

Segundo Trimestre 2020

El gobierno colombiano ha tomado medidas de bio seguridad y aislamiento preventivo para prevenir y disminuir el número de contagios en el país a causa de la pandemia del COVID-19. Esta situación ha llevado a las organizaciones a tomar medidas restrictivas en el modo de trabajo, en ese sentido, se empezó a realizar el trabajo en casa y posiblemente se presente un impacto la forma y el número de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) realizadas por los ciudadanos y grupos de interés.

En el marco de las medidas de bio seguridad y las recomendaciones dadas por el Ministerio de Salud y de la Protección Social, las entidades habilitaron los canales virtuales para la recepción de los PQRSD, es decir, se proporcionó canales virtuales con el propósito que el ciudadano pudiera realizar sus PQRSD desde cualquier sitio sin tener la necesidad de la presencialidad en alguna oficina. Así las cosas, la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, socializaron con los grupos de interés y la comunidad los canales virtuales de la página web, correo electrónico, teléfono celular, Whatsapp, redes sociales como herramientas de comunicación y de recepción de las PQRSD.

Adicionalmente, la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, se encuentra comprometida en dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015. Por tal motivo, para el segundo trimestre en el contexto de las medidas de bio seguridad y de prevención del contagio del COVID-19, realizó el 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.


En ese sentido, 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 PQRSD de origen ciudadano, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano. 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:

	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Código	FO-GA-57
			Versión	01
			Fecha	03-06-2017
			Página	2 de 4

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.

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.

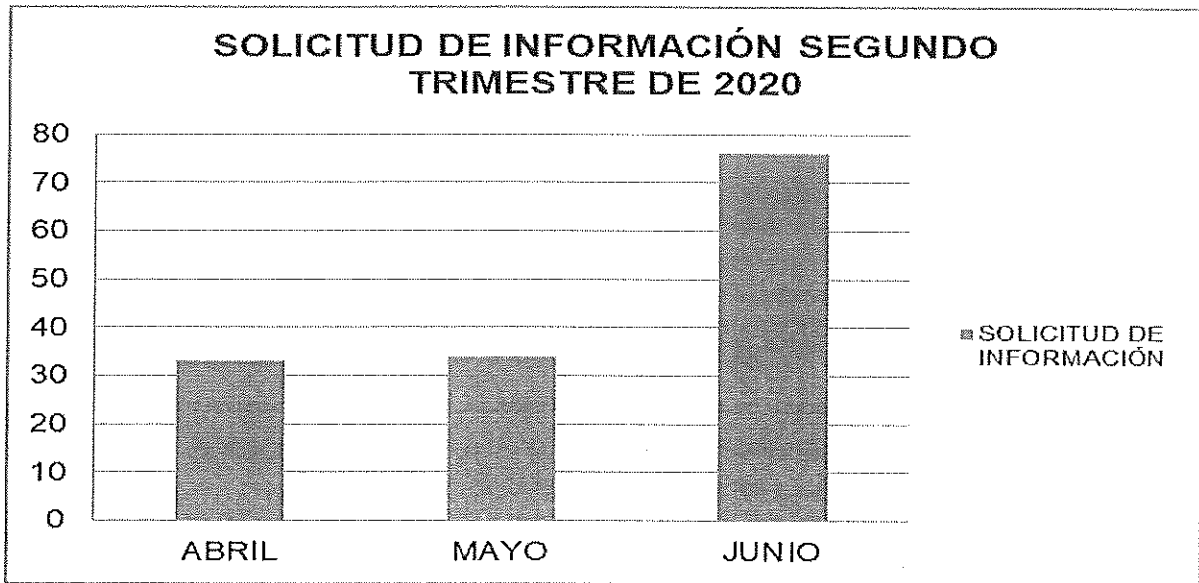
Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. (Ley 1755 de 2015, artículo 13).

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 solicitudes recibidas en el segundo trimestre

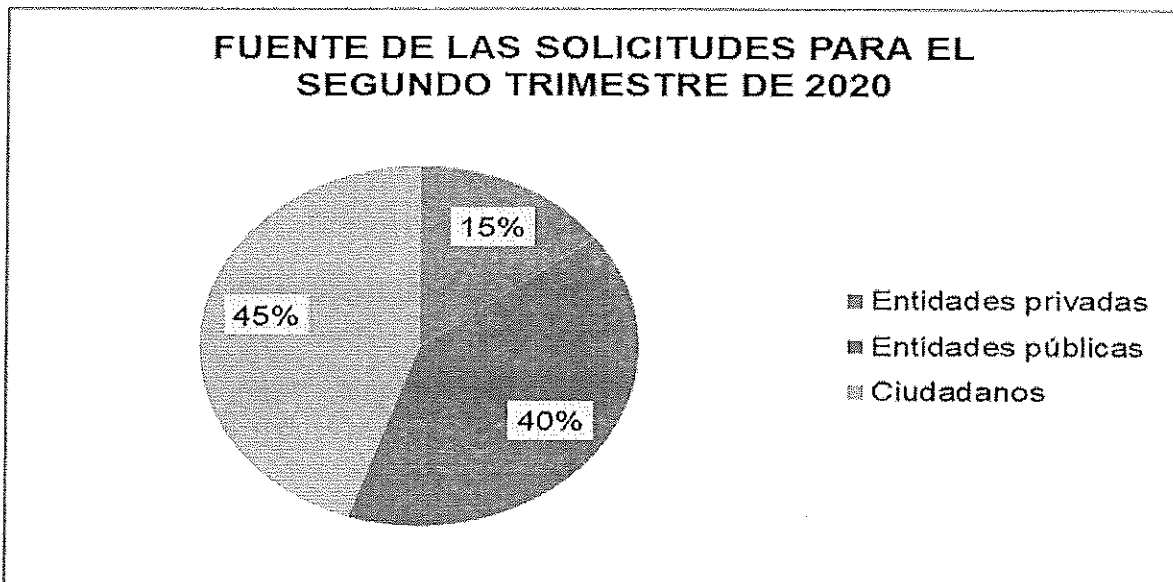
Para el segundo trimestre del año 2020, la entidad recibió por los diferentes canales de atención al ciudadano y de recepción de solicitudes (ventanilla única), un total de 143 solicitudes de información. En abril, mayo y junio se presentaron 43, 70 y 83 solicitudes de información respectivamente, que representan el 23.08%, 23,78% y el 53.15% del total de las solicitudes recibidas para el trimestre en mención. En el marco de la pandemia y de acuerdo a las restricciones en el trimestre los meses de abril y mayo tuvieron un menor impacto en las solicitudes, respecto al mes de junio que fue mayor el número de solicitudes.



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

Fuentes de las solicitudes de información

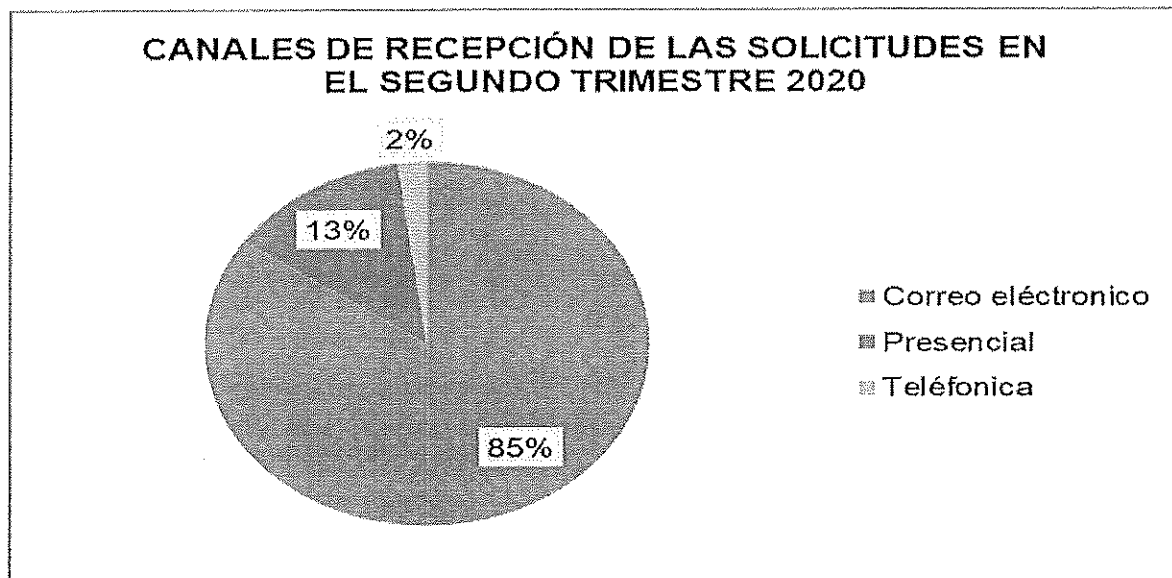
En el segundo trimestre de 2020, de las 143 solicitudes realizadas, el 45% de las solicitudes que ingresaron las realizó los ciudadanos, el 40% la realizó las entidades públicas y el 15% restante son solicitudes realizadas por entidades privadas.



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

Canales de recepción de las solicitudes de información para el segundo trimestre de 2020

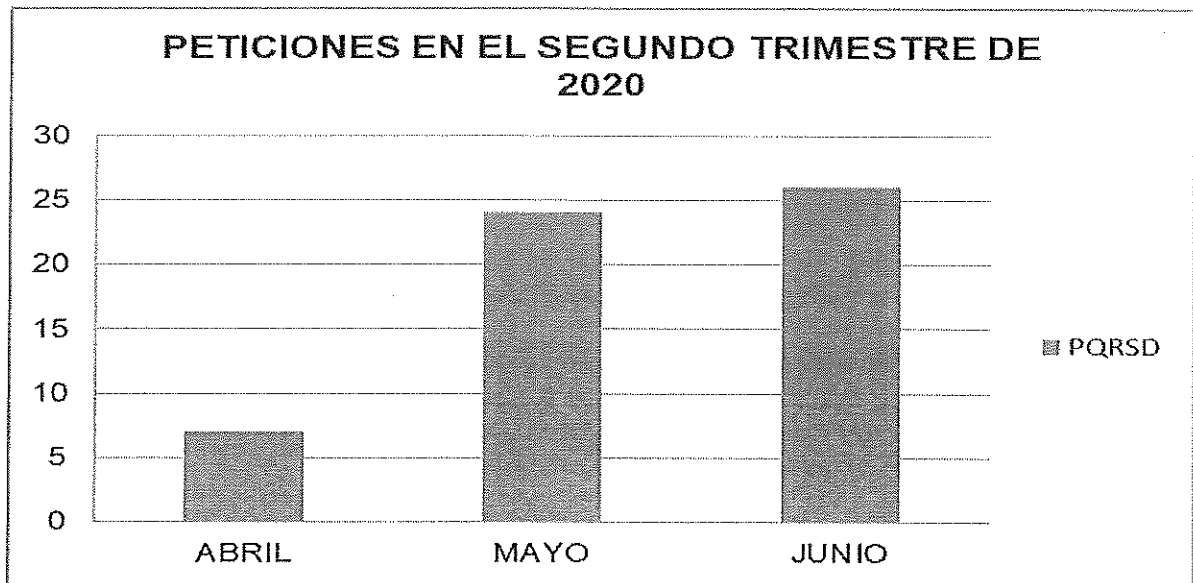
Para el segundo trimestre de 2020, los grupos de interés, entidades de control, dependencias del distrito y la ciudadanía utilizaron en un 85% el correo electrónico como medio para realizar las solicitudes de información, el 13% se realizó de forma presencial y solo un 2% se realizó vía telefónica. Esto indica que las plataformas virtuales han facilitado la forma como el ciudadano realiza las solicitudes de información. Los correos electrónicos y las plataformas virtuales han permitido que en una mayor proporción el ciudadano realice sus solicitudes de información.



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

Peticiones en el segundo trimestre del año 2020

Se identifica que la ciudadanía en el marco de las solicitudes realizadas presentó 57 peticiones para el segundo trimestre, representa el 39,86% del total de las solicitudes. De las peticiones realizadas en el trimestre 12,28% se realizó en el mes de abril, el 42,11% en el mes de mayo y el 45,61% se realizó en el mes de junio. 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 segundo trimestre - 2020
Fuente: EMRU EIC

Soportes

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

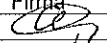
Recomendaciones

- Seguir socializando y fortaleciendo los canales virtuales de información para la recepción de las PQRSD, con el propósito de brindar alternativas donde el ciudadano pueda realizar su requerimiento, además, para dar cumplimiento a las medidas de bio seguridad y de prevención emitidas por el gobierno nacional.
- Concientizar al talento humano de la entidad de la nueva dinámica producto de la pandemia lo que conlleva una iteración diferente con el ciudadano, utilizando otros canales para dar respuesta oportuna a las PQRSD.
- El trabajo en casa es una oportunidad para generar canales de comunicación interno, fluidos y en doble vía que permita hacer frente a las dificultades presentes en el manejo de información para responder a las necesidades de la comunidad.
- 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.

	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código	FO-GA-57
		Versión	01
		Fecha	03-06-2017
		Página	6 de 4

- Se debe seguir utilizando por la persona encargada de la recepción el formato de Excel FO-GA-57 "Documentos entrantes", para tener el listado, el destinatario interno, el consecutivo y el nombre del 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.
- Las nuevas disposiciones de prevención y mitigación del contagio requiere que las oficinas formulen acciones para el control documental físico y en forma digital, de manera que se articulen con el trabajo en casa y se pueda llevar el recibido de las PQRSD y se den las respuestas de forma oportuna.


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	