



Empresa de Desarrollo  
Urbano de Armenia

R-AM-PGG-003 Versión 8  
22/07/2015

Armenia, 30 julio de 2017

Doctor  
Jackson Peláez Pérez  
Gerente  
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA  
CAM piso 5  
Alcaldía

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2017

Cordial Saludo:

De forma atenta me permito presentar el informe 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 2017, para ello mediante muestreo aleatorio se seleccionaron los meses de enero y abril de la vigencia 2017

#### Seguimiento enero de 2017:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS ENERO DE 2017						
ITEM	DIRECTAS	POR REMISION	TOTAL	RESPUESTA	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% CUMPLIMIENTO OPORTUNO
SOLICITUDES	25	5	30	30	29	97%
DERECHOS DE PETICION	6	0	6	6	6	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	3	0	3	3	3	100%
Totales			<b>39</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	
Porcentajes			<b>100.00%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>

#### Seguimiento abril de 2017:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS ABRIL DE 2017						
ITEM	DIRECTAS	POR REMISION	TOTAL	RESPUESTA	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% CUMPLIMIENTO OPORTUNO
SOLICITUDES	28	7	35	35	34	97%
DERECHOS DE PETICION	4	0	4	4	4	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	5	0	5	5	5	100%
TUTELAS	1		1	1	1	
Totales			<b>45</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	
Porcentajes			<b>100.00%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>



## **OBSERVACIONES:**

En la muestra auditada (enero- abril de 2017), se evidencia un cumplimiento final de atención del 100% en los meses de enero y abril y un cumplimiento oportuno de atención del 97% en el mes de enero y 98% en el mes de febrero, presentándose oportunamente las solicitudes, derechos de petición, quejas y reclamos y tutelas entre otras.

Para la vigencia 2017 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), estableciendo alertas a los responsables.

Cabe resaltar que las PQRS fueron recibidas de forma presencial, ya que los otros canales de comunicación (correo electrónico, vía telefónica) no fueron utilizados por los usuarios

## **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Si bien se observa la respuesta oportuna en los términos de Ley se recomienda finalizar el proceso en el sistema.
- ✓ 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  
Rocío Castillo Blanco  
Directora de Control Interno

Proyecto y Elaboro: Rocío C.B.  
Revisó: Rocío C.B.