
	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

Página 1 de 11

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**II SEMESTRE 2022**

**LUZMEY ROCHA MEZA**  
**Asesora Oficina de Control Interno**

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. ANTECEDENTES


La Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, se presenta el Informe detallado al seguimiento de las solicitudes, inconformidades e insatisfacciones interpuestas por los usuarios.

El sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias) es el mecanismo por el cual, los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los particulares, funcionarios y estudiantes, que ayuda a la toma de decisiones a la Alta Dirección.

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.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, denuncias, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2

## 1. OBJETIVO

Gestionar y efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los ciudadanos ante la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., en el periodo de Julio a diciembre de 2022.

### 1.2. ALCANCE

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública en la Entidad, EDURBE S.A., el artículo 76 preceptúa: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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.


### 1.3. METODOLOGÍA

La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., vigila la atención prestada a las solicitudes de la ciudadanía, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias), del segundo semestre de la vigencia 2022, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas.

## 2. DEFINICIONES

**Peticiones:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a EDURBE S.A.

**Queja:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

**Reclamo:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Denuncias:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión gerencial, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.


**Felicitaciones:** Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio. En este sentido, se presenta el siguiente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., en el periodo de Julio a diciembre de 2020.

#### **4. INFORME DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA PERIODO 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DEL 2022.**

Durante la vigencia 2022, la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., cumplió parcialmente con el trámite de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, que presentó la ciudadanía ante la entidad.

#### **5. ATENCIÓN AL CIUDADANO A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

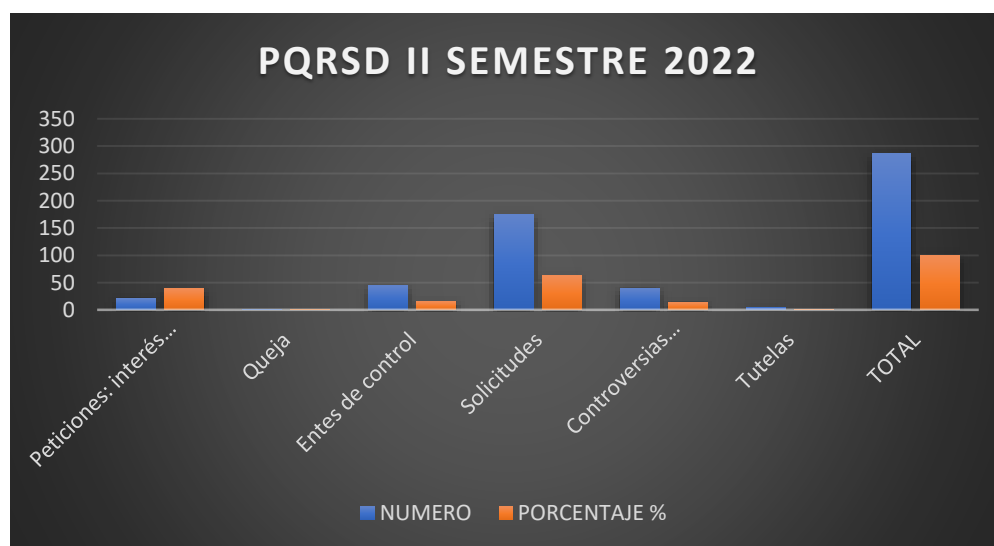
La Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., tramitó parcialmente las peticiones y/o solicitudes presentadas durante el segundo semestre 2022, de las cuales, 22 fueron Derechos de Petición de interés general y particular, 175 Solicitudes de diferente información, 1 quejas, 45 Requerimientos realizados por los entes de control, 4 Tutelas, 40 Controversias Judiciales, ningún reclamo, ninguna sugerencia y ninguna felicitación, para un total de 287 requerimientos interpuesto por los ciudadanos en el segundo semestre 2022.


	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

Observándose un aumento del 30% de los requerimientos radicados con respecto al primer semestre del 2022. Para lo cual, se anexan las matrices de seguimiento correspondiente a la vigencia 2022.

En el siguiente cuadro y gráfico se presentan los diferentes tipos de requerimientos (PQRSD) recibidos en la entidad a través de los diferentes canales de comunicación:

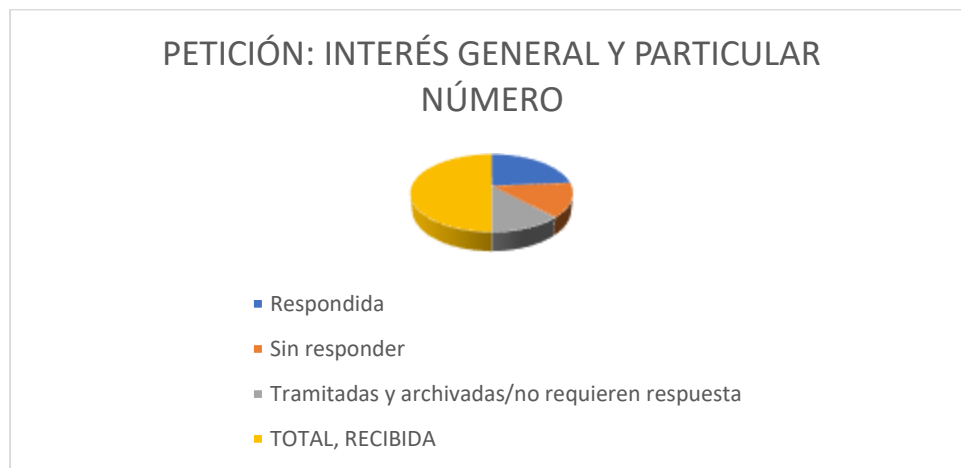
TIPO	NUMERO	PORCENTAJE %
Peticiones: interés general y particular	22	39,57
Queja	1	0,36
Entes de control	45	16,19
Solicitudes	175	62,95
Controversias judiciales	40	14,39
Tutelas	4	1,44
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100,00</b>




	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

### 5.1 Estados de la atención a derechos de petición de interés general y particular segundo semestre del 2022.

PETICIÓN: INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR		
ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE %
Respondida	136	62%
Sin responder	82	38%
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	0	0%
<b>TOTAL, RECIBIDA</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

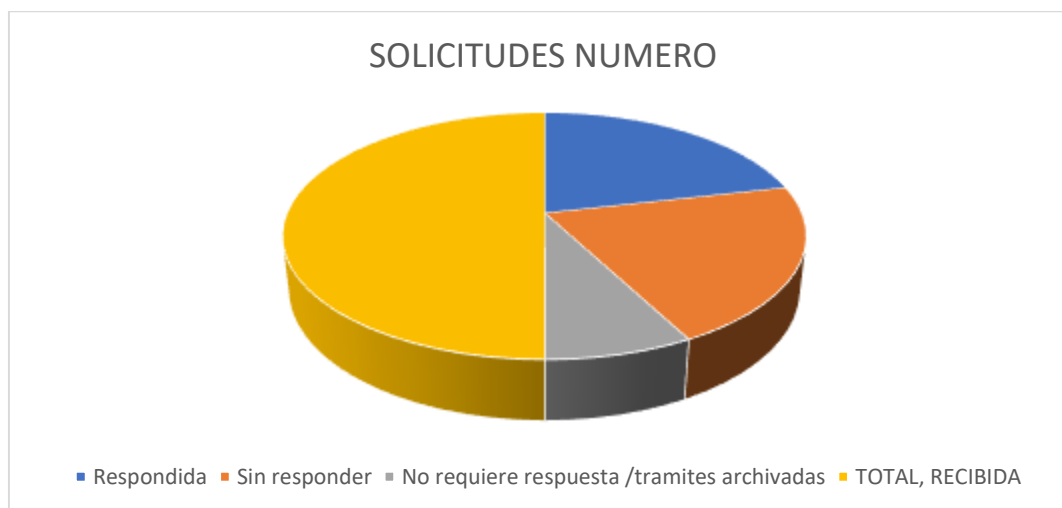



	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

De acuerdo a la información suministrada, de los 287 PQRSD interpuestos por la ciudadanía, 136 fueron respondidos oportunamente, 82 están a la fecha sin responder, por lo anterior, se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento de la gestión es del 62%.

## 5.2 Estado de atención a solicitudes durante el segundo semestre del 2022

SOLICITUDES		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE
Respondida	75	42,86%
Sin responder	73	41,71%
No requiere respuesta /tramites archivadas	27	15,43%
<b>TOTAL, RECIBIDA</b>	<b>175</b>	<b>100,00%</b>



	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

De las 175 solicitudes, 75 han sido respondidas, 73 están sin respuesta y 27 tramitadas y archivadas, ya que no requieren respuesta, lo que nos lleva a concluir que el porcentaje de cumplimiento en la gestión es del 42%.


### 5.3 Estado de atención a requerimientos realizados por los entes de control en el segundo semestre del 2022.

ENTES DE CONTROL		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	28	62%
Sin responder	3	7%
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	14	31%
<b>TOTAL, RECIBIDA</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



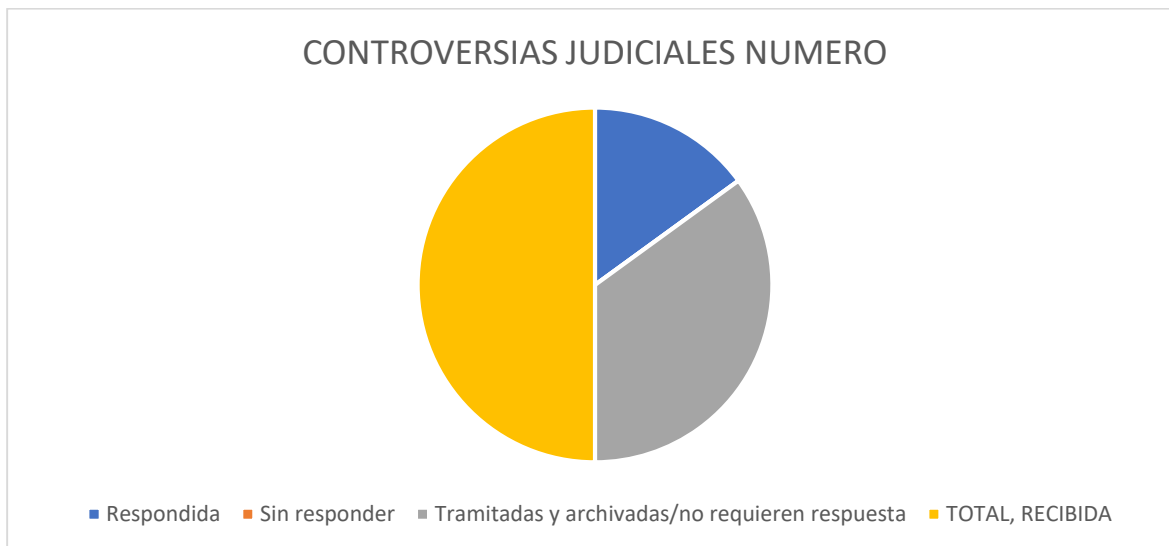
De los 45 requerimientos recibidos por los entes de control en el segundo semestre de 2022, 28 fueron respondidos, 14 fueron tramitadas y archivadas porque no requerían respuesta por parte de la entidad y 3 sin responder, lo que nos permite visualizar que el cumplimiento de la gestión del 62%.




	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

#### 5.4 Estado de atención en relación a las Controversias Judiciales en el segundo semestre del 2022

CONTROVERSIAS JUDICIALES		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	12	30%
Sin responder	0	0%
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	28	70%
<b>TOTAL, RECIBIDA</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>



En relación a las controversias judiciales, estas fueron respondidas en su totalidad de manera oportuna tal y como se aprecia en el gráfico, respondidas 30% y tramitadas y archivadas 70%.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

### 5.5 Estado de atención en relación Acciones de Tutelas en el segundo semestre del 2022


TUTELAS		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	4	100%
Sin responder	0	0%
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	0	0%
<b>TOTAL, RECIBIDA</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



Las tutelas fueron respondidas en su totalidad de manera oportuna

### 6. CONCLUSIONES

- ✓ Se observó que la oportunidad en las PQRSD del segundo semestre del 2022 tuvo un declive de manera considerable, esto debido a la falta de gestión por parte de los responsables de los procesos

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	<b>INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022</b>	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

Página 11 de 11

- ✓ Se realizará un seguimiento permanente sobre aquellas PQRSD que se encuentran sin responder, dado que la mayoría supera los términos legales para su respuesta oportuna, lo que podría ocasionar sanciones disciplinarias a la entidad.
- ✓ Se recomienda actualizar la página Web de la entidad contar con las herramientas tecnológicas necesarias para la recepción y tramite de las PQRSD y que permita al ciudadano realizar seguimiento a sus solicitudes y a su vez, dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Se hace necesario establecer lineamientos que permitan dar respuestas oportunas a las PQRSD radicas en la entidad, ya que se observa un alto numero de peticiones sin responder y un alto numero de estas respondidas inoportunamente.




---

**LUZMEY ROCHA MEZA**  
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO