

110- 2 6

EMPRESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE "EDES0"
110-026
Fch. Rad: 29/12/2021 11:14:36
Rad. Nro: 0028

Abogada
MARTHA PATRICIA CORREA TABORDA
Gerente General
Empresa de Desarrollo Sostenible, EDES0
Teléfono 520 4060, ext.1800
servicioalcliente@edes0.gov.co

Asunto: Seguimiento PQRSD semestre II 2021

Señora Gerente

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 ofrecidos por la Entidad a las diferentes peticiones y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Empresa.

Alcance: Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y demandas, PQRSD del semestre II del 2021, recibidas principalmente a través de oficio y radicados en la sede, algunas por: correo electrónico y a través de la página WEB.





Para lograr el objetivo, se desarrollaron las siguientes actividades:



SC-CER587266

EDES0 - Empresa de Desarrollo Sostenible

Carrera 54 No. 58-162 - Vía Fontibón, Rionegro, Antioquia.
Línea de atención 520 4060 ext 1800. NIT: 900.974.762-8
Rionegro, Antioquia, Colombia.

 EDES0  @edes0  @edes0rionegro  www.edeso.gov.co



Empresa de Desarrollo Sostenible

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 tener presente.

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 segundo semestre del año 2021 (con corte a diciembre 20), se recibieron 41 peticiones, se tiene información que no se dejó de responder ninguna, conforme a lo informado 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.

Mes	PQRSD que ingresaron*	Porcentaje de atención en el plazo legal**	Tiempo promedio de respuesta en días
Julio***	13	100%	8,2
Agosto	8	100%	7,5
Septiembre	1	100%	18
Octubre	9	100%	7,5
Noviembre****	8	100%	4,4
Diciembre*****	2	-	-
Total/promedio	7	100%	9,1

*Corte a 20 de diciembre.

** Plazo de acuerdo con el Decreto 491 de 2020.

*** No se evidencia respuesta a dos peticiones (ciclerrutas a Planeación Municipal y empozamiento en vía en el Rosal por parcheo y se tiene previsto atenderla en enero de 2022).

****La solicitud del señor Libardo Henao por asuntos de alquiler de un lote de su propiedad al contratista de la vía y no ha respondido, no se evidencia la respuesta.



SC-CER587266



EDESOC - Empresa de Desarrollo Sostenible

Carrera 54 No. 56-162 - Vía Fontibón, Rionegro, Antioquia.
Línea de atención 520 4060 ext 1300. NIT: 900.974.762-8
Rionegro, Antioquia, Colombia.

@edesoc @edesocorionegro www.edesoc.com



Empresa de Desarrollo Sostenible

***** Las dos solicitudes con corte a 20 de diciembre no se evidencia respuesta, pero al momento de elaborar el informe estaban dentro del término para responder.

En el semestre segundo se recibieron 41 requerimientos en las tipologías de: reclamos 27, derechos de petición 13 y solicitudes (información) 1, con respuesta del 100% dentro de los tiempos de ley establecidos y un promedio en días para contestar de 9,2.

Nota: 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, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria (el decreto N°0001913 del 25 de noviembre de 2021 prorrogó hasta el 28 de febrero de 2022 la emergencia sanitaria en todo el país), 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.

2. Comparación de PQRSD recibidas con el periodo anterior y en qué temas relevantes.

Comparación: Se observa un menor número de solicitudes al pasar de de 44 PQRSD en el primer semestre a 41 en el segundo.

Asuntos relevantes:

- Derechos de petición:
 - Por no contar con escritura de un apartamento entregado en Jardín de cimarronas.
 - Daño en una vía en el barrio Quebrada Arriba
 - Preventivo desde personería por escritura y otro por no dar respuesta oportuna.
 - Solicitud de una paz y salvo



SC-CER587266



EDES - 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.

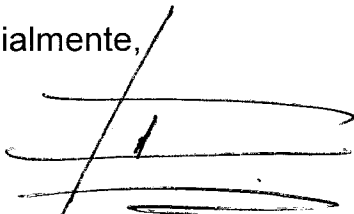
EDES edeso @edesorionegro www.edeso.gov.co

- Reclamos:
Daños (posventa) aparecidos después de entregados los apartamentos principalmente en el proyecto jardín de Cimarronas (Humedades, vidrios que no deslizan y fugas en accesorios de unidades sanitarias, lavamanos y pozuelos).
3. Conclusiones y aspectos para tener presente.
- El medio más utilizado para la presentación de PQRSD fue el oficio.
 - En el semestre no se presentaron quejas-
 - Se brindo acompañamiento desde el Área Técnica con documentación, estudios y visitas de campo a dos denuncias que colocaron en la Contraloría Municipal de Rionegro, CMR (vías rurales con suelo cemento y el CIGER).

Reiterar lo necesario y pertinente de hacer uso de los servicios y canales digitales de atención al usuario en especial a través de la interoperabilidad cruzando bases de datos entre las entidades para evitar que el ciudadano este llevando información de una entidad a otra sobre un mismo asunto.

Finalmente, por asuntos de tiempo, desde la oficina de Control Interno no se realizó verificación del nivel de satisfacción de las respuestas (atención/solución), semestre donde de requirió de suministrar mucha información para acompañar la Auditoria a la Administración Municipal y la de la Empresa.

Cordialmente,



JAVIER AUGUSTO SIERRA URIBE
Jefe de Control Interno

Copia vía correo electrónico: Al Secretario General, a la Subgerente Administrativa y Financiera, al Líder de Calidad, a la coordinadora de archivo y las Secretarías de Gerencia y de la Subgerencia Técnica.

Elaboró: Javier Sierra Uribe



SC-CER587266



EDES - 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.