

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

(PERÍODO ENERO A JUNIO 2021)

Julio 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 primer semestre de la vigencia 2021.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, cuenta con link con página Web, por medio de la cual todo ciudadano puede presentar cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias por corrupción, por tanto, las mismas se recepcionan de manera personal con la finalidad de emitir pronta respuesta de acuerdo a los tiempos descritos en el procedimiento para Tramitación de PQRSD y/o a los términos de ley.

Este link de chat está habilitado a partir del mes de Abril en el cual el ciudadano puede interponer sus PQRSD

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 PQRSD, por presuntos actos 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 PQRSD 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 enero al 30 de junio de 2021.

MARCO NORMATIVO

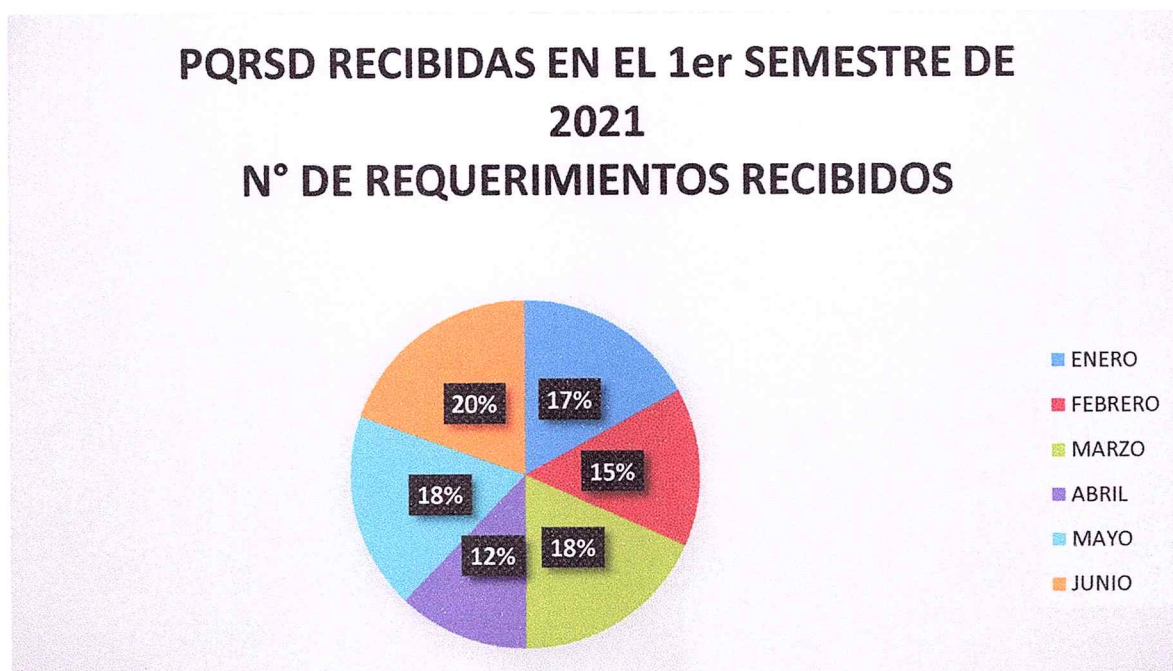
- Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos 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 1er semestre del año 2021, un total de 82 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 1er SEMESTRE DE 2021	
MES	N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS
ENERO	14
FEBRERO	12
MARZO	15
ABRIL	10
MAYO	15
JUNIO	16
TOTAL	82



Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.

De lo anterior, se observa que en el mes de Junio se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 20% (16) del total recibido durante el I semestre vigencia 2021, seguido de los meses de Marzo y Mayo con un 18% (15) cada uno.

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: página Web, redes sociales, e-mail, escrito, presencial y vía telefónica. 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	66	80%
Escrito	16	20%
Página Web	0	0%
TOTAL	82	100%



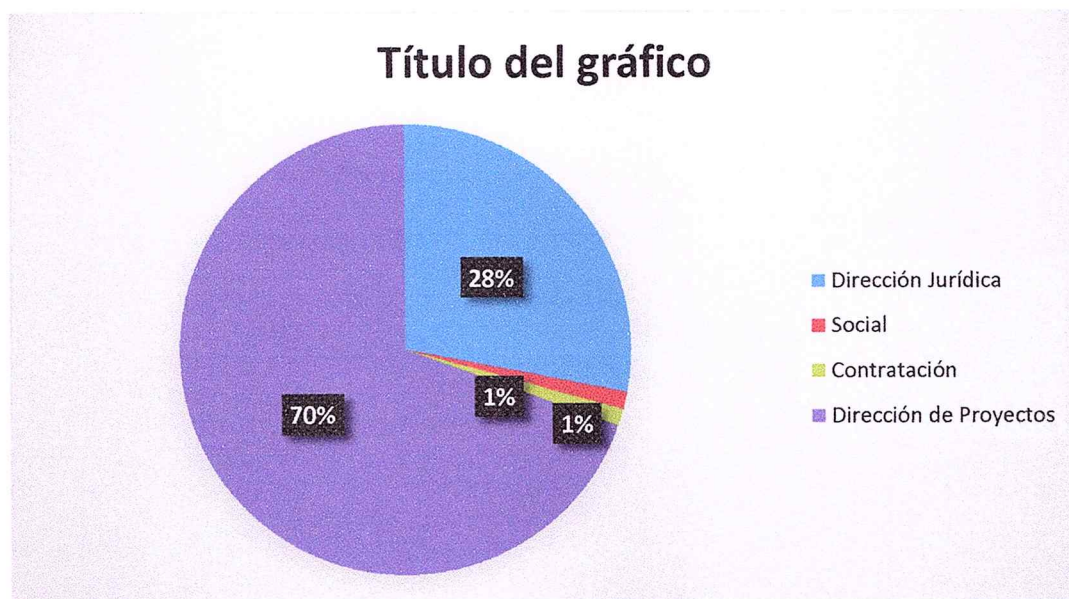
Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.

De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado durante el 1 semestre año por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es de manera Email (Correo electrónico con un 80% (66 peticiones), seguido de un 20% (16 peticiones) por medio Escrito y un porcentaje de 0% por el canal de la página Web.

Lo anterior, en virtud de que a la fecha no se ha recibido solicitud por ese medio.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

PROCESO PARA RESPUESTA	TOTAL	%
Dirección Jurídica	23	28%
Social	1	1%
Contratación	1	1%
Dirección de Proyectos	57	70%
TOTAL	82	100%



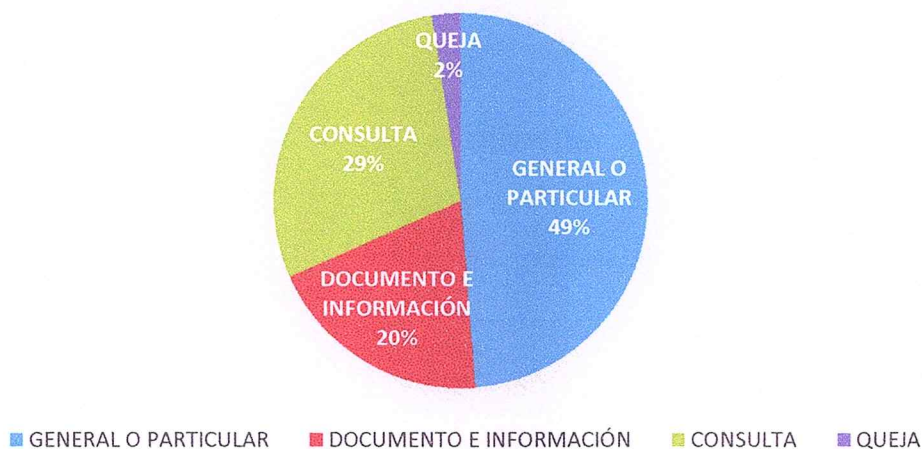
Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.

La EDUS para el primer semestre del año 2021 recibió a través del proceso de la Dirección de proyectos el mayor número de requerimientos con un 70%, seguido de los procesos de la Dirección Jurídica con un 28%

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	40	49%
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	16	20%
CONSULTA	24	29%
QUEJA	2	2%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	82	100%

N° DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



Fuente: Reporte generado a través del área Administrativa.

El tipo de requerimiento representativo durante el 1er semestre de la vigencia 2020, fue General o Particular con el 49% (40 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de las consultas, Documentos de Información y quejas). Se evidencia un porcentaje nulo en los demás tipos de requerimientos hasta la fecha.

CONCLUSIONES

1. La EDUS en el primer semestre del año 2021 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 82 PQRSD, donde el 100% se relacionan con el objetivo misional.
2. 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 de forma de correo Electrónico con un 80% (66), un porcentaje mucho más bajo por el canal físico del 20% (16) y un porcentaje nulo por el canal de página Web.
3. Durante el I semestre de la vigencia 2021, se recibieron sólo 16 solicitudes de documento e información, 24 consultas, 2 Quejas y 40 peticiones de carácter general o particular. 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 Diecisiete (17) de ellas se respondieron extemporáneamente por el área jurídica de la entidad. y tres (3) a fecha de 28 de Julio no se han contestado

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 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.

Finalmente, el presente informe deja establecido el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y junio del año 2021, 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.

Original Firmado


CARLOS ARTURO MARCHENA ACOSTA
Jefe de Control Interno