

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



OMBRE DEL INFORME:	FECHA DE INFORME:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS "PQRS"	<u>JULIO 25 DE 2025</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO A JUNIO 30 DE 2025	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION-TRATAMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OBJETIVO:	Revisar y verificar el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que se hayan recibido y la oportunidad en su respuesta, durante el período comprendido entre los meses de ENERO A JUNIO DE 2025 por parte de la Entidad.
MARCO NORMATIVO:	Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23. Decreto 648 de 2017 modifica decreto 1083- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte 2, libro 2 del decreto 1083 de 2015 los siguientes artículos: artículo 2, 21, 4, 9 Informes de los jefes de Control Interno.

DESARROLLO DEL INFORME:		
El informe se desarrollará con los siguientes puntos:		
❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION%
GERENCIA GENERAL	36	35
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	15
SUBGERENCIA TECNICA	52	50
TOTAL	103	100

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



❖ CUADRO RESUMEN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES POR TIPO DE SOLICITUDES

TIPO DE SOLICITUD	No DE SOLICITUDES	PARTICIPACION
LEGALIZACIÓN	16	16
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	5	5
REUBICACIONES	5	5
SOLICITUD DE VIVIENDA	2	2
LEVANTAMIENTO DE GRAVAMEN	9	9
CERRAMIENTO DE LOTES	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y OTROS	28	27
SOLICITUD ENTES DE CONTROL	12	12
SOLICITUDES EJECUCION PAE	2	2
DEMANDAS	2	2
PROYECTOS DE VIVIENDA	11	11
TUTELAS	6	6
CERTIFICADOS	0	0
SOLICITUD INFORMACION CONTRATOS DE OBRA	5	5
TOTAL	103	100

Como se observa en los cuadros anteriores, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria ejecutiva y tomada del aplicativo SAIA, la oficina Asesora de Control interno verificó que en el periodo Enero a Junio 30 de 2025, a la entidad ingresaron 103 peticiones, de las cuales 1 se encuentra en el tablero de reportes del aplicativo SAIA , en proceso, en color rojo , con la anotación vencidas sin cerrar y su números de radicado es 275, lo que es muy positivo, puesto que muestra que se han acatado las recomendaciones y se han contestado y cerrado oportunamente las peticiones

RADICADO	FECHA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	EMPRESA	E-MAIL	ASUNTO	TIPO	OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS	CANAL DE RECEPCIÓN	DÍAS DE ESPERA	FECHA VENCIMIENTO
275	29/05/2025 03:47 pm				infentescastro@gmail.com	ejemplo de uso de la herramienta	Peticion	VENCIDAS SIN CERRAR	WEB	44	11/06/2025

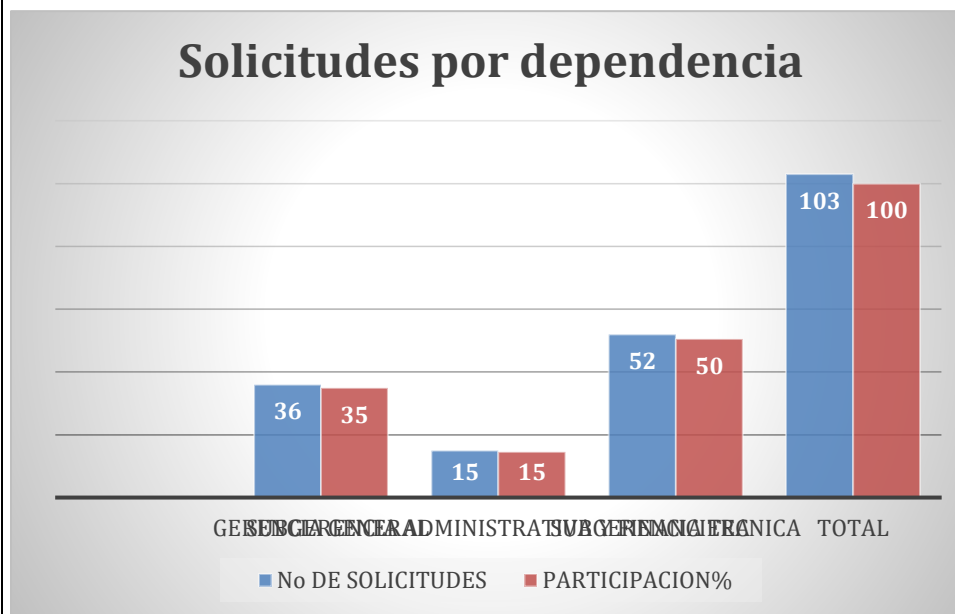
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



Del total de peticiones recibidas el 52% se remiten a la Subgerencia Técnica para su trámite, de las cuales el mayor número de peticiones corresponde a solicitudes de legalización de predios y consultas sobre los proyectos de vivienda.

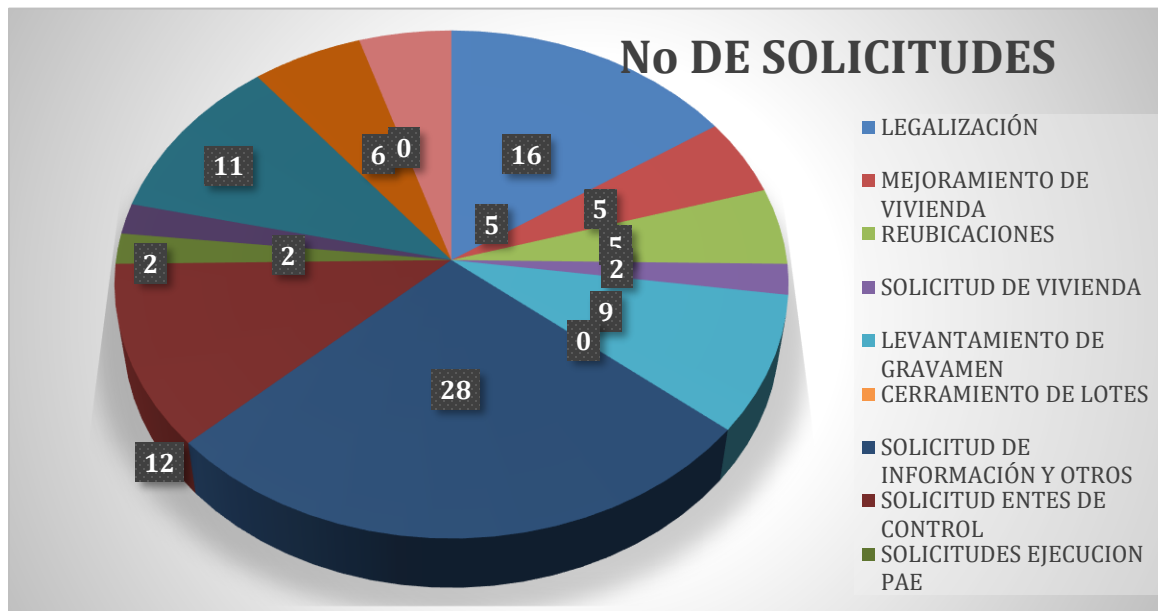
En Gerencia, las solicitudes con mayor porcentaje de participación corresponden a las solicitudes de información con un 27% del total de las peticiones recibidas y en este periodo se han recibido 12 solicitudes de los entes de control y se destaca también el número de tutelas recibidas, en las que se hacen requerimientos para vivienda digna y el derecho a la información en un procesos de reclamación administrativa.

❖ GRAFICA 1



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ **GRAFICA 2**

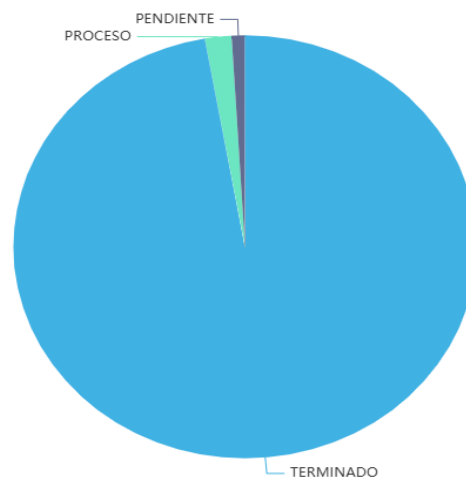


❖ **GRAFICA 3**

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Estados

■ TERMINADO
 ■ PROCESO
 ■ PENDIENTE



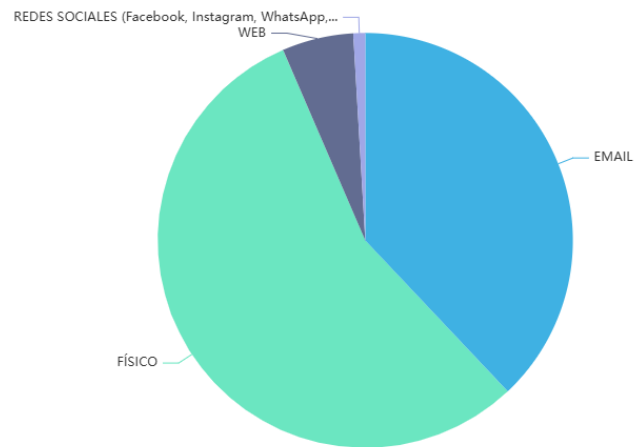
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

❖ GRAFICA 4

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Canal de recepción

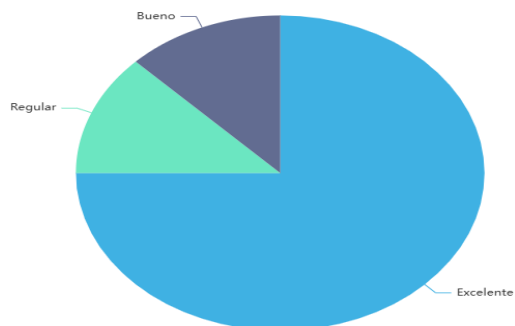
EMAIL FÍSICO WEB REDES SOCIALES (Facebook, Instagram, WhatsApp, otros)



❖ GRAFICA 5

Tomada del Aplicativo Sistema de Administración Integral de Documentos

Calificación en Servicio



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

Es importante resaltar que para este período se realizó capacitación sobre las generalidades y tiempos de respuesta de los Derechos de Petición, dictada por el abogado externo de la oficina Asesora de Control interno, acatando la recomendación de informes anteriormente presentados a la Gerencia.

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS
NIT 816005795-1

VERSIÓN 3 FECHA 30-05-2024

CIRCULAR INFORMATIVA No 021 de 2025

Dosquebradas: 22 de mayo del 2025

PARA: PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATISTAS DEL AREA JURIDICA

ASUNTO: CAPACITACION SOBRE DERECHOS DE PETICION

Cordial saludo

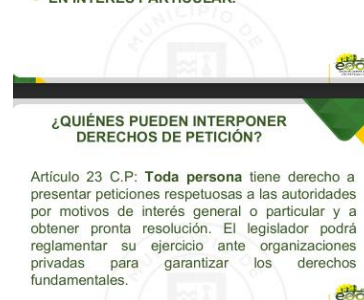
Con el fin de dar cumplimiento con el plan de capacitaciones del presente año, la Subgerencia Administrativa y Financiera, ha programado una capacitación presencial de **DERECHOS DE PETICION**, que dictara el Profesional Alejandro Ramírez.

Esta capacitación se dará de manera presencial en la sala de juntas de EDOS el jueves 29 de mayo de 8:00 am a 10:00 am.



TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

- VERBAL.
- ESCRITO.
- EN INTERÉS GENERAL.
- EN INTERÉS PARTICULAR.



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ✓ Desde la oficina de control interno, se verificó el cumplimiento en el tiempo de respuesta, de acuerdo con el informe remitido por la Secretaria Ejecutiva, y se llama la atención en solicitudes, que aparecen en el aplicativo SAIA como terminadas, pero sin cerrar, que corresponden a las peticiones que fueron contestadas oportunamente pero no se ha cerrado el proceso en el aplicativo de administración de documentos.
- ✓ Se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a consultas generales de información y siguen las peticiones de legalizaciones, que en su mayoría son ciudadanos que en años anteriores adquirieron vivienda con el antes denominado Fondo Municipal de Vivienda de Interés Social y no realizaron el correspondiente trámite ante Notaría y Registro, se sugiere que se determine un procedimiento/instructivo para atender este tipo de requerimiento , teniendo en cuenta que son actuaciones de hace ya más de 30 años y se dificulta recopilar la documentación de esta época.
- ✓ De conformidad con la política del modelo integrado de planeación y gestión de servicio al ciudadano para este período no se recibieron recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar los servicios, incentivar la participación ciudadana.

Informe Proyectado por: Asesoría Control Interno-Julio 26- 2025

LINA MARIA LLANO RAMIREZ

Asesora de Control Interno