

Rionegro, 08 de agosto de 2023

Abogada
MARTHA PATRICIA CORREA TABORDA
Gerente General
Empresa de Desarrollo Sostenible, EDESO

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre I del año 2023

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 en cargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, su gerencias 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 primer semestre del año 2023, se recibieron sesenta y cuatro (64) peticiones conforme a 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	12	90,0%	12,7 días
FEBRERO	11	100,0%	15 días
MARZO	16	100,0%	15 días
ABRIL	10	100,0%	10,5 días
MAYO	7	100,0%	11,3 días
JUNIO	8	95,1%	12,8 días
Total	64	97,5%	12,9 días

En cuanto al tipo de requerimiento en el primer semestre se recibieron sesenta y cuatro (64) en las tipologías de: SOLICITUDES (20), RECLAMOS (12), DERECHOS DE PETICION (29), TRASLADO DE PETICIONES (3)

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 12,9 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 Algunos con tratos gestionados, ejecutados y en ejecución.

Deudas en arrendamientos de predios para guardar maquinaria

Participación de un tercero en diferencias técnicas en construcción de.

Soportes legales de la constitución y representación legal de la Empresa. Certificar vinculación y contratos con profesionales.

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 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 ESCOBA
Jefe de Control Internos

