

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	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 2025**

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

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

Página 2 de 10

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se enfoca en el seguimiento y trámite de las Peticiones, Quejas, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar Edurbe SA, durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2025. A través del presente informe se busca realizar un análisis comparativo y de gestión de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia actual.

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.

2. 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., mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular recomendaciones necesarias, orientadas a la mejora continua del proceso.

3. ALCANCE

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero a junio de 2025, de acuerdo con la base de datos registrada en la entidad, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

4. 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 (Petitionen, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias), del primer semestre de la vigencia 2025, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas.

5. NORMATIVA

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley 1755 de 2015
- ✓ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

6. 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.

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

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

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 2025.

7. DESARROLLO DEL INFORME

7.1 Fuente de información

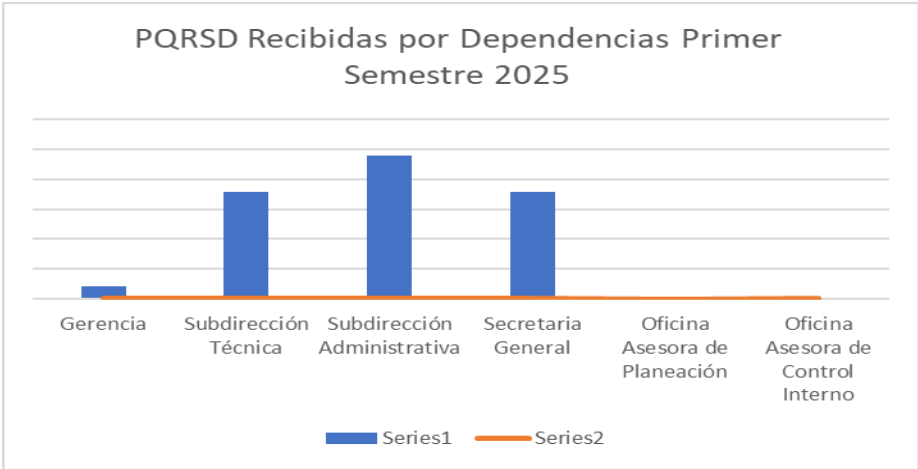
La información suministrada al área de control interno para el análisis del presente informe fue suministrada por Secretaria de Gerencia, donde se evidencia la recepción de PQRSD por los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Correo electrónico certificado
- ✓ SIGOB
- ✓ Radicadas personalmente

7.2 Informe de gestión de correspondencia periodo 01 de enero a 30 de junio del 2025.

Para el periodo objeto de evaluación, el reporte que se generó permitió analizar que se radicarón un total de 621 PQRSD, distribuidas por dependencia, siendo la subdirección Administrativa el área sobre la cual recae el mayor número de solicitudes presentadas – 240, que corresponde a un 39%, le sigue Secretaria General Subdirección Técnica con 179 PQRSD que corresponde a un 23% y Gerencia con 21 que corresponde a 3%, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

PQRSD Recibidas por Dependencias Primer Semestre		
Dependencias	PQRSD Recibidas	%
Gerencia	21	3%
Subdirección Técnica	179	29%
Subdirección Administrativa	240	39%
Secretaria General	179	29%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina Asesora de Control Interno	2	1%

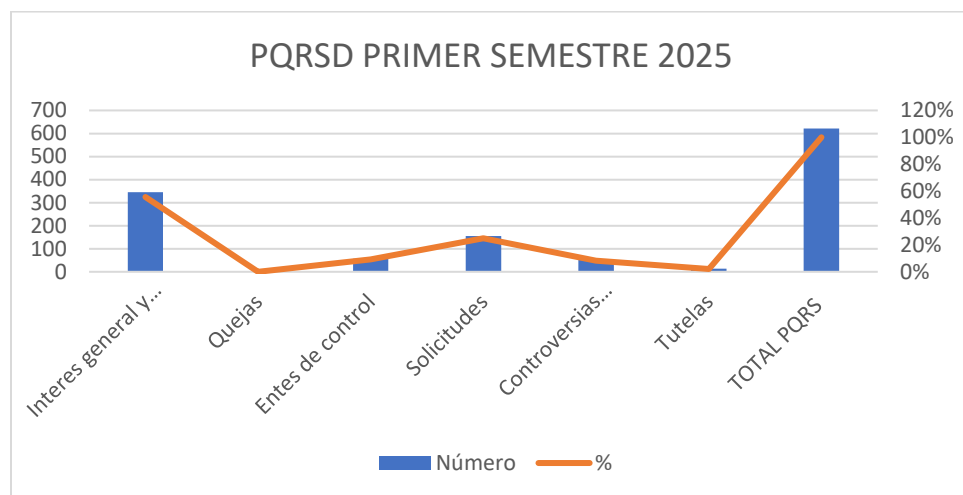


7.3 Atención al ciudadano a corte 30 de junio de 2025

La Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., tramitó las peticiones y/o solicitudes presentadas durante el primer semestre 2025, de las cuales, 431 fueron Derechos de Petición de interés general y particular, no se registró quejas, 57 Requerimientos realizados por los entes de control, 155 solicitudes, 13 Tutelas, 51 Controversias Judiciales, ningún reclamo, ninguna sugerencia y ninguna felicitación, para un total de 621 PQRSD registradas durante el primer semestre 2025.

A continuación, se detalla las PQRSD recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de comunicación, discriminado por tipo de petición:

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025		
Tipo de Petición	Número	%
Interés general y particular (derechos de petición)	345	56%
Quejas	0	0%
Entes de control	57	9%
Solicitudes	155	25%
Controversias judiciales	51	8%
Tutelas	13	2%
TOTAL PQRS	621	100%



De acuerdo con la información suministrada, de las 621 PQRSD radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de comunicación, 255 fueron respondidas, 0 sin responder y/o verificar y 366 archivadas que no requirieron respuestas, de esto se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento de la gestión corresponde al 100%.

Primer semestre 2025	Número	%
Sin responder y/o por verificar	0	0%
No requieren respuesta	366	59%
Respondidas	255	41%
Total, radicadas	621	100%

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

Página 7 de 10

7.3 Relación de PQRSD por mes (enero a junio de 2025)

PQRSD MES DE ENERO 2025				
Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interés general y particular (derechos de petición)	57	15	42	0
Quejas	0	0	0	0
Entes de control	8	5	3	0
Solicitudes	20	20	0	0
Controversias judiciales	9	2	7	0
Tutelas	4	4	0	0
TOTAL, PQRSD	98	46	52	0

PQRSD MES DE FEBRERO 2025				
Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interés general y particular (derechos de petición)	41	11	30	0
Quejas	0	0	0	0
Ente de control	14	13	1	0
Solicitudes	34	30	4	0
Controversias judiciales	9	2	7	0
Tutelas	1	1	0	0
TOTAL, PQRSD	99	57	42	0

PQRSD MES DE MARZO 2025

Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interés general y particular (derechos de petición)	64	7	57	0
Quejas	0	0	0	0
Ente de control	15	10	5	0
Solicitudes	26	19	7	0
Controversias judiciales	10	0	10	0
Tutelas	4	4	0	0
TOTAL, PQRSD	119	40	79	0

PQRSD MES DE ABRIL 2025

Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interes general y particular (derechos de petición)	67	21	46	0
Quejas	0	0	0	0
Ente de control	10	7	3	0
Solicitudes	30	22	8	0
Controversias judiciales	7	2	5	0
Tutelas	2	2	0	0
TOTAL, PQRSD	116	54	62	0

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

Página 9 de 10

PQRSD MES DE MAYO 2025				
Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interés general y particular (derechos de petición)	60	11	49	0
Quejas	0	0	0	0
Ente de control	5	1	4	0
Solicitudes	20	17	3	0
Controversias judiciales	6	0	6	0
Tutelas	0	0	0	0
TOTAL, PQRS	91	29	62	0

PQRSD MES DE JUNIO 2025				
Tipo de petición	No PQRSD recibidas	Respondidas	No requieren respuesta	Sin responder
Interés general y particular (derechos de petición)	56	9	47	0
Quejas	0	0	0	0
Ente de control	5	3	2	0
Solicitudes	25	14	11	0
Controversias judiciales	10	1	9	0
Tutelas	2	2	0	0
TOTAL, PQRS	98	29	69	0

A continuación, se detalla la relación de las PQRSD, radicadas y tramitadas en la entidad correspondiente a los meses de enero a junio de la presente anualidad.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	INFORME AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, I SEMESTRE 2025		
	CÓDIGO: FT-13-003	VERSIÓN: 2	FECHA: 23/10/2008

Página 10 de 10

Total, PQRSD Primer Semestre 2025	
ENERO	98
FEBRERO	99
MARZO	119
ABRIL	116
MAYO	91
JUNIO	98
TOTAL	621

8. CONCLUSIONES

- 1) Durante el primer semestre de la vigencia 2025, la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar EDURBE S.A., cumplió con el trámite de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, que se radicaron ante la entidad.
- 2) Se observó un avance importante en las respuestas de las PQRSD correspondientes al primer semestre de la vigencia 2025.
- 3) Se realizará un seguimiento permanente sobre aquellas PQRSD que se encuentran sin responder.
- 4) Se recomienda actualizar la página Web de la entidad y contar con las herramientas tecnológicas necesarias para la recepción y trámite de las PQRSD que permitan al ciudadano y nuestros clientes 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”.



LUZMEY ROCHA MEZA
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno