



Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de  
Santa Marta

Informe PQRSD primer semestre

Julio 2022

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MARCO LEGAL.....	3
3.	OBJETIVO .....	6
4.	ALCANCE .....	6
5.	DEFINICIONES .....	6
6.	ANÁLISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS .....	7
6.1.	Total de peticiones en el primer semestre de 2022.....	7
6.1.1.	EDUS.....	7
6.1.2.	Catastro.....	8
6.2.	Por tipo de petición:.....	9
6.2.1.	EDUS.....	9
6.2.2.	Catastro.....	10
6.3.	Por medio de recepción: .....	11
6.3.1.	EDUS.....	11
6.3.2.	Catastro.....	12
6.4.	Tiempos de respuesta: .....	13
6.4.1.	EDUS.....	13
6.4.2.	Catastro.....	14
6.5.	Áreas encargadas de respuesta de PQRS.....	15
7.	RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

La EDUS en su interés por mantener la transparencia y generar satisfacción en sus grupos de interés, realiza un informe en el marco del 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”.

Este informe busca plasmar por medio del seguimiento a las PQRSD, la frecuencia, respuesta oportuna, medio de 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 con 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. 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 las solicitudes, quejas y peticiones recibidas por parte de usuarios y entes externos de la empresa, también se recibe por medio de 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.

### 3. OBJETIVO

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 semestre de 2022, 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.

### 4. ALCANCE

El alcance de este informe inicia con la verificación del cumplimiento con lo estipulado por la ley en lo relacionado con el cumplimiento de la solución y respuesta de cualquier PQRSD radicada y que estas, a su 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.

### 5. 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 con 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.

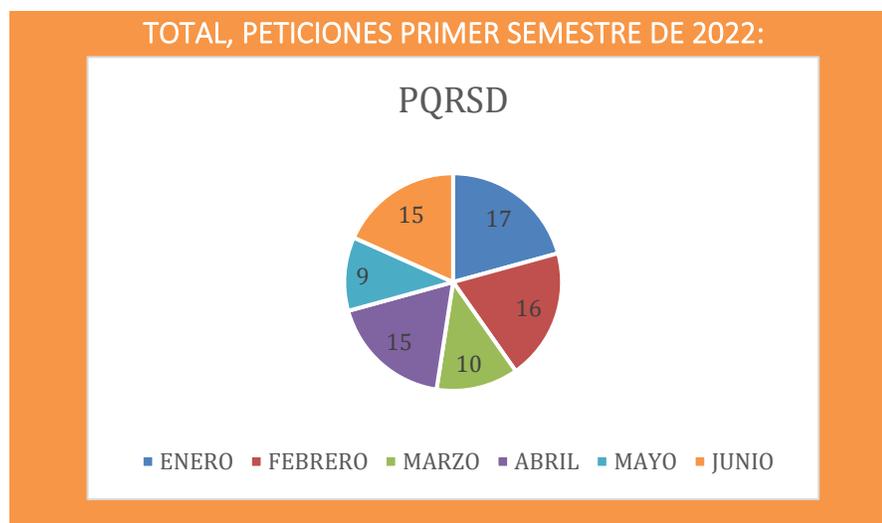
- **Canal escrito.** Las PQRS recibidas por medio del canal escrito se reciben por correo electrónico y por ventanilla única.
- **Canal presencial.** Las atenciones de peticiones a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación de esta, 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 esta esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

## 6. ANÁLISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS

El siguientes es el resumen por ítems de la PQRS recibidas en el primer semestre de la vigencia 2022:

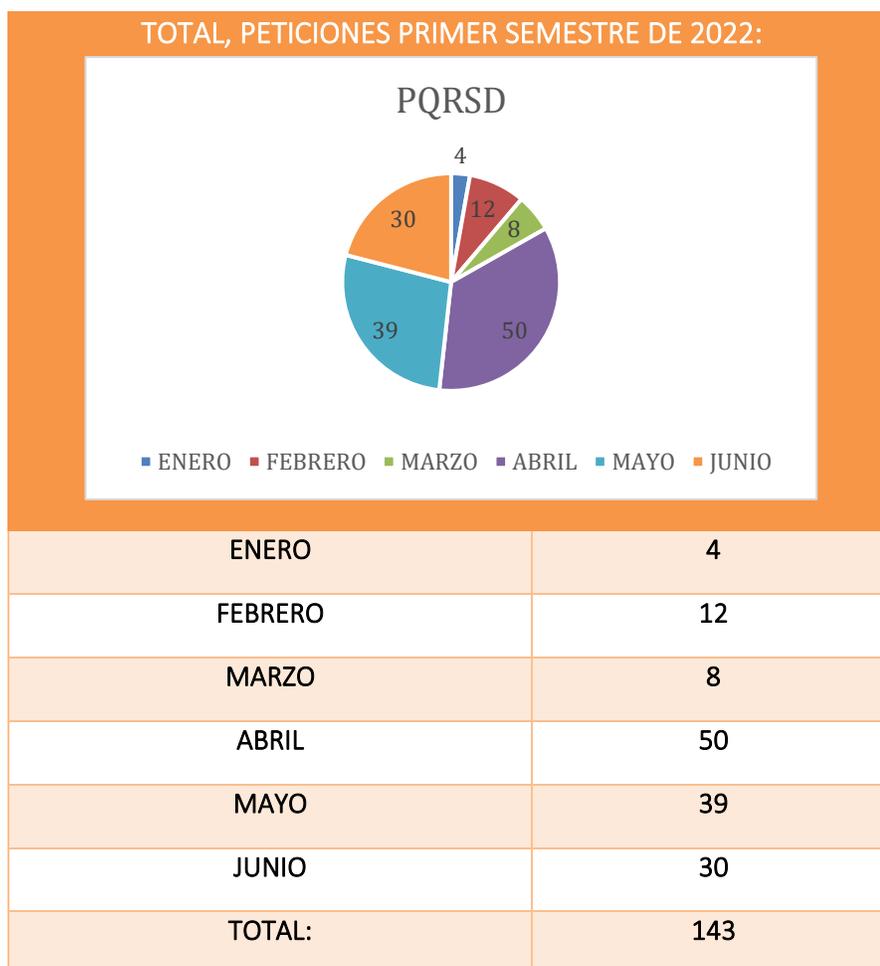
### 6.1. Total de peticiones en el primer semestre de 2022

#### 6.1.1. EDUS



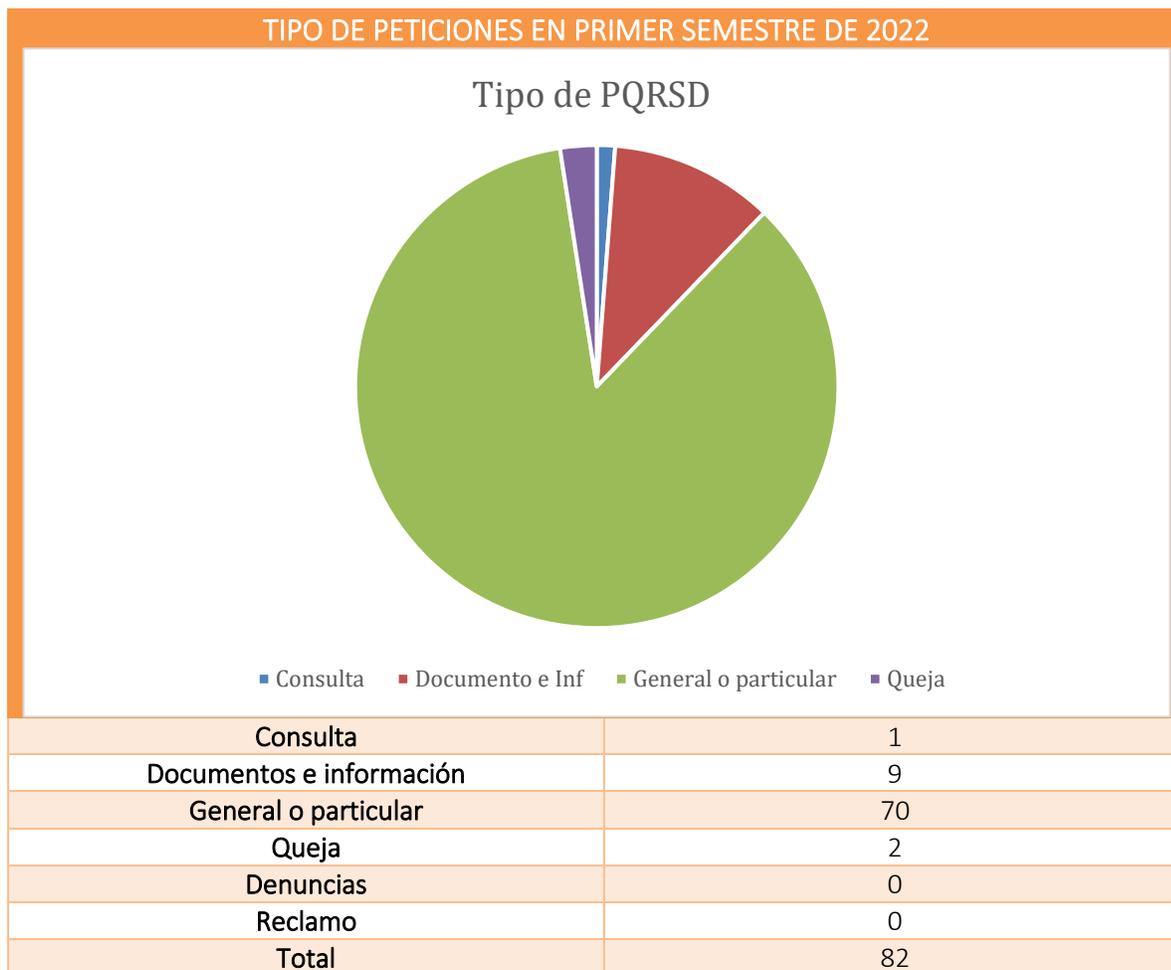
ENERO	17
FEBRERO	16
MARZO	10
ABRIL	15
MAYO	9
JUNIO	15
TOTAL:	82

### 6.1.2. Catastro



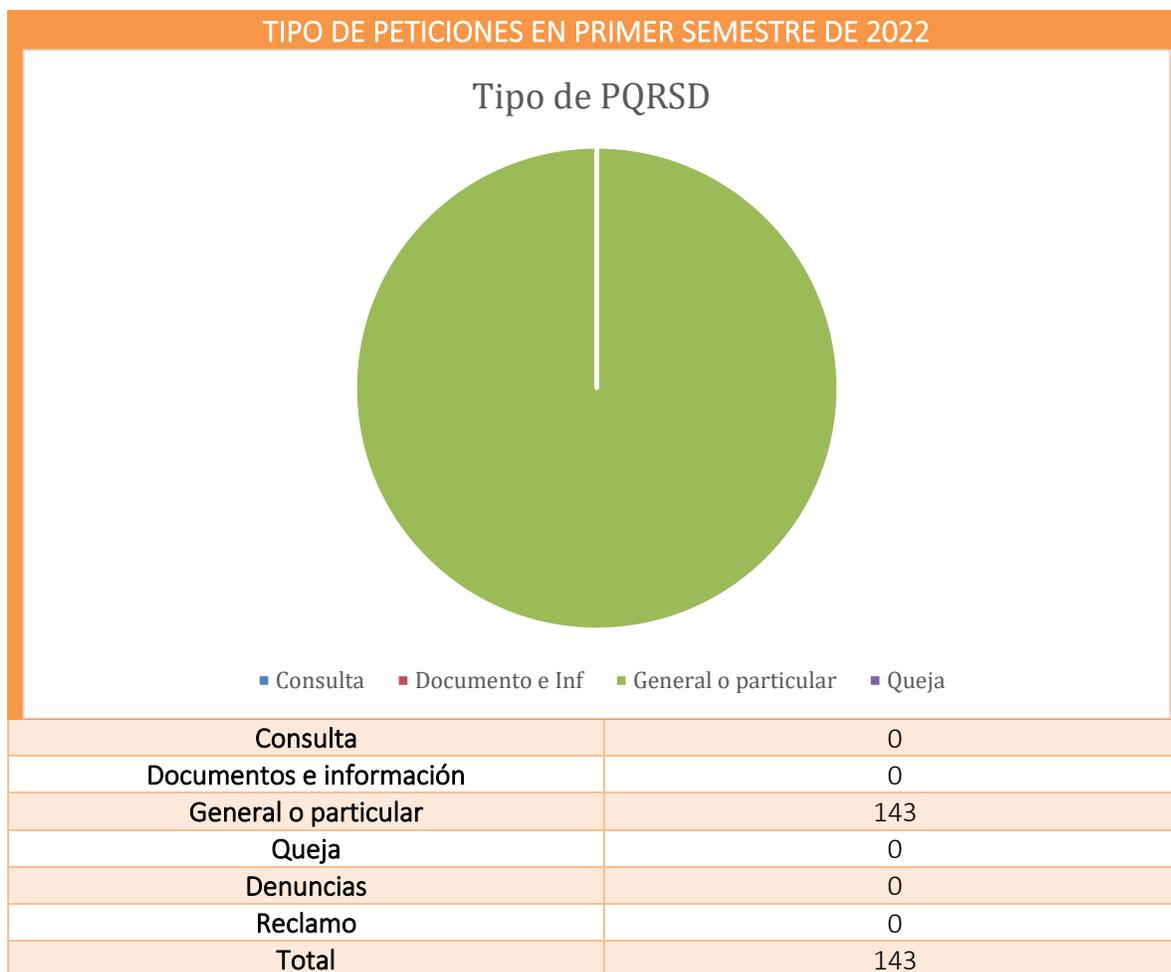
### 6.2. Por tipo de petición:

#### 6.2.1. EDUS



De acuerdo con la información anterior, podemos evidenciar que la mayoría de las solicitudes que ingresan a la empresa son peticiones generales o particulares de los usuarios, en una revisión más específica de la matriz se pueden encontrar que la mayoría son temas relacionados a la pavimentación de vías y solicitud de módulos de comercio en los camellones de la ciudad. Le siguen las solicitudes de documentos e información relacionada con los proyectos de la EDUS y por último quejas y consultas.

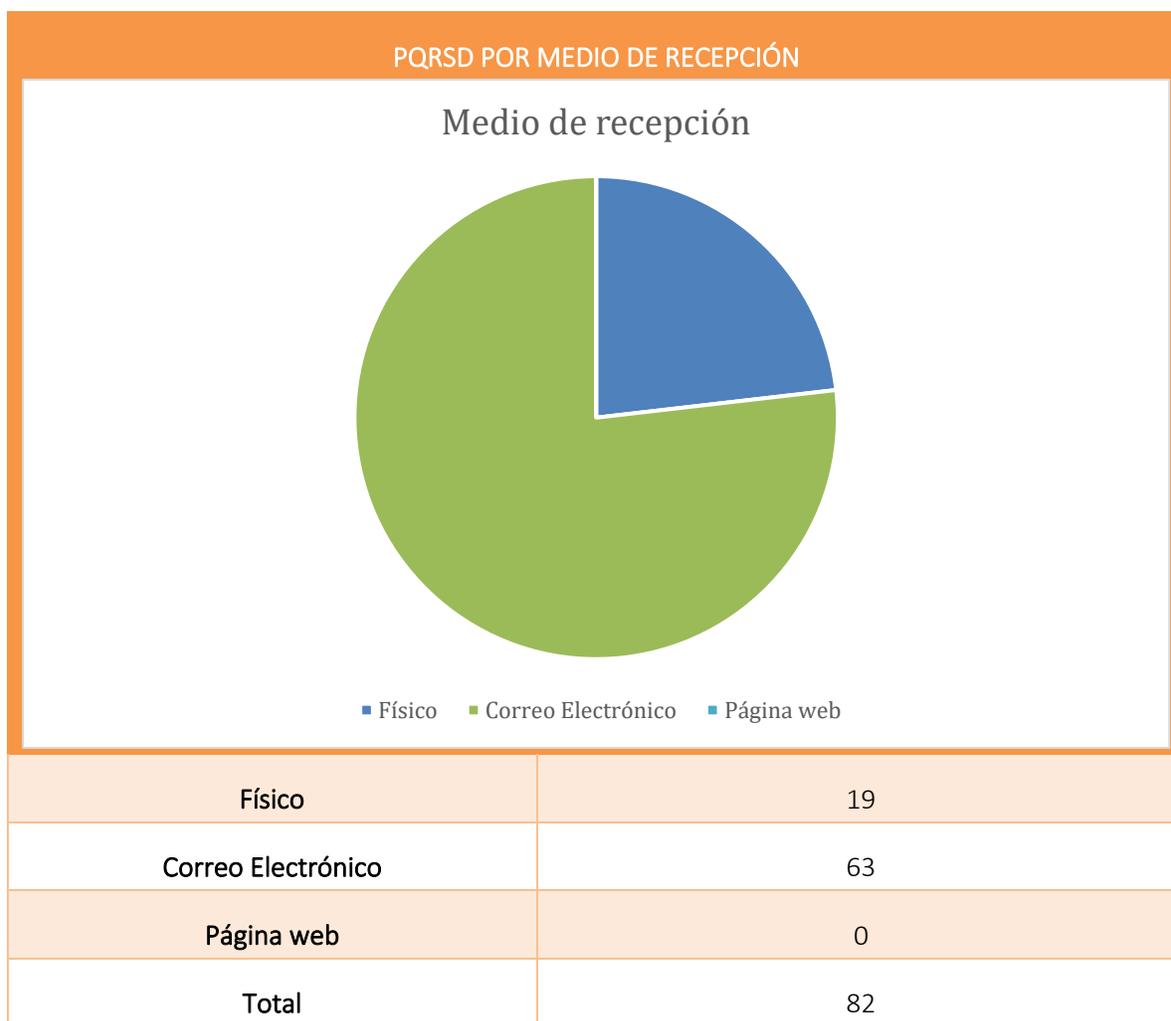
### 6.2.2. Catastro



Debido a la naturaleza de los trámites catastrales la totalidad de las solicitudes recibidas en el primer semestre del 2022 son de tipo general, desde el área de Catastro de la EDUS.

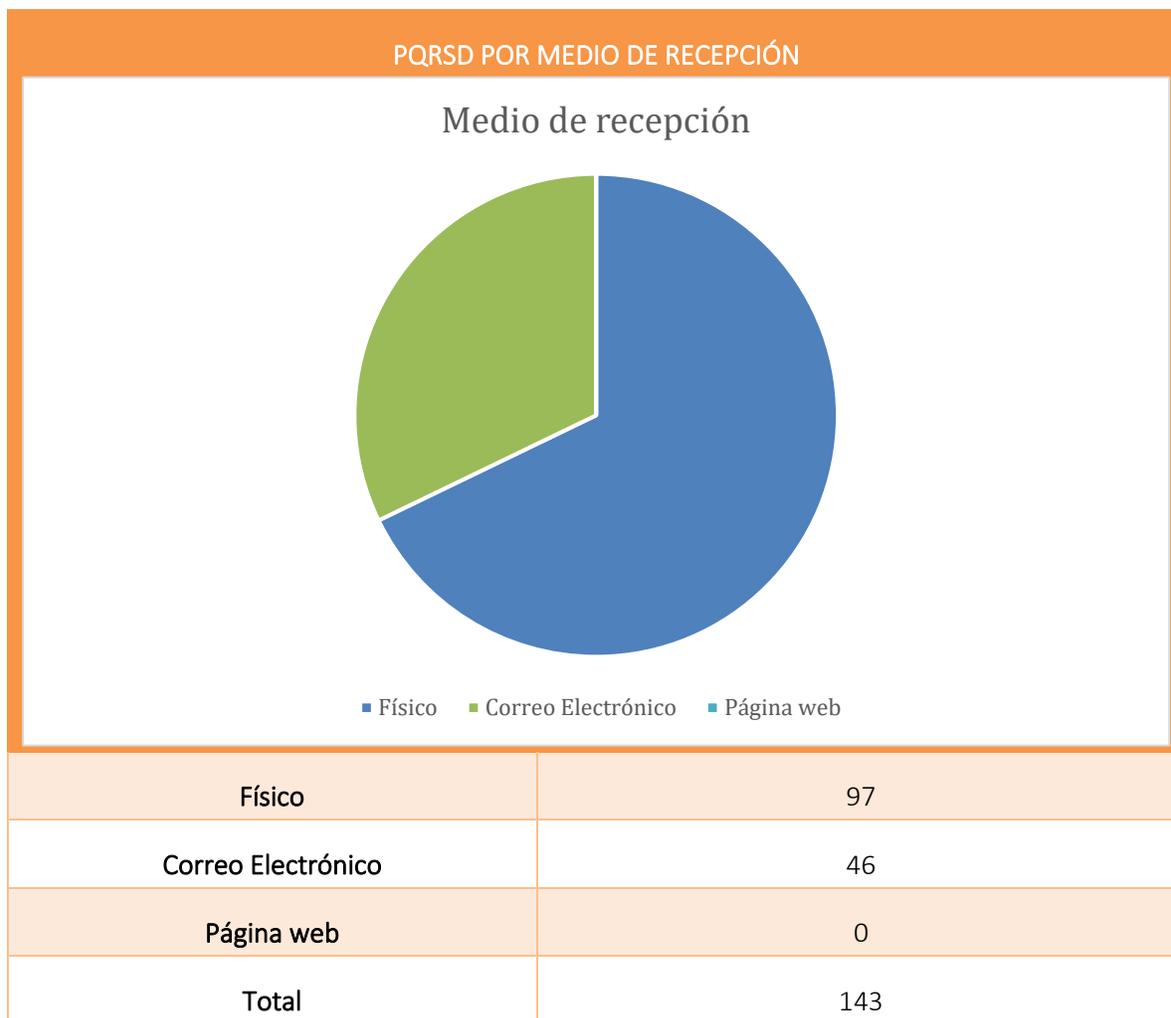
### 6.3. Por medio de recepción:

#### 6.3.1. EDUS



Podemos evidenciar que el medio preferido por los usuarios para radicar sus solicitudes es el correo electrónico, seguido por la radicación física en oficina.

### 6.3.2. Catastro



Ya que se cuenta con una oficina de atención al público para la radicación de trámites catastrales, la mayoría de las peticiones son recibidas por ese medio, sin embargo, también de tiene habilitado el correo [catastromultiproposito@santamarta.gov.co](mailto:catastromultiproposito@santamarta.gov.co), para tal fin.

### 6.4. Tiempos de respuesta:

#### 6.4.1. EDUS

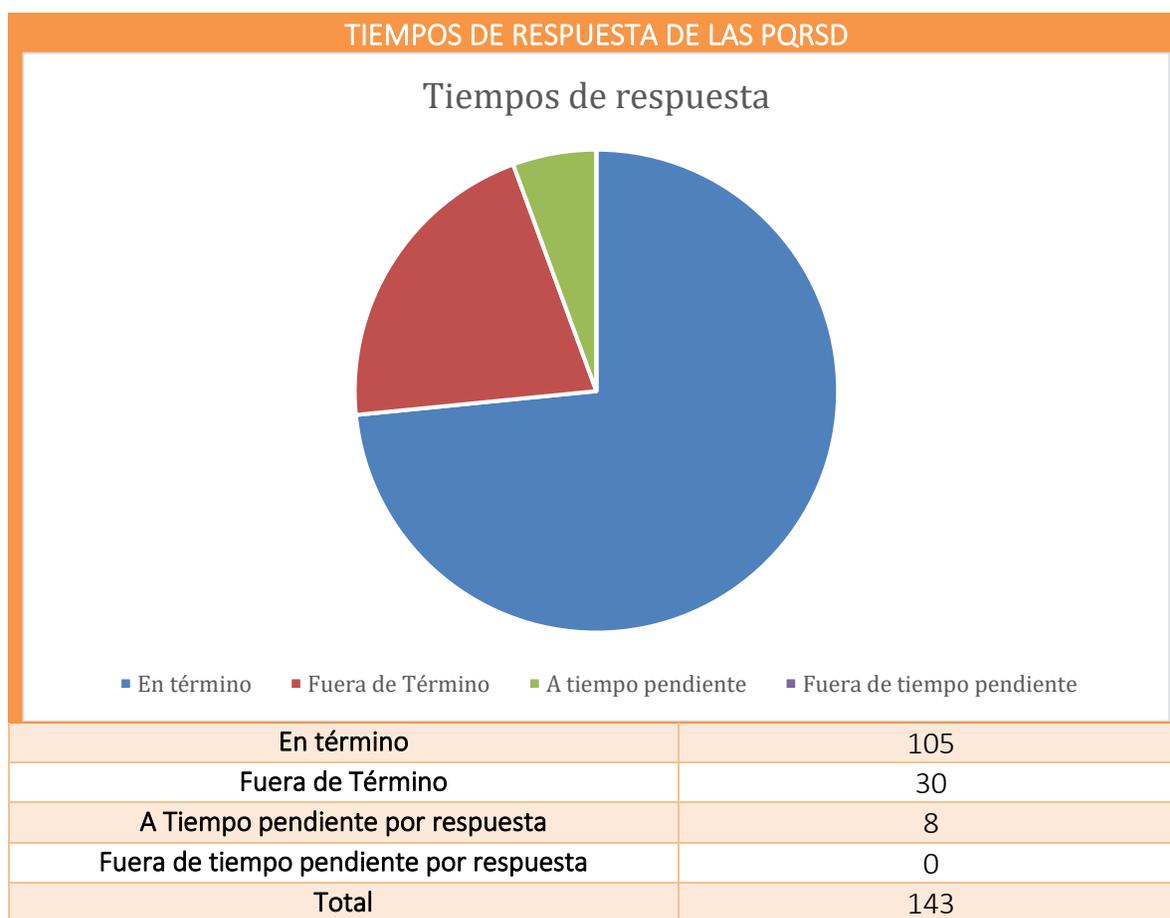


Cabe destacar, que las cinco PQRSD que se respondieron por fuera de los términos legales, obedece a que, en múltiples ocasiones, la información necesaria para dar respuesta al cliente, no dependía directamente de la entidad sino a través de terceros, tales como contratistas de obra o entidades externas, 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 2 PQRDS que se encuentran sin respuesta a la fecha, obedece a que fueron radicadas en los últimos días del mes de junio del 2022, por tanto, su respuesta aun está en los términos estipulados por ley.

Podemos concluir con base en la información anterior, que, si bien a la mayoría de PQRSD se le ha dado oportuna respuesta, hay un porcentaje que se ha dejado de responder o resuelto en destiempo, razón por la cual se recomienda mejoras en el proceso de atención a estas. Y se establecerá un plan de mejoramiento.

### 6.4.2. Catastro



Tal como se puede observar en la tendencia de la gráfica, durante el primer semestre del 2022 de las 143 peticiones, se respondieron 30 fuera de los tiempos establecidos por la Ley, razón por la cual se iniciará un plan de mejoramiento con el líder de área.

### 6.5. Áreas encargadas de respuesta de PQRSD



Se evidencia que la mayor parte de las peticiones que llegan a la EDUS corresponden al componente técnico a cargo del equipo de proyectos de la EDUS, de este tipo son solicitudes de pavimentación, reposición de placas, información de proyectos en curso, entre otros.

## 7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- La EDUS en el primer semestre de 2022 a través de sus canales de comunicación un total de 97 PQRSD, donde la mayoría se relacionan con el objetivo misional de la entidad, al igual que el área de Catastro Multipropósito con 143 solicitudes.

- 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.
- Implementar los diferentes medios de comunicación que permiten agilizar trámites 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 esta, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión en este tema.
- Se debe abrir un plan de mejora para el área de Catastro Multipropósito dada la cantidad de peticiones con tiempos de respuesta por fuera de los términos establecidos por la Ley.
- A pesar de que se habilitó 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.
- 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.
- 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.
- El encargado de la matriz en línea de PQRSD, debe realizar seguimiento semanal al trámite de PQR, así generara alertas a las Dependencias para el vencimiento de fechas, en el registro de control de radicación de estas y debe comunicar a Control interno sobre lo encontrado, para que este envíe correspondencias Internas, a aquellas Dependencias que les han llegado PQR y están

próximas a vencer.

- Dictar capacitaciones sobre PQRS, a todos los funcionarios y/o contratistas que deban conocer todos los canales para presentación de PQRS, con el fin de brindar información oportuna y veraz a los usuarios que quieran dicho trámite.
- Solicitar informes técnicos por parte de los abogados de la EDUS a las áreas que sean las pertinentes para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, con el fin de que sean asertivas en asuntos técnicos.

*Original Firmado*

**CARLOS ARTURO MARCHENA ACOSTA**

JEFE DE CONTROL INTERNO EDUS