



## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PQRS 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 administrativas, se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante RETIRAR S.A.E.S.P recibidas durante los meses de Diciembre DE 2020.

RETIRAR no 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.

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 verificó el tratamiento dado a 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 RETRAR S.A ESP.

## **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 2021.

## **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.”

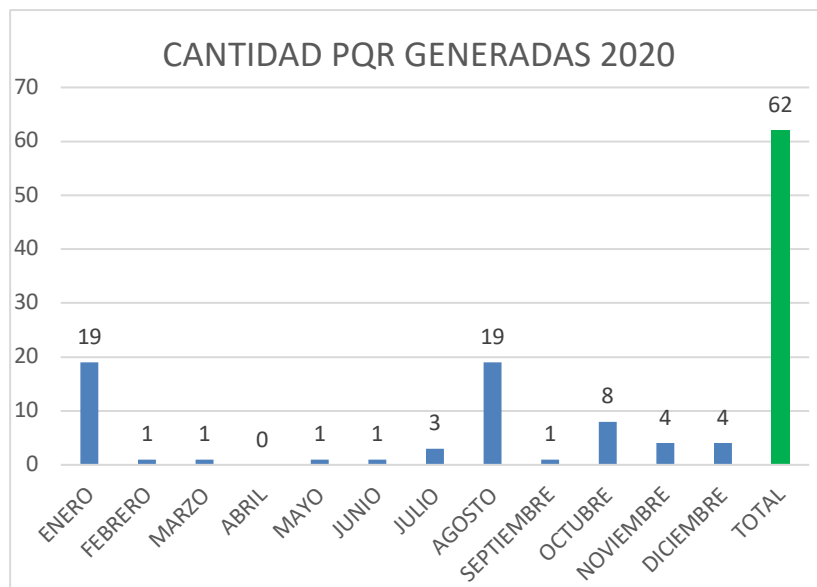
Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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



## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

CONSOLIDADO PQR RETIRAR S.A . ESP. 2020				
MES	CANTIDAD PQR GENERADAS	ATENDIDAS	RESUELTAS	OBSERVACIONES
ENERO	19	19	19	Se presenta indicador alto PQR a causa de reclamos por cobro a espacios que según usuario no se les prestaba el servicio de recolección, se genera solución según norma a usuario.
FEBRERO	1	1	1	
MARZO	1	1	1	
ABRIL	0	0	0	Para el mes en relación no se presentaron PQRS
MAYO	1	1	1	
JUNIO	1	1	1	
JULIO	3	3	3	
AGOSTO	19	19	19	Se presenta indicador alto en su mayoría por inconformidad en los aforos o consumos facturados por algunos usuarios en sectores comercial, se resuelven en su totalidad.
SEPTIEMBRE	1	1	1	
OCTUBRE	8	8	8	
NOVIEMBRE	4	4	4	
DICIEMBRE	4	4	4	
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	





**JOHN JAIRO SANMARTIN ALZATE**

**Asesor Control Interno**