

	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 11

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO HUILA, JULIO 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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. METODOLOGÍA	5
5. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 1 DE 2019	5
5.1 SEGUIMIENTO A TRAMITE DE RESPUESTAS.....	6
6. RECOMENDACIONES.....	10

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 11

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS. SEMESTRE 1 DE 2019

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 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, 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

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 11

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 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 27 de junio de 2019, según informe emitido por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 presentaron los ciudadanos durante el periodo referenciado.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre
- ✓ Confrontar el avance de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar 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 primer semestre de 2019, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 11

de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa se vea inmersa en dificultades de tipo legal.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el informe emitido por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte enero a junio de 2019, así como la verificación en forma aleatoria directamente en el Sistema Orfeo, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes.

5. SEGUIMIENTO A PQRS SEMESTRE 1 DE 2019

El presente seguimiento se efectúa, partiendo de la base 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 **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.

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 11

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 de enero a junio de 2019, las cuales fueron radicadas y transferidas a las dependencias correspondientes, conforme se observa en la tabla:

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

TOTAL PQRS RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO DE 2019							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gerencia	10	6	27	8	13	14	78
Jurídica	50	54	55	5	5	14	183
Planeación	0	0	15	168	160	319	662
Operativa	86	97	180	219	24	189	795
Administrativa	119	89	69	53	244	29	603
TOTAL	265	246	346	453	446	565	2.321

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo al reporte efectuado por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo que se analiza, fueron recibidas en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, un total de **2.321 PQRS**, que fueron transferidas a las diferentes dependencias, tal como se plasma en la tabla No. 1, siendo la Dirección Operativa la dependencia que atendió el mayor número de PQRS durante el periodo analizado, con el 34,25 % de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección de Planeación con él 28,52 %, en la Dirección Administrativa se concentró un 25,9 %, la Oficina Jurídica atendió un 7,8 % de los requerimientos; Luego la Gerencia que, recibió para trámite el 3,3 % de las peticiones.

Cabe señalar que la Oficina de Atención al Ciudadano, no presentó en el informe del semestre radicados discriminados por modalidad de petición.

5.1 SEGUIMIENTO A TRAMITE DE RESPUESTAS

En la siguiente tabla se detalla la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al número de PQRS., que a corte enero-junio de 2019, no evidencia respuesta o finalización en el Sistema Orfeo, por cada una de las dependencias.

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 11

Tabla No. 2 PQRS sin responder o sin finalizar por cada dependencia

TOTAL PQRS SIN RESPONDER O SIN FINALIZAR DE ENERO A JUNIO DE 2019						
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Gerencia	3				4	
Jurídica	6	3	7	3		14
Planeación	0	0	13	47	45	316
Operativa	16	16	14	22	28	60
Administrativa	16	15	4	5	5	10
TOTAL	41	34	38	77	82	400

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a lo informado, tal como se observa en la tabla anterior, de las 2.321 PQRS radicadas durante el periodo enero a junio de 2019, 400 de ellas no han obtenido respuesta o no han sido finalizadas. No obstante, es preciso aclarar que en el informe del SAC., no se tuvo en cuenta la clasificación por modalidad de petición, para establecer cuáles de estas 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 del informe.

Es así que, durante el seguimiento, procedimos a tomar en forma aleatoria algunos radicados por dependencia, mes a mes, a los que se realizó un análisis, el cual reflejó una información más concreta sobre el estado de real del trámite a las PQRS., al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Radicados Tomados en Forma Aleatoria Para el Análisis

DEPENDENCIA	MES	RADICADOS	OBSERVACIONES
Gerencia	enero	20191100000042	Se observa lentitud en el trámite, fue direccionado a Dirección Administrativa, de ahí a Cortes, luego devuelto al SAC., redireccionado a Planeación, en donde se genera un trámite interno, el cual no se finaliza en el Orfeo, no es posible tener certeza si la solicitud fue atendida en términos de Ley.
	mayo	20191100003792	Oficio no requiere respuesta, ya que se trata de una invitación a participar en los reinados Municipal y Surcolombiano de integración.

¡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		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 8 de 11

Operativa	enero	20191000001432	Oficio remitido desde la Inspección de Policía del Municipio de Pitalito, recibido en la entidad el 29 de enero el cual a la fecha del presente seguimiento no registra respuesta alguna en el sistema Orfeo, no se observa que haya sido devuelto ni finalizado.
	enero	20191100000342	Contiene petición de un ciudadano para mantenimiento de luminarias en el barrio los Pinos, el cual muestra el oficio de respuesta proyectado, con radicado No. 20191200000801 de fecha 25-02-2019, sin embargo, no se evidencia la notificación del mismo ni la finalización del trámite.
	febrero	20191000002812	Corresponde a solicitud de una ciudadana del barrio Antonio Nariño para mantenimiento de luminarias, consultado el Orfeo, está proyectado el oficio de respuesta con radicado 20191200000861 de fecha 25-02-2019, no se evidencia notificación ni finalización.
	marzo	20191000003242	Oficio del Instituto de Cultura Recreación y Deporte de Pitalito, solicitando información sobre iluminación de escenarios deportivos, al momento de la evaluación no se evidencia respuesta a esta petición.
	abril	20191000009762	Petición que al momento del seguimiento el trámite está finalizado, la respuesta con radicado 20191200002721 de fecha 2019-06-18, fue notificada el 03 de julio de 2019. La petición fue recepcionada el 26 de abril, por lo tanto, fue respondida por fuera de los términos legales.
	mayo	20191100003652	Radicada el 24 de mayo, solicitud fotocopias de los planos de aguas servidas y acueducto Urbanización Mi Casita, a la fecha de seguimiento no hay respuesta.
	junio	20191000019662	Oficio de la Secretaria de Salud del Huila, radicado del 25 de junio, es informativo, no requiere respuesta, está finalizado en Orfeo el 26 de junio
	junio	20191100018922	Solicitud radicada el 20 de junio, tiene respuesta con radicado No. 20191200002691 de fecha junio 26 de 2019, debidamente finalizado.
	junio	20191000019802	Derecho de petición de interés general, barrio Villa Matilde de junio 25 de 2019. Se evidencia respuesta con radicado No 2019120000289 de fecha 11 de julio de 2019, notificado en la misma fecha, está respondido dentro de los términos legales y debidamente finalizado.
Administrativa	enero	20191100000792	Solicitud que, al momento de realizar el informe por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, no evidenciaba respuesta. Ejecutado el seguimiento, se encontró que la acción solicitada fue efectuada, mas no se finalizó el proceso oportunamente, este fue finalizado el 15 de julio.
	febrero	20191000002462	solicitud radicada el 13 de febrero 2019, a la fecha de seguimiento consultado el Sistema Orfeo, no se observa respuesta alguna.
	marzo	20191000005812	Solicitud que al momento de generar el informe por parte de los encargados del SAC., no reflejaba repuesta, ya que no fue finalizado oportunamente, su finalización se efectuó el 15 de julio.
	abril	20191000007652	Radicado del 10 de abril, acción de respuesta realizada, su finalización extemporánea, finalizado el 30 de julio.
	mayo	20191100003892	Radicado el 31 de mayo, finalizado el 15 de julio, descuentos por solicitud de juzgado, acción de respuesta efectuada, finalización extemporánea.
	junio	20191000014632	Radicado el 5 de junio, finalizado el 30 de julio, documento personal impuestos, finalización inoportuna.
Jurídica	enero	20191000000482	Radicado del 11 de enero, a la fecha de seguimiento se evidenció un oficio de respuesta proyectado con radicado, 20191100002041 de fecha 01 de febrero de 2019, mas no se evidencia la notificación, no ha sido finalizado.
	marzo	20191000005092	Radicado del 22 de marzo, se efectúa el descuento el 4 de abril, finalizado el 27 de junio, no se evidencia notificación al usuario.
	junio	20191000018882	Radicado del 20 de junio, no requiere respuesta por ser informativo, finalizado el 22 de julio.
	junio	20191000014862	Radicado del 6 de junio, finalizado el 03 de julio no se evidencia en el sistema la notificación de la respuesta.

¡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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 11

Planeación	marzo	20191100004472	Radicado el 19 de marzo, respondido y notificado el 03 de abril, dentro de los términos de Ley, su finalización es inoportuna, el 27 de junio.
	abril	20191100006662	Radicado el 5 de abril, respondido y notificado en tiempo, el 12 de abril. Fue finalizado inoportunamente, el 3 de julio.
	abril	20191100008902	Radicado el 22 de abril, se proyectó oficio de respuesta con radicado 20191100007061 fecha 21-06-19, por fuera de los términos, no se evidencia notificación a la peticionaria.
	mayo	20191100003822	Radicado el 31 de mayo, respondida y notificada y finalizada el 27 de junio, está en tiempo, toda vez que se trata de una solicitud disponibilidad de servicio que tiene un término de 45 días para resolver.
	mayo	20191000012172	radicado el 16 de mayo de 2019, respondido y notificado el 4 de junio 2019, dentro de los términos, finalizado en el Sistema Orfeo en forma extemporánea, el 19 de julio.
	junio	20191100019452	Se trata de una solicitud de reinstalación, no se evidencia documento de la acción realizada, finalizado el 5 de julio
	junio	20191100018522	Reinstalación solicitada el 20 de junio, resuelta mediante No. 41046 sin fecha, archivado y finalizado el 03 de julio, razón por la cual dentro del informe de PQRS, con corte a 27 de junio está reportado sin respuesta.
	junio	20191100015992	Radicada el 10 de junio, tiene acta de reinstalación No. 40911, sin fecha. Finalizado el 2 de julio.
	junio	20191100018222	Reinstalación radicado 19 de junio, resuelta con acta de No. 41032, finalizado el 3 de julio.
	junio	20191100017452	Reinstalación radicada el 17 de junio de 2019, atendida con acta No. 40992, sin fecha, finalizada el 3 de julio.
	junio	20191100016702	Reinstalación radicada el 12 de junio, atendida mediante acta No. 40951, sin fecha, finalizada el 3 de julio.

Es importante resaltar que de las 400 PQRS., que se reportaron por parte del SAC., sin respuesta o sin finalizar trámite, para el periodo comprendido de enero a junio de 2019, con base en la información que arroja el sistema de correspondencia "Orfeo", la Oficina de Control Interno, en desarrollo del seguimiento tomó aleatoriamente el 8,1% de los radicados reportados, para efectuar el análisis, a partir del cual se observó en el momento del seguimiento, que varias de ellas ya habían sido resueltas. No obstante, se hallan algunas debilidades, entre ellas que a algunas de las peticiones no se les ha efectuado el proceso adecuado que permita evidenciar con claridad el cumplimiento legal y finalización del trámite, tal como se muestra a continuación:

Tabla No. 4 Situación General del Trámite a Peticiones Radicadas por Dependencia

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
No Requerían Respuesta	3
Rta. Dentro de los Términos	6
Rta. Fuera de Términos	4
Finalizado Oportunamente	7
Finalizado Inoportunamente	16
No Finalizado	7
No Tienen Respuesta	6
Respuesta no fue Notificada	8

Fuente: 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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 de 11

Es preciso señalar que verificados directamente en el Sistema Orfeo, los 32 radicados que aleatoriamente se escogieron, se concluye que en forma general se continúa presentando debilidades al interior de las diferentes dependencias para dar trámite a las peticiones de manera oportuna y dentro de los términos legales, toda vez que encontramos un porcentaje importante de las PQRS sin respuesta, otras que han sido tramitadas pero no son entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados.

De igual forma con respecto a las solicitudes de reinstalación del servicio, en las que la respuesta se materializa con la acción realizada y la generación de la respectiva acta de reinstalación, observamos que esta ha sido referenciada en el sistema para la finalización del proceso, con el número de la misma, pero sin fecha, de tal manera que al realizar el seguimiento no se logra determinar si la respuesta se ha efectuado oportunamente.

Se observó un alto porcentaje de procesos finalizados en forma extemporánea y otros no finalizados, evidenciando que se requiere una mejora continua en el manejo del Orfeo, por parte del personal de las diferentes dependencias, de tal forma que los trámites sean finalizados de manera adecuada y oportuna, toda vez que es a través del sistema que se obtienen las estadística de las PQRS., que ingresan y se efectúa el monitoreo de los tiempos de respuesta por parte del personal a cargo de este proceso.

6. RECOMENDACIONES

Con la finalidad que se continúe mejorando día a día en la entrega de respuestas en términos de Ley por parte de los responsables al interior de la entidad y lograr un alto grado de satisfacción de los usuarios frente a la oportunidad de respuesta de las PQRS., se considera adecuado tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Revisar y replantear las condiciones por parte de los líderes de proceso, para difundir al interior de cada dependencia, los diferentes criterios y normas concernientes a las PQRS., de tal forma que el personal de apoyo conciba la importancia de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano, que permitan dar cumplimiento a los requerimientos legales y generar mayor satisfacción a los usuarios.
- ✓ Tener presente que, si no es posible generar la respuesta adecuada a una petición dentro del tiempo establecido, se debe emitir de todas formas una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario.
- ✓ Continuar con la generación de informes periódicos como se ha venido haciendo en los últimos días por parte del personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a los registros obtenidos a través del sistema "ORFEO", con el propósito 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	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 11

prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones.

- ✓ Es importante que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se mejore progresivamente la emisión de los informes periódicos, procurando identificar y clasificar las diferentes PQRS., de acuerdo a su modalidad de petición, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.
- ✓ Seguir efectuando el registro en el sistema Orfeo de las peticiones que llegan vía correo electrónico o línea de quejas, con el fin de tener el consolidado de todas las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales 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.

Firmado en Original
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
 Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!