
	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 10

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

I SEMESTRE 2022

LUZMEY ROCHA MEZA
Asesora Oficina de Control Interno

	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

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

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 enero a junio 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 primer semestre de la vigencia 2022, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas. También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Plan de Comunicaciones de la entidad.

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.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022		
	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 enero a junio de 2022

4. INFORME DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA PERIODO 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO 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 30 DE JUNIO DE 2022

La Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., tramitó parcialmente las peticiones y/o solicitudes presentadas durante el primer semestre 2022, de las cuales, 110 fueron Derechos de Petición de interés general y particular, 0 Solicitudes de diferente información, 1 quejas, 73 Requerimientos realizados por los entes de control, 6 Tutelas, 32 Controversias Judiciales, ningún reclamo, ninguna sugerencia y ninguna felicitación, para un total de 222 requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el primer semestre 2022.

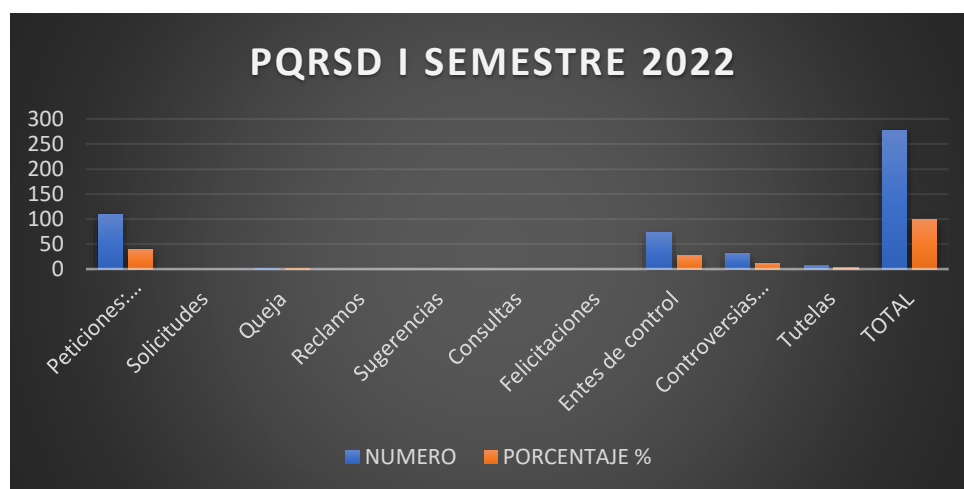
	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.	
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022	
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2 FECHA: 23/10/2008

Página 5 de 10


Observándose una disminución del 20,14% de los requerimientos con respecto al primer semestre del 2021. 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 recibidos por la oficina de la secretaria de gerencia:

TIPO	NUMERO	PORCENTAJE %
Peticiones: interés general y particular	110	39,57
Solicitudes	0	0,00
Queja	1	0,36
Reclamos	0	0,00
Sugerencias	0	0,00
Consultas	0	0,00
Felicitaciones	0	0,00
Entes de control	73	26,26
Controversias judiciales	32	11,51
Tutelas	6	2,16
TOTAL	278	100,00



**Estados de la atención a derechos de petición de interés general y particular
Primer semestre del 2022**

	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 6 de 10

De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria de Gerencia, de los 79 Derechos de Peticiones interpuestos por la ciudadanía, 31 fueron respondidos oportunamente, 31 están a la fecha sin responder, por lo anterior, se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento de la gestión es del 71,82%, tal y como se detalla a continuación.

PETICIÓN: INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR		
ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE %
Respondida	79	71,82
Sin responder	31	28,18
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta		0,00
TOTAL, RECIBIDA	110	1,00



Estado de atención a solicitudes durante el primer semestre del 2022

	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 7 de 10

De las 222 peticiones (PQRSD) interpuesta ante la entidad durante el primer semestre del 2022, no se registra solicitudes interpuestas de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria de Gerencia


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

De los 73 requerimientos recibidos por los entes de control en el primer semestre de 2022, 45 fueron respondidos, 16 están sin respuesta, 12 fueron tramitadas y archivadas porque no requerían respuesta por parte de la entidad, lo que nos permite visualizar que el cumplimiento de la gestión en este ítem es del 61,64%.

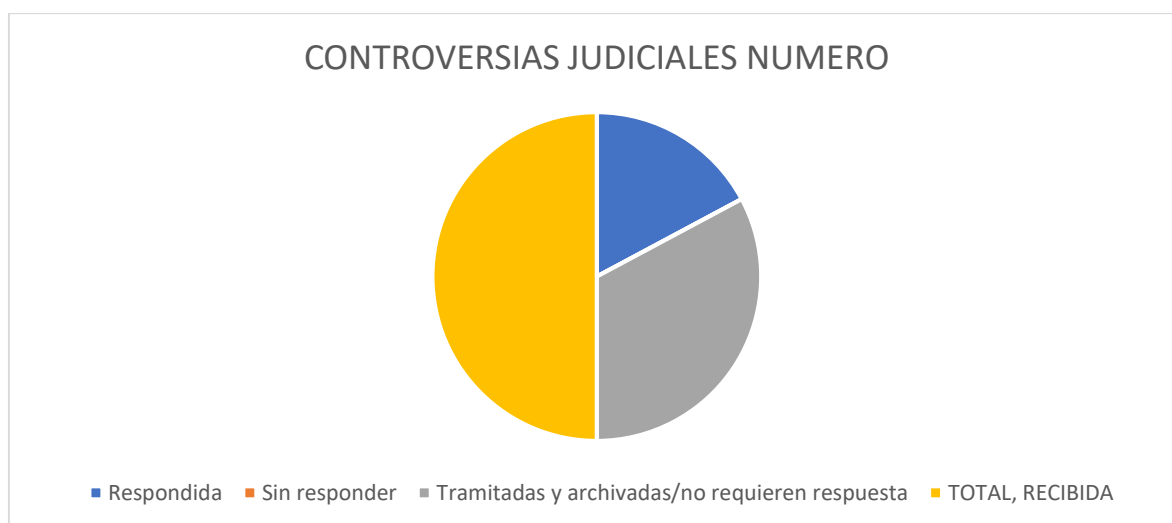
ENTES DE CONTROL		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	45	61,64
Sin responder	16	21,92
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	12	16,44
TOTAL, RECIBIDA	73	




Estado de atención en relación a las Controversias Judiciales en el primer semestre del 2022

	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

CONTROVERSIAS JUDICIALES		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	11	34,38
Sin responder	0	0,00
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	21	65,63
TOTAL, RECIBIDA	32	100,00%



Estado de atención en relación Acciones de Tutelas en el primer semestre del 2022

	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 9 de 10

TUTELAS		
ESTADO	NUMERO	PORCENTAJE %
Respondida	5	83,33
Sin responder	0	0,00
Tramitadas y archivadas/no requieren respuesta	1	16,67
TOTAL, RECIBIDA	6	



CONCLUSIONES

- ✓ Se observó que la oportunidad en las PQRSD del primer semestre del 2022 tuvo un declive de manera considerable, esto debido a la asamblea permanente en la que se encuentran los trabajadores por la falta de pago a sus salarios, sin embargo, es importante que se priorice las respuestas oportunas a las PQRSD radicadas en la entidad.

	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 10 de 10

- ✓ Se realizará un seguimiento permanente sobre aquellas PQRSD que se encuentran sin responder, debido a que la mayoría se encuentran vencidas, lo que podría ocasionar sanciones de cualquier tipo a la entidad.
- ✓ En relación a la recepción de las PQRSD mediante la página web de la entidad, se recomienda actualizar la página y las herramientas necesarias para su recepción y seguimiento por parte del ciudadano 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”.
- ✓ En cuanto a la atención de las solicitudes realizadas por los entes de control, no se estaban reportando en su totalidad a la oficina de Control Interno, lo cual hace que no se pueda ejecutar de manera efectiva nuestro rol de “Relación con los entes externos de control” como lo establece el artículo 17 del decreto 648 del 2017, por lo cual se solicitó que las comunicaciones recibidas por parte de los entes externos de control, fueran puestas en conocimiento de esta oficina en su totalidad para un control oportuno.
- ✓ Se dio prioridad aquellas peticiones más relevantes e importantes, esto debido al estado de asamblea permanente en el que se encuentran los trabajadores por la crisis financiera generada al interior de la entidad



LUZMEY ROCHA MEZA
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO