



Informe de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias Primer Semestre

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la ley 1712 de 2014 el cual consagra el *Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental que tiene todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados*, y la ley 1755 de 2015 *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

La Oficina Asesora de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

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 PQRS 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.

Alcance

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestos ante la Entidad durante el primer semestre del año 2021 y evaluación mediante la revisión de las peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta de fondo.

Marco Normativo

- ✓ Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Artículo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II

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.

Atención de 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: recepcion@emru.gov.co.

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

Atención al Total de peticiones recibidas en el primer semestre del 2021

La entidad para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tiene habilitado los canales de atención físicos (ventanilla única) y digitales (correo electrónico, página web y redes sociales). El ciudadano tiene la oportunidad de realizar su solicitud por los diferentes medios que la entidad tiene a disposición. En ese sentido, la ventanilla Única es el centro de llegada de todas las solicitudes y es el inicio del proceso interno para dar la respuesta oportuna a cada solicitud.

La Ventanilla Única para el registro de las solicitudes de información dispone de los formatos "FO-GA-57 DOCUMENTOS DE ENTRADA, Y FO-GA-58 DOCUMENTOS DE SALIDA", donde se tiene identificado la fecha de ingreso, el consecutivo de ingreso, la entidad o ciudadano que realiza la solicitud, asunto y la identificación del responsable interno para generar la respuesta oportuna. La siguiente tabla muestra un ejemplo del registro de datos de los documentos entrantes en el formato de Excel. FO-GA-57 DOCUMENTOS ENTRANTES:

FECHA			DOCUMENTOS ENTRANTES					
DIA	MES	AÑO	CONSECUTIVO	ENTIDAD ORIGEN	LLEGO POR	ASUNTO/MOTIVO/PETICION	PETICIONARIO	RESPONSABLE
24	6	2021	0485	Departamento Administrativo	correo	Traslado por competencia a derecho de petición	Paola Andrea Loaiza	jurídico
24	6	2021	0486	Alexandra Manrique	correo	Solicitud Certificación de exoneración ICA acuerdo 300	Alexandra Manrique	jurídico

Tabla 1. Formato FO-GA-57 para el registro de las solicitudes de información que ingresan por ventanilla única en el primer semestre 2021.

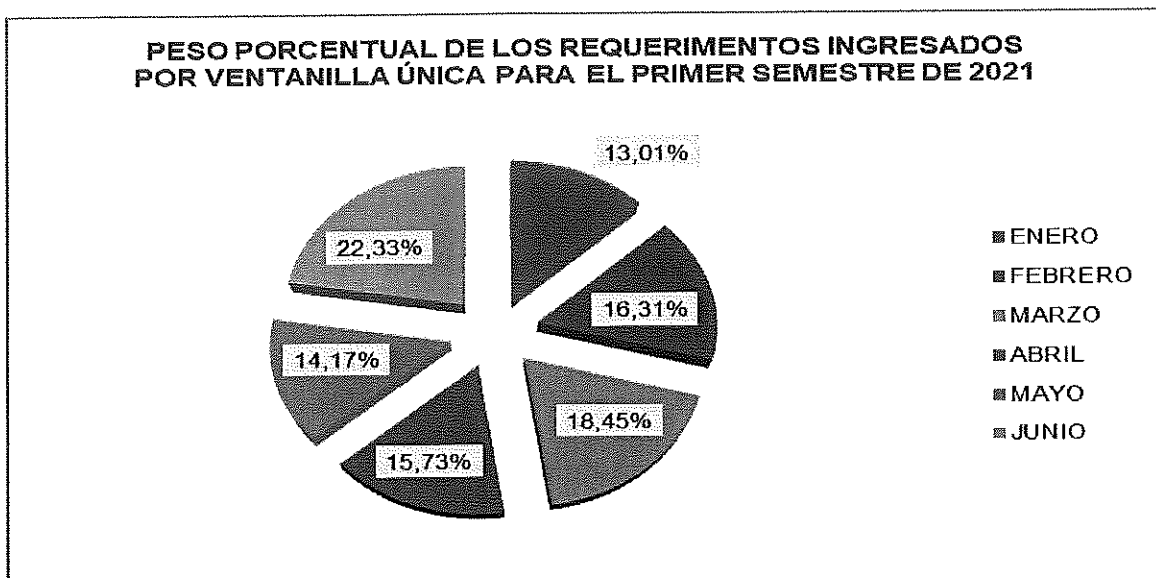
Fuente: EMRU

Así las cosas, se verifica la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRDS presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2021. En la ventanilla ingresaron 515 tipos de solicitud entre las cuales están (circulares, información general, PQRSD, entre otros), que se distribuye de la siguiente manera:

VENTANILLA ÚNICA - 2021		
MES	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS	PESO PORCENTUAL
ENERO	67	13,01%
FEBRERO	84	16,31%
MARZO	95	18,45%
ABRIL	81	15,73%
MAYO	73	14,17%
JUNIO	115	22,33%
TOTAL	515	100,00%

Tabla 2. Número de requerimientos que ingresan por ventanilla única en el primer semestre 2021.

Fuente: EMRU



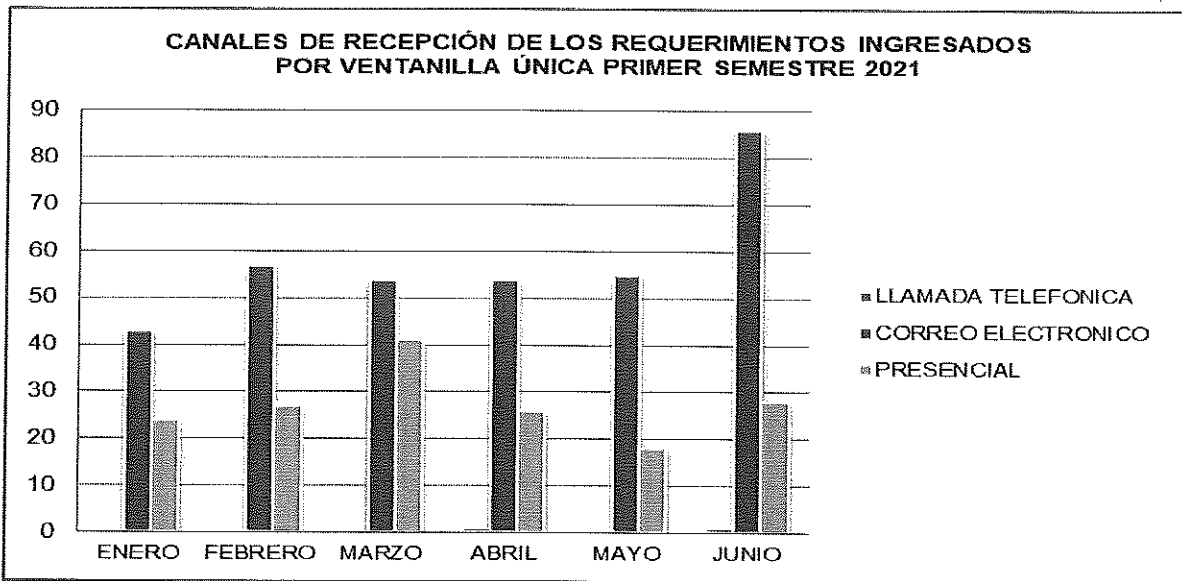
Gráfica 1. Peso porcentual de los requerimientos que ingresan por ventanilla única para el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

La grafica 1, nos muestra que los meses de junio y marzo con 22,33% y 18,45% fueron los meses más representativos respecto al ingreso de requerimientos por ventanilla única. Además, se identifica que los meses de enero y mayo con 13,01% y 14,17% respectivamente fueron los meses con menos requerimientos registrados por ventanilla única, enero es un mes de inicio de año posiblemente las entidades y las personas apenas se estaban ajustando a las dinámicas del año. Para el mes de mayo, el país presentó una situación de protestas y vandalismo en sitios públicos lo que limitó y/o restringió a las personas para realizar algún requerimiento, aunque se contaba con las plataformas tecnológicas, el impacto de las protestas y el vandalismo llevo al ciudadano a una dinámica diferente para ese mes.

Canales de recepción de los requerimientos para el primer semestre 2021

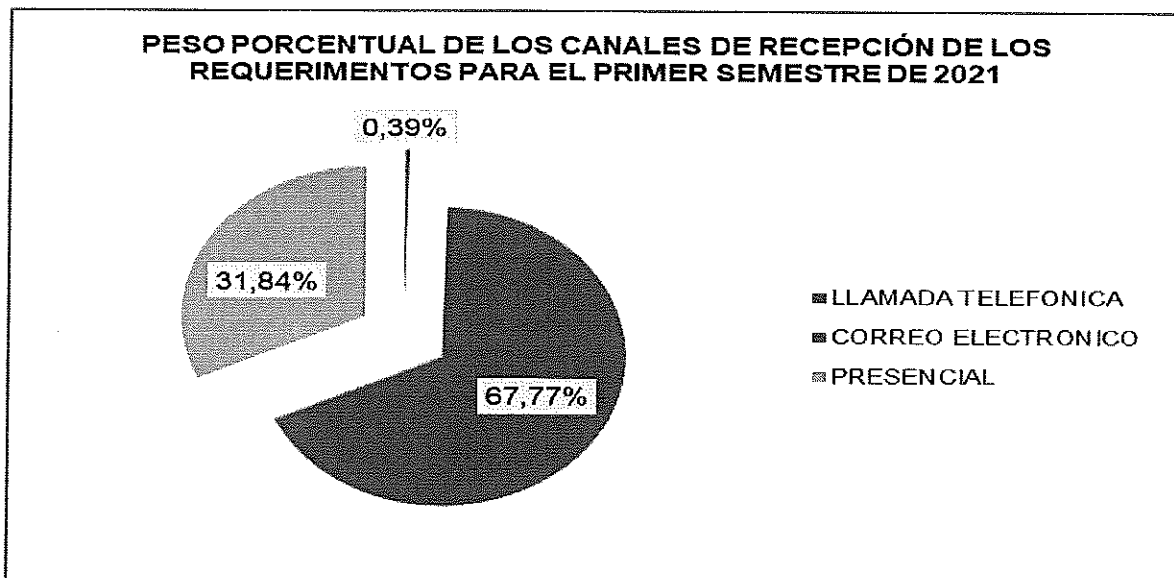
CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS 2021				
MES	LLAMADA TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO	PRESENCIAL	TOTAL POR MES
ENERO		43	24	67
FEBRERO		57	27	84
MARZO		54	41	95
ABRIL	1	54	26	81
MAYO		55	18	73
JUNIO	1	86	28	115
TOTAL	2	349	164	515

Tabla 3. Canales de recepción de requerimientos que ingresan por ventanilla única en el primer semestre 2021.
Fuente: EMRU



Gráfica 2. Canales de recepción de los requerimientos que ingresa por ventanilla única para el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

Los canales más usados por los ciudadanos, grupos interesados y entes de control para el primer semestre fue el correo electrónico, seguido por el presencial. El canal menos usado para realizar requerimientos es la llamada telefónica. Se evidencia que las plataformas tecnológicas como el correo electrónico es un medio efectivo para realizar las solicitudes de información y PQRSD.



Gráfica 3. Peso porcentual de los Canales de recepción de los requerimientos que ingresa por ventanilla única para el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

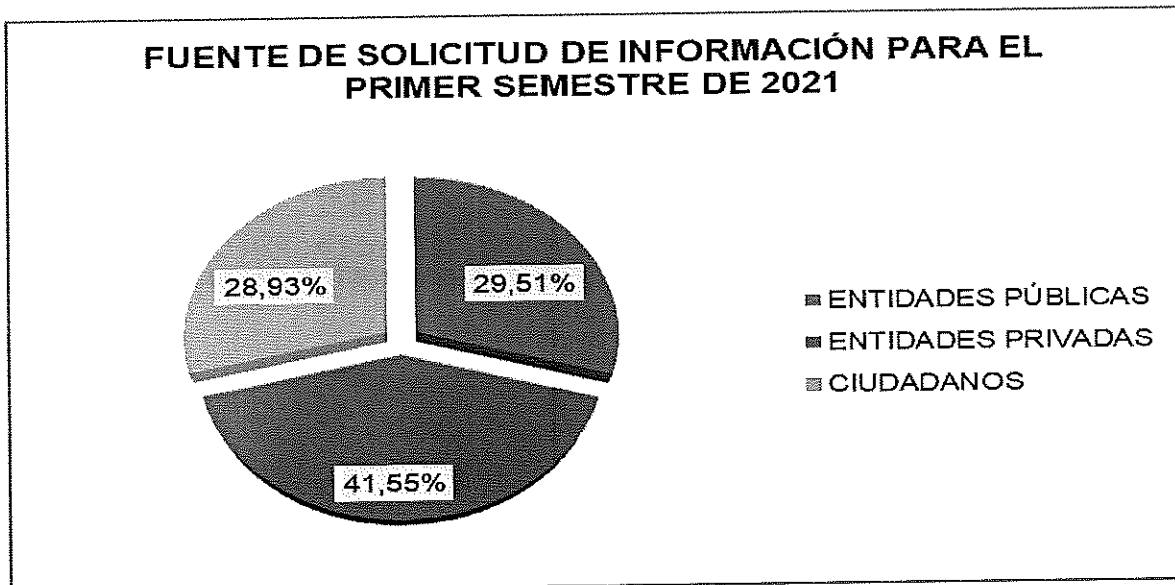
La gráfica 3, nos muestra que los requerimientos por el canal del correo electrónicos tiene un peso porcentual de 67,77%, siendo la más significativa para el primos semestre, es

reflejo que las nuevas tecnologías y las plataformas virtuales están ganando un gran espacio por las personas para realizar su requerimientos. En segundo lugar se encuentra el canal presencial con un peso porcentual de 31,84%, que indica que es el canal tradicional que muchas personas utilizan para realizar las solicitudes. El canal menos usado para realizar los requerimientos de información es la llamada telefónica con un 0,39%, es decir, posiblemente, la gente no ve muy práctico realizar las solicitudes por intermedio de una llamada telefónica.

Fuentes de solicitud de información

FUENTE DE LA SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	PESO PORCENTUAL
ENTIDADES PÚBLICAS	152	29,51%
ENTIDADES PRIVADAS	214	41,55%
CIUDADANOS	149	28,93%
TOTAL	515	100,00%

Tabla 4. Fuentes de solicitud de información que ingresa por ventanilla única en el primer semestre 2021.
Fuente: EMRU



Gráfica 4. Peso porcentual de las fuentes de solicitud de información que ingresa por ventanilla única para el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

Se identifica que las solicitudes realizadas en el primer semestre de forma general fueron realizados por tres grandes (3) grupos que son: Entidades públicas, Entidades Privadas y los Ciudadanos. En la gráfica 4, muestra que el grupo de las entidades privadas (socios estratégicos, contratistas, empresas privadas, Cámara de Comercio, entre otros) fueron los que más solicitudes de información realizaron para el período del primer semestre con un peso porcentual de 41,55%. En segundo lugar se encuentra el grupo de las entidades públicas (Dependencias de la alcaldía, Concejo de Cali, Contraloría, Personería, Fiscalía, Entidades descentralizados, entre otros) con un peso porcentual 29,51%. Y en tercer

lugar se encuentran el grupo de los ciudadanos, con un peso porcentual de 28,93% del total de las solicitudes realizadas para el primer semestre del año 2021.

Derechos de Petición registrados en Ventanilla Única primer semestre 2021

El artículo 23 de la constitución colombiana contempla que: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y en al 1755 de 2015 se establece que toda persona tiene derecho a realizar peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa. En ese sentido, la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, ha articulado al equipo jurídico y a todas las áreas que tengan competencia para colaborar en el proceso de respuesta a todos los derechos de petición en los tiempos acordados por ley.

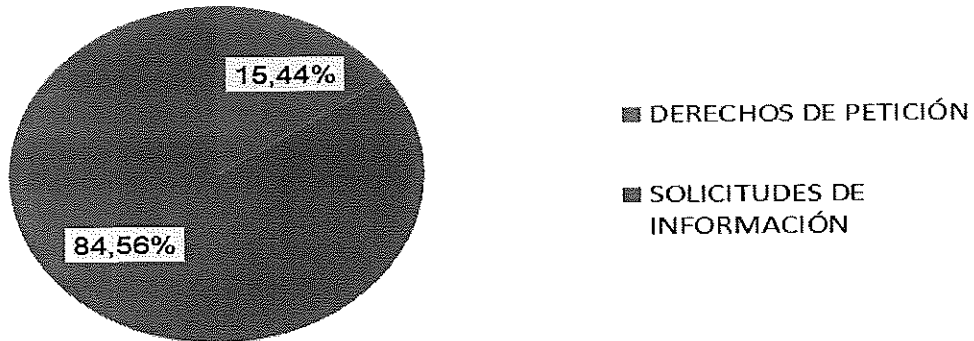
El proceso inicia en la Recepción "Ventanilla Única" cuando el peticionario envía por algunos de los canales dispuestos el derecho de petición, este se registra, se envía (físico o por correo electrónico) al área jurídica que lleva el control de las peticiones, para verificar si es competencia de la entidad, de ser así, se articulan las áreas o proceso de la entidad que tienen la información respectiva para dar respuesta, la cual se envía por los canales dispuestos en los tiempos acordados por ley. De lo contrario, al no ser competencia se da traslado a la entidad competente.

A continuación se muestra los derechos de petición registrados en el primer semestre de 2021:

VENTANILLA ÚNICA		
MES	NÚMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN REGISTRADOS	PESO PORCENTUAL
ENERO	20	21,28%
FEBRERO	22	23,40%
MARZO	17	18,09%
ABRIL	11	11,70%
MAYO	9	9,57%
JUNIO	15	15,96%
TOTAL	94	100,00%

Tabla 5. Derechos de petición registrados en el primer semestre 2021.
Fuente: EMRU

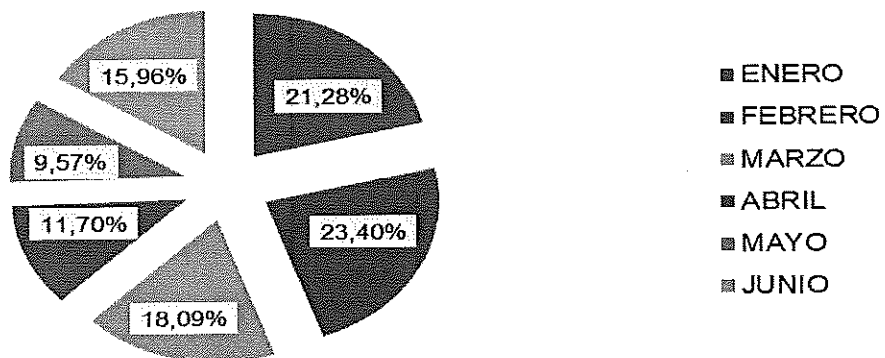
**PESO PORCENTUAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN
SOBRE EL TOTAL DE LAS SOLICITUDES
REGISTRADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021**



Gráfica 5. Peso porcentual de los derechos de petición sobre el total de las solicitudes registradas por ventanilla única para el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

En el primer semestre de 2021, se registraron noventa y cuatro (94) derechos de petición que tiene un peso porcentual de 15,44% sobre el total de solicitudes de información que se registró en el primer semestre de 2021. Esto indica que, el número de derechos de petición en el semestre no ha sido una necesidad común de los ciudadanos que se ven impactados por los proyectos y actividades que desarrolla la EMRU EIC.

**DERECHOS DE PETICIÓN REGISTRADOS EN EL
PRIMER SEMESTRE DE 2021**



Gráfica 6. Peso porcentual de los derechos de petición registrados en el primer semestre de 2021
Fuente: EMRU

La gráfica 6, muestra que los meses con mayor registro fue febrero con un peso porcentual de 23,40%, seguido del mes de enero con un peso porcentual de 21,28%, siendo lo más representativos en el primer semestre. El mes que presentó el menor registro de derechos de petición fueron los meses de mayo y abril con un peso porcentual de 11,70% y 9,57%.

Soportes

En el siguiente enlace se encuentra los soportes de los PQRS:
\\CONTROL_INTERNO\2021_Recepcion

Recomendaciones


- Se hace necesario seguir fomentando la respuesta oportuna a los derechos de petición, con el objeto de responder de forma efectiva y pertinente la necesidad del petitionario que sea la respuesta esperada y no lleve a círculo de peticiones inconclusas.
- Seguir integrando a todo el talento humano de los diferentes procesos de la entidad que puedan apoyar en la respuesta adecuada a los derechos de petición, es decir, de acuerdo al tipo de derecho de petición conlleva de un trabajo en equipo para recopilar información de diferentes áreas que dé respuesta.
- Seguir con los controles a través del registro en los formatos dispuestos que permitan la identificación y el seguimiento de los documentos y solicitudes que ingresan. Igual, desde el área jurídica seguir con el control a los derechos de petición, esta actividad permite la trazabilidad, control y seguimiento y la respuesta oportuna.
- 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.
- Seguir capacitando a los servidores públicos en la importancia de dar cumplimiento y respuesta a todas las solicitudes o derechos de petición, ya que permite un mayor y mejor acercamiento con los ciudadanos y sobre todo no se incurre en un incumplimiento de ley
- Seguir capacitando y fortaleciendo al talento humano en la recepción y manejo de las solicitudes de información.
- Fomentar la cultura de atención al ciudadano que permita llevar a cabo ideas y actividades propositivas para la recepción de las necesidades de los ciudadanos.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código	FO-GA-57
Versión	01
Fecha	03-06-2017
Página	10 de 4


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	