



Armenia, 27 de diciembre de 2019

Doctor
Julián Mauricio Jara Morales
Gerente
Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA. EDUA
CAM piso 5
Alcaldía

EDUA
Empresa de Desarrollo
Urbano de Armenia
FECHA: 27 dic 2019.
HORA: 05:15 pm
RECIBIDO: [Signature]
FOLIOS: 08

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo Semestre de 2019.

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 2019, 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 2019 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: Il semestre de 2019 (01 de julio al 27 de diciembre de 2019).

3. Resultados

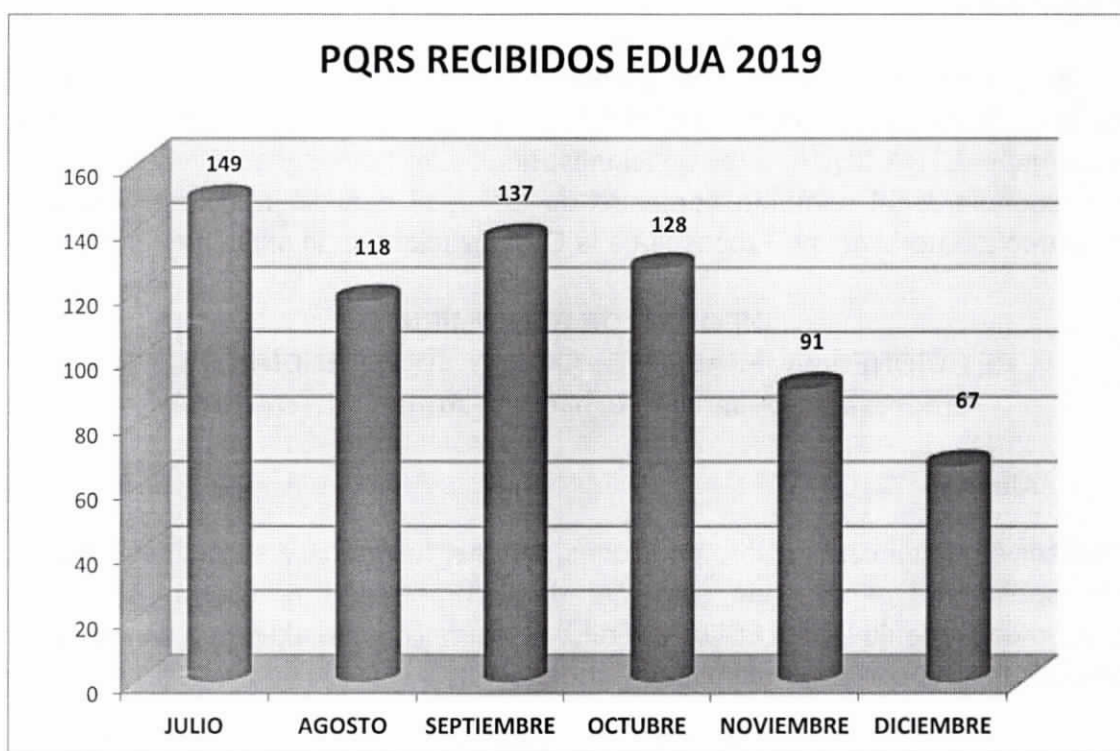
Se presenta el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 27 de diciembre de 2019 a la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA.EDUA mensualmente:

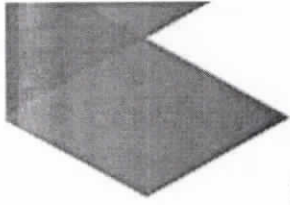
Carrera 17 #16-00 Piso 5 Centro Administrativo Municipal CAM
Teléfono: 744 35 67 - 744 71 00 ext. 502 - Celular institucional: 311 379 84 00
Correo Electrónico: info@edua.gov.co - Armenia Quindío
www.edua.gov.co



¡Error! Vínculo no válido.

PQRS RECIBIDOS EDUA 2019	
MES	CANTIDAD
JULIO	149
AGOSTO	118
SEPTIEMBRE	137
OCTUBRE	128
NOVIEMBRE	91
DICIEMBRE	67
TOTAL	690





Empresa de Desarrollo
Urbano de Armenia

R-AM-PGG-003 Versión 8
22/07/2015

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 69 PQRS en los expedientes allegados por los responsables de proceso, esto es las solicitudes con sus respectivas contestaciones.

MUESTRA REVISADA 10%		
PQRS REVISADOS	69	100%
Contestación a tiempo	59	86%
Fuera de término	10	14%

De la muestra auditada 69 PQRS se evidencio que 59 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 10 peticiones se contestaron fuera de los términos. Se adjunta la relación de las peticiones revisadas con las observaciones de manera individual.



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



Igualmente se encuentran consecutivos asignados a las peticiones repetidos:

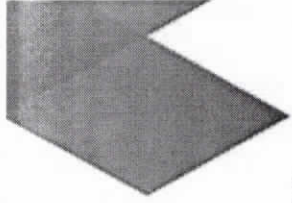
1358 B	DOMINGO ANTONIO MORALES	PARTICULAR	DERECHO DE PETICION	JURIDICA DIRECCION	30/10/2019	14/11/2019
1359 B	ANTONIO JOSE RESTREPO GOMEZ	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	COPIA OFICIO LUISA FERNANDA LEON	JURIDICA DIRECCION	30/10/2019	N.A
1358 B	GLORIA ELCY RODAS JARAMILLO	DIRETORA DE BIENES Y SUMINISTROS	TRASLDO POR COMPETENCIA RE33453	JURIDICA	11/01/19	18/11/2019
1359 B	JHON JABER CASTRO MANCERA	SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA	CONVOCATORIA CONTRA 008 /2015 010-2015 13 Y 14 -2015 EMPALME	GERENCIA	11/01/19	43596

Asi mismo, se encuentra el oficio de la señora Diana Patricia Gaona con fecha de recibo del 06/08/2019 en la Edua, sin radicado interno ni inclusión en el control de correspondencia y oficio de la señora Maria Rosario Lopez de fecha del 20 de agosto 2019 radicado en la administración del centro comercial y no se encuentra ingreso al control de correspondencia en el google drive.

4. Observaciones

- Tal y como se indicó de manera preliminar a través de oficio remitido de la auditoria de seguimiento a los PQRS vig 2019 - Solicitud actualización urgente información PQRS - Google Drive, con fecha del 06 de diciembre de 2019, se evidencia que la Empresa implementó una herramienta tecnológica que permite la recepción de documentos (Peticiones, 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 2019 a la fecha.

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



- En la muestra auditada (julio a diciembre de 2019), se evidencia un cumplimiento final de atención del 100% y un cumplimiento oportuno de atención del 86% en la muestra revisada de 69 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 2019, el 86% de las PQRS tuvieron respuesta oportuna y el 14% presentaron respuesta fuera del término establecido, se encuentra que por parte de los funcionarios y 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 llevo 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.
- 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.
- 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.

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.