

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO HUILA, ENERO DE 2019

¡Generamos calidad de vida!

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 12

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 2 DE 2018	5
5.1 ANÁLISIS AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS ...	6
6. RECOMENDACIONES.....	11

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 12

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS. SEMESTRE 2 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…”*

De igual forma, el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en lo referente al objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades señala. *“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 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*

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 12

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 julio al 31 de diciembre de 2018.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar la oportunidad en el trámite y cumplimiento de los requisitos por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentan 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 PQRS
- ✓ 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 y analizar los términos de respuesta al trámite de las PQRS., que ingresaron en el segundo semestre de 2018 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 grado de cumplimiento en los tiempos de respuesta, se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas tales como la observación, revisión selectiva y comprobación. Asimismo, 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 aleatoria en las diferentes dependencias a través del Sistema de Información Orfeo.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 12

5. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 2 DE 2018

El presente seguimiento se efectúa, bajo el criterio que 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 y que este 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 julio al 31 de diciembre de 2018, las cuales fueron radicadas y transferidas a las dependencias correspondientes, tal como queda plasmado en la siguiente tabla:

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 12

Tabla No. 1 Total PQRS radicadas durante el periodo analizado

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Gerencia	1	1	5	23	6	13	49
Dirección Administrativa	11	3	5	29	41	30	119
Dirección Operativa	52	72	69	88	102	95	478
Oficina de PRQS	16	17	22	59	38	40	192
Tesorería	3	2	-	6	8	7	26
Facturación	8	7	3	7	5	29	59
Jurídica	78	55	60	128	114	128	563
Presupuesto	2		1	5	7	5	20
Inspección de Aseo	4	3	5	23	23	6	64
Asistente Planeación	-	4	1	6	4	1	16
Cortes y Suspensiones	7	7	-	17	13	20	64
Archivo	-	-	-	-	-	-	-
Almacén					6	3	9
Ofic. de Control Interno	-	-	-	-	2	-	2
Totales	182	171	171	391	369	377	1.661

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

En la tabla No. 1 se muestra que, durante el periodo analizado correspondiente al segundo semestre de 2018, fueron recibidas por la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, un total de **1.661** PQRS, que fueron transferidas a las diferentes dependencias, para su respectivo trámite. Es así que, la dependencia que atendió el mayor número de PQRS durante el periodo referenciado fue la Oficina Asesora Jurídica, en donde se concentró el 33,89 % de las PQRS recibidas, seguido por la Dirección Operativa que atendió un 28,77 % de los requerimientos; Luego la Oficina de PQR, que recibió para trámite el 11,55 % de las peticiones y la Dirección Administrativa y Financiera con un total de 119 peticiones que corresponde al 7,16 % del total.

Los anteriores resultados evidencian un incremento, frente a los del semestre anterior, enero-junio, en donde el total de PQRS fue de 989, de las cuales la mayoría se concentró en la Dirección Operativa con 418, seguido de la Oficina asesora Jurídica con 276. Pese a los resultados actuales, sigue siendo la Dirección Operativa la dependencia receptora de un alto porcentaje de PQRS, debido al manejo de los procesos misionales de la entidad.

En lo referente al comportamiento de PQRS radicadas por meses, observamos que octubre y diciembre, fueron los meses en los que más se radicaron comunicaciones, con 391 y 377 respectivamente; mientras que de julio a septiembre estuvo por debajo de las 200 comunicaciones.

5.1 ANÁLISIS AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS

Es importante hacer hincapié que, el Sistema de Información Orfeo, a través del cual se radica y tramita toda la correspondencia en la entidad, aún no está acondicionado para efectuar la clasificación de los documentos, en relación con el tipo de solicitud, modalidad y el tiempo de

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 12

respuesta, razón por la cual se hace dispendioso el seguimiento por parte de esta oficina. no obstante, en procura de realizar un informe en el que se pueda evidenciar la efectividad y oportunidad de respuesta por dependencia, se procedió a observar los tramites efectuados con corte al mes de octubre del periodo que se analiza, información que se relaciona en las tablas que se muestran a continuación:

Tabla No. 2 PQRS recibidas por la Dirección Operativa pendientes por responder o finalizar trámite a octubre 25 de 2018

No.	Dependencia	No. Radicado	Fecha entrada a la entidad	Traslado a la dependencia
1	Dirección Operativa	20181000001482	13-02-2018	13-02-2018
2	Dirección Operativa	20181000003922	22-03-2018	22-03-2018
3	Dirección Operativa	20181000004382	5-04-2018	05-04-2018
4	Dirección Operativa	20181000004592	09-04-2018	09-04-2018
5	Dirección Operativa	20181000004772	11-04-2018	11-04-2018
6	Dirección Operativa	20181000004932	12-04-2018	12-0-2018
7	Dirección Operativa	20181000005452	12-04-2018	12-04-2018
8	Dirección Operativa	20181000005892	04-05-2018	04/05/2018
9	Dirección Operativa	20181000007052	24-05-2018	24-05-2018
10	Dirección Operativa	20181000007232	29-05-2018	29-05-2018
11	Dirección Operativa	20181000007342	05-30-2018	30-05-2018
12	Dirección Operativa	20181000007482	31-05-2018	31-05-2018
13	Dirección Operativa	20181000007722	31-05-2018	31-05-2018
14	Dirección Operativa	20181000011632	7-06-2018	7-06-2018
15	Dirección Operativa	20181000015892	18-06-2018-	21-06-2018
16	Dirección Operativa	20181000016692	06-28-2018	02-06-2018
17	Dirección Operativa	20181000018372	24-07-2018	30-07-2018
18	Dirección Operativa	20181000018802	01-08-2018	01-08-2018
19	Dirección Operativa	20181000018842	01-08-2018	01-08-2018
20	Dirección Operativa	20181000019212	08-08-2018	08-08-2018
21	Dirección Operativa	20181000019402	09-08-2018	09-08-2018
22	Dirección Operativa	20181000019662	14-08-2018	14-08-2018
23	Dirección Operativa	20181000019702	14-08-2018	15-08-2018
24	Dirección Operativa	20181000019792	15-08-2018	15-08-2018
25	Dirección Operativa	20181000019922	16-08-2018	16-08-2018

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 de 12

26	Dirección Operativa	20181000020022	08-21-2018	22-08-2018
27	Dirección Operativa	20181000020052	21-08-2018	22-08-2018
28	Dirección Operativa	20181000020202	24-08-2018	24-08-2018
29	Dirección Operativa	20181000020262	27-08-2018	28-08-2018
30	Dirección Operativa	20181000020282	27-08-2018	27-08-2018
31	Dirección Operativa	20181000020312	27-08-2018	28-08-2018
32	Dirección Operativa	20181000020322	27-08-2018	27-08-2018
33	Dirección Operativa	20181000020512	29-08-2018	29-08-2018
34	Dirección Operativa	20181000020542	30-08-2018	30-08-2018
35	Dirección Operativa	20181000020552	30-08-2018	30-08-2018
36	Dirección Operativa	20181000020662	31-08-2018	3-08-2018
37	Dirección Operativa	20181000020892	05-09-2018	06-09-2018
38	Dirección Operativa	20181000021192	6-09-2018	6-09-2018
39	Dirección Operativa	20181000021342	10-09-2018	10-09-2018
40	Dirección Operativa	20181000021502	13-09-2018	14-09-2018
41	Dirección Operativa	20181000021882	17-09-2018	17/09/2018
42	Dirección Operativa	20181000021902	18-09-2018	18-09-2018
43	Dirección Operativa	20181000022102	21-09-2018	21-09-2018
44	Dirección Operativa	20181000022162	21-09-2018	25-09-2018
45	Dirección Operativa	20181000022212	24-09-2018	24-09-2018
46	Dirección Operativa	20181000022312	25-09-2018	25-09-2018
47	Dirección Operativa	20181000022372	27-09-2018	27-09-2018
48	Dirección Operativa	20181000022382	27-09-2018	27-09-2018
49	Dirección Operativa	20181000022462	28-09-2018	28-09-2018

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

De acuerdo con el reporte por parte de la oficina de correspondencia y verificada la información que arroja el sistema de Información Orfeo, con corte a octubre 25 de 2018, la Dirección Operativa mostraba un total de 49 PQRS., que no reportan respuesta alguna o no se les ha dado el trámite adecuado, de los cuales 33 corresponden a los meses de julio y septiembre y un total de 16 radicadas del semestre anterior entre febrero y junio de 2018, a los que no se les ha finalizado trámite, o por lo menos no se pudo evidenciar con claridad en el sistema el cumplimiento y finalización del trámite.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 12

Tabla No. 3 PQRS recibidas por la Oficina Jurídica pendientes por responder o finalizar trámite a octubre 25 de 2018

No.	Dependencia	No. Radicado	Fecha entrada a la entidad	Traslado a la dependencia
1	Jurídica	20181000017182	2018-07-06	9/07/2018
2	Jurídica	20181000018062	2018-07-18	19/07/2018
3	Jurídica	20181000018122	2018-07-19	23/07/2018
4	Jurídica	20181000018222	2018-07-24	30/07/2018
5	Jurídica	20181000018332	2018-07-24	26/07/2018
6	Jurídica	20181000018342	2018-07-24	30/07/2018
7	Jurídica	20181000018352	2018-07-24	26/07/2018
8	Jurídica	20181000018792	2018-07-31	31/07/2018
9	Jurídica	20181000018882	2018-08-01	1/08/2018
10	Jurídica	20181000018922	2018-08-02	2/08/2018
11	Jurídica	20181000018932	2018-08-02	2/08/2018
12	Jurídica	20181000018972	2018-08-03	3/08/2018
13	Jurídica	20181000019012	2018-08-03	8/08/2018
14	Jurídica	20181000019232	2018-08-08	8/08/2018
15	Jurídica	20181000019272	2018-08-08	8/08/2018
16	Jurídica	20181000019322	2018-08-09	9/08/2018
17	Jurídica	20181000019572	2018-08-13	15/08/2018
18	Jurídica	20181000019812	2018-08-15	15/08/2018
19	Jurídica	20181000020072	2018-08-21	22/08/2018
20	Jurídica	20181000020352	2018-08-27	27/08/2018
21	Jurídica	20181000020802	3/09/2018	3/09/2018
22	Jurídica	20181000020822	3/09/2018	7/09/2018
23	Jurídica	20181000021032	5/09/2018	7/09/2018
24	Jurídica	20181000021042	5/09/2018	7/09/2018
25	Jurídica	20181000021052	5/09/2018	7/09/2018
26	Jurídica	20181000021122	6/09/2018	7/09/2018
27	Jurídica	20181000021582	13/09/2018	14/09/2018
28	Jurídica	20181000021602	13/09/2018	14/09/2018
29	Jurídica	20181000021632	13/09/2018	17/09/2018

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 de 12

30	Jurídica	20181000021682	14/09/2018	17/09/2018
31	Jurídica	20181000021692	14/09/2018	14/09/2018
32	Jurídica	20181000021832	17/09/2018	18/09/2018
33	Jurídica	20181000021912	18/09/2018	19/09/2018
34	Jurídica	20181000021962	19/09/2018	19/09/2018
35	Jurídica	20181000021972	19/09/2018	20/09/2018
36	Jurídica	20181000022012	19/09/2018	20/09/2018
37	Jurídica	20181000022282	25/09/2018	25/09/2018
38	Jurídica	20181000022352	26/09/2018	27/12/2018
39	Jurídica	20181000022392	27/09/2018	27/09/2018
40	Jurídica	20181000022402	27/09/2018	27/09/2018
41	Jurídica	20181000022412	27/09/2018	27/09/2018
42	Jurídica	20181000022422	27/09/2018	27/09/2018

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

Con forme a lo plasmado en la tabla No. 3, de las 563 PQRS., recibidas por parte de la Oficina Asesora Jurídica, durante el semestre julio- diciembre, se tiene que, a fecha 25 de octubre, el sistema presenta un total de 42 de ellas que no han sido tramitadas en forma oportuna por parte de esta dependencia, en el sistema no se evidencia la finalización del trámite.

Tabla No. 4 PQRS recibidas por la Dirección Administ. pendientes por responder o finalizar trámite a octubre 25 de 2018

No.	Dependencia	No. Radicado	Fecha entrada a la entidad	Traslado a la dependencia
1	Dirección Administrativa	20181000001502	13-02-2018	14-02-2018
2	Dirección Administrativa	20181000003002	9-03-2018	12-03-2018
3	Dirección Administrativa	20181000004412	6-04-2018	6-04-2018
4	Dirección Administrativa	20181000006872	22-05-2018	25-05-2018
5	Dirección Administrativa	20181000007192	2018-05-28	29-05-2018
6	Dirección Administrativa	20181000018242	24-07-2018	30-07-2018
7	Dirección Administrativa	20181000018812	01-08-2018	2-08-2018
8	Dirección Administrativa	20181000019872	15-08-2018	16-08-2018
9	Dirección Administrativa	20181000020112	22-08-2018	22-08-2018

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

¡Generamos calidad de vida!

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 12

La tabla No. 4, señala que de las 119 PQRS., que fueron radicadas en la Dirección Administrativa para el segundo semestre de 2018, 4 no han sido tramitadas oportunamente y 5 de ellas recibidas en el primer semestre que no reflejan la debida finalización del trámite.

Tabla No. 5 PQRS recibidas por otras dependencias pendientes por responder o finalizar trámite a octubre 25 de 2018

No.	Dependencia	No. Radicado	Fecha entrada a la entidad	Traslado a la dependencia
1	Presupuesto	20181000018572	2018-07-26	30/07/2018
2	Presupuesto	20181000020692	3/09/2018	6/09/2018
3	Presupuesto	20181000022172	21/09/2018	27/09/2018
1	Facturación	20181000019862	2018-08-15	16/08/2018
2	Facturación	20181000020972	5/09/2018	5/09/2018
1	Almacén	20181000020952	5/09/2018	7/09/2018

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

En la tabla No. 5 están relacionados los radicados correspondientes a las PQRS., asignadas para trámite a las oficinas de Presupuesto Facturación y Almacén. Una vez consultado el Sistema Orfeo, no se evidencia el trámite oportuno o la finalización del mismo.

Visto lo anterior, es importante señalar que del número total de PQRS., referenciadas en las tablas anteriores, si bien algunas de ellas presentan el trámite en desarrollo por parte de las diferentes dependencias, este no ha sido concretado en debida forma, ya sea notificando al solicitante o ejecutan su terminación en el sistema.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar con celeridad las actualizaciones correspondientes al Sistema de Información Orfeo y acondicionarlo para que se pueda efectuar la clasificación de los documentos, en relación con el tipo de solicitud, modalidad de la misma y el tiempo de respuesta de acuerdo a lo establecido en la Ley, de tal manera que se optimice la generación de los respectivos informes y el seguimiento por parte de las dependencias encargadas del proceso.
- ✓ Continuar generando los espacios de capacitación y socialización con los líderes de proceso y personal de apoyo, sobre los diferentes criterios y normas establecidas para los tiempos de respuesta a PQRS., hacer hincapié en la importancia de evitar respuestas extemporáneas y optimizar el grado de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Exhortar permanentemente a los líderes de proceso a que impartan las instrucciones al personal de apoyo para que una vez formalizadas las respuestas a las PQRS, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la Ley, toda

¡Generamos calidad de vida!

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

vez que el no hacerlo puede generar dificultades a la entidad, así como a los servidores públicos.

- ✓ Es importante que todas comunicaciones radicadas y examinadas por los funcionarios sean cerradas o finalizadas en la plataforma de Orfeo, para que en el momento de la evaluación se pueda tener certeza si estas han sido respondidas y notificadas a los usuarios que la radicaron.
- ✓ Es trascendental que la entidad diseñe y evalúe las estrategias para incentivar el logro de una comunicación más fluida con los ciudadanos a través de la página web y las redes sociales en procura de resolver sus requerimientos de manera más expedita.

Original Firmado
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
 Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co

