

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

(PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2020)

Enero 2021

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA EDUS

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, no contó con link ni con página Web para la vigencia 2020, para que por medio de éste, todo ciudadano pudiera presentar cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias por corrupción, por tanto las mismas se recibieron de manera personal con la finalidad de emitir pronta respuesta de acuerdo a los tiempos descritos en el procedimiento para Tramitación de PQRSD, el Protocolo de Atención al Ciudadano de la EDUS y/o a los términos de ley.

Para el seguimiento y evaluación de este informe se realizó la verificación de los reportes generados por medio del **Formato de Correspondencia Recibida y la Matriz de PQRSD** de la Edus.

### OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al procedimiento de PQRS y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la EDUS, con el fin 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 que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

### ALCANCE

El presente informe presenta las PQRS y denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2020.

## MARCO NORMATIVO

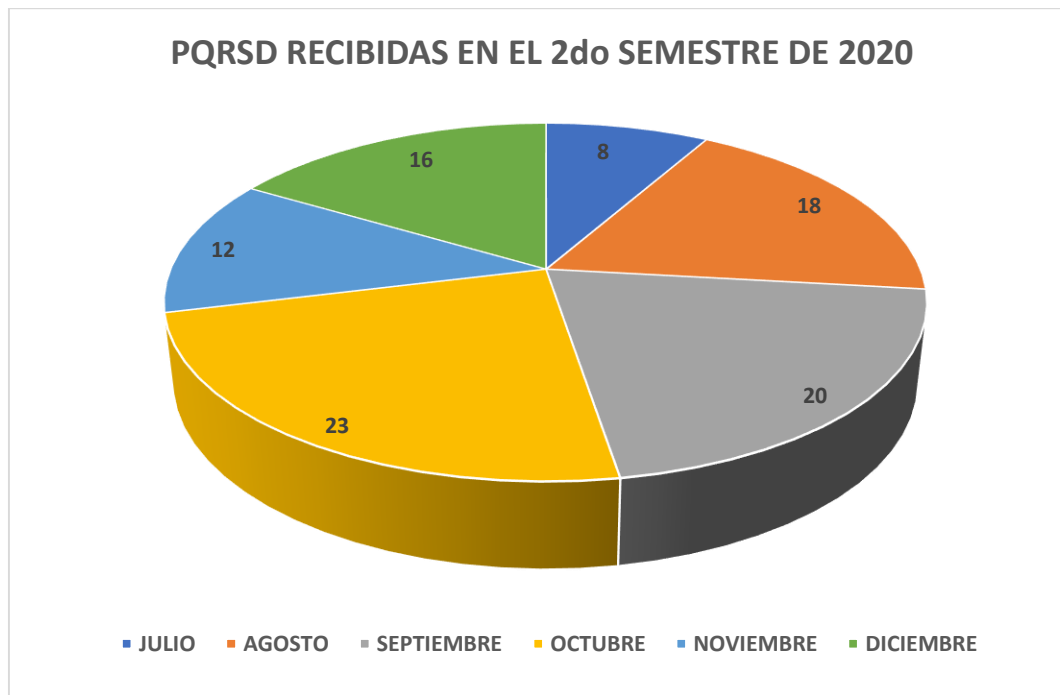
- Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
- Ley 1437 de 2011 “Código Contencioso Administrativo”, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. “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. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- Ley 87 de 1993, Artículo 12. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 30 de junio 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”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD de la EDUS, se registraron para el 2do semestre del año 2020, un total de 97 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRSD:

PQRSD RECIBIDAS EN EL 2do SEMESTRE DE 2020	
MES	N° DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	8
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	20
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	16
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

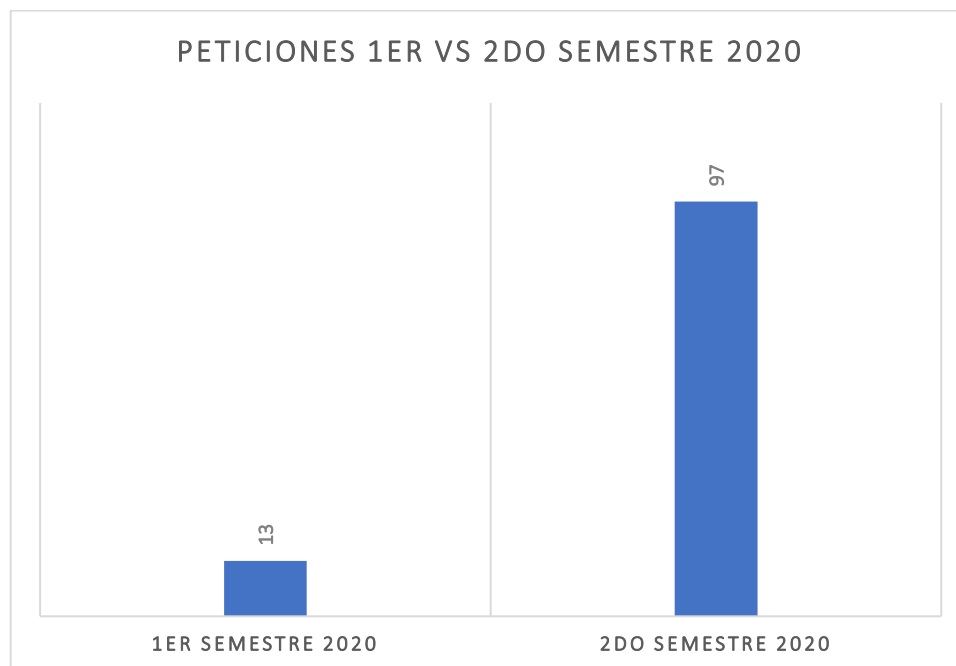


**Fuente:** Reporte generado a través del área Administrativa.

De lo anterior, se observa que en el mes de octubre se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a 23 peticiones del total recibido durante el II semestre (97 peticiones) de la vigencia 2020, seguido de los meses de septiembre con un 20 y agosto con 18.

En relación a los requerimientos recibidos durante el 2do semestre de la vigencia 2020, se expresa que se nota un aumento ostensible en la recepción de las mismas, por lo cual, haciendo un comparativo entre ambos semestres de la vigencia 2020, se detecta una variación del 74,2%.

VIGENCIA 2020	PETICIONES	%
1er SEMESTRE	13	13,40
2do SEMESTRE	97	87,60
DIFERENCIA	84	74,2



**Fuente:** Reporte generado a través del área Administrativa.

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta EDUS, cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: redes sociales, e-mail, escrito, presencial, vía telefónica y para la vigencia 2021 contará con la página Web [www.edus.gov.co](http://www.edus.gov.co). A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	N° DE REQUERIMIENTO	PORCENTAJE (%)
E-mail	88	90,70%
Escrito	9	10,30%
Página Web	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.

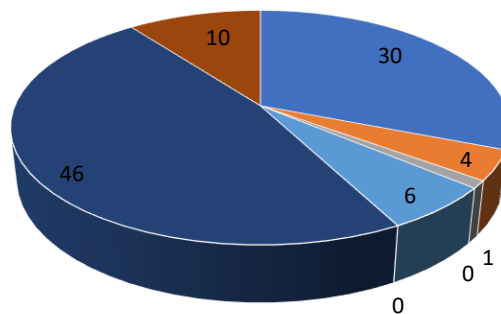
De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es por E-mail institucional a través de la recepción de documentos con un 90,70% (88 peticiones), seguido de un 10,30% (9 peticiones) por medio escrito y un 0% por el canal de la página Web.

Lo anterior, en virtud de que si bien durante la vigencia 2020 se realizó la contratación de la página Web a través del proceso de selección EDUS-MC-005-2020 publicado en la plataforma Secop II, la misma se implementará para la vigencia 2021.

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

PROCESO PARA RESPUESTA	PETICIONES	%
Dirección Jurídica	30	30,92
Contratación	4	4,12
Dirección Financiera	1	1,03
Control Interno	0	0,0
Dirección Administrativa	6	6,18
Dirección de Comunicaciones	0	0,0
Dirección de Proyectos	46	47,42
Área Social	10	10,30
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

### PETICIONES POR PROCESOS



- Dirección Jurídica
- Contratación
- Dirección Financiera
- Control Interno
- Dirección Administrativa
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección de Proyectos
- Área Social

Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.



La EDUS para el segundo semestre del año 2020 recibió a través del proceso de la Dirección de Proyectos el mayor número de requerimientos con un 47,42%, seguido del proceso de Dirección Jurídica con un 30,392%.

De acuerdo al anterior reporte se observa que el proceso misional de la Dirección de Proyectos es el más representativo al recibir requerimientos para ser respondidos en los tiempos estipulados por ley y el Procedimiento para la Tramitación de PQRSD.

A pesar de lo antes expuesto, se aprecia en la Matriz de PQRSD de la entidad, que quince (15) de las 98 peticiones recibidas durante el semestre evaluado, fueron contestadas a destiempo, por los responsables de las áreas jurídica, social y proyectos de la entidad.

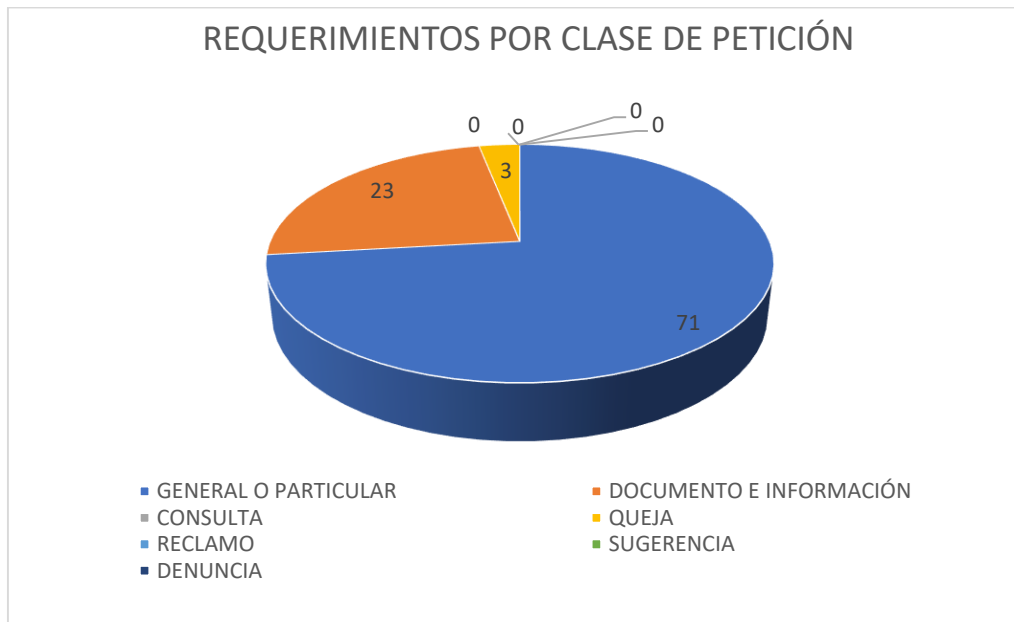
Por otra parte, al revisar la matriz de PQRSD de la entidad, se nota que la petición con radicado 121 del área de contratación, no registra ni fecha de respuesta ni remisión.

Se nota que la petición con radicado 098 del área de jurídica, no registra si se dio respuesta, ni fecha de la misma ni remisión.

Se nota que la petición con radicado 222 del área social, no registra fecha de respuesta, ni remisión.

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	71	73,19%
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	23	23,71%
CONSULTA	0	0%
QUEJA	3	3,10%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

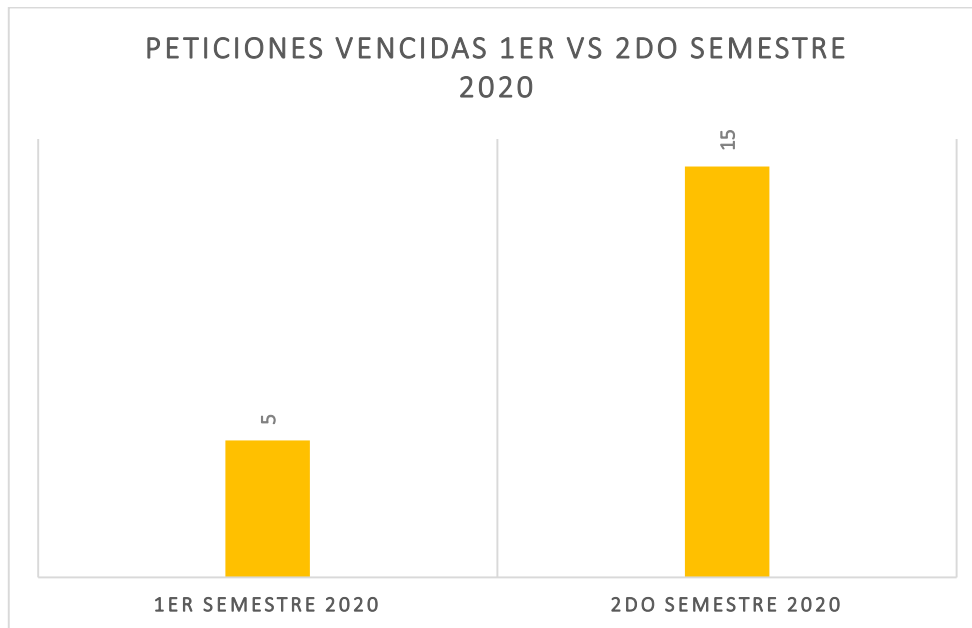


**Fuente:** Reporte generado a través del área Administrativa.

## REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS A DESTIEMPO

Una vez revisado el reporte actualizado de las PQRSD de la entidad, se aprecia que durante el 1er semestre de la vigencia 2020, se presentó un margen del 25% equivalente a cinco (5) peticiones y/o requerimientos atendidos a destiempo, en cambio durante el 2do semestre de la misma vigencia, el margen fue del 75% el cual corresponde a quince (15) peticiones contestadas de manera tardía. En consecuencia, se evidencia una diferencia del 50% (10 peticiones) entre ambos semestres.

VIGENCIA 2020	PETICIONES	%
1er SEMESTRE	5	25
2do SEMESTRE	15	75
DIFERENCIA	10	50



**Fuente:** Reporte generado a través del área Administrativa.

## CONCLUSIONES

1. Durante el 2do semestre de la vigencia 2020, se presentó un incremento en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al 1er semestre de la vigencia; la diferencia entre estos dos semestres fue de 85 requerimientos, lo cual representa una variación del 74,2%.
2. La EDUS en el segundo semestre del año 2020 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 97 PQRSD, donde la mayoría se relacionan con el objetivo misional de la entidad.

De acuerdo con el reporte generado a través de la Matriz de PQRSD de la Edus, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes es por el canal e-mail del 90,70% (88 peticiones), un porcentaje mucho más bajo de forma escrita a través de oficios recibidos en la entidad 10,30% (9 peticiones) y un porcentaje nulo por el canal de página Web.

Teniendo en cuenta el informe del primer semestre de la vigencia 2020, se evidencia que

cambió el canal escrito como el más usado para la comunicación con la comunidad y atención al usuario por el canal del e-mail.

3. Durante el II semestre de la vigencia 2020, se recibieron 23 solicitudes de documento e información, 71 peticiones de carácter general o particular y 3 quejas. De acuerdo a los tiempos establecidos por ley y teniendo en cuenta el Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, NO se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos recibidos, pues en quince (15) de ellos se respondieron extemporáneamente por las áreas responsables.
4. Se observa en la Matriz de PQRSD y como se indicó anteriormente, que existen registros de peticiones con datos faltantes, referente a si se dio respuesta, a la fecha de dicha respuesta y a la persona a la cual se remitió la misma.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la EDUS, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. Se recomienda que a través del proceso de la Dirección Administrativa se realice la socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, con el apoyo de los procesos intervinientes como lo son: Dirección de Comunicación e Información, Dirección de Proyectos (área social), Talento Humano, Dirección Estratégica, Gestión de Calidad y aquellos que se crean necesarios en la intervención del proceso de atención al ciudadano.
2. Llevar a cabo una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de PQRSD y reportar a la brevedad aquellas peticiones que no son competencia de la EDUS a la entidad correspondiente para su respectiva atención y/o trámite.
3. Se sugiere que el responsable de recibir los requerimientos, envíe al correo de la Oficina de Control Interno, el informe o copia de los derechos de petición recibidos, para que dicha Oficina realice su seguimiento y verifique el cumplimiento de respuesta, con miras a evitar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico.

4. Creación de estrategias para extender el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad y de la implementación de las herramientas existentes por parte del área responsable de la misma.
5. Continuar con la realización de campañas anticorrupción, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad, que en atención a las circunstancias que se atraviesan, podrían dinamizarse los mecanismos virtuales para lo cual ayudaría la implementación de la página Web en la vigencia 2021.
6. Finalmente se recomienda elaborar un plan de mejoramiento que dé solución a las observaciones realizadas en este informe y sea presentado a la OCI, para su aprobación, seguimiento y evaluación.

En consecuencia, el presente informe deja establecido el Registro Público de Peticiones comprendido entre julio y diciembre del año 2020, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe en la EDUS.

*Original Firmado*

**ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE**

Jefe de Control Interno