

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL Nit: 800.083.548-1 COMUNICACION:	
---	--	---

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN FUNCIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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... 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...”*; la Oficina de Control Interno encargada en la Empresa Cartagüeña de Desarrollo - EMCAD se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022; es importante establecer que el Emcade nace en el 2022 a través de la transformación aprobada por el Honorable Concejo Municipal en la vigencia 2021 y que por medio del Decreto Municipal No 277 del 3 de diciembre de 2021 se estipula todo lo relacionado a la transformación del antes Instituto Cartagüeño de Vivienda – Incavi hoy Emcade, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, el Emcade recopila todas las peticiones ingresadas a través la recepción de la empresa con su respetivo control de ingreso, correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Capítulo I- Atención a las peticiones recepcionadas a través por los canales establecidos.

Capítulo II- Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por acto de corrupción.

Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO I

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS

De acuerdo a la información contenida en el la recepción de Gestión Documental, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022), se presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos “PQR”: Mediante consulta efectuada al sistema de

control de recepcion de la documentación, estableciendose que se presentaron 14 peticiones, no se presentaron quejas ni reclamos durante el periodo del informe

2. Salidas de PQR: Conforme con los registros en el sistema de control de recepción de la documentación recibida en el Emcade, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite de respuesta a un total de 14 de peticiones, quejas y reclamos dentro de los terminos legales, ya que estas fueron en solicitud de información referente a los ejidos y sus prescripciones, estas se dieron tratadas conforme a la Ley 1755 de 2015.

Se debe tener en cuenta que no todas las entradas requieren respuesta por tratarse de solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros, lo que incide en la diferencia con las entradas.

3. PQR con respuesta extemporánea: Durante el periodo de seguimiento el sistema de recepcion documental utilizado por el Emcade, No se reporta PQR con respuestas fuera de los términos de ley.

4. PQR sin Respuesta: Efectuada la consulta No se reportan peticiones sin respuesta.

5. PQR por tipo de petición: De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema de recepcion de documentación en el periodo objeto de seguimiento, se generaron las siguientes clases de peticiones:

Tipo de Petición	# - Cantidad
Consultas	0
Petición de Interes General o Particular	14
Petición Solicitud de Información	0
Reclamos	0
Peticiones de No Competencia del Emcade	0
Acciones Judiciales (tutelas y demas)	0
Petición Información entre entidades	0
Petición Expedición de Copias y demas	0
Petición para Corregir y/o Aclarar	0
Peticiones Incompletas	0
Total	14

6. Medio de Recepción: A continuación se presenta las estadísticas arrojadas por el Sistema de recepción documental del Emcade, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL Nit: 800.083.548-1 COMUNICACION:	
---	---	---

Medio de Recepción	# - Cantidad
Personal	12
Correo Certificado	0
Email	2
Total	14

CAPITULO II

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

- 1. Reclamos.** Durante el periodo de evaluación del presente informe No se presentaron reclamos
- 2. Denuncias por actos de corrupción.** Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que la Empresa Cartagüeña de Desarrollo – EMCAD, es una empresa que lleva 7 meses de creada por lo que el volumen de PQR son todavía escasas.
2. Es conveniente a futuro establecer un sistema de información de recepción en plataforma o software que permitan ejercer controles y seguimientos en tiempo real.

Original Firmado

ANGELICA MARIA AGUDELO DUQUE
Gerente General / encargada de funciones de Control Interno