	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Código	FO-GA-57
		Versión	01
		Fecha	03-06-2017
		Página	1 de 4

## Primer Trimestre 2020

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU, presenta para el primer trimestre del año 2020, el informe del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos.

El presente informe busca analizar y establecer el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, calidez y oportunidad de las respuestas que se emiten a las PQRS de origen ciudadano, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano.

Así las cosas, la oportunidad y la eficacia en las respuestas a las PQRSD permiten una mayor confianza del ciudadano con la entidad, garantizan la comunicación en doble vía y la búsqueda de la mejora continua.

## Objetivo

Determinar el manejo interno y la respuesta que la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC viene dando a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el marco de la oportunidad y eficacia en las respuestas y de la mejora continua.

## Recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

La entidad tiene dispuesto los siguientes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

**Atención presencial:** de lunes a viernes de 8:00 a.m., hasta las 06:00 p.m. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los colaboradores (funcionarios y profesionales contratistas) de la entidad de acuerdo a su consulta, solicitud o queja.

**Atención Virtual:** Página web y correo electrónico las 24 horas. En la página web de la entidad para radicar se accede al siguiente link: <http://www.emru.gov.co/ciudadano.html>. En el correo electrónico se reciben las PQRS por este correo: [recepción@emru.gov.co](mailto:recepción@emru.gov.co).

**Atención de correspondencia:** Se recibe de lunes a viernes de 8:00 a.m., hasta las 6:00 p.m.

## Definiciones

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta aparentemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

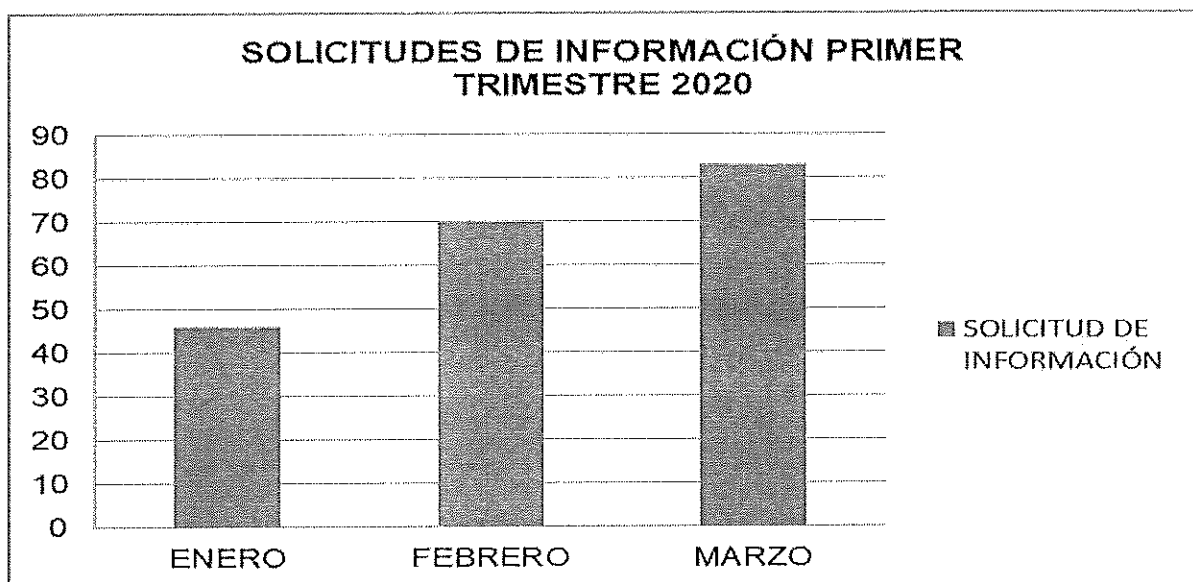
**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. (Ley 1755 de 2015, artículo 13).

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con respecto a una conducta de algún servidor que considera irregular en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo.** Es un derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o enmendar una solución, ya sea por motivo personal o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de alguna solicitud.

#### **Total, de peticiones recibidas en el primer trimestre**

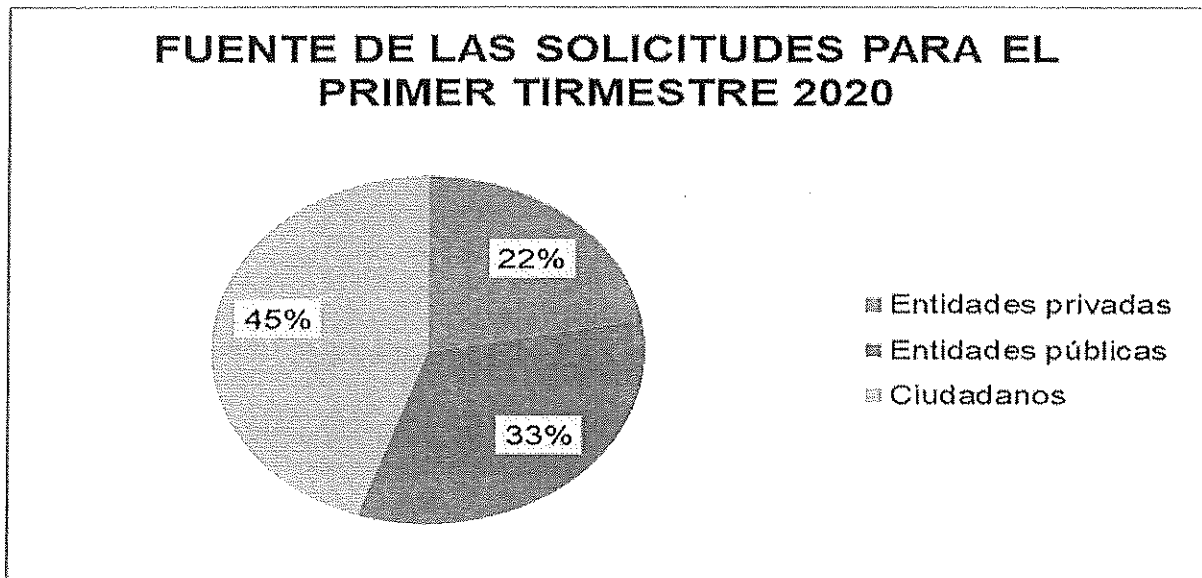
Para el primer trimestre del año 2020, la entidad recibió por los diferentes canales de atención al ciudadano y de recepción de solicitudes (ventanilla única), un total de 199 solicitudes de información. En enero, febrero y marzo se presentaron 46, 70 y 83 solicitudes de información respectivamente, teniendo un peso de 23,12%, 35,18% y 41,71% respectivamente. En el trimestre el mes de marzo fue el que más solicitudes realizaron, igualmente, se evidencia que en el trimestre se presenta un crecimiento exponencial en las solicitudes realizadas por los ciudadanos, grupos de interés y entes de control.



Cuadro 1: Total de solicitudes de información para el primer trimestre - 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Fuentes de las solicitudes de información

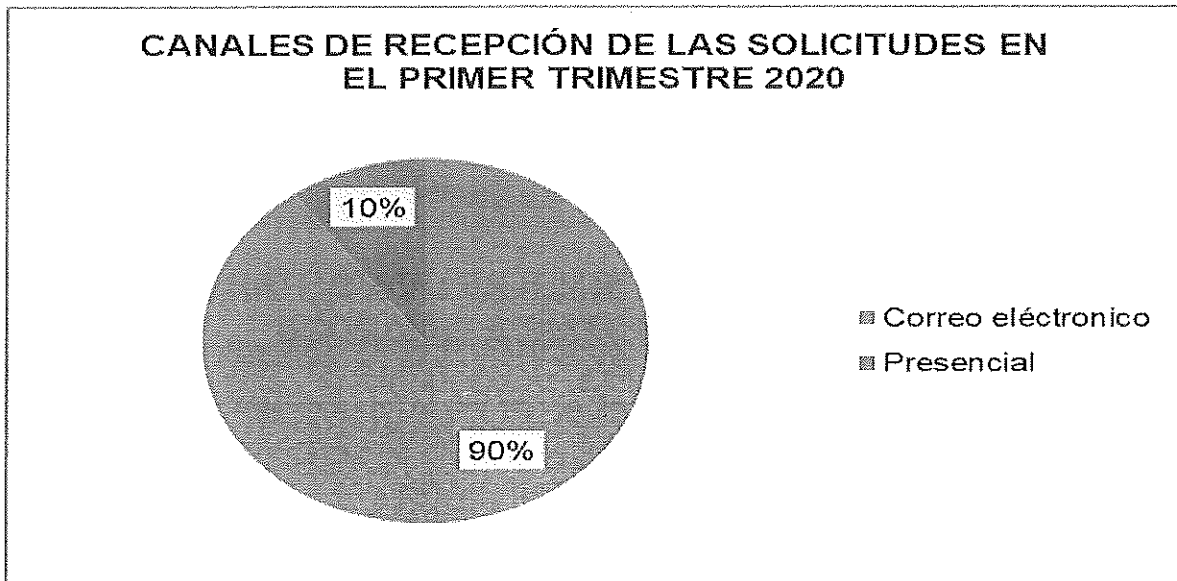
En el primer trimestre de 2020, de las 199 solicitudes realizadas, el 22% fue realizado por entidades privadas, el 33% de las solicitudes la realizó entidades públicas y el 45% se realizó por parte de la ciudadanía. El ciudadano presentó el mayor número de solicitudes.



Cuadro 2: Total de solicitudes de información realizadas por los grupos de interés para el primer trimestre - 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Canales de recepción de las solicitudes de información para el primer trimestre de 2020

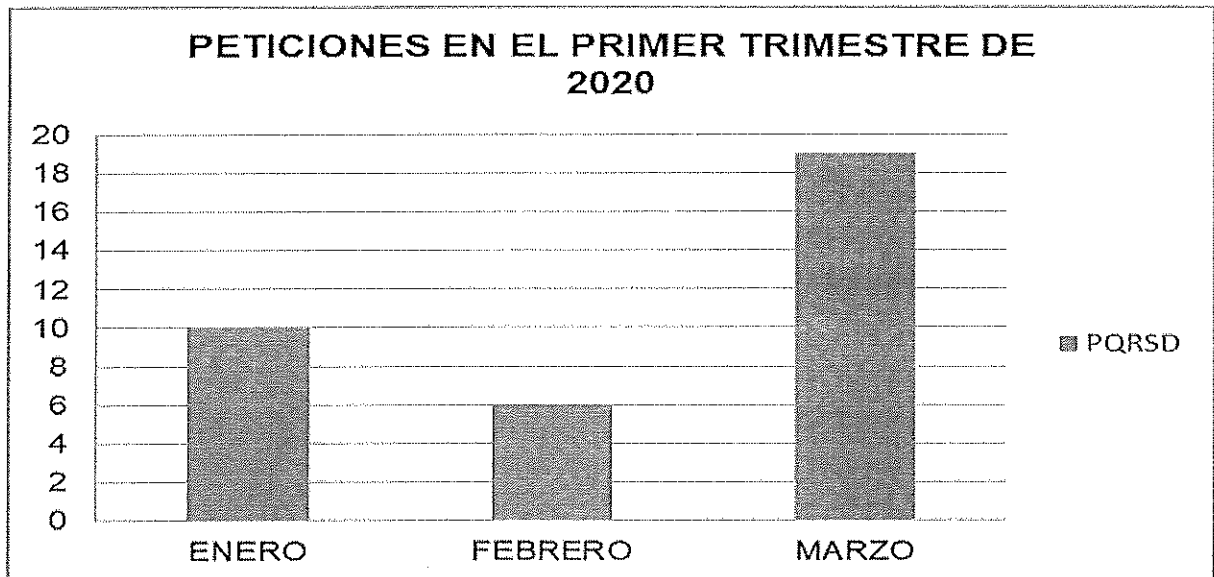
Para el primer trimestre de 2020, los grupos de interés, entidades de control, dependencias del distrito y la ciudadanía utilizaron en un 90% el correo electrónico como medio para realizar las solicitudes de información y solo el 10% lo realizaron de forma presencial. Esto indica que las plataformas virtuales han facilitado la forma como el ciudadano realiza las solicitudes de información.




Cuadro 3: Canales de recepción de solicitudes de información para el primer trimestre - 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Peticiones en el primer trimestre del año 2020

Se identifica que la ciudadanía en el marco de las solicitudes realizadas presentó 35 peticiones para el primer trimestre de 2020, representa el 17,5% del total de las solicitudes para ese trimestre. Estas solicitudes se les proporcionaron las respuestas oportunas en el marco de responder a la necesidad del solicitante y de los tiempos establecidos por ley.



Cuadro 4. Derechos de petición para el primer trimestre - 2020  
Fuente: EMRU EIC

	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		Código	FO-GA-57
			Versión	01
			Fecha	03-06-2017
			Página	5 de 4


### Soportes

En el siguiente enlace se encuentra los soportes de los PQRS:  
 \\CONTROL\_INTERNO\2020\_Recepcion

### Recomendaciones

- La recepción o ventanilla única debe ser el punto de recepción, organización, filtro y re direccionamiento de las solicitudes que ingresan a la entidad. La recepción permite tener el primer control y el seguimiento de las diferentes solicitudes.
- Se debe seguir utilizando los formatos en Excel FO-GA-57 "Documentos entrantes", para tener el listado, el destinatario interno, el consecutivo y el solicitante de las solicitudes ingresadas.
- Seguir capacitando y fortaleciendo al talento humano en la recepción y manejo de las solicitudes de información.
- Fomentar en los servidores públicos la cultura de atención al ciudadano que permita tener estrategia para la recepción de las necesidades de los ciudadanos.

  
**JESÚS EDUARDO SCARPETTA**  
 Jefe Oficina Asesora De Control Interno  
 EMPRESA MUNICIPAL DE RENOVACIÓN URBANA EMRU

	Nombre	Proceso	Firma
proyectó	Carlos Andrés Martínez Lozada	Control Interno	
Revisó y aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	