

## Cuarto Trimestre 2020

La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, tiene el compromiso social y en la salud de prevención y mitigación del contagio del COVID-19, implementando las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y de la Protección Social del aislamiento voluntario, las restricciones de movilidad y las medias de bio seguridad.

Teniendo presente la protección en salud del ciudadano, la EMRU, para la vigencia 2020, y en el último trimestre, se ha socializado los canales virtuales para la atención al ciudadano, donde se pueda garantizar que cada persona o ente pueda realizar la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), sin ningún contratiempo y dificultad, así mismo puedan recibir la respuesta oportuna en el marco de los lineamientos de ley.

En ese sentido, la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, con todos los servidores públicos de la entidad se ha articulado redes de comunicación interna con el trabajo en casa que permita responder a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, grupos de interés y entes de control. Se ha hecho necesario el uso de las herramientas virtuales y tecnológicas que faciliten las respuestas a las PQRSD. La entidad socializa los canales habilitados para la PQRSD, como es la página web, correos electrónicos, teléfono, Whatsapp, redes sociales virtuales. Igualmente, si el ciudadano no puede realizar su PQRSD por los canales virtuales, tomando todas las medidas de bio seguridad se pueden realizar en el punto de atención.

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 cuarto trimestre de 2020, 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 PQRS 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.



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código	FO-GA-57
Versión	01
Fecha	03-06-2017
Página	2 de 4

### 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.

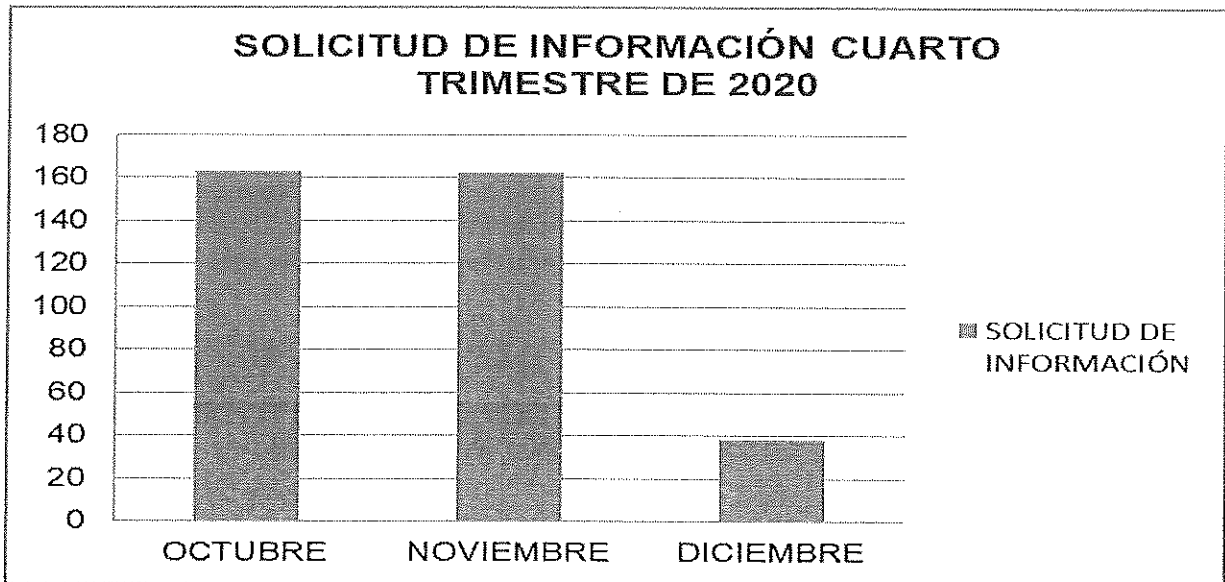
**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. (Ley 1755 de 2015, artículo 13).

**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

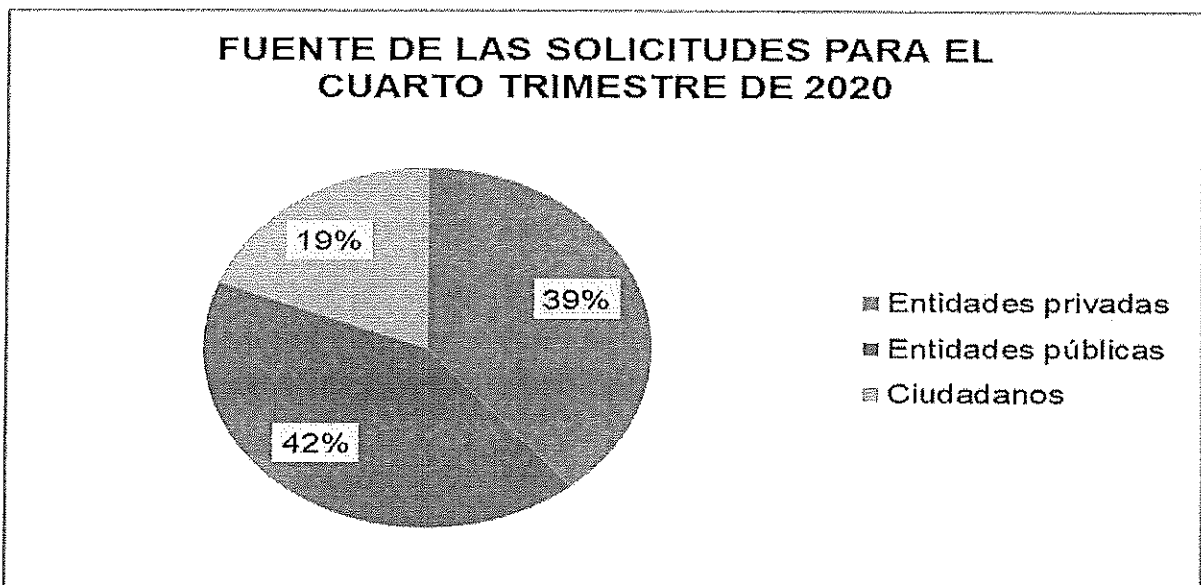
Para el cuarto trimestre del año 2020, la entidad recibió por los diferentes canales de atención al ciudadano y de recepción de solicitudes (ventanilla única), un total de 363 solicitudes de información. En octubre, noviembre y diciembre se presentaron 163, 162 y 38 solicitudes de información respectivamente, que representan el 44,90%, 44,63% y el 10,47% del total de las solicitudes recibidas para el trimestre en mención.



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

#### Fuentes de las solicitudes de información

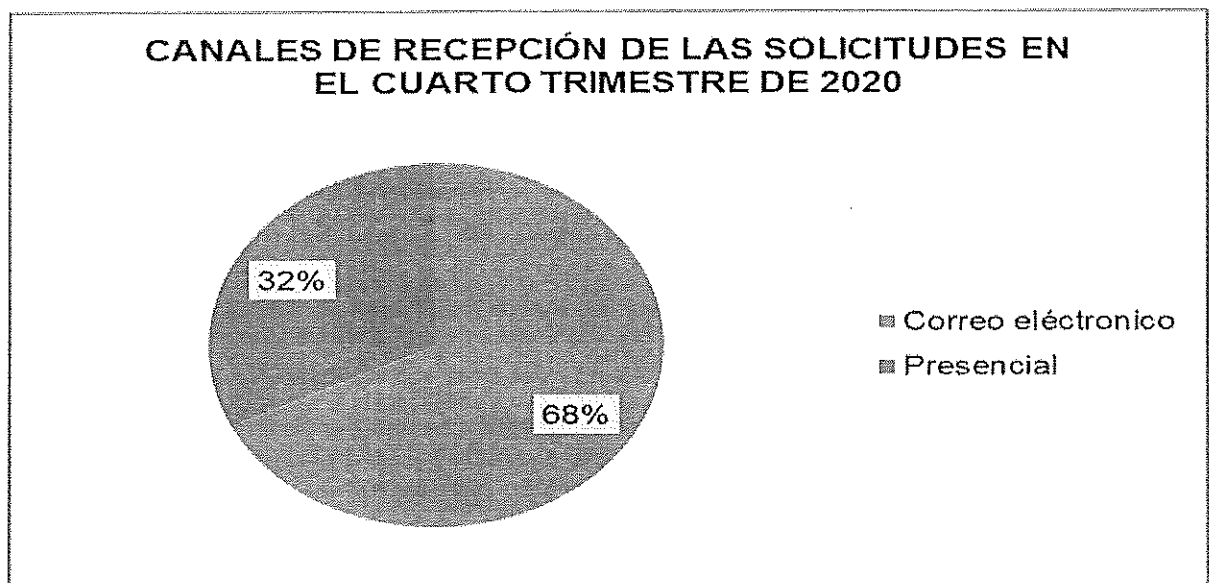
En el cuarto trimestre de 2020, de las 336 solicitudes realizadas, el 42% de las solicitudes que ingresaron las realizó las entidades públicas, el 39% la realizó las entidades privadas y el 19% restante son solicitudes realizadas por los ciudadanos.



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

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

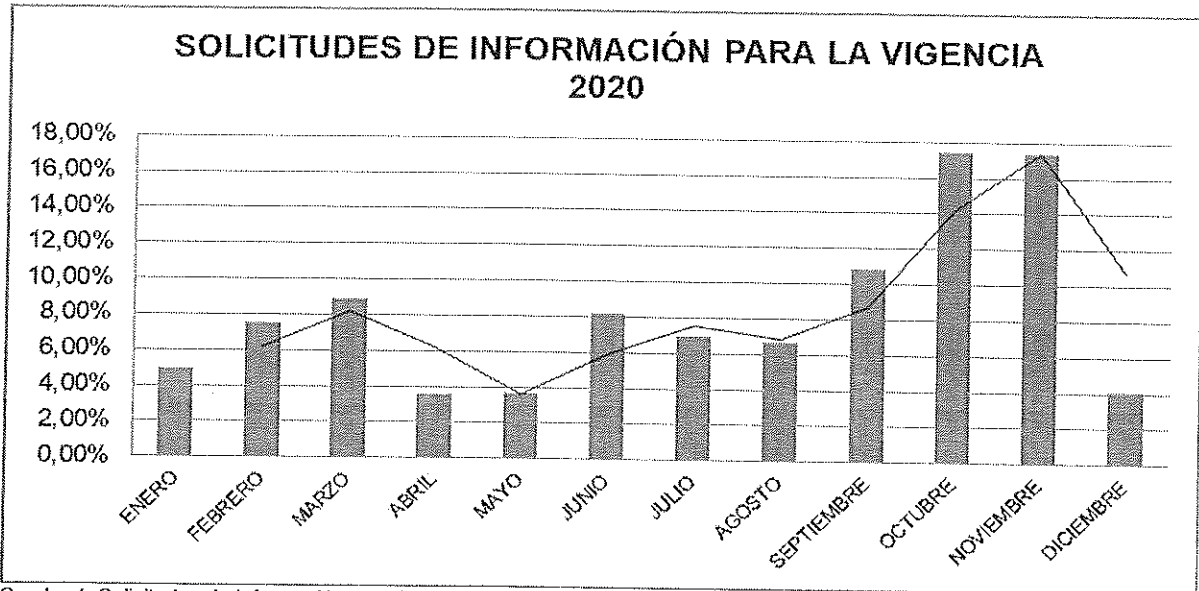
Para el cuarto trimestre de 2020, los grupos de interés, entidades de control, dependencias del distrito y la ciudadanía utilizaron en un 68% el correo electrónico y en un 32% fue de forma presencial para tramitar las PQRSD. Se observa que la entidad tiene habilitados los diferentes canales de solicitud de información, que el correo electrónico por temas de pandemia y de facilidad para el ciudadano ha sido el canal más recurrente para realizar las PQRSD



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

### Solicitudes de información para toda la vigencia 2020

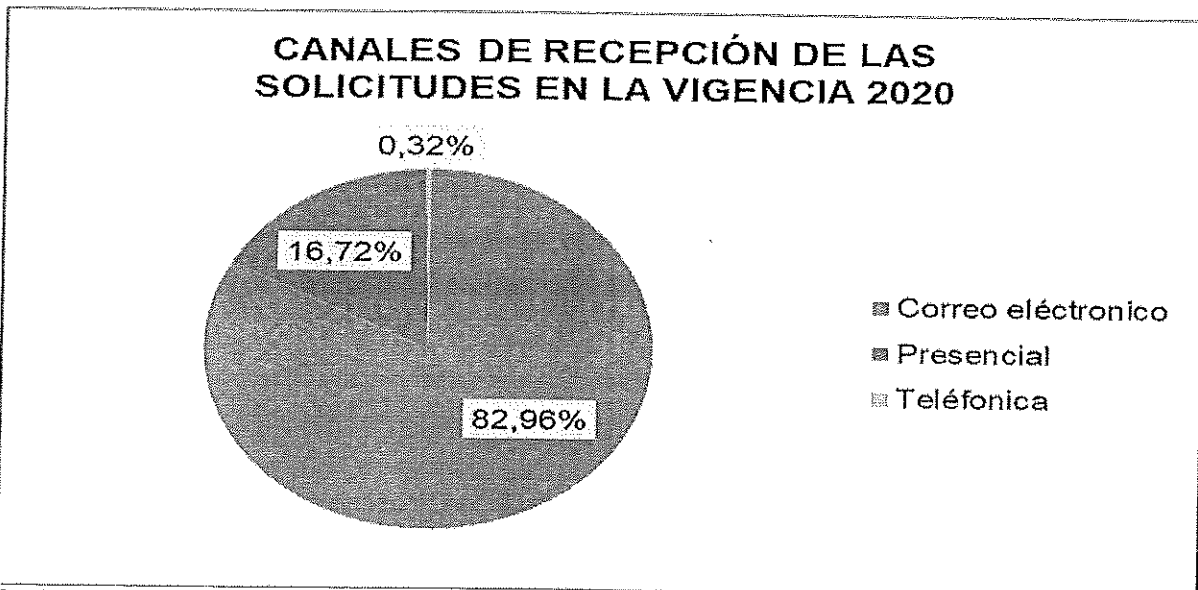
En la vigencia 2020, se recibieron un total de 933 solicitudes, siendo los meses de octubre y noviembre con un 17,47% y 17,36% respectivamente los más representativos. Los meses de abril y mayo con un 3,54% y 3,64% respectivamente, fueron donde se realizaron menos solicitudes, una situación que llevo a la disminución de las PRSD, fue el inicio de las medidas restrictivas del distanciamiento y de bio seguridad lo que llevo a muchos ciudadanos a adaptarse una normalidad



Cuadro 4. Solicitudes de información para la vigencia 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Canales de recepción de las solicitudes de información para la vigencia 2020

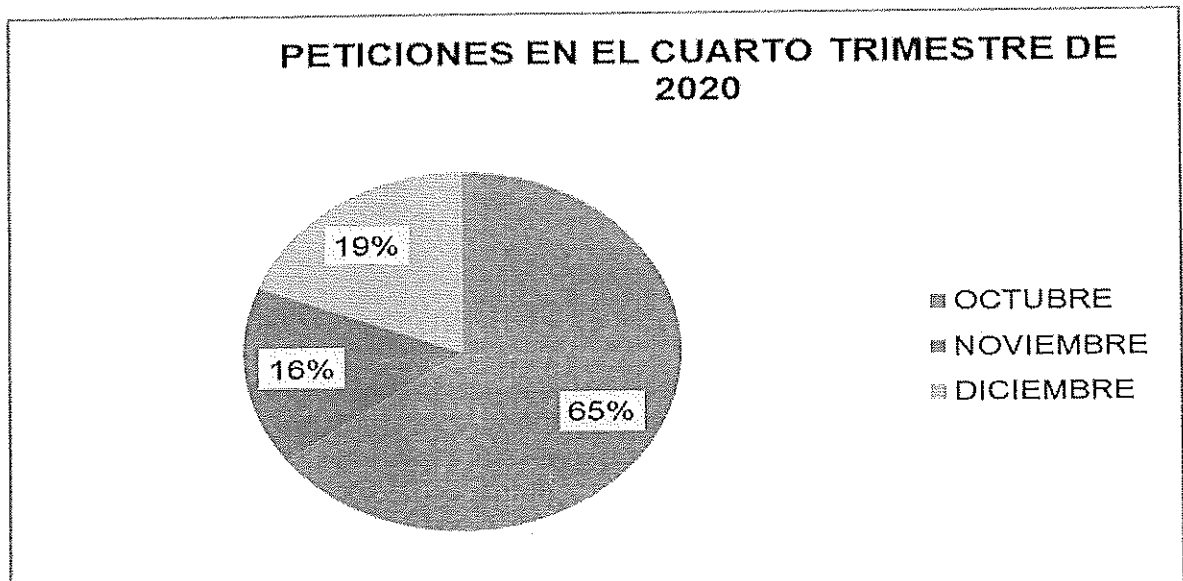
En la vigencia 2020, se identifica que el canal más usado por la ciudadanía, los grupos de interés y entes de control fue el correo electrónico con un 82,96%, es decir, el correo electrónico ha sido la herramienta más aceptada para realizar las PQRSD. Las solicitudes presenciales con un 16,72% fueron la segunda forma como los ciudadanos realizaron sus solicitudes. El canal que la ciudadanía poco utilizó para realizar las solicitudes fue las llamadas telefónicas con 0,32%.



Cuadro 5. Canales de recepción de solicitudes de información para la vigencia 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Peticiones en el cuarto trimestre del año 2020

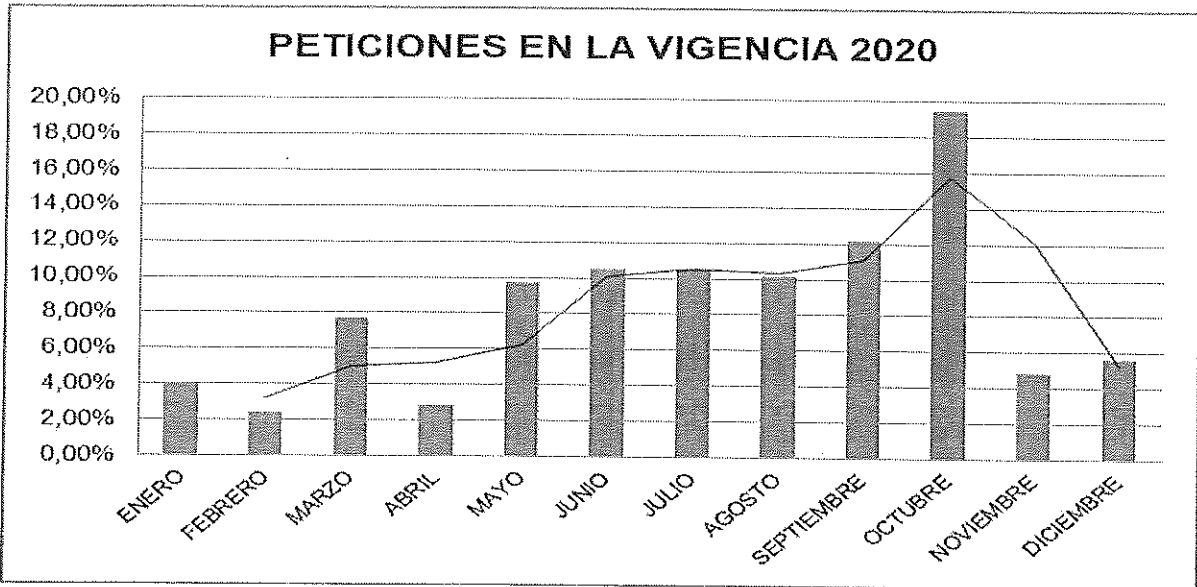
Se identifica que la ciudadanía en el marco de las solicitudes realizadas presentó 74 peticiones para el cuarto trimestre, representa el 20,39% del total de las solicitudes para ese trimestre. De las peticiones realizadas en el trimestre 65% se realizaron en el mes de octubre, el 16% en el mes de noviembre y el 19% se realizaron en el mes de diciembre. 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 6. Peticiones en el cuarto trimestre - 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Peticiones en la vigencia del año 2020

Para la vigencia 2020, se recibieron 247 peticiones, el mes de octubre con 19,43% fue el mes donde se presentaron un mayor número de peticiones, seguido del mes de septiembre con un 12,15%. Los meses de febrero y abril con un 2,43% y 2,83% respectivamente, fueron los meses que se recibieron el menor número de peticiones.




Cuadro 7. Petición en la vigencia 2020  
Fuente: EMRU EIC

### Soportes

En el siguiente enlace se encuentra los soportes de los PQRS:  
[\CONTROL\\_INTERNO\2020\\_Recepcion](#)

### Recomendaciones


- El año 2020 ha sido un año con restricciones de movilidad, auto cuidado y bio seguridad lo que llevo a una nueva normalidad, por tal motivo se implementaron los canales virtuales para que los ciudadanos, grupos de interés y ciudadanos realizaran las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. En ese sentido, es necesario seguir robusteciendo y socializando los diferentes canales virtuales y tecnológicos habilitados para ello.
- La nueva normalidad ha sido una apuesta por encontrar alternativas de comunicación internas y externas que permitan articular al talento humano en pro del servicio al ciudadano y en particular en dar respuesta oportuna a las PQRS. Se hace necesario seguir en el trabajo constante y enfocado en el servicio y la respuesta oportuna que sin importar las dificultades por situaciones externas como lo ha sido el Covid-19, se puedan garantizar el control social y la rendición de cuentas.
- 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

	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		Código	FO-GA-57
			Versión	01
			Fecha	03-06-2017
			Página	8 de 4

pueda tener la iteración con el ciudadano y generar las respuestas a las solicitudes.

- Se debe seguir socializando los diferentes canales de atención virtual y presencial, a toda la ciudadanía para ellos conozcan la manera de acceder a consultar información, realizar diferentes solicitudes y recibir las respuestas a sus inquietudes.
- 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.

  
**JESUS-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	