Informe de gestión

PQRSD - Período 2022

EDRU
Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana

PQRSD

Aprobado por
Yecid Genaro Cruz Ramirez
Gerente
Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana

Presentado por:
Iván Mauricio Torres Murillo
Secretario General
Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana

Contenido

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 3
OBJETIVO 3
ALCANCE 3
DEFINICIONES 4
Denuncia: 4
Petición: 4
Queja: 4
Reclamo: 4
ATENCIÓN DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 4
Atención presencial: 4
Atención Virtual: 4
Atención de correspondencia: 4
ATENCIÓN AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023 5
CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS PARA EL PRIMER SEMESTRE 2023 6

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA LA VIENCIA 2022

En el marco de la normativa establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que resalta la importancia de contar con una dependencia dedicada a la atención de peticiones, quejas, requerimientos, solicitudes y denuncias por parte de los ciudadanos en entidades públicas, y en línea con el reconocimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública como un pilar fundamental de la ley 1712 de 2014, así como la regulación del Derecho Fundamental de Petición establecida en la ley 1755 de 2015, la Oficina Asesora de Control Interno se complace en presentar el informe de seguimiento al ingreso y respuesta a Peticiones, Quejas, Requerimientos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2022.

Este informe tiene como objetivo principal evaluar el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la oportunidad, calidad y eficacia en la atención de las PQRSD recibidas por la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana (EDRU) durante el primer semestre del año en curso, con el fin de contribuir al constante mejoramiento de nuestra entidad y fortalecer la confianza de nuestros ciudadanos en los servicios que brindamos.

En un esfuerzo continuo por promover una comunicación eficaz y de doble vía con nuestros stakeholders, este informe analizará en detalle los procesos de ingreso y respuesta a las PQRSD, identificando áreas de mejora y proponiendo recomendaciones que sean de utilidad tanto para la Alta Dirección como para los responsables de los procesos involucrados. En definitiva, nuestro compromiso es garantizar una atención con calidad y eficiencia, lo que, a su vez, fomenta una mayor confianza y promueve la búsqueda constante de la mejora continua en beneficio de la comunidad que servimos.

OBJETIVO

Evaluar el proceso de gestión interna y las respuestas proporcionadas por la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana “EDRU” a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con un enfoque en la oportunidad y efectividad de las respuestas, con el propósito de identificar áreas de mejora y promover la mejora continua. Este análisis se llevará a cabo durante la vigencia 2022.

ALCANCE

El alcance del informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Requerimientos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana (EDRU) para el primer semestre de 2023 abarcará la verificación de la información registrada en las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados ante la entidad durante dicho período. La evaluación se llevará a cabo mediante la revisión de las PQRSD atendidas, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos y la profundidad de las respuestas proporcionadas.

Marco Normativo

- Ley 1474 de 2011 Nivel Nacional - Articulo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III.
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capitulo 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, articulo 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, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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.

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

NIT: 805.024.523

ATENCIÓN AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2022

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 un sistema de gestión documental de tipo ERP, 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.

Así las cosas, se verifica la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRDS presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de la vigencia 2023. En la ventanilla ingresaron 112 tipos de PQRSD, que se distribuye de la siguiente manera:

VENTANILLA ÚNICA – 2023		
MES	**NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS**	**PESO PORCENTUAL**
ENERO	13	12%
FEBRERO	15	13%
MARZO	27	24%
ABRIL	17	15%
MAYO	22	20%
JUNIO	18	16%
TOTAL	**112**	**100,00%**

TABLA 1. NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESAN POR VENTANILLA ÚNICA EN EL PRIMER SEMESTRE 2023.
FUENTE: EDRU

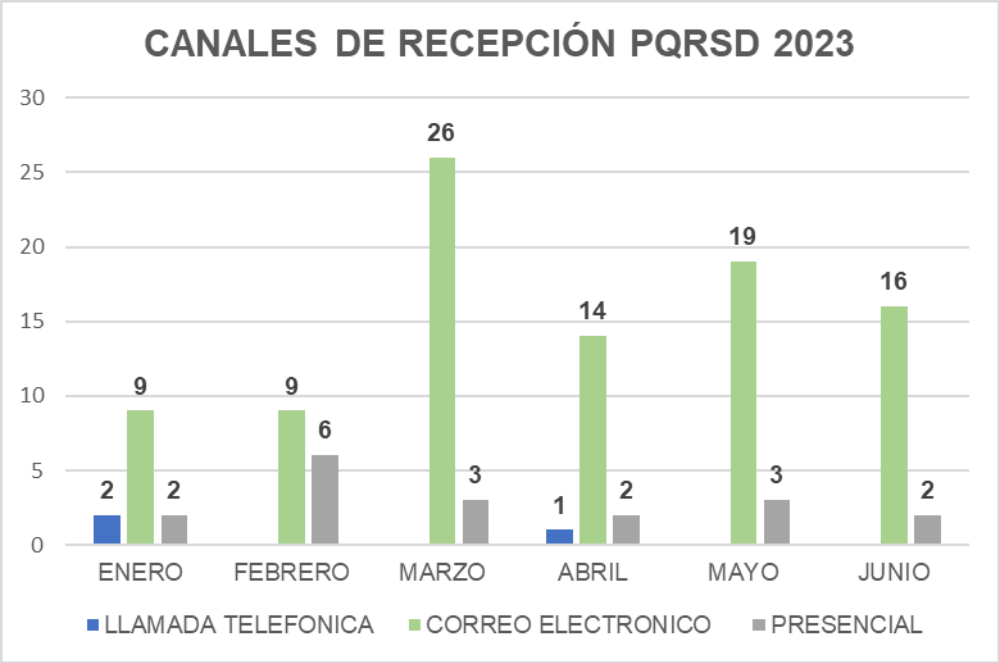
GRÁFICA 1. PESO PORCENTUAL DE LOS REQUERIMIENTOS QUE INGRESAN POR VENTANILLA ÚNICA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2023
FUENTE: EDRU

La grafica 1, nos muestra que los meses de marzo y mayo con 24% y 20% fueron los meses más representativos respecto al ingreso de requerimientos por ventanilla única. Además, se identifica que los meses de enero y febrero con 12% y 13% 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.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS PARA EL PRIMER SEMESTRE 2023

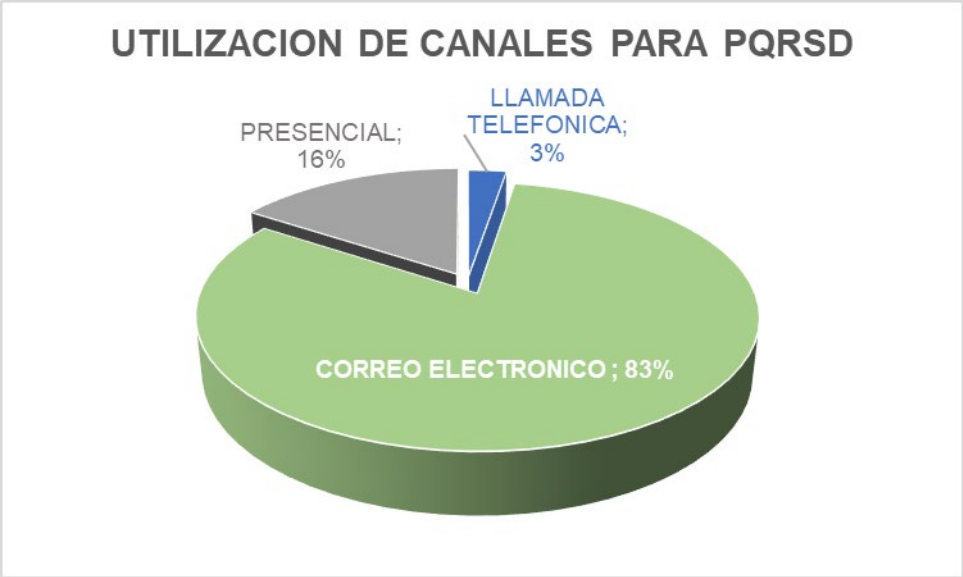
CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS 2023				
MES	LLAMADA TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO	PRESENCIAL	TOTAL POR MES
ENERO	2	9	2	13
FEBRERO		9	6	15
MARZO		26	3	27
ABRIL	1	14	2	17
MAYO		19	3	22
JUNIO		16	2	18
TOTAL	3	95	18	112

TABLA 2. CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESAN POR VENTANILLA ÚNICA EN EL PRIMER SEMESTRE 2023.
FUENTE: EDRU



GRÁFICA 2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS QUE INGRESA POR VENTANILLA ÚNICA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2023
FUENTE: EDRU

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: EDRU

La Gráfica 3 revela una clara tendencia en la preferencia de canales para la presentación de requerimientos. Durante el primer semestre, el correo electrónico emerge como la opción más popular, representando un significativo 83% del total. Este indicador refleja un creciente interés por parte de los usuarios en la adopción de nuevas tecnologías y plataformas virtuales para gestionar sus requerimientos.

En segundo lugar, el canal presencial conserva su relevancia con un 16% del total, demostrando que aún existe una demanda considerable por la interacción física en la realización de solicitudes. Por último, la llamada telefónica se ubica como la opción menos utilizada, con un modesto 3%. Este bajo porcentaje sugiere que muchas personas pueden percibir que la solicitud a través de llamadas telefónicas no es tan práctica como otros medios disponibles.

RECOMENDACIONES

1. Es esencial continuar promoviendo la pronta atención a los derechos de petición para asegurar respuestas efectivas y pertinentes, evitando la generación de un ciclo de peticiones sin resolver.

2. Es recomendable continuar involucrando a todo el personal de la organización que pueda contribuir a una respuesta adecuada a los derechos de petición. Esto implica un trabajo colaborativo para recopilar información de diversas áreas y ofrecer respuestas completas y precisas.

3. Mantener los controles mediante el registro en los formatos designados para identificar y dar seguimiento a los documentos y solicitudes entrantes. Además, desde el departamento jurídico, se debe seguir supervisando los derechos de petición para asegurar trazabilidad, control y respuestas oportunas.

4. La recepción centralizada o ventanilla única debe desempeñar un papel fundamental en la recepción, organización, filtrado y redirección de las solicitudes hacia las áreas pertinentes de la entidad. Esto garantizará un control inicial y un seguimiento efectivo de las diversas solicitudes.

5. Continuar brindando formación a los funcionarios públicos sobre la importancia de cumplir con la atención y respuesta a todas las solicitudes y derechos de petición. Esto promoverá una relación más cercana con los ciudadanos y garantizará el cumplimiento de las obligaciones legales.

6. Persistir en la capacitación y fortalecimiento del personal en la recepción y gestión de las solicitudes de información, mejorando así la calidad del servicio ofrecido.

7. Fomentar una cultura de atención al ciudadano que incentive la generación de ideas y actividades propositivas para atender de manera efectiva las necesidades de la comunidad, promoviendo así la participación ciudadana y la mejora constante en la atención.

IVAN MAURICIO TORRES MURILLO
Secretario General EDRU

	Nombre	Proceso	Firma
Proyectó	Claudia Marín	Contratista -Secretaría General	
Proyectó	Diego Fernando Castaño	Contratista -Planeación	