



Armenia, 7 de enero de 2021

Doctora
CAROLINA VENENCIA VALENCIA
Gerente
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA. EDUA
CAM piso 5
Alcaldía

G-EDUA-005-2021
EDUA
Empresa de Desarrollo
Urbano de Armenia
FECHA: 12-enero-21
HORA: 8:00 am
RECIBE: [Firma]
FOLIOS: 5

Asunto: Informe de seguimiento PQRS Segundo - 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 segundo 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 segundo 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. **Periodo:** II semestre de 2020 (del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020).

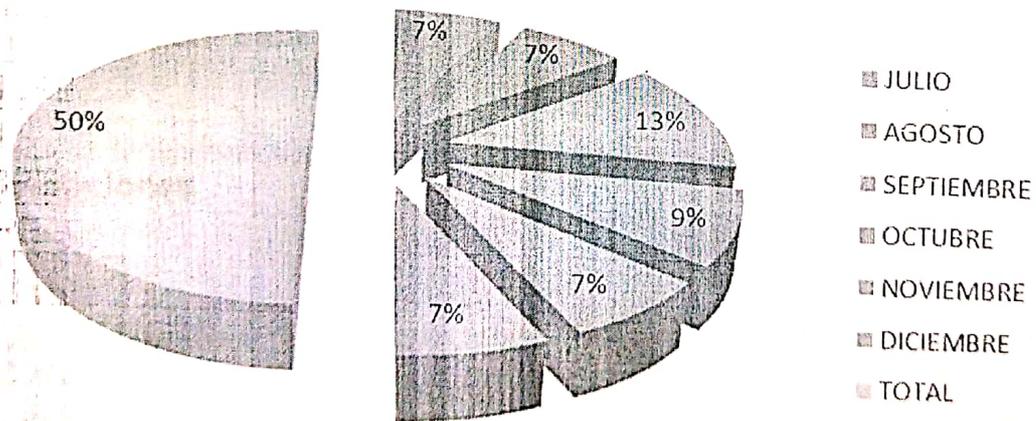
3. Resultados

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

Se presenta el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA mensualmente:

PQRS RECIBIDOS EDUA 2020	
MES	CANTIDAD
JULIO	61
AGOSTO	61
SEPTIEMBRE	110
OCTUBRE	77
NOVIEMBRE	64
DICIEMBRE	62
TOTAL	435

PQRS RECIBIDOS EDUA SEGUNDO SEMESTRE 2020 CANTIDAD



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 44 PQRS en los expedientes allegados

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



por los responsables de proceso, esto es las solicitudes con sus respectivas contestaciones.

MUESTRA REVISADA 10%		
PQRS REVISADOS	44	100%
Contestación a tiempo	43	98%
Fuera de término	1	2%

De la muestra auditada PQRS se evidencio que 43 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 1 (una) petición se contestó fuera de los términos. Se adjunta la relación de las peticiones revisadas con las observaciones de manera individual, el cruce se realizó teniendo en cuenta el archivo de Google Drive Fecha de recibido del documento en la EDUA con la fecha de respuesta de esta manera se contaron los días transcurridos de tiempo de repuesta para lo cual en la muestra solo se detectó que una petición se contestó fuera del término.

4. Observaciones

- Se reitera nuevamente la observación concerniente a la 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 pqrs 2020 a la fecha.



- De lo anterior no se logró identificar plenamente los canales de atención por donde se recibieron los oficios de llegada lo cual es importante toda vez que teniendo en cuenta que la Entidad dispone de un link para ingreso de PQRS, no obstante en el formato de control y correspondencia no se pudo identificar el medio por el cual ingreso, el oficio lo cual es importante para conocer el porcentaje del total de peticiones registradas en el canal web, a su vez se recomienda en el formato de correspondencia diferenciar la tipología es decir a que corresponde (si solicitud de información o derechos de petición) diferente del asunto, esto en ocasión a llevar un estricto control en la contestación.
- En la muestra auditada (julio –diciembre de 2020), se evidencia un cumplimiento final de atención del 100% y un cumplimiento oportuno de atención del 98% en la muestra revisada de 44 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 98% de las PQRS tuvieron respuesta oportuna y el 2% presentaron respuesta fuera del término establecido.
- 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.

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



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.
- 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, en su defecto analizar la posibilidad de adquirir un software especializado en la recepción de PQRS.
- 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,

Oficina de control interno
Empresa de desarrollo urbano de armenia ltda. Edua