Armenia, 6 de enero de 2016

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2015

Cordial Saludo:

De forma atenta me permito presentar el 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 segundo semestre de 2015, para ello mediante muestreo aleatorio se seleccionaron los meses 7 y 10:

Seguimiento julio de 2015:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2015						
ITEM	**DIRECTAS**	**POR REMISION**	**TOTAL**	**RESPUESTA**	**ATENDIDAS OPORTUNAMENTE**	**% CUMPLIMIENTO OPORTUNO**
SOLICITUDES	34	8	42	40	39	98%
DERECHOS DE PETICION	7	4	11	11	11	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	0	2	2	2	2	100%
		Totales	**55**	**53**	**52**	
		Porcentajes	**100.00%**	**95%**	**93%**	**98%**

Seguimiento octubre de 2015:

DATOS CONSOLIDADOS SEGUIMIENTO PQRS OCTUBRE DE 2015						
ITEM	**DIRECTAS**	**POR REMISION**	**TOTAL**	**RESPUESTA**	**ATENDIDAS OPORTUNAMENTE**	**% CUMPLIMIENTO OPORTUNO**
SOLICITUDES	21	3	24	23	23	100%
DERECHOS DE PETICION	7	4	11	11	11	100%
QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	2	2	2	100%
		Totales	**37**	**36**	**36**	
		Porcentajes	**100.00%**	**97%**	**97%**	**100%**

OBSERVACIONES:

En la muestra auditada, se evidencia que no hay variación en el cumplimiento de respuestas oportunas, a derechos de petición y quejas con respecto al mismo informe del semestre anterior, situándose en el 100% de cumplimiento en la oportunidad de respuestas, se encuentra también un aumento en la efectividad de contestaciones a las solicitudes, ya que para ambos meses se ubico por encima del 90% indicando compromiso de mejora en la entidad.

RECOMENDACIONES:

Dar prioridad para el año 2016 a las recomendaciones del informe anterior las cuales han sido acatadas parcialmente para llevarlas a su ejecución total.

- ✓ 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.