



Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de
Santa Marta

Informe final de PQRSD

Versión 1.0

Enero de 2021

1. INTRODUCCIÓN.

El área de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, en su Artículo No.76 establece: (...) “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”.

Informa por medio del seguimiento de PQRSD, la frecuencia y atención que, como ente público la EDUS, acoge las normas para su cumplimiento, como es el caso de las solicitudes y peticiones que están lineadas por la norma magna de Colombia, la Constitución Política de Colombia, que de acuerdo a su Artículo 23 que dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Esta orden de obligatorio cumplimiento, es para que todas las entidades públicas la acojan y la cumplan por tal motivo el ordenador del gasto de la EDUS, podrá reglamentar las PQRSD para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Por lo tanto, en la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de las PQRSD, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. El artículo 209 de la Constitución Política, señala que las funciones administrativas están al servicio de los intereses generales y se desarrollan con fundamentos en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

2. OBJETIVOS.

Realizar seguimientos al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a las dependencias de la EDUS en el primer y segundo semestre de 2021, con base en la información registrada en la matriz en línea, la intención es dar cumplimiento a la normativa vigente en lo concerniente a constatar el cumplimiento de las normas establecidas para PQRSD y la presentación de informes. A través de los seguimientos a los procesos, y solicitudes realizadas por la oficina asesora de Control Interno a las diferentes dependencias de la administración y velar por la oportuna respuesta a estas solicitudes

3. ALCANCE.

El alcance de este informe es verificar que se esté cumpliendo con lo estipulado por la ley de acuerdo al cumplimiento de la solución y respuesta de cualquier petición hecha y que estas a la vez se estén direccionando al área correspondiente, con el fin de dar respuesta oportuna.

Se hace sin análisis por dependencia en cuanto a las fechas de respuesta, para luego plasmar en el informe todo lo revisado y analizado

4. MARCO LEGAL.

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1474 de 2011: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

DECRETO 1151 DE 2008: Sistema de Atención al Ciudadano, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

LEY 1755 DE 2015 (junio 30) 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. Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

1-. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2-. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En la oficina de control interno de la EDUS, ha recibido información suministrada desde la oficina de atención al ciudadano, donde se radican de manera verbal y escrita todas la solicitudes, quejas y peticiones recibidas por parte de estudiantes, docentes y entes externos de la empresa, también se recibe por medio de ticket y correo electrónico.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. 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. Todas las

entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

5. CRITERIOS DEL INFORME.

5.1 DEFINICIONES.

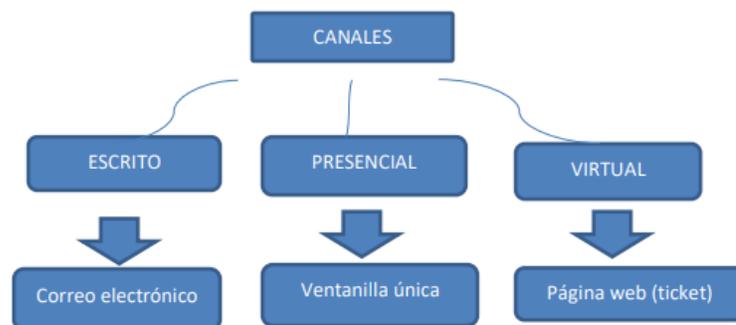
Petición. Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para preguntar, solicitar o reclamar, sugerir ante las autoridades competentes (entidades públicas, y privadas)- por razones de interés público ya sea individual, general o Colectivo.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Sugerencias. Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el Mejoramiento de los procesos que desarrollados por la entidad.

5.2 CANALES DE ATENCION



Canal escrito. Las PQRS recibidas por medio del canal escrito se reciben por correo electrónico y por ventanilla única.

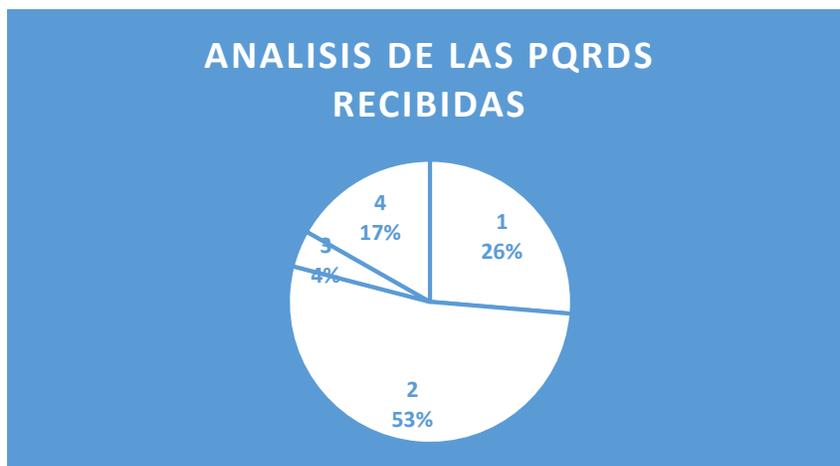
Canal presencial. Las atenciones de peticiones a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Canal virtual. Las peticiones atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

6. ANALISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS.

Al cierre de este informe, en el año 2021 se han recibido un total de 167 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

- 44 solicitudes de información.
- 88 peticiones sobre temas generales o particulares
- 7 quejas recibidas.
- 28 consultas

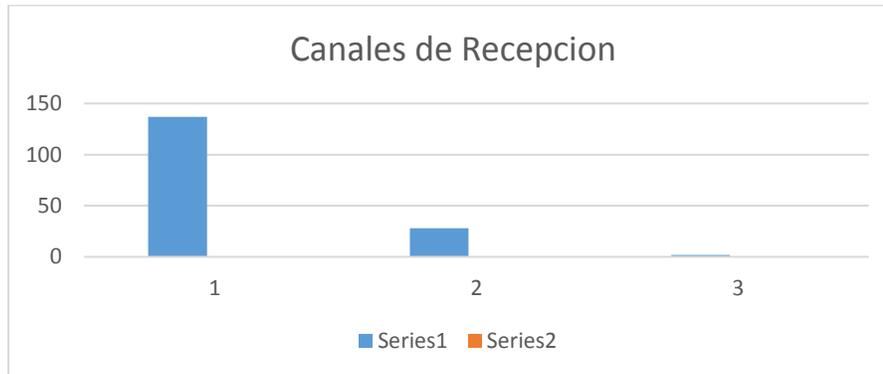


Fuente: Matriz PQRS – EDUS

Como resultado se observa que las peticiones sobre temas generales o particulares fueron las que más se recibieron representando un 53 %

El medio de recepción de estas 167 PQRSD fueron:

- 137 PQRSD llegaron mediante el uso de canales virtuales, como correo electrónico de la entidad.
- 28 PQRSD se radicaron de manera física en la oficina de la empresa.
- 2 PQRSD se radicaron a través del enlace ubicado en la página web de la entidad.



El detalle de los tiempos de respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad, se resume a lo siguiente:

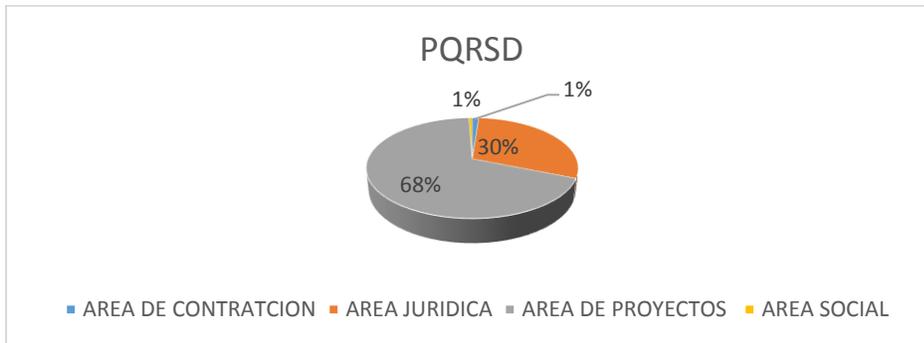
- 129 PQRSD se respondieron dentro de los términos estipulados por la ley colombiana.
- 31 PQRSD se respondieron fuera de los términos estipulados por la ley colombiana.
- 7 PQRSD se encuentran aún pendiente por respuesta por parte de la dependencia correspondiente, pero manteniéndose dentro de los términos estipulados.

Cabe destacar, que las 31 PQRSD que se respondieron por fuera de los términos legales, obedece a que en múltiples ocasiones, la información necesaria para dar respuesta al cliente, no dependía directamente de la entidad sino a través de terceros, tales como contratistas de obra o entidades externas, por tal razón, al depender la respuesta del ingreso de información de estas entidades, se presentaron retrasos al momento de brindarle la respuesta final al usuario.

Adicionalmente, las 7 PQRSD que se encuentran sin respuesta a la fecha, obedece a que, en su mayoría, fueron radicadas en los últimos días del mes de diciembre del 2021, por tanto, su respuesta aun esta en los términos estipulados por ley.

A continuación se presenta, la cantidad de PQR'S recibidas por área en la entidad:

- AREA DE CONTRATACION: 2 pqrSD
- AREA JURIDICA: 50 pqrSD
- AREA DE PROYECTOS: 114 pqrSD
- AREA SOCIAL: 1 pqrSD



Las áreas de Proyectos Y Jurídica, cuentan con la mayor cantidad de PQRSD, dirigidas, dado que, por instrucción de Gerencia, todas las solicitudes que lleguen por temas relacionados a los proyectos que actualmente ejecuta la entidad, deben ser respondidas por ambas áreas, dependiendo el enfoque de la PQRSD.

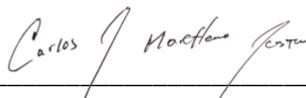
7. RECOMENDACIONES.

- Implementar los diferentes medios de comunicación que permiten agilizar trámites que se pueden realizar a través de la página web como son twitter, Facebook, e Instagram promocionando los diferentes canales con que cuenta el proceso de atención al ciudadano y los servicios que se prestan en la administración en lo relacionado con Ley anti tramite, Plan Anticorrupción y la cultura de cero papeles.
- Realizar capacitaciones con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRSD frente a las generalidades de las PQRSD y sus términos de respuesta.
- Es pertinente tener presente por parte de los funcionarios de la Institución, los términos legales de respuesta a las PQRSD, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de no respuesta o dilatación de la misma, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión en este tema.
- A pesar que se habilito una línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a reportar recomendaciones, denuncias o críticas Relacionadas con el desarrollo de los proyectos de la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 237 del Decreto 019 de 2012, no está siendo utilizada por la comunidad, dado que por ese medio no se recibe ningún tipo de PQR'S, por lo tanto es necesario publicitar más este número en todas

- las redes sociales de la entidad.
- E. Así como la Ley 1474 de 2011 lo dice, la oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.
 - F. Se debe solicitar por medio del Líder del proceso, que cada Dependencia entregue a la coordinación administrativa las respuestas de las PQRSD, mínimo tres días antes de su vencimiento, con el fin de que estos, puedan ser enviados a su destinatario antes de la fecha de vencimiento.
 - G. El encargado de la matriz en línea de PQRSD, debe realizar seguimiento semanal al trámite de PQRS, así generara alertas a las Dependencias para el vencimiento de fechas, en el registro de control de radicación de las mismas y debe comunicar a Control interno sobre lo encontrado, para que este envíe correspondencias Internas, a aquellas Dependencias que les han llegado PQRS y están próximas a vencer.
 - H. Dictar capacitaciones sobre PQRSD, a todos los funcionarios y/o contratistas que deban conocer todos los canales para presentación de PQRSD, con el fin de brindar información oportuna y veraz a los usuarios que quieran dicho trámite.

Cualquier información adicional con gusto.

Cordialmente.



CARLOS ARTURO MARCHENA ACOSTA

JEFE DE CONTROL INTERNO

EMPRESA DISTRITAL DE DESARROLLO Y RENOVACION URBANO SOSTENIBLE SANTA MARTA - EDUS