

110- 002

EMPRESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ORIENTE
110-002
Fch. Rad: 12/01/2021 11:23:07
Rad. Nro: 0002

Abogada
MARTHA PATRICIA CORREA TABORDA
Gerente General
Empresa de Desarrollo Sostenible, EDESOS
Teléfono 520 4060, ext.1800
servicioalcliente@edeso.gov.co

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre II 2020

Señora Gerente

El presente informe tiene su origen en la Ley 1474 de 2011 regulada en el Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, así mismo, establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Objetivo: Determinar la oportunidad de las respuestas y trámites ofrecidos por la Entidad a las diferentes peticiones y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Empresa.

Alcance: Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y demandas, PQRSD del semestre II del 2020, recibidas: en la sede, correo electrónico, por el personal de campo (principalmente equipo socioambiental) y a través de la página WEB.

Para lograr el objetivo, se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Conocer y revisar el total de las PQRSD, la oportunidad de la respuesta y la tipología.
2. Comparación de PQRSD recibidas con el periodo anterior y en qué temas relevantes.
3. Conclusiones y aspectos para tener presente.

Desarrollo:

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de recepción (sede/recepción, archivo, personal de campo, página WEB y correo electrónico) durante el primer semestre del año 2020, se recibieron 39 peticiones, se tiene información que no se negó el acceso a ninguna, conforme a lo informado por los empleados de Archivo y secretarias ejecutiva de Gerencia y de la Subgerencia Técnica.

1. Conocer y revisar el total de las PQRSD, la oportunidad de la respuesta y la tipología.

Mes	PQRSD que ingresaron	Porcentaje de atención en el plazo legal	Tiempo promedio de respuesta en días
Julio	5	100%	11,4
Agosto	6	100%	12.5
Septiembre	12	75%	22.7
Octubre	12	91.6%	18.1
Noviembre	5	40%	14.5
Diciembre	0	0	0
Total/promedio	40	81.3%	15.84

En el semestre segundo se recibieron 40 requerimientos en las tipologías de: reclamos 14, derechos de petición 23 y solicitudes (información) 3, con respuesta del 81.3% dentro de los tiempos de ley establecidos y un promedio en días para contestar de 15.8.

Nota: Tener presente que con la declaratoria de emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVIDI-19 a través del Decreto 491 del 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia

de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

2. Comparación de PQRSD recibidas con el periodo anterior y en qué temas relevantes.

Comparación: Se observa un incremento muy leve al pasar de 39 PQRSD en el primer semestre a 40 en el segundo.

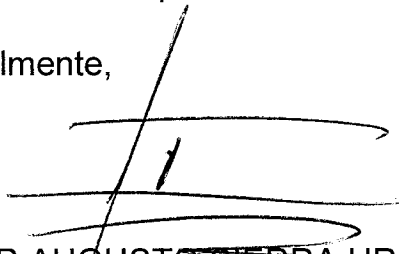
Asuntos relevantes:

- Solicitud de información para revisar el Centro de integración Comunal de Abreo y avance de trámites para la Ciclorruta Rionegro-Retiro ante Cornare.
- Derechos de petición:
 - Indemnización por los daños y perjuicio ocasionado en un incidente de tránsito en la vía Vilachuaga.
 - Veedor Nelson Eric sobre el Lago parque Santander, el cual manifiesta que esta se encuentra a la deriva su administración.
 - Avances de obra del proyecto de ciclorruta.
- Reclamos:
 - Atender daños y trabajos inconclusos en los frentes de algunas viviendas ocasionados por las obras de alcantarillado realizadas en la séptima etapa del Porvenir.
 - Reparaciones y mantenimiento a la malla vial rural del suelo cemento en sectores como vereda Yarumal, la Playa, Rancherías.
 - Reconocimiento como beneficiaria de vivienda el Proyecto Jardín de Cimarronas.

3. Conclusiones y aspectos para tener presente.

- El medio más utilizado para la presentación de PQRSD fue el oficio.
- En el semestre no se presentaron quejas ni denuncias.
- Petición reiterada es la no atención oportuna con reparaciones y trabajos inconclusos producto de las obras realizadas en la séptima etapa de Porvenir.
- Requerimientos de propietarios de predios por donde se construye el ciclo ruta es no tener suficiente claridad sobre los alcances y permisos en diferentes frentes de obra, prioridad, continuar brindando información y acompañamiento entre otros, a través del grupo de gestión social.
- Reiterar lo necesario y pertinente de hacer uso de los servicios y canales digitales de atención al usuario en especial a través de la interoperabilidad cruzando bases de datos entre las entidades para evitar que el ciudadano este llevando información de una entidad a otra sobre un mismo asunto.
- Al diligenciar la matriz (cuadro Excel establecido por el sistema de calidad) para registrar y hacer seguimiento a las PQRSD, definir con claridad el tipo de requerimiento, se incurre en la imprecisión de nominar una solicitud de reparación o terminación de algo como una queja, cuando el tipo correspondiente es un reclamo.
- En cuanto al seguimiento de nivel de satisfacción con la respuesta a los requerimientos solicitados, tanto lo verificado aleatoriamente por la secretaria Ejecutiva de gerencia Albany Arias Arbeláez y desde Control Interno se concluye que se obtuvo respuesta, pero con lo actuado o gestionado por los funcionarios de la Empresa, no siempre frente a lo solicitado quedan satisfechos.

Cordialmente,



JAVIER AUGUSTO SIERRA URIBE
Jefe de Control Interno

Copia vía correo electrónico: Al Secretario General, a la Subgerente Administrativo y Financiero, al Líder de Calidad, a la coordinadora de archivo y las Secretarías de Gerencia y de la Subgerencia Técnica.

Elaboró: Javier Sierra Uribe



SC-CER587266



EDES0 - Empresa de Desarrollo Sostenible

Carrera 54 No. 56-162 - Vía Fontibón. Rionegro. Antioquia.
Línea de atención 520 4060 ext 1800. NIT: 900.974.762-8
Rionegro, Antioquia, Colombia.