



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

FECHA: 25 de Julio de 2018

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegaron a la Entidad, durante el primer 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 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 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. Posteriormente, dado el resultado del seguimiento, se darán las recomendaciones a que haya lugar.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del seguimiento y presente informe, se obtuvieron los datos de Gestión Documental, que reposa en el despacho de la Auxiliar Administrativa, Secretaria de Gerencia, quien maneja las carpetas de: Correspondencia recibida y despachada, así mismo, registra información recibida mediante la página web, el correo electrónico o en forma personal, producto de correspondencia a través del Aplicativo SAIA. Para este caso, durante el periodo comprendido entre 01 de Enero al 30 de Junio de 2018.

También se realizaron preguntas a funcionarios o contratistas directamente, sobre algunas respuestas despachadas, las que en su momento, presentaron inquietudes al no encontrar legajado el oficio remitido.

DESARROLLO

A continuación se detallan los tipos de solicitudes recibidas en la EDUP, durante el primer semestre de 2018, teniendo en cuenta que un (1) derecho de petición se recibió el 26/12/2017, lo cual se necesitaba realizar el seguimiento a la respuesta ya en el mes de enero de 2018. Los datos son:

TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	11
SOLICITUD DE INFORMACION	7
INVITACIONES	16
TOTAL	34

Se observó que la Edup, no ha tenido inconvenientes con situaciones como: Denuncias por actos de corrupción, Quejas, o Reclamos por algún servicio prestado o atención al cliente interno o externo.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE NO REQUIEREN RESPUESTA:

En el primer semestre de 2018 ingresaron Dieciséis (16) entradas de información que no necesitaron respuesta, tal es el caso de: Invitaciones al Gerente ante el Concejo Municipal, la Secretaria de Planeación u otra entidad territorial. Así mismo, se recibieron comunicaciones informativas de entidades bancarias, de posibles proveedores, etc.

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Se detectó que a dos (2) peticiones se les dio respuesta en forma extemporánea, situación que se le debe poner cuidado, los datos son:

TIPO	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	DIAS DE VENCIDA	RESPUESTA RADICADO No.	DEPENDENCIA
Peticiones	1	2	201804120059	Activa y Fra Jurídica
Peticiones	1	22	201807060096	Dirección Técnica
Otras peticiones	9	0		
Solicitud Información	7	0		
Quejas	0	0		
Reclamos	0	0		
Denuncias	0	0		

NOTA IMPORTANTE: A la petición de fecha 25/04/2018 por parte del Sr. Jorge E. Osorio, radicado inicialmente con el No. 88, informa la funcionaria Viviana Monedero, que la respuesta la brindó el Dr. Julián Zapata, pero no se tiene la evidencia del oficio o correo electrónico despachado, ni para legajarlo. Se le preguntó al Dr. Zapata, y mencionó que si posee la respuesta correspondiente, pero no la mostró o presentó en forma física.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Es de aclarar que para las conclusiones y recomendaciones que describo a continuación, se tuvo en cuenta la situación observada sobre el manejo y control de los Treinta y Cuatro (34) documentos recibidos. Así mismo, las respuestas según el caso brindada, las fechas, los responsables.

En cuanto al manejo del archivo de la correspondencia, soy consciente que en este momento está en construcción y de la necesidad de que todos los documentos cumplan con la normatividad y organización respectiva, de avanzar en este tema por parte de cada una de las dependencias con responsabilidad y agilidad.

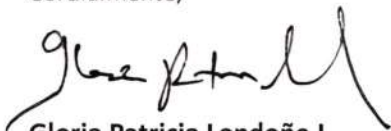
Las conclusiones y recomendaciones son las siguientes:

- La atención a los usuarios ha sido con respeto y buen servicio, a la fecha no se evidencia situaciones como: Quejas, reclamos, denuncias, entre otros.
- A excepción de dos (2) oficios con retraso de respuesta, los demás, se manejaron con buenos plazos de respuesta, se evidencia una buena disposición y atención.
- Se sugiere que toda comunicación que llegue por medio físico, correo electrónico y demás se requiere radicar ante el aplicativo SAIA, así se trate de invitaciones o circulares, etc.
- Se sugiere que toda información como respuesta a los usuarios, se elabore a través del aplicativo SAIA.
- Evitar contestar el último día de vencimiento de la solicitud, se necesita prevenir una extemporaneidad en el recibido de la respuesta.
- La EDUP, necesita definir el espacio físico, para que los visitantes y usuarios que lleguen a la entidad, identifiquen la oficina de PQRSD.
- Se requiere dentro de la organización de la página Web de la Entidad, la sección para la atención al ciudadano, a través de la recepción de las PQRSD, según el Art.

76 Ley 1474 de 2011, que una de sus apartes menciona..." *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.*" ...

- Solicitar si es del caso, capacitación o retroalimentación del manejo del aplicativo SAIA, para todos los funcionarios y para los contratistas autorizados.
- Capacitar a la funcionaria (o) que hace la recepción de las PRQDS, sobre los procedimientos establecidos para el manejo de los mismos e identifique a que dependencia y/o funcionario va dirigido la petición, queja, reclamo, solicitud, o si es del caso, la denuncia respectiva.
- Se pudo observar que en el manejo del libro radicador para la correspondencia, se presenta mal manejo al momento del registro manual, es decir datos tachados mediante la utilización de tinta blanca correctora (liquipaper) y repujado de lapicero. Eso no se puede hacer en los libros, éstos deben presentar y reflejar claridad y veracidad de lo registrado.
- Se sugiere que los funcionarios y contratistas que expiden las respuestas a las solicitudes, se encarguen de entregar copia del oficio despachado, a la funcionaria encargada de la correspondencia, con el fin de llevar el control en el radicado expedido inmerso en el oficio, y su archivo correspondiente.

Cordialmente,



Gloria Patricia Londoño L.
Asesora de Control Interno