

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE PEREIRA - EDUP

FECHA: Julio 23 de 2019

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegaron a la EDUP, durante el primer semestre de la vigencia 2019, dando cumplimiento a lo expresado en las siguientes normas:

- 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”.

El objetivo del presente informe es verificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta a lo solicitado por el peticionario. Para ello se revisaron todas las solicitudes que ingresaron a la entidad, como petición o solicitud de información radicada, durante el

periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Julio de 2019. Pero, también se observaron otro tipo de documentos como por ejemplo: Circulares, invitaciones, solicitudes del ente de control, etc.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente seguimiento, se obtuvo información tanto verbal como física, aportada de la funcionaria Geraldine Restrepo Jiménez, Auxiliar Administrativa quien es la secretaria de la Gerencia y tiene a su cargo la gestión documental, para este caso concreto:

- ✓ El registro de información a través del aplicativo SAIA y el archivo de las respuestas por parte de los funcionarios y de los contratistas encomendados por los directores Administrativo y Financiero o por la Directora Técnica.
- ✓ Manejo y cuidado de las carpetas referentes a la Correspondencia, tanto recibida como la despachada.

DESARROLLO

La Oficina de Control Interno procedió a revisar basada en la fuente de información, todos los documentos recibidos encontrando los siguientes aspectos por dependencias, medios de recepción, tipos de información que recibió la entidad, entre otros:

a)

DEPENDENCIA QUE RECIBE			TOTAL
GERENCIA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TECNICA	
40	6	29	75

b)

MEDIO DE RECEPCION DE INFORMACION			
Radicados SAIA	Correo Electrónico Sin Radicar	Sin Radicado	Total Cantidad Recibida
68	5	2	75

Es de aclarar, que las cinco (5) solicitudes, fueron enviadas directamente al correo de la suscrita como Asesora de Control Interno, por parte de los auditores de la Contraloría Municipal de Pereira. Y los correos se legajaron en la carpeta de documentos recibidos.

Con relación a los dos documentos sin radicar, al preguntar, explicó la funcionaria Geraldine, que correspondió a un oficio de fecha 17/01/2019 mediante el cual la Secretaría de Gobierno, espacio físico, dio respuesta a solicitud de contratista de la dirección Técnica. El segundo, correspondió a una circular recibida el 17/01/2019 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), invitando a capacitación del SIGEP II.

c)

CLASES DE SOLICITUDES	CANTIDAD
Peticiones	9
Quejas	0
Solicitud Información	13
Información que no requiere respuesta	49
Reclamos	0
Solicitud Mensual Financiera	1
Respuestas a solicitudes que efectuó la Edup	3
Total	75

d)

Dentro de los documentos recibidos en la recepción de la Edup y que fueron radicados en el aplicativo SAIA, existen unos que su objetivo era informar, citar, notificar u ofrecer servicios, entre otros. Los que no se necesitaba dar respuesta. Estos se relacionan a continuación:

DOCUMENTOS QUE NO REQUIERON RESPUESTA	
Tipo	Cantidad
Cuentas de cobro	2
Circular consejo de Gobierno	6

Citación Apertura Inspección Administrativa	1
Contractual	5
Informativo	16
Invitación Capacitación	3
Invitación Mesa de Trabajo	1
Notificación Juzgado	1
Oferta de Servicios	3
Oficios Informativos Ente de Control	2
Participación en Convocatoria Dirección Técnica	9
Total	49

e)

El siguiente reporte, es correspondiente a las respuestas expedidas según las peticiones y solicitudes de información requeridas por los usuarios externos, y la respuesta oportuna por parte de las diferentes dependencias, los que se detallan así:

CUMPLIMIENTO EN RESPUESTAS PQRDS			
Consecutivo	Tipo de Solicitud	Dependencia	Radicado No.
1	Petición	GERENCIA	201906060101-1
2	Solicitud de Información	GERENCIA	201906180114-1
3	Petición	GERENCIA	201901220008-1
4	Petición	GERENCIA	201902200023-1
5	Petición	GERENCIA	201903070033-1
6	Petición	GERENCIA	201903150037-1
7	Solicitud de Información	GERENCIA	201905060060-1
8	Petición	GERENCIA	201905090064-1
9	Solicitud de Información	DIRECCION TECNICA	201904260055-1

10	Solicitud de Información	GERENCIA	201905070062-1
11	Petición	DIRECCION TECNICA	201905150077-1
12	Petición	GERENCIA	201906140112-1
13	Petición	DIRECCION TECNICA	201906260123-1
14	Solicitud de Información	GERENCIA	201907040135-1
15	Solicitud de Información	GERENCIA	201902220026-1
16	Solicitud de Información	GERENCIA	201903010029-1
17	Solicitud de Información	GERENCIA	201906120107-1
18	Solicitud de Información	GERENCIA	201906130109-1
19	Solicitud de Información	GERENCIA	201906040099-1
20	Solicitud de Información	GERENCIA	201906200119-1
21	Solicitud de Información	DIRECCION ADTIVA Y FRA	201907080137-1

f)

PQRDS con respuesta extemporánea:

Al observar el comportamiento de las PQRDS recibidas, en cuanto a su prontitud y cumplimiento por parte de las dependencias, se encontró solamente que se le dio respuesta fuera del término legal:

PQRDS RESPUESTA EXTEMPORANEA				
Consecutivo	Tipo de Solicitud	Dependencia	Radicado No.	Días Vencida
1	Solicitud de Información	Dirección Técnica	201903210042-1	2

Se observa en la información antes reflejada, que faltó agilidad en la respuesta y verificación de fecha.

CONCLUSIONES

Una vez revisados los Setenta y Cinco (75) documentos recibidos, su clasificación entre PQRDS u otro documento de solo tipo informativo, así como las respuestas expedidas por cada una de las dependencias, se pudo concluir lo siguiente:

a)

CONCLUSIONES				
	Peticiones	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Promedio de Cumplimiento
CANTIDAD	9	9	0	100%

	Solicitudes de Información	Respuesta Oportuna	Respuesta Extemporánea	Total
CANTIDAD	13	12	1	13
Promedio Cumplimiento		100,00	0,0769	

b) La Edup, durante el período comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2019, no recibió denuncias o quejas por actos de corrupción o de otra índole.

c) Respecto a la calidad de la respuesta se observó que las dependencias cumplen con resolver las peticiones planteadas en los mejores términos, exceptuando Uno (1) que no cumplió con lo expresado en la norma.

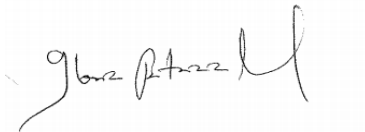
c) Se evidencio que han acatado las recomendaciones que ha brindado la asesora de Control Interno en los informes expedidos en la vigencia 2018, en procura de avanzar en sus procesos y actividades, la entidad realizó las siguientes actividades:

- Adquirieron el buzón de sugerencias para que el público tenga acceso en un momento determinado, donde colocar una queja o denuncia de ser el caso. Dicho buzón fue ubicado a la entrada de la oficina de secretaria de gerencia.
- La funcionaria que maneja la correspondencia, está clasificando y registrando en el aplicativo SAIA, todos los documentos que se reciben incluido: invitaciones, circulares, oferta de servicios, solicitudes de tipo contractual, etc.

RECOMENDACIONES

- Evitar contestar el último día de vencimiento de las solicitudes, se requiere organización en la dependencia a la que sea remitida dicha solicitud para cumplir con la oportuna respuesta.
- Nuevamente reitero, tener en cuenta mayor utilidad del aplicativo SAIA, respecto a adicionar la forma del manejo y control de PQRDS, así se facilitaría la distribución y control de tiempos para la respuesta.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gloria Patricia L.', is written over a light gray grid background.

Gloria Patricia Londoño L.
Asesora de Control Interno

