiento de los términos de contestación establecidos, revisando 35 PQRS en los expedientes allegados por los responsables de proceso, esto es las solicitudes con sus respectivas contestaciones.

MUESTRA REVISADA 10%		
PQRS REVISADOS	35	100%
Contestación a tiempo	33	94%
Fuera de término	2	6%

De la muestra auditada 35 PQRS se evidencio que 33 fueron contestados dentro de los términos a la recepción del requerimiento en la Edua, esto es 15 días establecidos por la norma, pero no se cumplió el termino establecido en la entidad de 10 días hábiles en la mayoría de los casos y se evidencio que 02 peticiones se contestaron fuera de los términos. Se adjunta la relación de las peticiones revisadas con las observaciones de manera individual.



Igualmente se encuentran consecutivos asignados a las peticiones con literales adicionados, lo cual no genera claridad frente al ingreso de las mismas:

027A	GUILLEMO ANTONIO ARENAS HERRERA	PARTICULAR	DERECHO DE PETICION PLANILLAS DE SEGURIDAD SOCIAL
028A	JESUS ANTONIO MAYORGA GOMEZ	ARRENDATARIO CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ	SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCAL
029A	ROBINSON RAMIREZ MONSALVE	PARTICULAR	SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO LOCAL CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ
030A	DIANA CATALINA SALCEDO	ADMINISTRADORA PATIOS SETTA	INFORME DE NOVEDAD QTY 35A
031A	JOSE MANUEL RIOS MORALES	ALCALDE DE ARMENIA	CIRCULAR 004- CONSEJO DE GOBIERNO



032A	LUIS EDUARDO OSPINA JIMENEZ	EDIL COMUNA 7	CITA PERSONAL
33	WILLIAM ALEXANDER SILVA PINEDA	PROFESIONAL PERSONERIA MUNICIPAL	REMISION POR COMPETENCIA 146-2017 EXPEDIENTE MARIBEL
033A	LUISA FERNANDA LEON	DEFENSORA DEL PUEBLO	ACOMPANAMIENTO DERECHO DE PETICION JAEI SANTOS
34	MARIBEL GRISALES SALAZAR	TECNICO EDUA	COPIA INFORME ENTREGA DE LOCALES CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ
034B	IVAN MAURICIO FERNANDEZ ARBELAEZ	PROCURADURIA GENERAL	CITACION AUDIENCIA DE CONCILIACION OPCION DISEÑO

Asi mismo en la muestra se evidencia el consecutivo numero 0169 sin asignar a ninguna petición.

#### 4. Observaciones

- Tal y como se indicó de manera preliminar a través de los comunicados enviados a la entidad, desde el correo institucional de Control Interno [controlinterno@edua.gov.co](mailto:controlinterno@edua.gov.co) con fecha del 19 de marzo de 2020 y 09 de junio de 2020, como seguimientos previos a la auditoria de seguimiento a los PQRS vig 2020, por emdrio de los cuales se solicitó la actualización urgente información PQRS - Google Drive, toda vez que se evidencia que la Empresa implementó una herramienta tecnológica que permite la recepción de documentos (Petitionen, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA EDUA), en la plataforma de gmail, específicamente en google drive, éste control es un control de la primera y segunda línea de defensa de la entidad a un riesgo que se presenta en las Entidades como es el incumplimiento a la contestaciones de las peticiones o la contestación fuera de los términos previstos por la Ley, no obstante se evidencia que algunos responsables de proceso no han diligenciado la información correspondiente a la contestación de los pqs 2020 a la fecha.
- En la muestra auditada (enero –junio de 2020), se evidencia un cumplimiento final de atención del 100% y un cumplimiento oportuno de atención del 94% en la muestra revisada de 35 PQRS, siendo un porcentaje bajo toda vez que es obligatorio por parte de las entidades dar la contestación oportuna a las peticiones de los ciudadanos conforme lo establece la normatividad vigente.
- En promedio, durante el segundo semestre de 2020, el 94% de las PQRS tuvieron respuesta oportuna y el 06% presentaron respuesta fuera del término establecido, se encuentra que por parte de los funcionarios y



MUNICIPIO DE ARMENIA

**EDUA**

Empresa de Desarrollo  
Urbano de Armenia

R-AM-PGG-003 Versión 8  
22/07/2015

contratistas a quienes se asigna la contestación de la petición, en algunos casos ingresan un número de oficio con determinada fecha, la cual es una fecha diferente a la señalada en el libro radicador y la fecha de remisión al peticionario también es diferente, además revisados de fondo estas contestaciones se trata del mismo modelo o formato de contestación a la solicitud de locales a la entidad, lo cual no genera para la misma la necesidad de una investigación o búsqueda de información que lleve al incumplimiento o que requiriera ampliación de términos y si fuera así el caso debe la entidad oficiar al peticionario de la situación.

Igualmente se encuentran casos donde la información registrada en el control de correspondencia en el google drive es diferente (dentro de los términos) a la fecha consignada en el oficio y a la fecha de recibo por parte del peticionario, lo cual genera falta de confiabilidad en la información reportada y falta de verificación de los supervisores de contratos al momento de verificar evidencias de informes de los contratistas.

- Las PQRS fueron recibidas de forma presencial y vía correo institucional, teniendo en cuenta la cuarentena decretada por el Gobierno nacional.
- En revisión de los expedientes contentivos de las respuestas a los PQRS se encuentra que debe fortalecerse el cumplimiento de la ley general de archivo con los responsables de proceso, no se encuentra foliación, orden cronológico de los documentos, de algunos no se encuentran respuestas o peticiones.
- Se encuentra falta de control a la asignación de consecutivos de ingreso de la correspondencia a la entidad.

## 5. Recomendaciones

- Si bien se observa la respuesta oportuna en los términos de Ley en casi todas las peticiones, es deber de la entidad atender todas las contestaciones dentro de los términos establecidos, igualmente se recomienda finalizar el proceso en el sistema.

Carrera 17 #16-00 Piso 5 Centro Administrativo Municipal CAM  
Teléfono: 744 35 67 - 744 71 00 ext. 502 - Celular institucional: 311 379 84 00  
Correo Electrónico: info@edua.gov.co - Armenia Quindío  
www.edua.gov.co



# EDUA

Empresa de Desarrollo  
Urbano de Armenia

R-AM-PGG-003 Versión 8  
22/07/2015

- Optimizar la herramienta de google drive incorporando la totalidad de la información, con el fin de contar con la trazabilidad de los PQRS allegados a la Organización.
- Es notoria la utilización de un estándar para las contestaciones de solicitudes de arrendamiento allegadas a la entidad, lo cual es admisible siempre y cuando la pretensión o situación del peticionario sea analizada para el caso particular y cuente con una respuesta dentro del término y de fondo.
- Es urgente la atención en la organización del archivo de gestión documental de la entidad, porque es compleja la ubicación de los expedientes para la revisión y seguimiento a las actuaciones de la EDUA.

## 6. Anexos

Relación PQRS muestra revisada.

Cordialmente,

**Jenny Marcela Castillo López**

**Directora de Control Interno**

Proyecto y Elaboró: Jenny M. Castillo L.

Revisó: Jenny M. Castillo L.