

110-

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

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre I del año 2022

Cordial saludo:

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 I 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. Comparación de PQRSD recibidas con el periodo anterior y en qué 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 primer semestre del año 2022, se recibieron cuarenta y cuatro (44) peticiones, conforme a



SC-CER587266

EDESOS - 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.

  @edesos  @edesosrionegro  www.edesos.gov.co

lo manifestado por los empleados de Archivo y secretarías 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 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
Enero	Seis (6)	100,0%	14,5 días
Febrero	Siete (7)	84,0%	16,1 días
Marzo	Ocho (8)	87,5%	12,7 días
Abril	Cinco (5)	100,0%	11,8 días
Mayo	Cuatro (4)	100,0%	9,7 días
Junio	Catorce (14)	100,0%	5,4 días
Total	Cuarenta y cuatro (44)	95,2%	11,7 días

Nota: Con la declaratoria de emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-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 (con prórroga de esta con el decreto N°580 de mayo 31 del 2021) y finalizada el 30 de junio de 2022, 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.

- En cuanto al tipo de requerimiento en el primer semestre se recibieron cuarenta y cuatro (44) en las tipologías de: reclamos veintitrés (23), derechos de petición siete (7), solicitudes (información y otros) diez (10) y peticiones trasladadas cuatro (4).
- 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 95,2 % del total de requerimientos dentro del término y con un promedio 11,7 días para brindar la respuesta.



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.

- Durante el periodo de seguimiento semestre I del 2022 se evidencia que dos (2) respuestas fueron resueltas extemporáneamente que equivale a un 4,8 % del total de peticiones, una donde se solicita ser beneficiada con la entrega anticipada de una vivienda en el programa jardín de camarinas con quince (15) día de extemporaneidad y la otra una solicitud de asesoría puntual y por escrito con un (1) día de atraso. 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.
2. Comparación de PQRSD recibidas con el periodo anterior y en qué temas relevantes.

Comparación: Se observa un incremento leve al pasar de 40 PQRSD en el segundo semestre del 2021 a 44 en el semestre primero del 2022.

Asuntos relevantes:

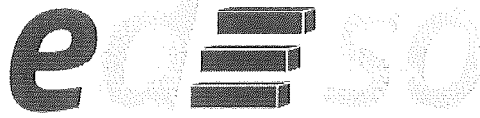
Solicitud de información sobre

- Algunos contratos gestionados, ejecutados y en ejecución (vigencias 2020, 2021 y 2022).
- Soportes legales de la constitución y representación legal de la Empresa.
- Certificar vinculación y contratos con una profesional.
- Ser beneficiaria de forma anticipada de proyecto de vivienda jardín se Cimarronas.

Derechos de petición:

- Indemnización por los daños y perjuicio ocasionados en un accidente en la vía belén- Fiscalía (traslado a la Secretaria Desarrollo Territorial).
- Indemnización (pago de daños a vehículos) en incidentes en la vía Vilachuaga (traslado al contratista) y en la vía la Panera- Comando (traslado al Interventor).
- Solicitud de claridad sobre actividades realizadas en predios lindantes con la obra del proyecto de ciclorruta Rionegro-Retiro.
- Solicitud de tramites del comodato EDES- lago Santander.
- Daños y perjuicios a predios por obras en la ejecución del proyecto Cicloruta Rionegro-Retiro.

Reclamos:



Empresa de Desarrollo Sostenible

- Atender daños y detalles (posventa) en algunos apartamentos del Proyecto Jardín de Cimarronas.
- Realizar reparaciones y trabajos inconclusos producto de las obras realizadas en la séptima etapa de Porvenir.
- Adelantar reparaciones y mantenimiento a la malla vial rural.
- Atender humedades y obras defectuosas en algunos equipamientos públicos (casa de la cultura y salón comunal).

Peticiones trasladadas

Durante el primer semestre 2022 la Empresa realizó el traslado de cuatro (4) peticiones a la Secretaría de Desarrollo Territorial, A la empresa SOMOS y Alcaldía, por demandar asuntos que no son de su competencia.

3. Aspectos para destacar y Conclusiones

- Tener presente que con la declaratoria de emergencia sanitaria producto de la pandemia del COVID-19 a través del Decreto 491 del 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
- 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.
- Cuadro matriz (constancia de correspondencia FO-GD-03, versión 03) para registrar y hacer seguimiento a las PQRSD, compendio de gran ayuda para hacer seguimiento la gestión oportuna de estas.
- 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 GARCÍA ESCOBAR
Jefe de Control Interno

Copia vía correo electrónico: directivas y archivo.
Elaboró: Mauricio García



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.

EDES0 @edes0 @edesorionegro www.edeso.gov.co