



# INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### EMPRESA DE RENOVACION URBANA DE MANIZALES

A DICIEMBRE DE  
2016





## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y sus decretos reglamentarios, en su artículo 76 señala: *“La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre el particular”.*

Así mismo, el decreto 2641 de 2012, en su artículo segundo señala que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, están contenidos en el documento integrante del mismo decreto denominado: *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

La Constitución Política en el artículo 23 manifiesta: *“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta solución”.*

El presente informe corresponde al seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos que ingresaron a la empresa Renovación Urbana de Manizales por el periodo comprendido octubre a diciembre 31 de 2016.

El informe se elaboró con base en la información registrada en el sistema Admiarchi, recibidas por la oficina encargada de PQR'S y a través de la página web.





## 2. CONCEPTOS

**La petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular y obtener pronta solución de las mismas. Toda petición deberá resolverse dentro del término de quince (15) a partir del día de su recepción.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción en la prestación de un servicio o producto por parte de servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la entidad.





### 3. OBJETIVO

Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, dictadas por el Gobierno Nacional, así mismo, establecer los lineamientos para elaborar el informe de PQR'S.

### 4. ALCANCE

La verificación se efectuó a la base de datos que registra el sistema Admiarchi, se realizó el seguimiento y evaluación al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al periodo octubre - diciembre del año 2016.

### 5. DATOS

#### 5.1 Comunicaciones recibidas en total en el periodo evaluado de 2016.

Tabla No. 1. Total comunicaciones internas recibidas

| COMUNICACIONES POR DEPENDENCIA      | CANTIDAD   | %           |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Gestión Administrativa y financiera | 69         | 13,42%      |
| Gestión Técnica                     | 20         | 3,89%       |
| Gestión Predial                     | 21         | 4,09%       |
| Gestión Jurídica y Contratación     | 311        | 60,51%      |
| Dirección estratégica               | 93         | 18,09%      |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>514</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental - ADMIARCHI





De acuerdo al gráfico ingresaron un total de quinientos catorce (514) comunicaciones, en la empresa Renovación Urbana de Manizales, por dependencias así: Proceso Jurídico y contratación 60.51% seguido por el proceso estratégico con un 18.09%, proceso Administrativo y Financiero con un 13.42%, proceso predial y proceso técnico con 4.09% y 3.89%, respectivamente.

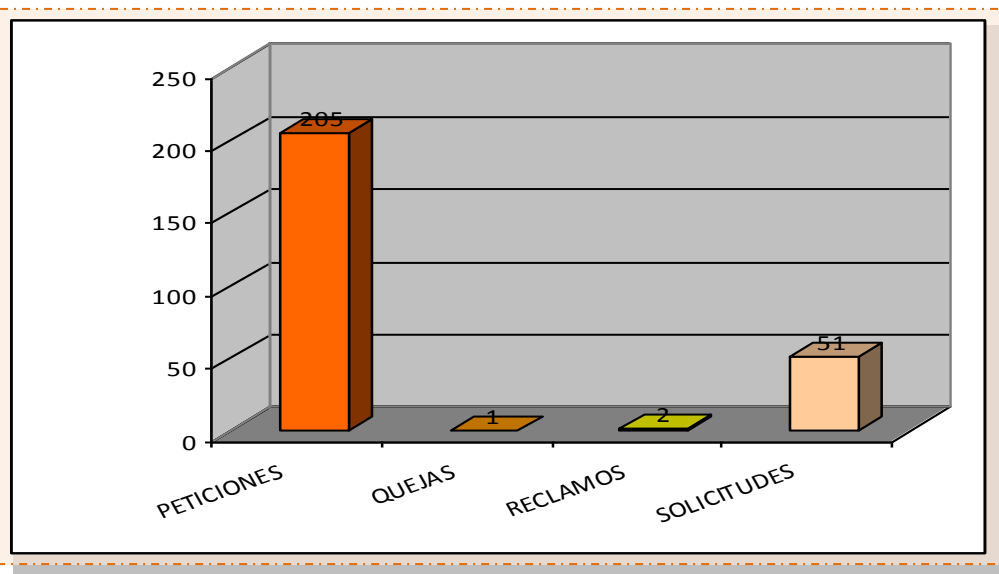
## 5.2 Consolidado PQR'S por tipo de comunicación

Tabla No.2. PQR's por tipo

| PQR's POR TIPO |          |          |             |            |
|----------------|----------|----------|-------------|------------|
| PETICIONES     | QUEJAS   | RECLAMOS | SOLICITUDES | TOTAL      |
| <b>205</b>     | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>51</b>   | <b>259</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental - ADMIARCHI

Gráfica No. 1 PQR'S por tipo





Se observa en la grafica que de doscientos cincuenta y nueve (259) comunicaciones recibidas por la entidad, doscientos cinco (205) corresponden a Peticiones, seguido de las solicitudes con cincuenta y un (51), se recibió una (1) queja y dos (2) reclamos.

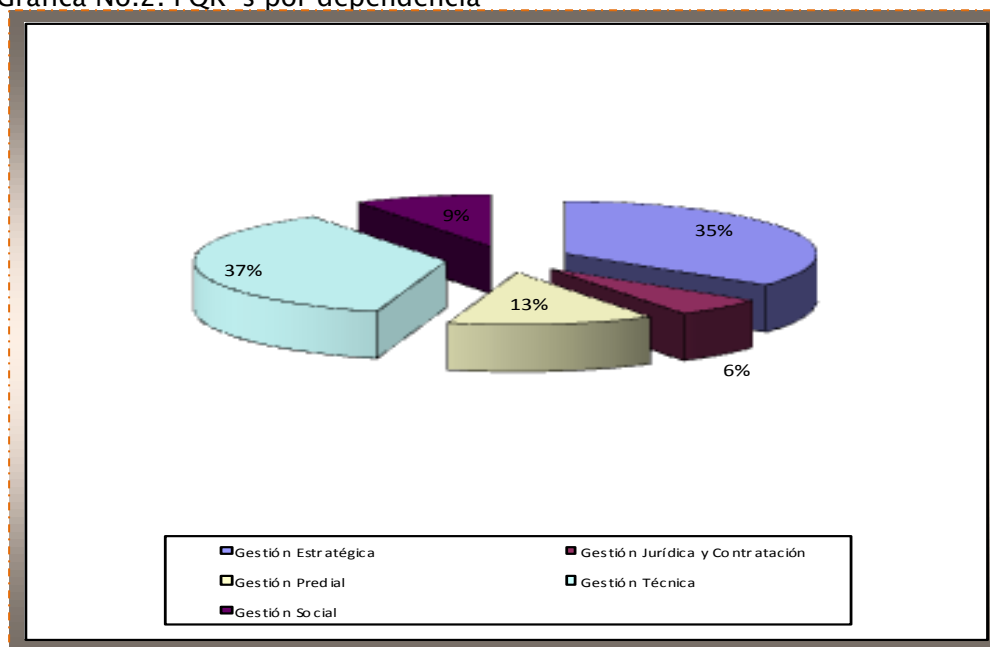
### 5.3. Peticiones no tramitadas por dependência

Tabla No.3. PQR´s por dependencia

| PQR´s POR DEPENDENCIA           | CANTIDAD  | %              |
|---------------------------------|-----------|----------------|
| Gestión Estratégica             | 24        | 35.29%         |
| Gestión Jurídica y Contratación | 4         | 5.88%          |
| Gestión Predial                 | 9         | 13.24%         |
| Gestión Técnica                 | 25        | 36.76%         |
| Gestión Social                  | 6         | 8.82%          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>68</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental - ADMIARCHI

Gráfica No.2. PQR´s por dependencia





En la grafica anterior se observa en cada una de las dependencias, las peticiones no tramitadas es así como: el proceso técnico, tiene el mayor porcentaje 36.76%, seguido del proceso estratégico, es de aclarar que las peticiones no resultas corresponden a respuestas que debían ser tramitadas por otras Áreas, en su mayoría la dirección Técnica.

El proceso de gestión predial, ocupa un porcentaje importante dentro de las peticiones no tramitadas con un 13.24% seguido del proceso social con un 8.82% y por último el proceso jurídico y de contratación con el 5.88%.

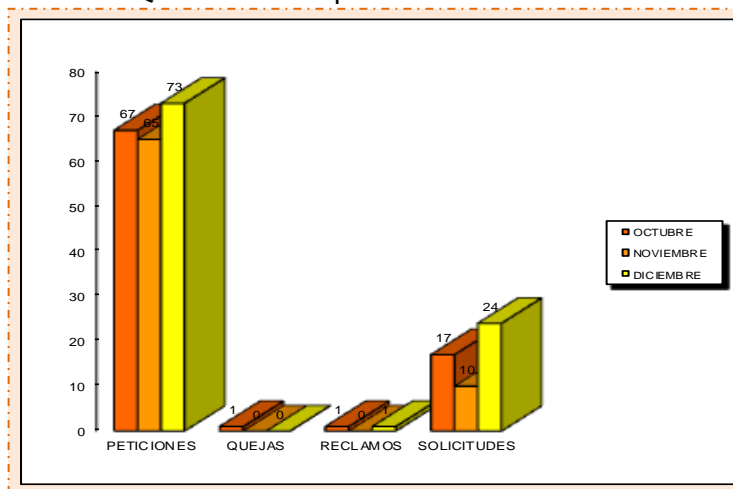
#### 5.4 Consolidado PQR´s por mes

Tabla No. 4. PQR'S, recibidas por mes

| TIPO               | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL      |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>PETICIONES</b>  | 67        | 65        | 73        | 205        |
| <b>QUEJAS</b>      | 1         | 0         | 0         | 1          |
| <b>RECLAMOS</b>    | 1         | 0         | 1         | 1          |
| <b>SOLICITUDES</b> | 17        | 10        | 24        | 41         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>86</b> | <b>75</b> | <b>98</b> | <b>248</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental – ADMIARCHI

Gráfica No.4. PQR´s recibidas por mes





En La gráfica anterior se observa que en el trimestre octubre - diciembre de diciembre de 2016 se registraron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con un total doscientos cuarenta y ocho (248), teniendo mayor representación las peticiones con un total de doscientos cinco (205) y destacándose el mes de diciembre con un total de setenta y tres (73) peticiones que requerían respuesta.

Por otro lado, las solicitudes fueron recibidas en un total de 41 comunicados de éste tipo, realizados por la ciudadanía y entidades gubernamentales.

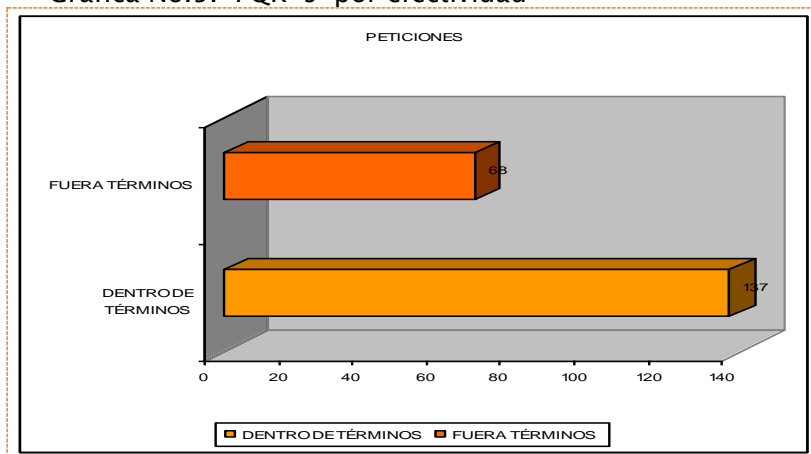
### 5.5 PQR´s Tiempos de respuesta (eficacia) en el periodo evaluado

Tabla No. 5. PQR´s por eficacia

| CONSOLIDADO PQR´s POR EFICACIA |                    |                |         |
|--------------------------------|--------------------|----------------|---------|
| TIPO                           | DENTRO DE TÉRMINOS | FUERA TÉRMINOS | TOTALES |
| PETICIONES                     | 137                | 68             | 205     |
| %                              | <b>67%</b>         | <b>33%</b>     | 100%    |

Fuente: Sistema de Gestión Documental – ADMIARCHI

Gráfica No.5. PQR´s por efectividad







En la grafica anterior se observa que del Total de 205 peticiones recibidas por la entidad, 68 de ellos no fueron respondidos dentro de los términos estipulados por la empresa, representando el 49.63%.

Una vez elaborado el presente informe, se pudo establecer que del gran porcentaje de peticiones sin respuesta, al verificar estableció que si se habian resuelto oportunamente, sin embargo no se dio el trámite de asociación del numero de radicado de salida con el de entrada. Por lo anterior debe encargarse al adminisitrador del sistema para verificar cada uno de los radicados sin respuesta y realizar las correcciones necesarias, determinando la exactitud de la información.

## 6. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Si bien es cierto la empresa tiene definido el proceso, las responsabilidades no están completamente establecidas y documentadas.

Es notable la mejora en la oportunidad y materialidad con la que se resuelven las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la Empresa, sin embargo es importante que se continúe implementado los controles necesarios para dar las respuestas a todas las solicitudes en los términos de ley.

Con el fin de que las respuestas a las peticiones no originen una reclamación, es necesario que se revise la calidad de la respuesta y las direcciones de notificación tanto electrónicas, como físicas por parte de las dependencias que proyectan las respuestas.

No hay seguimiento documentado por parte del responsable del cumplimiento del objetivo de éste proceso, por tanto, se recomienda que





desde el proceso se elabore un plan de acción de seguimiento y se diligencie en su totalidad para realizar un buen seguimiento a la trazabilidad de los trámites.

Es importante que al momento de realizar la radicación se tenga claridad en la modalidad de petición, con el fin de dar el trámite adecuado a las mismas, atendiendo los tiempos de respuesta, definidos para cada una de ellas.

Establecer mecanismos de concientización a todo el personal de la importancia de asociar las respuestas al radicado de entrada en el sistema ADMIARCHI, contribuiría con la oportunidad de las respuestas, así mismo, tener en cuenta que aquellas peticiones que no requieren respuesta, deben ser valoradas por el responsable del proceso, minimizando el riesgo, en razón a las implicaciones que tiene para la Entidad, no dar respuesta a las solicitudes que lo requieren.

Se sugiere disponer de un mecanismo por escrito de manera clara y su responsable, para realizar el seguimiento a las comunicaciones recibidas, ya que se pudo evidenciar que en la mayoría de los casos se encuentran mal catalogadas, en razón a que el usuario indica que se trata de una queja, sin corresponder a esta modalidad de petición (ejemplo). Por lo anterior se insinúa la verificación al momento de la radicación y la reclasificación inmediata cuando se observe que no se trata del tipo de documento requerido.

Así mismo, se recomiendan algunas medidas adicionales que contribuyen al logro total de los objetivos del proceso, estos son:





Capacitar a todos los funcionarios en el cumplimiento de la normatividad de las PQR´S, con el fin de generar información oportuna, veraz y unánime para la Entidad.

Implementar un plan de mejoramiento de las debilidades encontradas, que permita dar respuesta oportuna al ciudadano.

Revisar y ajustar el manual de procesos y procedimientos y crear controles para los términos de las respuestas a los PQR´S desde cada dependencia de la empresa.

Delegar un responsable directo del proceso de PQR´S, con el fin de hacer de este, un proceso más diligente y pertinente.

*Original firmado*

**Liliana Patricia Cardona Meza**

Asesora Control Interno

