

Rionegro, 10 de enero de 2023

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

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre II del año 2022

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 dados por la Empresa a las diferentes peticiones y requerimientos de los ciudadanos, instituciones u organizaciones que han solicitado.

Alcance: Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y demandas, PQRSD del semestre II del 2022, 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. Temas relevantes.
3. Conclusiones y aspectos para destacar.

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 segundo semestre del año 2022, se recibieron noventa y ocho (98) peticiones conforme a lo manifestado por los empleados de Archivo y secretarías ejecutiva de Gerencia y de la Subgerencia Técnica.



SC-CER587266



EDESO - 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.

Chas

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

➤ Total, de requerimientos y oportunidad de respuesta

Mes	PQRSD que ingresaron	Porcentaje de atención en el plazo legal/promedio	Tiempo promedio de respuesta en días
Julio	Once (11)	90,0%	13,5 días
Agosto	Diez y nueve (19)	100,0%	15 días
Septiembre	Veinte (20)	100,0%	13 días
Octubre	Diez y nueve (19)	100,0%	10,5 días
Noviembre	Veinte (20)	100,0%	11,3 días
Diciembre	Nueve (9)	95,1%	12,4 días
Total	Noventa y ocho(98)	97,5%	12,6 días

- En cuanto al tipo de requerimiento en el segundo semestre se recibieron cuarenta y cuatro (44) en las tipologías de: reclamos tres (3), derechos de petición treinta y uno (31), solicitudes (información y otros) cuarenta (40), peticiones trasladadas diez y seis (16) y peticiones ocho (8).
- Para la Empresa es importante medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015 y el decreto 491 del 2020, veamos: Con respuesta del 97,5% del total de requerimientos dentro del término y con un promedio 12,6 días para brindar la respuesta.
- Durante el periodo de seguimiento semestre II del 2022 se evidencia que dos (2) respuestas fueron resueltas extemporáneamente que equivale a un 2,04% % del total de peticiones.
- Como se ha apreciado en los últimos seguimientos, las PQRSD extemporáneas son un número reducido, es importante continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos, para que no se incumpla con el tiempo de ley para dar la respuesta.

Asuntos relevantes:

Solicitud de información sobre



EDES0 - Empresa de Desarrollo Sostenible
 Carrera 54 No. 56-162 - Via Fontibón. Rionegro. Antioquia.
 Línea de atención 520 4060 ext 1800. NIT: 900.974.762-8
 Rionegro, Antioquia, Colombia.

- Algunos contratos gestionados, ejecutados y en ejecución (vigencias 2020, 2021 y 2022).
- Participación de un tercero en diferencias técnicas en construcción del EBAR
- Permisos y especificaciones técnicas.
- Sobre vía entre jardines y buen genio.
- Jardín de cimarronas.
- Soportes legales de la constitución y representación legal de la Empresa.
- Certificar vinculación y contratos con profesionales.

Derechos de petición:

- Sobre reposición de grama y mantenimiento en gualanday.
- Sobre medición de lote en gualanday.
- Sobre incumplimiento en pagos de arrendamiento.
- Sobre reparación económica daños en vivienda por obra.
- Por manchas de asfalto en vehículo en obra de el tablazo.
- Proyectos de placa huella en tramite de aprobación.
- Sobre avance de megaobras.
- Sobre solicitud de garantía en 19 apartamentos de jardín de cimarronas.

Reclamos:

- Daños y perjuicios en obras del tramo 11.1.2.
- Inconvenientes con pago consorcio san Antonio 2018.

Peticiones trasladadas

Durante el primer semestre 2021 la Empresa recibió diez y seis (16) peticiones trasladadas de su competencia.

2. Aspectos para destacar y Conclusiones

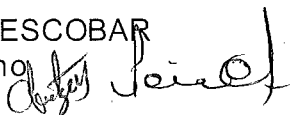
- Los funcionarios encargados de la Atención al ciudadano han brindado acompañamiento a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de gestionar la respuesta oportuna con la participación de las dependencias involucradas.
- El medio más utilizado para la presentación de PQRSD fue el oficio.
- En el semestre no se presentaron quejas ni denuncias.
- Al recepcionar la petición tener presente que contenga los datos mínimos para su correcta gestión (descripción breve, clara y precisa de lo solicitado, nombre y teléfono del peticionario, dirección para enviar respuesta).



Cordialmente,



MAURICIO GARCIA ESCOBAR
Jefe de Control Interno



Copia vía correo electrónico: Gerencia, Secretaría General, Subgerente Administrativo y Financiero.

Elaboró: Mauricio García E.



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.