



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA

Armenia, 30 de julio de 2015

Arquitecto
Sebastián Congote Posada
Gerente
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA
CAM piso 5
Alcaldía

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2015

Cordial Saludo:

Mediante el presente, comedidamente se informa de los resultados obtenidos del seguimiento realizado, por parte de la oficina de control interno de la EDUA, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS, correspondiente al primer semestre de 2015, mediante muestreo aleatorio se seleccionaron los meses de enero y junio:

Seguimiento enero de 2015:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS ENERO DE 2015						
ITEM	DIRECTAS	POR REMISION	TOTAL	RESPUESTA	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE CUMPLIMIENTO O OPORTUNO
SOLICITUDES	38	4	42	40	35	83.33%
DERECHOS DE PETICION	3	2	5	5	5	100.00%
QUEJAS Y RECLAMOS	0	1	1	1	1	100.00%
ACCION DE TUTELA	1		1	1	1	100.00%
			49	47	42	85.71%
			Totales	100.00%	95.92%	85.71%

Seguimiento junio de 2015:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS JUNIO DE 2015						
ITEM	DIRECTAS	POR REMISION	TOTAL	RESPUESTA	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE CUMPLIMIENTO O OPORTUNO
SOLICITUDES	27	5	32	30	27	84.38%
DERECHOS DE PETICION	5	1	6	6	6	100.00%
QUEJAS Y RECLAMOS	1		1	1	1	100.00%
ACCIONES DE TUTELA	0	0	0	0	0	0.00%
			39	37	34	87.18%
			Totales	100.00%	94.87%	87.18%





EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA

OBSERVACIONES:

- ✓ En la muestra de auditoría, se evidencia oportuna respuesta y cumplimiento a requerimientos en un 100% de los derechos de petición, quejas y reclamos y acciones de tutela, sin embargo, con el tema de solicitudes, el mes de enero registra cumplimiento oportuno del 83.33% y en el mes de junio del 84.38%, lo cual se justifica en respuestas verbales a los peticionarios o algunas demoras en las respuesta principalmente en las solicitudes de arrendamiento de bienes, debido a los trámites internos.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Implementar una herramienta tecnológica que permita la recepción de documentos, radicación y distribución estableciendo alertas a los responsables, con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA – EDUA.
- ✓ Establecer un formato de recepción y respuesta de solicitudes verbales, con el fin de generar mecanismos de seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA – EDUA.

Cordialmente,

Original Firmado
Jackson Peláez Pérez
Director de Control Interno

Proyecto y Elaboro: Jackson P. P.
Revisó: Jackson P. P.

