

20181300000533

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20181300000533
25-07-2018

Pitalito, 25-07-2018

Doctora
LIZA ADRIANA CARVAJAL FRANCO
Gerente Empitalito ESP.

Asunto: Informe de seguimiento a PQRS semestre 1 de 2018

Cordial saludo,

En cumplimiento al mandato legal, en especial lo contenido en el Artículo 74 de Constitución Política de Colombia, la ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y la Ley 1755 de 2015, me permito remitir a su despacho, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento a las PQRS instauradas y tramitadas por la empresa durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

El informe se adelantó, además en procura de determinar el grado de efectividad y oportunidad de respuesta o si es pertinente replantear algunas acciones que permitan dar cumplimiento a las obligaciones en este componente.

Por lo anterior quedo atento para brindar el apoyo que se solicite y esté a nuestro alcance.

Atentamente,


HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

Firma:	Firma:
Revisado Por: Héctor Alirio Carvajal Cabrera	Aprobado Por: Héctor Alirio Carvajal Cabrera
Cargo: Jefe Control Interno	Cargo: Control Interno

¡Generamos calidad de vida!

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
PRIMER SEMESTRE DE 2018**

HECTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA

Jefe de Control Interno

Pitalito Huila, Julio de 2018

¡Generamos calidad de vida!

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA	4
5. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 1 DE 2018	5
5.1 SEGUIMIENTO A TRAMITE DE RESPUESTA PQRS RECIBIDAS.....	7
6. RECOMENDACIONES	8

¡Generamos calidad de vida!

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 1 DE 2018

1. JUSTIFICACIÓN

El Artículo 74 de Constitución Política de Colombia preceptúa, *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"*. Así mismo, la Ley 1474 de julio 12 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en 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, estableciendo en su numeral 1: *"Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento"*.

De igual forma, el Artículo 13 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 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*

¡Generamos calidad de vida!

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. 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”.

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

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, recursos y sugerencias, que presenten los ciudadanos, así como la verificación de los mecanismos para recepción y respuesta de los mismos.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Confrontar como está funcionando la oficina de PQR
- ✓ Corroborar la cantidad y clases de peticiones que han ingresado
- ✓ Verificar la oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición
- ✓ 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 primer semestre de 2018, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa se vea inmersa en dificultades de tipo legal por no responder en tiempo.

4. METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas tales como la observación, revisión selectiva y comprobación.

Para la realización del presente informe se tomó como base los informes mensuales de correspondencia y novedades, allegados por la oficina de correspondencia, la secretaría de gerencia y auxiliar de secretaría de Gerencia, así como la verificación en las diferentes dependencias a través del sistema Orfeo, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una a los ciudadanos.

5. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 1 DE 2018

El presente seguimiento se efectúa, partiendo de la base que, el **Derecho de Petición** es el mecanismo mediante el cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que instaure 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. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

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 **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Así mismo para el caso 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.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, el seguimiento y evaluación se realizó al reporte de las PQRS que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2018, las cuales fueron radicadas y transferidas a las dependencias correspondientes.

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la Unidad Operativa, en donde se concentró el 42,26 % de las solicitudes recibidas, seguido por la Oficina Jurídica que atendió un 27,9 % de los requerimientos; Luego la Oficina de PQR, que recibió para trámite el 11,52 % de las peticiones.

¡Generamos calidad de vida!

Tabla No. 1 Total PQRS recibidas por dependencia durante el periodo analizado

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Gerencia	4	4	8	9	6	13	44
Unidad Administrativa	8	16	7	6	13	2	52
Unidad Operativa	56	69	66	92	82	53	418
Oficina de PRQS	30	21	20	13	21	9	114
Tesorería	2	2	5	2	2	-	13
Facturación	3	7	5	9	1	6	31
Jurídica	30	25	35	33	91	62	276
Presupuesto	2	-	1	-	-	-	3
Inspección de Aseo	6	6	3	7	2	-	24
Asistente Planeación	2	1	-	3	-	-	6
Cortes y Suspensiones	-	-	-	1	-	4	5
Archivo	-	-	-	-	1	-	1
Almacén	-	-	-	-	1	-	1
Ofic. de Control Interno	-	-	-	-	-	1	1
Totales	143	151	150	175	220	150	989

Fuente: Archivo Excel Secretaría de Gerencia-Sistema de Información Orfeo

Durante el periodo observado fueron recibidas en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, un total de **989 PQRS**, que fueron transferidas a las diferentes dependencias, tal como se plasma en la tabla No. 1, siendo la Unidad Operativa como ya se mencionó, la oficina que más recibió durante el semestre con 418, seguido de la Oficina Jurídica con 276 y la Oficina de PQR con 114.

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a las dependencias del EMPITALITO durante el semestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

Tabla No. 2 PQRS recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Interés General o Particular	93	90	90	108	107	109	597
Solicitud de Información	10	15	15	5	10	3	58
Consultas	-	-	-	-	-	-	-
Reclamos	-	-	-	-	-	-	-
Quejas	1	2	-	-	-	-	4
Sugerencias	-	-	-	-	-	1	1
Denuncias	-	-	-	1	-	-	1
Disponibilidad de servicio	22	20	17	34	33	13	139
No Requiere respuesta	17	24	28	27	32	23	162
Desistimiento retiro serv. Aseo	-	-	-	-	38	1	39
Acciones de tutela	-	-	-	-	-	-	-
Totales	143	151	150	175	220	150	989

Fuente: Archivo Excel Secretaría de Gerencia-Sistema de Información Orfeo

En relación con la modalidad de petición, la mayor representación se evidenció en las solicitudes de interés general o particular que sumaron el 60,36% de las peticiones; luego las PQRS que no requieren respuesta, es decir las invitaciones o respuestas a solicitudes presentadas por la entidad, que cobijan el 15,26 %, y las solicitudes de disponibilidad de servicios que reunieron un 14% de las radicaciones y las solicitudes de información con un porcentaje del 5,86 % quedando el 4,52% para el resto de modalidades de petición.

5.1 SEGUIMIENTO A TRAMITE DE RESPUESTA PQRS RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el semestre objeto de análisis, discriminando del total de recibidas, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta oportuna y cuáles quedaron pendientes de trámite o no fueron finalizadas en el sistema Orfeo a la fecha de corte de este informe.

Tabla No. 3 Seguimiento Respuesta a las PQRS Recibidas

Dependencias	PQRS Recibidas	PQRS Que no Requieren respuesta	PQRS Que Requieren respuesta	Estado de PQRS que Requieren Respuesta		
				Respondido en tiempo	Respondido fuera de términos	Sin respuesta o por finalizar
Gerencia	44	26	18	18	-	-
U. Administrativa	52	23	29	16	3	10
U. Operativa	418	64	354	223	120	11
Oficina de PQR	114	-	114	114	-	-
Tesorería	13	7	6	6	-	-
Facturación	31	3	28	20	8	-
Jurídica	276	30	246	243	3	-
Presupuesto	3	2	1	1	-	-
Inspección de aseo	24	4	20	20	-	-
Asistente Planeación	6	1	5	5	-	-
Cortes -Suspensiones	5	-	5	-	-	5
Archivo	1	-	1	1	-	-
almacén	1	1	-	-	-	-
Oficina Control Interno	1	1	-	-	-	-
Totales	989	162	827	667	134	26

Fuente: Archivo Excel Secretaría de Gerencia-Sistema de Información Orfeo

Del total de las PQRS recibidas para trámite, **162**, es decir el 16,38% se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad, en razón a que correspondían a comunicados informativos o de agradecimiento por parte de los usuarios y grupos de valor, o en su defecto a copias de respuesta emitidas por otras entidades, resultado de la remisión por competencia realizada por la empresa.

De las **827**, que si requerían respuesta fueron atendidas oportunamente **667**, equivalente al 67,44%, a las restantes **134** PQRS que equivalen al 13,54%, se les dio respuesta fuera de los términos establecidos por la ley para cada caso; así mismo se encontró un total de **26** PQRS que a la fecha de corte del semestre no han obtenido respuesta o no ha sido finalizado el respectivo trámite en el sistema de información Orfeo.

Es importante tener en cuenta que, de acuerdo con la información recibida de parte de la funcionaria encargada de radicar y distribuir la correspondencia, se encuentran un total de 42 radicados de PQRS reportados sin respuesta, de los cuales una vez verificada la información que arroja el sistema de correspondencia "Orfeo", se observa que a la fecha de corte varias de ellas ya han sido respondidas, no obstante se muestran 26 que no reportan respuesta alguna o no se les ha dado el trámite adecuado que permita evidenciar con claridad el cumplimiento y finalización del trámite.

Es así que, en la siguiente tabla, se instalan los radicados antes mencionados, por dependencia, a los que se les debe realizar el debido seguimiento o se efectuar la aclaración sobre el trámite y estado real de cada uno de ellos:

Tabla No. 4 Radicados PQRSD Recibidas por responder o finalizar tramite

No.	DEPENDENCIA	RADICADO	FECHA
1	Unidad Administrativa	20181000000312	17/01/2018
2	Unidad Administrativa	20181000000322	17/01/2018
3	Unidad Administrativa	20181000000332	17/01/2018
4	Unidad Administrativa	20181000000342	17/01/2018
5	Unidad Administrativa	20181000003342	14/03/2018
6	Unidad Administrativa	20181000004412	6/04/2018
7	Unidad Administrativa	20181000006662	05-172018
8	Unidad Administrativa	20181000006872	05-22-2018
9	Unidad Administrativa	20181100000362	9/01/2018
10	Unidad Operativa	20181100000472	11/01/2018
11	Unidad Operativa	20181000002042	20/02/2018
12	Unidad Operativa	20181000003922	22/03/2018
13	Unidad Operativa	20181000003972	23/03/2018
14	Unidad Operativa	20181000004382	5/04/2018
15	Unidad Operativa	20181000004682	10/04/2018
16	Unidad Operativa	20181000004772	11/04/2018
17	Unidad Operativa	20181000004932	12/04/2018
18	Unidad Operativa	20181000007482	2018-05-31
19	Unidad Operativa	20181000016232	2018-06-22
20	Unidad Operativa	20181000016712	2018-06-29
21	Cortes y Suspensiones	20181000005192	18/04/2018
22	Cortes y Suspensiones	20181000016192	2018-06-22
23	Cortes y Suspensiones	20181000016332	2018-06-25
24	Cortes y Suspensiones	20181000016352	2018-06-26
25	Cortes y Suspensiones	20181000016572	2018-06-27

Fuente: Sistema de Información Orfeo

Es preciso señalar que del número total de PQRS con respuestas tramitadas por las distintas dependencias, algunas de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

1. RECOMENDACIONES

Con el propósito de que no se continúe incurriendo en la entrega de respuestas extemporáneas por parte de las dependencias y optimizar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la oportunidad de respuesta y procedimiento de las P.Q.R.S., se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ los líderes de proceso de las diferentes dependencias deben tomar las medidas necesarias para atender con oportunidad y de fondo las peticiones que ingresan permanentemente, teniendo en cuenta que, el no responder o dar respuesta fuera de términos, pueden ocasionar sanciones a los servidores públicos, conforme a lo establecido en el régimen disciplinario, Ley 734 de 2002 y puede generar otro tipo de dificultades para la entidad.

- ✓ Diseñar las estrategias para difundir al interior de la entidad, los diferentes criterios y normas establecidas para dar respuesta a los requerimientos, de tal forma que el servidor público comprenda la importancia de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano.
- ✓ Efectuar las acciones necesarias para que a través del sistema "ORFEO" las diferentes PQRS sean identificadas y clasificadas de acuerdo a su modalidad de petición, al momento de ser transferidas a las diferentes oficinas, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el debido seguimiento.
- ✓ Registrar en el sistema Orfeo los casos que llegan vía correo electrónico o línea de quejas, con el fin de que se tenga un consolidado de todas las PQRS que se presentan a la entidad por los diferentes calanes de atención.
- ✓ Impartir las instrucciones precisas por parte de los líderes de proceso para que una vez respondidas las PQRS, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.
- ✓ Teniendo en cuenta que la Unidad Operativa es la dependencia que recibe el mayor número de peticiones, tal como quedó evidenciado en el análisis del primer semestre 2018, con el 42,26 %, se recomienda, reacomodar el modo de afrontar este proceso de tal forma que permita dar una respuesta oportuna a los diferentes requerimientos de la comunidad.



HECTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno