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

Tercer Trimestre 2020

En el tercer trimestre del año 2020, los lineamientos emitidos por el gobierno nacional para la prevención y mitigación del contagio del COVID-19, llevo a la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, a disponer de medidas de prevención en las instalaciones de la entidad y generar acciones que permitan dar respuesta oportuna a los Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD). En ese sentido, se articula con redes de comunicación interna desde el trabajo en casa, utilizando las herramientas tecnológicas que proporcionan las plataformas digitales con opciones para realizar vídeo conferencias, transferencia de datos, presentaciones en tiempo real, datos compartidos, la nube, entre otras.

Igualmente, se socializa con la comunidad y los grupos de interés que se encuentran habilitados los canales virtuales de la página web, correo electrónico, teléfono, Whatsapp y redes virtuales para que realicen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD). Estas alternativas han facilitado que el ciudadano pueda realizar sus solicitudes de información sin ningún inconveniente.

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 tercer 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.

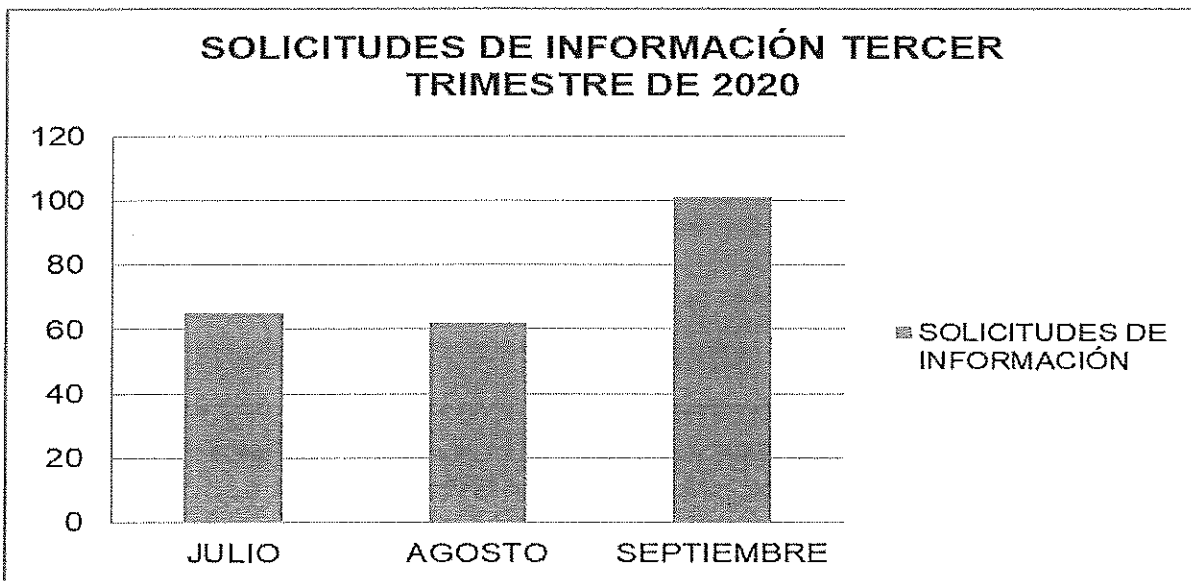
Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. (Ley 1755 de 2015, artículo 13).

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 peticiones recibidas en el primer trimestre

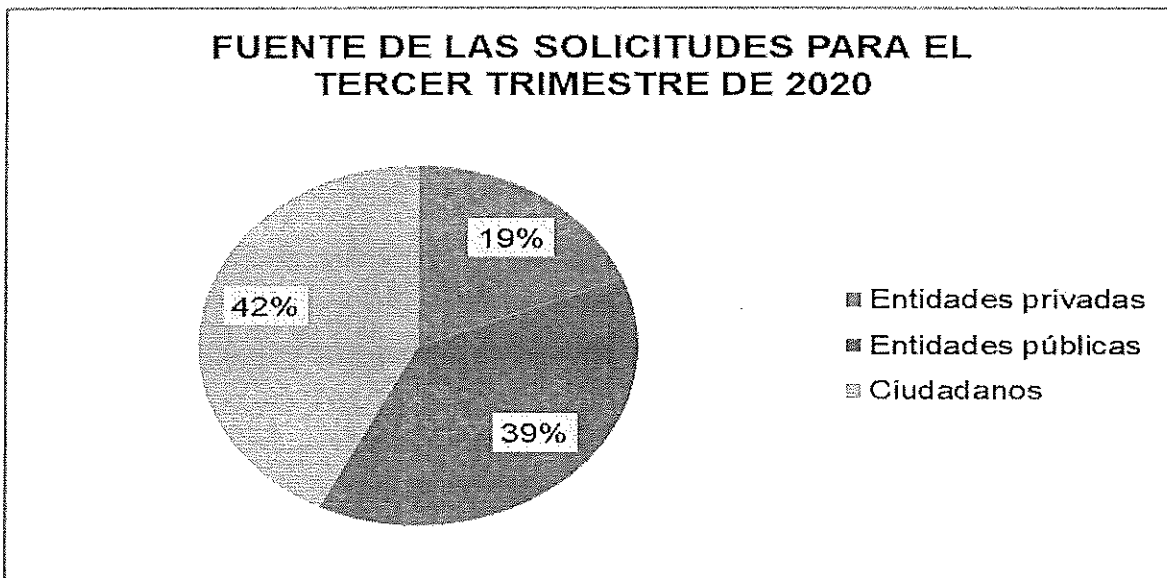
Para el tercer trimestre del año 2020, la entidad recibió por los diferentes canales de atención al ciudadano y de recepción de solicitudes (ventanilla única), un total de 228 solicitudes de información. En julio, agosto y septiembre se presentaron 65, 62 y 101 solicitudes de información respectivamente, que representan el 28,51%, 27,19% y el 44,30% del total de las solicitudes recibidas para el trimestre en mención. Para este trimestre el mes de septiembre presentó un mayor número de solicitudes.



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

Fuentes de las solicitudes de información

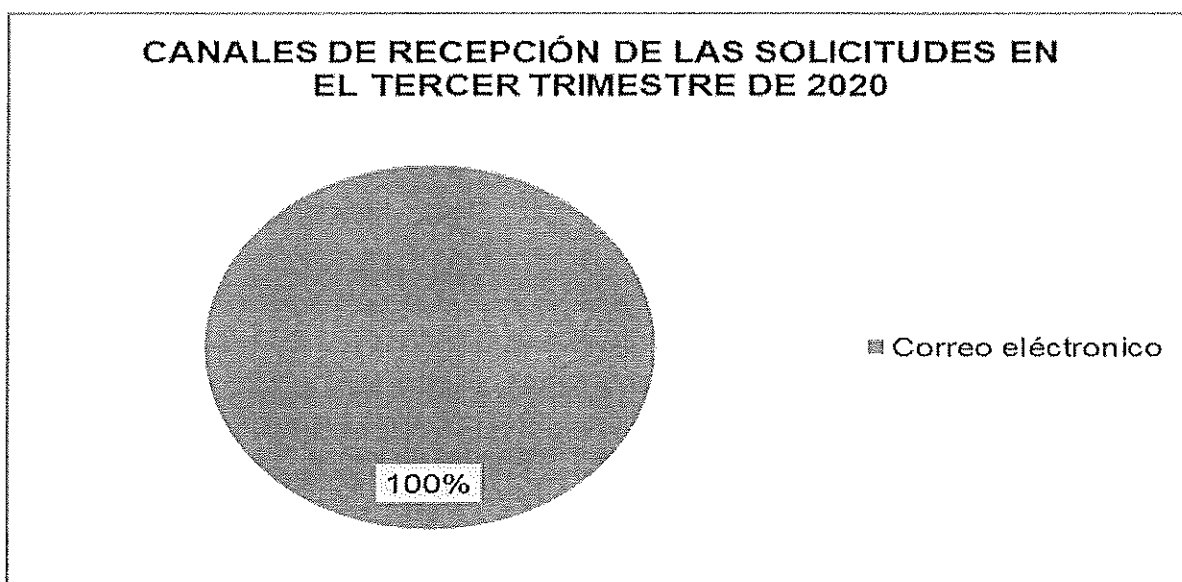
En el tercer trimestre de 2020, de las 228 solicitudes realizadas, el 42% de las solicitudes que ingresaron las realizó los ciudadanos, el 39% la realizó las entidades públicas y el 19% restante son solicitudes realizadas por entidades privadas. Para este trimestre el ciudadano en un mayor porcentaje realizó las solicitudes de información.



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

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

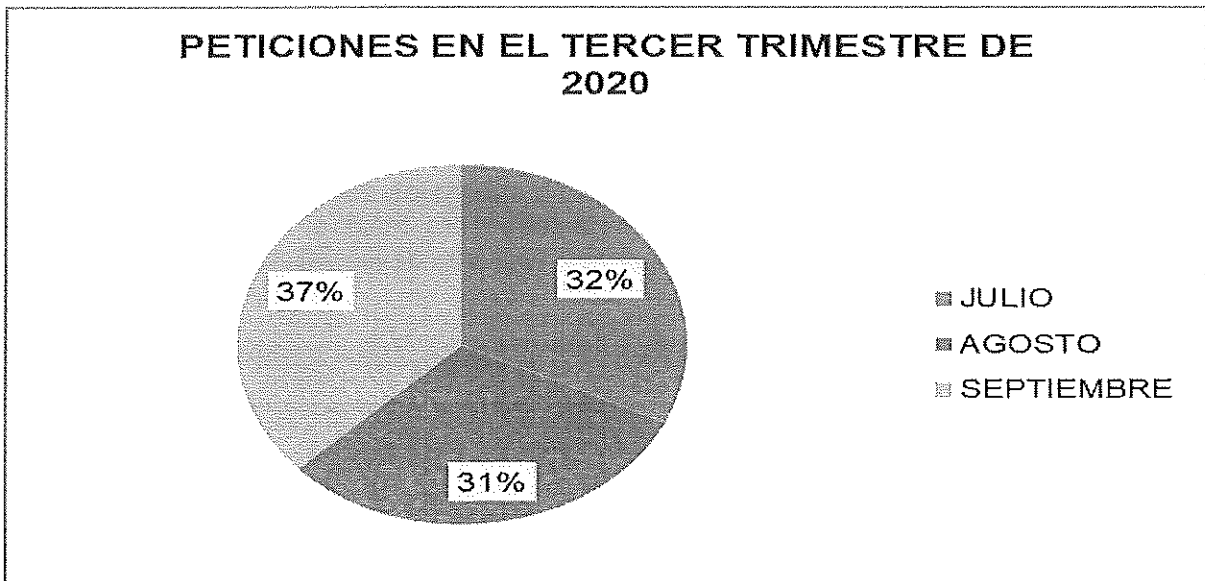
Para el tercer trimestre de 2020, los grupos de interés, entidades de control, dependencias del distrito y la ciudadanía utilizaron de forma masiva y única al correo electrónico como medio para poder tramitar las PQRSD. Esta situación se presenta por las medidas de bio seguridad y de movilidad que adopta el gobierno nacional para prevenir el contagio del COVID-19, por tal motivo, la entidad habilita los canales virtuales para que el ciudadano y los entes de control realicen sus solicitudes desde cualquier sitio sin tener que realizarlos de forma presencial.



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

Peticiones en el tercer trimestre del año 2020

Se identifica que la ciudadanía en el marco de las solicitudes realizadas presentó 81 peticiones para el tercer trimestre, representa el 35,53% del total de las solicitudes. De las peticiones realizadas en el trimestre 32% se realizaron en el mes de julio, el 31% en el mes de agosto y el 37% se realizaron en el mes de septiembre. 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 tercer trimestre - 2020
Fuente: EMRU EIC

Soportes

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


Recomendaciones

- La virtualidad y los canales de comunicación virtual han sido las alternativas más usadas por los ciudadanos, grupos de interés y entes de control para realizar las solicitudes de información, permitiendo la fluidez y la respuesta oportuna.
- Es pertinente la socialización con los ciudadanos, grupos de interés y entes de control de los canales virtuales para la recepción de las PQRS. En el marco de la prevención y las medidas de bio seguridad. Las alternativas de comunicación virtual son una herramienta y un medio de comunicación efectivo.
- El talento humano es el valor agregado en el servicio al ciudadano y en permitir la participación ciudadana, es la imagen y reflejo de la entidad, por lo tanto, se le deben capacitar y proporcionar herramientas para que cada servidor público pueda tener la interacción con el ciudadano y generar las respuestas a las solicitudes.

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

- 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 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.


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	