



**INFORME SEMESTRAL FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE PEREIRA -
EDUP
PERIODO: JULIO A DICIEMBRE DE 2018**

FECHA: 30 de Enero de 2019

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegaron a la Entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

NORMATIVIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en:

- Art. 74 Constitución Política de Colombia. "...Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"...
- Artículo 76 Ley No. 1474 de 2011. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012*. 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.
- Decreto No. 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

- Decreto No. 019 de 2012. “ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley No. 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública”
- Ley No. 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título de código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.

OBJETIVO

Identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto oportunamente.

ALCANCE

Todo solicitud que haya ingresado a la entidad, como petición o solicitud de información radicada, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2018

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA UTILIZADOS

Para revisar las PQRDS de la entidad, se procedió a la observación, cotejo de información, análisis y verificación. Así como la realización de preguntas a los funcionarios o contratistas que tuvieron intervención en la elaboración de las respuestas según su dependencia y verificación de fechas en el calendario.

FUENTE DE INFORMACIÓN UTILIZADOS

Para la elaboración del presente seguimiento, se obtuvo información y respuestas de las personas que manejan la Gestión Documental, como lo es la Auxiliar Administrativa, como Secretaria de Gerencia, quien maneja las carpetas de: Correspondencia recibida y despachada, así como el registro de esa documentación en el aplicativo SAIA. Y también, los oficios expedidos por parte de los funcionarios y contratistas.

DESARROLLO

A continuación se detallan los tipos de solicitudes recibidas en la EDUP, durante el segundo semestre de 2018, así como los medios utilizados para la recepción de dicha documentación:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Derecho de Petición	10
Solicitud de Información	11
Circulares	6
Convocatorias	3
Invitaciones	4
Socializaciones tema específico	2
Información de Juzgados	3
Citaciones a reuniones	5
Total	44

MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE PQRS
Saia	0
Email	1
Personal	43
Correo Postal	0

De la información anterior, se puede observar y evidenciar los siguientes aspectos:

- ✓ La Edup, durante la vigencia 2018 no presentó inconvenientes con situaciones con la comunidad o clientes internos y externos como: Denuncias por actos de corrupción, quejas, o reclamos, por algún tipo de servicio brindado o atendido.
- ✓ Se recibieron 44 documentos que se encuentran legajados en dos (2) carpetas clasificadas como: correspondencia recibida y la otra como correspondencia enviada.
- ✓ Que prácticamente el 100% de la información llega a la entidad o se recibe en medio físico, de forma personal.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE NO REQUIEREN RESPUESTA:

Durante el segundo semestre de 2018 se presentaron Veintiun (21) entradas de información que no necesitaron respuesta, por concepto de: Circulares, invitaciones, citaciones a reuniones y comités técnicos por parte de algunas Secretarías municipales basados en la misión de la entidad, por ello, fueron remitidas en su mayoría por: Planeación, Infraestructura, Parques, Control Físico, Discapacidad, etc. De las cuales fueron remitidas a nombre del Gerente y a la Directora Técnica.

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Se detectó que a una (1) petición que se le dio respuesta en forma extemporánea, fecha de recepción: 27/08/2018 y fecha de respuesta 18/09/2018, con fecha límite 17/09/2018:

TIPO	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	DIAS DE VENCIDA	RESPUESTA RADICADO No.	DEPENDENCIA
Peticiones	1	1	201809180163-1	Administrativa y Financiera

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la Edup, presenta una tasa mínima de respuestas por fuera de los términos o sin respuesta.

CONCLUSIONES

Es de aclarar que para obtener las conclusiones y recomendaciones que describo a continuación, se tuvo presente el seguimiento a la documentación respecto al manejo, control y tiempo de respuesta de los Cuarenta y Cuatro (44) documentos recibidos, así:

- Se evidenció que las peticiones y solicitudes de información en general se respondieron en las fechas previstas, incluso unas antes de culminar el plazo según la normatividad. Solo se presentó una de tipo extemporánea.
- La Edup, para el período Julio-Diciembre de 2018, no recibió quejas o denuncias por parte de los usuarios.

- Se encontró que acataron lo recomendado en el seguimiento del primer semestre de 2018, respecto a que los documentos que se reciben se registren utilizando el aplicativo SAIA, incluso las invitaciones y circulares entre otras.

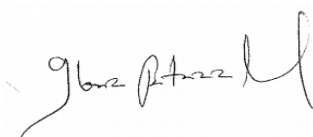
De otra parte se observo respecto a la gestión documental, que falta más organización especialmente cuando al requerir una petición y su posterior respuesta, dado la cantidad de información que se recibe, todo está distribuido en dos legajadores de: Correspondencia recibida y correspondencia enviada, pero en el momento de consultar se dificulta un poco la ubicación incluso en forma cronológica.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que toda información que expida las dependencias como respuesta a los usuarios, se elabore a través del aplicativo SAIA, incluso para la entrega de productos de la Dirección Técnica (Contratos Interadministrativos, es decir, si es mucha la cantidad de información que se adjunta, se hace aclaración en el oficio remitario que se ajuntan tantos folios de documentos, o el anexo digital). Para mayor control de información expedida.
- Evitar contestar el último día de vencimiento de la solicitud, se necesita prevenir una extemporaneidad en tiempo de respuesta y posibles inconvenientes.
- Nuevamente expreso que la EDUP, necesita definir el espacio físico, para que los visitantes y usuarios que lleguen a la entidad, identifiquen la oficina de PQRS. Es decir, mediante un aviso en la pared de la Secretaría de Gerencia, del buzón de sugerencias, etc. Que se observen cuando el usuario ingrese e identifique rápidamente.
- Se sugiere nuevamente, tener presente en la administración de la página Web, la sección de Atención al Ciudadano, a través de la recepción de las PQRS, según el Art. 76 Ley 1474 de 2011, Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Además, que lo expresa la ley No. 1712 de 2014 "Transparencia y Acceso a Información Pública".
- Dado que la funcionaria Auxiliar Administrativa-Gerencia, lleva poco tiempo laborando en la entidad y recibe las PRQDS, se recomienda una capacitación respecto al procedimiento establecido para el manejo de las mismas e identifique a que dependencia y/o funcionario va dirigido la petición, queja, reclamo, solicitud, o si se presente en su momento, una denuncia respectiva.

- Si la entidad continúa con el uso del libro radicar para la correspondencia, se sugiere que no tenga tachones, que los datos sean claros y entendibles. Al respecto, se sugiere revisar la posibilidad de ingresar los datos de la correspondencia en forma digital, en formato excel, para actualizar y controlar los consecutivos de fecha, número radicado y demás información del remitente persona natural o jurídica, etc. De otra parte, la Dirección Administrativa y Financiera, podría revisar si dentro del aplicativo SAIA se contempla el manejo de las PQRDS, y también, la posibilidad presupuestal por parte de la entidad, para adquirir dicho módulo.
- Para un mayor control del aplicativo SAIA, que sugiere que el Administrador del mismo en la entidad, revise las autorizaciones o permisos actuales, con el fin de verificar si tienen acceso funcionarios o contratistas que no laboren actualmente, y así también determinar la cantidad de permisos disponibles para los que ingresaran en la presente vigencia y requieren de ese servicio.

Cordialmente,



Gloria Patricia Londoño L.
Asesora de Control Interno

