



PQRSD INFORME 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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. 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...”; presentándose a continuación el informe de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), recibidas por el EDUMAS, durante la vigencia de enero a diciembre de 2025.

Los canales de comunicación con los que actualmente cuenta el establecimiento, para atender a la ciudadanía en general son: Virtual: e-mail y web, telefónico y presencial.

El informe de PQRSD, se basa en la normatividad vigente (Ley 1474 Estatuto Anticorrupción Art. 76).

OBJETIVO

Presentar el informe de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas por el **Establecimiento DE DESARROLLO URBANO Y MEDIO AMBIENTE DE SOLEDAD - EDUMAS** durante el periodo comprendido entre Enero –diciembre de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

METODOLOGÍA

Con base en los informes mensuales del trámite de PQRSD generados en las dependencias de la entidad y reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, se realiza el seguimiento para verificar el trámite dado y los términos de respuesta, identificando el cumplimiento a los parámetros establecidos en el ordenamiento legal, a fin de salvaguardar la debida atención a la ciudadanía.

GLOSARIO

- ❖ **Derecho de Petición:** La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades como:

- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Informaciones, expedición de documentos y certificaciones.
- Derecho de Petición de formulación de consultas

- ❖ **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal

- ❖ **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad, sobre el servicio que presta El EDUMAS y que conlleva a la insatisfacción de un derecho

- ❖ **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al EDUMAS que busca incidir en el mejoramiento de un proceso, procedimiento, servicio etc.

- ❖ **Denuncias:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar la circunstancia de tiempo, modo, lugar, con el objeto de establecer responsabilidad

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCION DE PETICIONES

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103, 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción

NFORME DE GESTION DE PQRSD 2025

En el 2025 se tramitaron en la entidad un total de **2876** PQRSD Clasificadas así :

INFORMATIVAS	PQRSD	SIN RESPONDER	RESPONDIDAS
1111	1765	238	1527

PQRs INGRESADAS POR AREAS

AREAS	PQRSD RECIBIDAS
Ambiental	850
Desarrollo urbano	480
Control urbano	219
Jurídica	119
Administrativa y financiera	66
Gerencia	20
Prensa	7
Control interno	4
TOTAL	1765

PQRSD SIN RESPONDER POR AREAS

ITEM	AREA	PQRS PENDIENTES	PQRS VENCIDOS	EN TERMINOS
1	GERENCIA	17	18	0
2	SUBGERENCIA AMBIENTAL	59	50	9
3	CONTROL URBANO	49	38	11
4	SUBDESARROLLO	56	43	13
5	JURIDICA	13	12	1
6	FINANCIERA	40	39	1
	CONTROL INT	4	0	3
7	COMUNICACIONES	0	0	0
	TOTAL PQRS	238	200	38

OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con el seguimiento efectuado en las PQRSD se determina que :

En el cuadro de seguimiento se pudo observar que en el ítem de la fechas de recepción de la petición presenta errores, pues se coloca fechas equivocadas

Se observa que el cuadro no es diligenciado en su totalidad quedan espacios en blanco como en fechas en peticionario y dependencia

El cuadro se debe alimentar de manera permanente con las respuestas que se han realizado enviando un correo electrónico o depurar directamente con la persona encargada

Se evidencian PQRSD sin contestar en todas las áreas por lo cual se requiere que se pongan al día y se les dé una respuesta oportuna la peticionario

Conclusiones

- Las dependencias con mayor número de solicitudes fueron en su orden las , ambiente, desarrollo urbano, Control urbano con un 87% de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante el Edumas .
- Se dio respuesta oportuna al 86% de las solicitudes recibidas vencidas (238) por lo que se deben realizar gestiones de autocontrol a las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, para determinar cuáles no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos, evitando la materialización de riesgos
- Es necesario el estricto cumplimiento por parte de las sectoriales a los lineamientos dados para el trámite de PQRSD establecidos en la regulación normativa, al igual que remitir la información solicitada por la Oficina Asesora de Control Interno, porque es la fuente para realizar con calidad y oportunidad los seguimientos al trámite de las PQRSD recibidas, a través de los cuales se puedan identificar las limitaciones del proceso y realizar las acciones de mejoramiento

RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación a los responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.
- Realizar la atención oportuna por a las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Aplicar la cultura de autocontrol en el trámite de las PQRSD, a través de acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los

controles establecidos, reduciendo el número de respuestas extemporáneas, que puedan generar acciones legales por parte de los petitionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

- Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.
- Realizar acciones de mejora en el procedimiento por parte de los servidores públicos y contratistas, para que se convierta en una herramienta efectiva en el trámite de las PQRSD.
- Establecer un mecanismo adecuado a través de del manejo de los cuadros de control de las PQRS así como carpetas compartidas en la nube que den cuenta de las entradas y salidas de las PQRSD recepcionadas y emisión de respuesta de las distintas áreas que manejan las PQRSD , para que la Oficina Asesora de Control Interno obtenga la información completa que requiere para la realización de los seguimientos.
- Verificar la adecuada clasificación de las PQRSD, a fin de minimizar errores que afectan la confiabilidad de la información, que se reflejan en los resultados de la evaluación que realiza la Oficina Asesora de Control Interno.
- Cumplir oportunamente con los reportes de información a la Oficina Asesora de Control Interno por parte de las sectoriales, para garantizar la calidad y oportunidad de los seguimientos al trámite de las PQRSD
- La oficina jurídica deberá realizar semanalmente seguimiento y control de las PQRSD emitir informes a la Gerencia y a control interno e iniciar las acciones administrativas correspondientes ante el incumplimiento de esta Norma legal y obligatoria .



YANIS GALINDO VILALLBA

–Jefe de Control Interno

