	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 15

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO, ENERO DE 2021

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA.....	4
5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQR.....	4
6. SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQR.....	7
7. RECOMENDACIONES.....	14

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021


1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) *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* (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a la gestión de las PQR., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de Diciembre 2021, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se toma una muestra sobre el total de las PQR., recibidas por la entidad, a través del Sistema de Información Orfeo y se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, de igual forma se analiza el informe enviado por parte del personal encargado de recepcionar la información por medio del software comercial, como medios utilizados por la entidad para registrar las respuestas a los peticionarios. Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, así como la oportunidad y efectividad en las respuestas, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulan con el propósito de mejorar la prestación del servicio y la atención a los grupos de interés.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 15

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos, usuarios y/o suscriptores durante el periodo referido.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- ✓ Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el segundo semestre de 2021, analizar de manera general los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la entidad y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.


4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el informe remitido por el personal a cargo de software comercial, el registro total que arrojó el Sistema Orfeo durante el semestre, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte a diciembre de 2021, así como la verificación en forma aleatoria directamente en el Sistema Orfeo, con énfasis en el tiempo de respuesta a las solicitudes.

5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 15

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)

El artículo 158 ibídem, determina una regla especial a partir de la cual las peticiones, queja y recursos deberán resolverse en un término de quince 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación por parte de los usuarios o suscriptores del servicio, una vez cumplido dicho plazo sin que se dé la respuesta, se configura el silencio administrativo positivo. Lo anterior tiene concordancia con lo determinado en los artículos, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996, asimismo cuando los peticionarios no son usuarios del servicio, se aplicarán las reglas del CPACA.


En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:*

el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 15

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.


En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- ✓ **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez 10 días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1º de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó “*el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011*”

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 15

(2) días hábiles siguientes al pago , de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

Asimismo, para el presente informe se tiene en cuenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el gobierno nacional, en virtud de la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica y emergencia sanitaria, tras la pandemia causada por el COVID-19, toda vez que este aún se encuentra vigente, el cual en su artículo quinto 5º, decretó la ampliación de términos para atender las peticiones, en la siguiente forma, (...) *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.


(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción (...)

6. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQR

Como ya se había manifestado, para el presente seguimiento se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las PQR., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, Es preciso colocar de presente que, sobre este asunto, la entidad recibe información por medio de dos sistemas a saber; el software comercial, a través del cual se registra PQR., relacionadas con reclamaciones y otras asociadas a desviaciones significativas. De igual forma se cuenta con el Sistema de Información Orfeo, por medio del cual se radican la mayoría de las peticiones por diferentes modalidades.

Cabe indicar que el personal a cargo de las PQR., suministró la información en archivo Excel, tal como la arrojan los sistemas antes mencionados, sin clasificación alguna, no obstante, a partir de dicha información consideramos pertinente, avanzar en el desarrollo del presente informe, efectuando inicialmente el análisis a las PQR., asociadas a los reclamos comerciales, frente a la obligación que tiene la empresa de servicios

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 de 15

públicos, de garantizar la atención a las mismas, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, así como en las Resoluciones CRA., 688 de 2014 y 823 de 2017.

Es así que de la información aportada observamos que, para el periodo julio a diciembre 2021, se reportaron un total de 729 reclamaciones asociadas al proceso comercial, que fueron objeto de visita, bajo los siguientes criterios; (revisión del medidor por alto consumo, fugas, número de habitantes en el predio, clase de uso, promedios, lecturas no tomadas cargos fijos, otros reclamos), sobre los cuales se encontró que por parte del personal a cargo de la entidad se realizó las revisiones y procedimientos correspondientes, generando los respectivos formatos estandarizados, cuyo resultado se registra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 1 Situación General de reclamos segundo semestre 2021

RECLAMOS 2 SEMESTRE 2021							
CONTEXTO DE LAS PQR.	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Reclamaciones que ameritaron visita	41	26	30	12	46	9	164
PQR que accedieron a arreglo y/o descuento	16	26	44	24	51	19	180
PQR que no accedieron	109	108	63	60	8	37	385

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.

De los resultados analizados en la tabla se concluye que, de las **729** reclamaciones radicadas en el software comercial, que según se indicó cuentan con acta de visita, un total de **344** accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS., para realizar ajuste a la factura inicialmente expedida, asimismo **385** de estas peticiones no accedieron, debido que, una vez realizada la revisión en el predio, bajo los criterios antes mencionados, se determinó que el cobro efectuado en la factura expedida corresponde a una medición real.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:


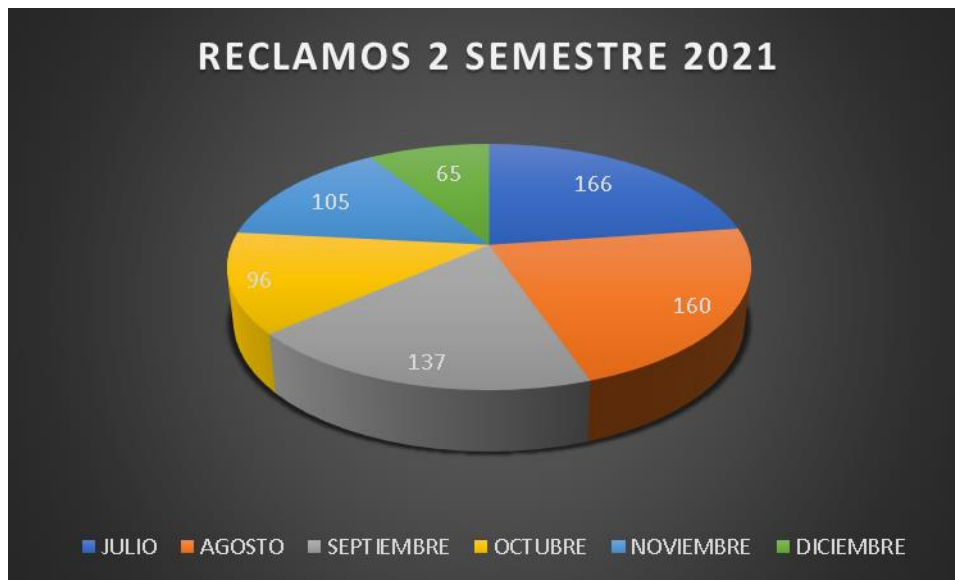
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 15

Tabla No. 2 Situación General de reclamos segundo semestre 2021

RECLAMOS 2021						
	PROMEDIO	LEC. NO TOMADAS	CARGOS FIJOS	OTROS RECLAMOS	NO ACCEDEN	TOTAL MES
JULIO	36	5	4	12	109	166
AGOSTO	20	6	5	21	108	160
SEPTIEMBRE	19	11	2	42	63	137
OCTUBRE	7	5	0	24	60	96
NOVIEMBRE	38	8	0	51	8	105
DICIEMBRE	3	6	0	19	37	65
TOTAL	123	41	11	169	385	729


Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.



Gráfica: 1 Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial

Es importante colocar de presente que a través de la información suministrada no se logró establecer en forma concreta si algunas de estas reclamaciones hacen tránsito en segunda instancia, toda vez que no se lleva este tipo de registros que permitirían a la entidad realizar un seguimiento efectivo a las reclamaciones que llegaren a instaurarse en segunda instancia. En tal sentido procedimos a realizar la revisión a través de Orfeo en procura de establecer si se ha producido este tipo de reclamaciones durante el periodo evaluado.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.						CÓDIGO: A.01.01.FO.21	
							APROBADO: 15/08/2018	
	INFORME DE SEGUIMIENTO						VERSIÓN: 1	
							PÁGINA: 10 de 15	

En relación con las PQR que ingresaron a la entidad a través del Sistema Orfeo, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró que, durante el periodo evaluado, fueron radicadas un total de 3.244, las cuales fueron transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, en los informes emitidos por la Oficina a cargo de las mismas, no se detalla el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias, ni fueron clasificadas por modalidad de petición.

Tabla No. 3 Situación General de reclamos segundo semestre 2021

PETICIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT TOTAL	% (PROM MENSUAL)
SOLICITUD DE ABONO O CUERD	258	434	432	403	647	402	2576	1,50%
REINSTALCION DE SERVICIOS	1	1	7	5	0	0	14	0,02%
DESCUENTO POR PREDIO DESO	0	0	0	0	0	1	1	0,00%
GRAN TOTAL	259	435	439	408	647	403	2591	1,53%
GUEJAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT TOTAL	% (PROM MENSUAL)
FUGAS OPERATIVAS	23	20	24	22	26	20	135	0,08%
FALLAS POR PRESTACION DE SERVICIO POR CONTINUIDAD	5	6	0	0	0	0	11	0,02%
GRAN TOTAL	28	26	24	22	26	20	146	0,02%
RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT	CANT TOTAL	% (PROM MENSUAL)
LECTURA INCORRECTA	10	3	11	5	8	5	42	0,20%
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	0	52	27	36	138	56	309	0,90%
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	35	20	19	7	38	37	156	10%
GRAN TOTAL	45	75	57	48	184	98	507	11,00%


Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.

Tabla No. 4 Situación General de reclamos segundo semestre 2021

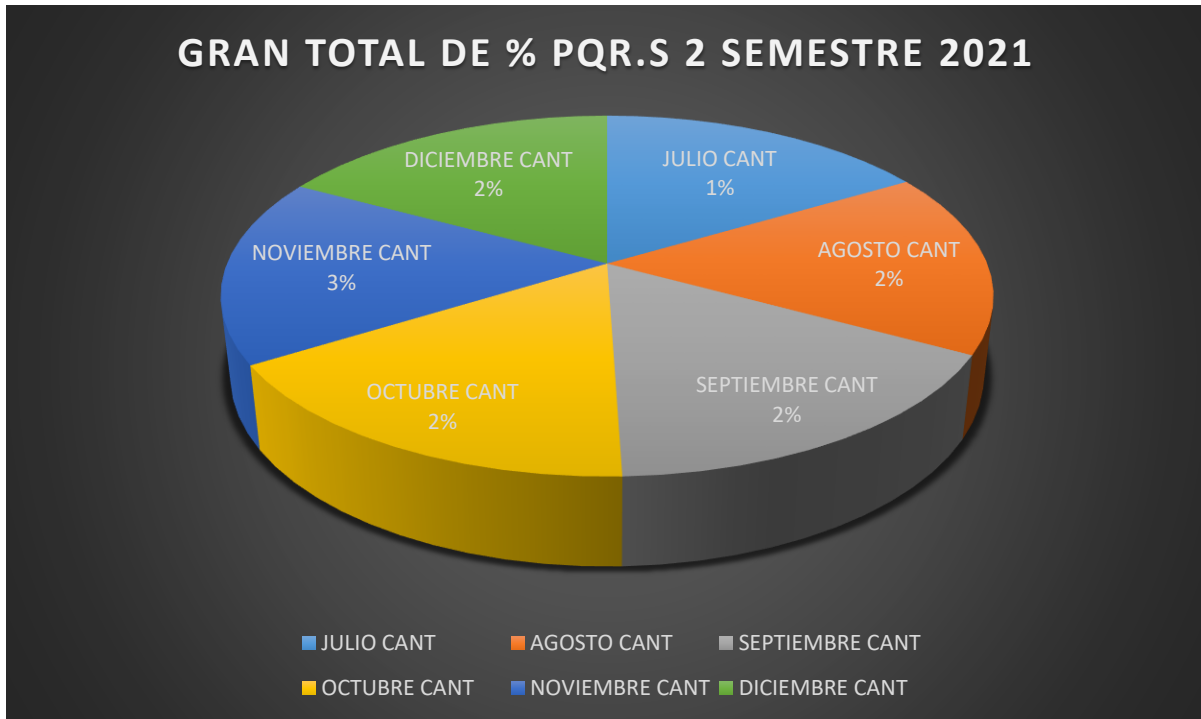
GRAN TOTAL PQR.S 2 SEMESTRE 2021														
GRAN TOTAL PQR.S	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT TOTAL	% (PROM MENSUA
SUSCRIPTORES	28236		28306		28313		28577		28816		29250			
TOTAL	332	1%	536	2%	520	2%	478	2%	857	3%	521	2%	3244	2,00%

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 15

En relación con las PQR que ingresaron a la entidad, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró un bajo porcentaje de peticiones quejas y reclamos en comparación con el total de suscriptores de la entidad, de los servicios de acueductos y alcantarillado dentro de la vigencia segundo semestre 2021.




Gráfica: 2 Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial

Con el propósito de establecer fortalezas y debilidades en el trámite de las respuestas entregadas a los peticionarios durante el periodo evaluado, a partir de la información aportada por parte del personal de la Oficina de PQR, desde la Oficina de Control Interno se procedió a tomar una muestra equivalente al 1.5 % de las 3.001 correspondencia Orfeo que ingresaron a la entidad, lo que en valor absoluto corresponde a un total de treinta y dos (46) radicados, a los cuales se efectuó el análisis, directamente en el Sistema de Información Orfeo, asunto que permitió evidenciar el estado del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 5 Situación General de reclamos segundo semestre 2021


MUESTRA DE CORRESPONDENCIA ORFEO 2 SEMESTRE 2021			
RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20211100015732	2021-07-06 10:10:48	JURÍDICA	Notificación personal de MARÍA ELENA PÁEZ CALDERÓN

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 12 de 15

20211100015762	2021-07-06 11:08:59	PLANEACIÓN	Solicitud cancelación de matrícula contrato N. 24904
20211100015812	2021-07-06 15:12:51	ADMINISTRATIVA	RESPUESTA A OFICIO 20211000000681
20211100015852	2021-07-06 16:07:48	ADMINISTRATIVA	RESPUESTA A OFICIO 20211000000681
20211100027511	2021-07-06 17:30:30	ADMINISTRATIVA	SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE
20211100015862	2021-07-07 08:52:15	OPERATIVA	informe de actividades componentes operativos de la prestación del público de aseo del mes de junio 2021
20211100015882	2021-07-07 11:06:57	OPERATIVA	FUGA DE AGUA ANTES DEL MEDIDOR
20211100015902	2021-07-07 11:22:37	PLANEACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN
20211100011703	2021-07-07 15:30:17	PLANEACIÓN	Relación de novedades de medidores - periodo de facturación de JUNIO de 2021.
20211100015992	2021-07-08 09:50:48	PLANEACIÓN	SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE
20211100015492	2021-07-01 10:37:49	ADMINISTRATIVA	NOTIFICACIÓN POR AVISO
20211100017942	2021-08-10 09:18:18	ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD
20211100017982	2021-08-10 09:28:41	PLANEACIÓN	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE CONSUMO Y OTROS
20211100018032	2021-08-10 09:59:46	OPERATIVA	FUGA DE AGUA ANTES DEL MEDIDOR
20211100018132	2021-08-10 10:16:19	JURÍDICA	Notificación por aviso de la señora GLORIA PATRICIA VÁSQUEZ
20211100018212	2021-08-10 10:34:11	GERENCIA	CITACIÓN NOTIFICACIÓN
20211100018272	2021-08-10 10:52:51	OPERATIVA	INFORME CANTIDAD DE DISPOSICIÓN FINAL
20211400013181	2021-08-10 11:26:46	PLANEACIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA OFICIO SUPERSERVICIOS RAD No. 20218002004332 DEL 29 DE JULIO DE 2021.
20211100018302	2021-08-10 11:51:44	OPERATIVA	INFORME DE ACTIVIDADES JULIO 2021
20211100011983	2021-08-10 14:41:38	PLANEACIÓN	Respuesta a resoluciones No 212 y 211 de 2021; terminación de contrato de prestación de servicios.
20211100018342	2021-08-10 16:32:31	PLANEACIÓN	RESPUESTA A COMUNICADO OFICIAL
20211400004513	2021-09-28 16:51:32	PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.
20211200023861	2021-09-29 08:43:50	ADMINISTRATIVA	RESPUESTA Y ENTREGA DE CERTIFICADO
20211100022812	2021-09-29 09:38:36	OPERATIVA	LIMPIEZA DE POZOS DE INSPECCIÓN Y SUMIDERS
20211200023871	2021-09-29 10:56:56	OPERATIVA	DISEÑO REDES HIDROSANITARIAS UNIFICADAS DE LOS PROYECTOS BULEVAR DE LOS ANDES
20211100022922	2021-09-29 11:20:09	OPERATIVA	FUGA DE AGUA
20211400014001	2021-09-29 15:31:29	ADMINISTRATIVA	NOTIFICACIÓN PERSONAL
20211400014011	2021-09-29 16:42:43	ADMINISTRATIVA	SOLICITUD INFORMACIÓN Y/O VERIFICACIÓN
20211100023072	2021-09-30 09:12:03	JURÍDICA	SOLICITUD DE NULIDAD DORIS MIREYA GIL 2021-00089

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
INFORME DE SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 13 de 15

20211100023112	2021-09-30 09:17:42	JURÍDICA	SOLICITUD DE NULIDAD MARÍA ALICIA CORREA 2021-00113
20211100023172	2021-09-30 09:35:08	JURÍDICA	SOLICITUD DE NULIDAD MARÍA ANAIL ARTUNDUAGA 2021-115
20211100025072	2021-10-13 08:18:17	JURÍDICA	ACCIÓN DE TUTELA de JESÚS ANTONIO TRUJILLO NÚÑEZ
20211100025112	2021-10-13 09:37:28	ADMINISTRATIVA	OTROS
20211100025162	2021-10-13 10:24:35	PLANEACIÓN	SOLICITUD DE ENTREGA DE FACTURA
20211100029121	2021-10-13 11:13:51	PLANEACIÓN	CAMBIO DE NOMBRE
20211100025272	2021-10-13 15:27:44	ADMINISTRATIVA	NOTIFICACIÓN - DIRECCIÓN DE INGRESOS POR APORTES DIA
20211100025342	2021-10-14 09:36:24	JURÍDICA	NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE PACTO RAD 2021-83
20211100027372	2021-11-05 15:26:19	ADMINISTRATIVA	Solicitud de Información
20211100027402	2021-11-05 16:46:53	OPERATIVA	INVITACIÓN ACTIVIDAD DE LIMPIEZA
20211400015091	2021-11-08 08:28:42	PLANEACIÓN	Requerimiento pago Agua no Contabilizada.
20211100029511	2021-11-08 09:43:25	PLANEACIÓN	CAMBIO DE NOMBRE
20211100030031	2021-12-14 09:04:57	PLANEACIÓN	CAMBIO DE USO DE COMERCIAL A RESIDENCIAL
20211100030712	2021-12-14 10:32:06	OPERATIVA	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE RECIBO DE OBRA EJECUTADA ARÁNDANOS
20211400015901	2021-12-14 11:41:51	PLANEACIÓN	SOLICITUD DE FORMALIZACIÓN Y MATRICULAS PARA ACCEDER AL SERVICIO DE ACUEDUCTO
20211200025561	2021-12-14 16:23:03	OPERATIVA	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE RECIBO DE OBRA EJECUTADA SAN JERÓNIMO
20211400015931	2021-12-15 11:04:29	PLANEACIÓN	INFORMACIÓN SOBRE ESTADO CONJUNTO LA CASTELLANA.


Tabla No. 2 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas a través del Orfeo

Una vez Verificada directamente en el Sistema Orfeo, la información asociada a los radicados correspondientes a la muestra seleccionada, se observó que, de las 46 peticiones, 36 de ellas fueron atendidas, resueltas y notificadas dentro de los términos que otorga la ley y tramitadas apropiadamente a través del Sistema Electrónico Orfeo, 6 no evidencian notificación de respuesta, razón por la cual no se puede conocer por medio de esta herramienta la oportunidad de la misma. En este mismo sentido 1 petición, no requerían respuesta, 1 de estas corresponde a notificación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de queja que se ha pasado a segunda instancia y 1 corresponde al inicio de una actuación administrativo para determinar si se configura el silencio administrativo.

Tabla No. 6 Situación General de las PQRS tramitadas en el segundo semestre 2021

MUESTRA TRAMITES ORFEO 2 SEMESTRE 2021	
ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
INFORME DE SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 14 de 15

Respuesta formulada y notificada dentro términos legales	36
Respuesta formulada, que no evidencia notificación	6
No Requerían respuesta	1
Notificación de queja en segunda instancia	1
Notificación inicio actuación administrativa	1
Finalizadas en Sistema Orfeo	46

Visto lo anterior, pese a que todas las peticiones analizadas muestran un trámite y la finalización del mismo en el Sistema Orfeo, algunas de ellas no evidencian notificación al peticionario. Sobre el particular es importante recordar de conformidad con la normativa concerniente, en coherencia con la Sentencia T-1160A8 de 2001 y otros pronunciamientos la Corte Constitucional determinó que, con el fin de no incurrir en la vulneración del derecho de petición, además de emitirse dentro de los términos que señala la Ley, resolverse en forma clara, precisa y de fondo, la respuesta a las peticiones debe ponerse en conocimiento del peticionario, a través de los medios establecidos en la Ley.


Asimismo, en el artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, se señala que la primera instancia siempre será la empresa prestadora de servicios, la cual tendrá 15 días hábiles para responder la solicitud del usuario e informarle sobre la procedencia de los recursos de reposición, en subsidio de apelación y el término dentro del cual se deben interponer y en donde deben ser radicados. En tal sentido es trascendental el emitir la respuesta oportuna, adelantando el debido proceso de tal forma que en el evento que un usuario decida instaurar una queja en segunda instancia, la entidad tenga los elementos suficientes para controvertir y evitar que se resuelva a favor del usuario cuando en realidad a este no se le hayan vulnerado sus derechos.

Es importante resaltar que, a través del análisis a la muestra derivada de la información aportada, se evidencia una mejora continua en el trámite de las PQR y el compromiso por parte de los líderes de las diferentes dependencias, para atender las peticiones dentro de los términos legales. Sin embargo, es preciso corregir algunas falencias que han sido identificadas como el caso de las peticiones a las que se encuentra la proyección de la respuesta, mas no se evidencia la notificación al peticionario dentro de los términos señalados.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, determina el deber que tienen las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, asimismo de conformidad con lo determinado en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, uno de los instrumentos de gestión de información pública, es precisamente el Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. En tal sentido es preciso que la oficina a cargo

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 15 de 15

del procedimiento, realice un informe consolidado de las mismas, en las que se determine la modalidad de petición, la oficina a la que se remite y el resultado del trámite, con el propósito establecer la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la entidad y de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección, para lo cual es pertinente que la entidad puntualice la periodicidad con la que este informe debe presentarse.

- ✓ Pese a la mejora evidenciada en la atención a las respuestas, se sugiere a los líderes de proceso persistir en el compromiso de resolver las peticiones en forma oportuna e impartir las instrucciones para que estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados por la ley, subir la evidencia de dicha notificación al Sistema de Información Orfeo y finalizar el trámite.
- ✓ La oficina de control interno en la evaluación de peticiones quejas y reclamos no puede revisar la conexión de la Interfax de las peticiones realizadas por la página web de la entidad, es recomendable revisión y ajuste de este proceso en cumplimiento a la ley de transparencia y accesos a la información pública.

OSCAR FERNANDO BARRERA BARRERA

Jefe de Control Interno

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma:	Firma: