

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	--	---

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

(VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2024)



JONNY A. GUZMAN MEJIA
Jefe de Control Interno

Cartago, Valle del Cauca, Julio de 2024

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	---	---

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

Segunda Línea – Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA

DIANA MARIA GOMEZ DAZA – Directora Jurídica
MONICA FABIOLA GARCIA CHICA – Líder de Servicio al Ciudadano.

TEMA DE SEGUIMIENTO/INFORME

Informe de Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2024.

NORMATIVA

- **Constitución Política de Colombia de 1991- Artículo 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.
- **Constitución Política de Colombia de 1991- Artículo 74.** todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **Ley 87 de noviembre 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.
- **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011**, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	---	---

- **Decreto 19 de enero de 2012**, expedida por la Función Pública. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG** Versión 5, Política servicio al ciudadano.
- **Guía de actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano** (diciembre 2020 del DNP y DAFP) Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del MIPG.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a los informes presentados por la segunda línea respecto a los resultados obtenidos de las PQRS radicadas a la Empresa Cartagüesa de Desarrollo “EMCADE”, durante el primer semestre del año 2024, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

ANTECEDENTES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno, presenta el informe parcial de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 02 de Enero de 2024 al 31 de Junio de 2024.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la empresa, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas dadas a la comunidad en general.

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por la Dirección Jurídica y la auxiliar administrativa – servicio al cliente, con fecha de corte de 31 de Junio de 2024.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

1.1 Canales de información

Tabla No 1. Participación por canal de información – Vigencia 2024 (Primer semestre)

www.cartago.gov.co

Empresa Cartagüesa de Desarrollo

EMCADE

emcade@cartago.gov.co

Carrera 4 No 12- 103 Nivel 2

Centro Comercial Palacio TEL 6022094789

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	---	---

CANAL	TOTAL	%
Correo Electrónico	55	23,11
Llamada Telefónica	0	0
Oficio	168	63,64
PQR por sitio web	0	0
Visita personal	48	13,26
TOTAL GENERAL	264	100%

Con un total de 264 solicitudes recibidas en el primer semestre vigencia 2024, los medios más utilizados por los usuarios para presentar las PQRs son a través de oficio con un 63,64%, por visita personal 13,26% y por correo electrónico con un 23,11%.

1.2 Tipo de peticiones

En cuanto a las solicitudes recibidas en la vigencia 2024, el tipo de petición más presentado por los usuarios de la empresa fue las consultas, Derecho de Petición de Interés Particular, acciones judiciales y solicitud de información; así:

Tabla No 2. Tipo de Peticiones – Vigencia 2024 (primer semestre)

TIPO DE PETICION	TOTAL
CONSULTAS	225
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
PETICIONES DE ACCIONES JUDICIALES DERECHO DE	14
PETICION DE INFORMACION	15
DERECHO DE PETICION NO COMPETENCIA "EMCADE"	0

1.3 Cumplimiento en la respuesta PQRs

En el primer semestre de la vigencia 2024, se evidencia que el porcentaje de CUMPLIMIENTO fue del 100%, (No teniendo “respuesta fuera de términos” y “sin respuesta vencido”.

1.4 RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano en su última versión, en lo relacionado con el Modelo

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	---	---

Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 5, Función Pública marzo de 2023. Así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el CONPES 3785 de 2013.

2. Continuar desarrollando estrategias para afianzar los canales de comunicación apropiados para la atención de PQRS.

3. Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos en todo el proceso.

4. Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

5. Fortalecer desde la segunda línea el ejercicio y filtro a la clasificación de los requerimientos cuya respuesta sea dada por una sola área de la empresa, las cuales deberán ser asignadas al competente y responsable, pero con copia a la oficina de control interno, esto para ejercer el seguimiento a las respuestas dadas directamente por el área al ente externo de control.

6. Garantizar que las herramientas tecnológicas físicas en el punto de atención, se encuentre en estado óptimo, que permita al usuario gestionar y evaluar el servicio recibido de manera presencial.

7. Acoger las recomendaciones respetuosas dadas por parte de la Oficina de Control Interno; Esto con el fin de generar mejoras en el servicio y atención prestada nivel interno y externo, en concordancia con el Art. 12 de la Ley 87 de 1993. “...*Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: K. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas...*”.

	EMPRESA CARTAGÜEÑA DE DESARROLLO EMCADE ENTE DESCENTRALIZADO DEL ORDEN MUNICIPAL NIT 800.083.548-1 INFORME	
---	---	---

1.5 SOPORTES DE LA REVISION

- **Segunda línea:**

Informe de PQRS presentado a la Oficina de Control Interno, generado por la Directora Jurídica y la auxiliar administrativa – servicio al cliente de “EMCADE”.

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y LIMITACIONES:

Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción “ARTÍCULO 1. ... PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Consejo Directivo, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”.

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses.

JONNY A. GUZMAN MEJIA
Jefe de Control Interno