



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL
TRATAMIENTO DE LAS PQRS
EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P.**

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativa; se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la **EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P** recibidas durante los meses de enero al 30 de junio 2021.

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P cuenta con un aplicativo que maneje PQRS, se genera una plantilla de Excel en la cual se registran las diferentes comunicaciones allegadas a la entidad, que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que el Área Administrativa tenga un control permanente de ello y se logre emitir una respuesta oportuna, o se proceda una actuación administrativa según el caso, es de aclarar que este aplicativo se implementó a partir del mes de enero de 2022.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados en la plantilla de Excel, la página web, y los correos electrónicos oficiales, posteriormente, se verifico el tratamiento dado las peticiones en la ejecución integral realizada a los procesos y dependencias.



OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas, con el fin de determinar el cumplimiento oportuno de las respuestas y efectuar las recomendaciones necesarias a la Dirección Administrativa y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la **EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P**

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía, durante el período de enero a junio 30 de 2022.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo



3º, literal 3) “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.

Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, en su “ARTÍCULO 8º. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo.”

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “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”.

Decreto reglamentario 1166 de 19 de julio de 2016, donde se establece el derecho de petición verbal.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

CONSOLIDADO DE PQRS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P. 2021				
MES	CANTIDAD PQR GENERADAS	ATENDIDAS	RESUELTAS	OBSERVACIONES
enero a julio 30	048	048	048	N/A
TOTAL	048	048	048	N/A



De acuerdo al soporte documentado en la plantilla de Excel, se evidencio (48) cuarenta y ocho quejas de enero a junio 30 de 2022 por parte de la comunidad.

Estas quejas y/o solicitud fue reportada al Gerente de Retirar, el cual realizo la visita a la Zona afectada por lo que se procedió a revisar la inquietud del usuario, dándole una respuesta eficaz y oportuna.

RECOMENDACIONES:

Cuando se evidencie cualquier comunicación en la página web, se sugiere delegar a la dependencia encargada del trámite, y se dé respuesta dentro de los términos establecido de acuerdo a la normatividad vigente

Se recomienda documentar tanto las PQRS como las respuestas telefónicas dadas para llevar un control en las comunicaciones recibidas, además, de los datos completos de identificación y ubicación de los diferentes usuarios

Se deben implementar los diferentes procesos y procedimientos de la Ventanilla Única de Correspondencia -VUC-, para tener una adecuada directriz de su manejo.

Se sugiere disponer en la ventanilla única y en el buzón de sugerencias el formato para sugerencias, quejas y reclamos, de igual forma implementar, dar a conocer y/o revisar el espacio que se tiene en la página web sobre sugerencias, quejas y Reclamos, donde la comunidad pueda expresar sus inquietudes.

JOHN JAIRO SANMARTIN ALZATE

Asesor Control Interno