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


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

**HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
Jefe de Control Interno

**PITALITO, ENERO DE 2021**

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 13

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
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.....	12

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 13

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

### 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 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 de 2020, 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, se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, a través del Sistema de Información Orfeo, como medio utilizado 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, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulen con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.

### 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 referido.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 13

## 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 2020, 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 y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

## 4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que arrojó el Sistema Orfeo, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte enero a junio de 2020, 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.*

*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 (...)*

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 5 de 13

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.*
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.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 13

- ✓ **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 (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 aún 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, que 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 (...)*

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 13

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

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 2020, Es preciso colocar de presente que sobre esta asunto, la entidad recepciona información por medio de dos sistemas a saber; el software comercial GCI, a través del cual se registra exclusivamente PQR de tipo comercial, en particular reclamaciones y otras asociadas a desviaciones significativas. De igual forma se cuenta el Sistema de Información Orfeo, por medio del cual se radican la mayoría de las peticiones por diferentes modalidades.

Cabe indicar que la información fue suministrada por parte del personal a cargo de las PQR, en archivo Excel en forma general, tal como la arrojan los sistemas antes mencionados. Es así que con base en dicha información, inicialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, sobre la obligación que tienen las empresas de servicios públicos de garantizar la atención a las PQR, así como en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 823 de 2017, relacionadas con los reclamos comerciales, en desarrollo del presente informe consideramos pertinente, efectuar inicialmente analizar la atención a las PQR, que fueron radicadas a través del software comercial GCI.

Es de anotar que, de la información suministrada y analizada se desprende que, para el periodo julio a diciembre de 2020, se reportaron por medio del GCI, un total de 1.644 PQR, a lo cual la entidad procedió a realizar las revisiones y procedimientos correspondientes por parte del personal a cargo, generando los respectivos formatos estandarizados, bajo los siguientes criterios; (revisión del medidor por alto consumo, fugas, número de habitantes en el predio, clase de uso, Lecturas no tomadas Cargos fijos, Otros reclamos), resultado que se registra en el siguiente cuadro:


Tabla No. 1 Situación General PQR radicadas a través del Software comercial GCI.

CONTEXTO DE LAS PQR.	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Reclamaciones que ingresaron	325	292	325	204	248	250	<b>1.644</b>
PQR que accedieron a arreglo y/o descuento	112	86	70	95	105	92	<b>560</b>
PQR que no accedieron	213	206	255	109	143	158	<b>1.084</b>

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

De los resultados plasmados en la tabla anterior se infiere que, de las 1.644 PQR radicadas en el software comercial, un total de 560 accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina del SAC., para realizar ajuste a la factura inicialmente expedida, asimismo 1.084 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.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 8 de 13

Es importante precisar, que las condiciones de la información arrojada por el sistema en mención, no son apropiadas para efectuar un análisis mucho más preciso sobre el particular, en consecuencia, no se logró establecer, si algunas de estas reclamaciones hacen tránsito en segunda instancia. Ante esta situación es preciso que se agilice el proceso de instalación del software comercial que está en trámite y este sea parametrizado conforme a las necesidades de la entidad, de tal forma que permita efectuar un seguimiento efectivo.

En relación con las PQR que ingresaron a la entidad a través del Sistema Orfeo, de acuerdo con la información suministrada, se corroboró que, durante el periodo evaluado, fueron radicadas un total de tres mil cuatrocientas quince 3.415, las cuales fueron transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, en los informes emitidos por la Oficina de PQR, no se detalla el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias.


Con base en la información aportada por el personal a cargo, desde esta oficina en procura de establecer fortalezas y debilidades en el trámite de las respuestas entregadas a los peticionarios, se procedió a tomar una muestra equivalente al 1,17% de las 3.415 PQR que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de cuarenta (40) radicados, a los cuales se realizó un análisis, directamente en el Sistema de Información Orfeo, el cual permitió evidenciar el estado del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

**Tabla No. 2 Situación General PQRS tramitadas a través del Sistema Orfeo**

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20201100028492	10-06-2020	PLANEACIÓN	Reclamo por cobro de promedios, respuesta con Rad. 20201400007541 del 07-07-2020, dentro de términos señalados en el Decreto Ley 491 de 2020, notificado y Finalizado apropiadamente en Orfeo.
20201100049582	10-08-2020	PLANEACIÓN	Reclamo por facturación, cobro deuda anterior. Respuesta con Rad 20201100021881 del 11-08-2020, dentro de términos. Notificado y finalizado apropiadamente en Orfeo.
20201100059062	07-09-2020	PLANEACIÓN	Reclamo por exceso de cobro del servicio, asociado al contrato No. 2339. Respuesta proyectada con Rad. 20201400008811 de 02-10-2020, no se evidencia notificación de la respuesta, finalizado en Orfeo.
20201100062112	07-10-2020	PLANEACIÓN	Reclamo, inconformidad por valor de la factura asociado al contrato 23694. Respuesta con Rad. 20201100023921 del 21-10-2020, dentro de términos. Notificado y finalizado apropiadamente en Orfeo.
20201100062682	14-10-2020	PLANEACIÓN	Reclamo e inconformismo, asociado al contrato 991, se observa respuesta proyectada con Rad. 20201400009241 del 05-11-2020, no se evidenció la notificación al usuario. Finalizado en Orfeo.
20201100023921	21-10-2020	PLANEACIÓN	Respuesta al Rad. 20201100062112 del 07-10-2020. inconsistencia por doble registro en Orfeo.
20201100063572	26-10-2020	PLANEACIÓN	Reclamo, asociado al contrato 2878, remitido a, interaseo con Rad., 20201100024071 del 30-10-2020, se observa oficio proyectado con Rad., 20201100024061 del 30-10-2020 informando a la peticionaria que su solicitud ha sido remitida, mas no se observa la notificación. Tramite finalizado en Orfeo
20201100068292	18-12-2020	PLANEACIÓN	Reclamo por incremento en el valor de la factura, asociado al contrato 27351, respuesta con Rad., 20201100024861 del 22-12-2020, notificado a la peticionaria, dentro de términos. Trámite finalizado en Orfeo


*¡Generamos calidad de vida!*



	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 9 de 13

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
20201100042952	13-07-2020	PLANEACIÓN	Petición radicada ante la SSPD., asociada al contrato 11672, respuesta con Rad., 20201100021181 del 22-07-2020, notificada a la peticionaria. Trámite finalizado.
20201100042982	13-07-2020	PLANEACIÓN	Notificación de queja por parte de la SSPD. para tramitar en segunda instancia, asociada al contrato 12814 JOAN MANUEL MUÑOZ MOTTA. A la petición del 06- 05 de 2020, se evidencia respuesta notificada al peticionario por parte de la entidad con Rad., 20201400006671 del 03-06-2020. La Superservicios recuerda que No es procedente cobrar los valores que se encuentran en reclamación o en trámite de recursos de apelación o reposición conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Trámite finalizado.
20201100045842	21-07-2020	PLANEACIÓN	Petición radicada ante la SSPD, asociado al contrato 16151, respuesta proyectada desde la Dirección de Planeación, con Rad., 20201400008121 del 21-08-2020, no se evidencia la notificación (pantallazo del Correo electrónico), ni hay evidencia que se haya informado a la Superservicios, Trámite finalizado.
20201100050292	11-08-2020	PLANEACIÓN	Oficio remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, comunica auto de 2020440000456 del 10-08-2020. No requiere respuesta. Tramite finalizado,
20201100052142	19-08-2020	PLANEACIÓN	Oficio remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Rad. 20204350011961 del 29-07-2020. No requiere respuesta. Tramite finalizado en Orfeo
20201100054642	25-08-2020	GERENCIA-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Oficio remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Rad 20204461267991 del 20-08-2020. Respuesta de la entidad con Rad. 20201000000651 del 01-09-2020, evidencia del envío vía correo electrónico. Tramite finalizado
20201100054142	21-08-2020	GERENCIA	Respuesta a derecho de petición con Rad., 20201000000671 del 10-09-2020, se registra evidencia de notificación vía correo electrónico. Tramite finalizado
20201100058982	07-09-2020	OPERATIVA	Se evidencia la respuesta proyectada con Rad., 20201200011041 del 15-10-2020, no se evidencia el medio por el cual se haya notificado la misma. Trámite finalizado
20201100060382	18-09-2020	OPERATIVA	Respuesta con Rad., 20201200010381 del 21-09-2020, se registra notificación de la respuesta a través de correo electrónico. Trámite finalizado
20201100060452	18-09-2020	JURÍDICA	No se registra la fecha de respuesta o entrega de la certificación. Trámite finalizado.
20201100060522	21-09-2020	PLANEACIÓN	Solicitud servicio de gegofonía, asociada al contrato 8394, se registra evidencia de la visita de fecha 25-09-2020. Trámite finalizado
20201100060542	21-09-2020	OPERATIVA	Documento para información, no requiere respuesta. Tramite finalizado.
20201100061802	05-10-2020	PLANEACIÓN	Documento para información, no requiere respuesta. Tramite finalizado.
20201100062182	07-10-2020	PLANEACIÓN	Oficio de la SSPD con radicado 20208121404661 del 24-08-2020, informa de una queja elevada por una usuaria, relacionada con presunta negativa a solicitud de desvinculación, en la que manifiesta, conocerá de la respuesta en segunda instancia. Tramite finalizado en Orfeo.
20201100061912	06-10- 2020	ADMINISTRATIVA	Solicitud certificado laboral. No se evidenció el tiempo de respuesta. Trámite finalizado.
20201100062272	08-10-2020	OPERATIVA	No requiere respuesta. Oficio de la Oficina de Ambiente y Gestión del Riesgo de Pitalito, en respuesta al oficio con radicado No. 20201200010501 del 23-09-2020. Trámite finalizado.
20201100062352	08-10-2020	OPERATIVA	Solicitud resuelta con Rad. 20201200011001 del 13-10-2020. Trámite finalizado.


*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.21
		<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PÁGINA:</b> 10 de 13

20201100062452	09-10-2020	PLANEACIÓN	Solicitud revisión medición consumo, respuesta con Rad., 2020110002401 del 26-10-2020, notificado y tramite finalizado.
20201100065302	11-11-2020	JURÍDICA	Derecho de petición, respuesta con Rad., 2020102000959 del 30-11-2020, notificado vía correo electrónico, trámite finalizado
20201100065382	12-11-2020	ADMINISTRATIVA	Factura de cobro, tasas retributivas, se registra como cancelada. Trámite finalizado
20201100065392	12-11-2020	OPERATIVA	Usuaría reporta falla en el sistema de acueducto en la vivienda de la Cll. 9 # 4-45 Barrio Sucre, se atendió mediante acta de revisión 8962 de 12-11-2020. Tramite finalizado. Hacer seguimiento para la mejora en la presión y normalización del servicio.
20201100065622	17-11-2020	PLANEACIÓN	Traslado de queja por parte de la SSPD por no publicación de tarifas en la página web, respuesta a la Superservicios con Rad., 20201400009451 del 26-11-2020, al usuario mediante Rad., 20201400009461 de la misma fecha, se evidencia la publicación de las tarifas, así como la notificación de la respuesta vía correo electrónico. Tramite finalizado.
20201100065882	19-11-2020	PLANEACIÓN	Se comunica el inicio de una actuación administrativa para establecer si procede o no el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo, respuesta con Rad., 20201400009391 del 23-11-2020, notificada vía correo electrónico. Tramite finalizado
20201100065292	11-11-2020	OPERATIVA	Se reporta fallo en acueducto, atendida mediante acta de revisión 8962 del 12-11-2020. Trámite finalizado
20201100066622	24-11-2020	OPERATIVA	Solicitud disponibilidad de servicio de acueducto, resuelta mediante Rad., 20201200012931 del 16-12-2020, notificado oportunamente mediante correo electrónico. Trámite finalizado
20201100067082	03-12-2020	OPERATIVA	Solicitud cumplimiento compensación ante la CAM, respuesta con Rad., 20201200013311 del 28-12-2020, notificada mediante correo electrónico. Tramite finalizado. Pendiente de la prórroga para dar cumplimiento.
20201100068262	18-12-2020	GERENCIA	Informe Contraloría Departamental rendición cuenta 2018, en el que insiste en el hallazgo por no diligenciar el formulario referente a la información de revisor fiscal. Se observa a través del sistema Orfeo respuesta proyectada con Rad., 2020100000921 del 29-12-2020, mas no se evidencia que haya sido remitida por medio físico o electrónico. Trámite no finalizado.
20201100067062	03-12-2020	PLANEACIÓN	Reclamación por cobro excesivo en la factura asociada al contrato 10004, respuesta con Rad., 20201100024721 del 11-12-2020, notificada oportunamente. Trámite finalizado
20201100067152	03-12-2020	OPERATIVA	Se reporta fallo en el sistema de acueducto en el inmueble ubicado en C 3 20 34 Piso 2 Encanto, fue atendida mediante acta 9008 del 03-12-2020, en la que se reporta falla por baja presión. Tramite finalizado
20201100067122	03-12-2020	PLANEACIÓN	Derecho de petición ajuste a la factura, asociado al contrato 8082 por exceso en el consumo facturado, respuesta con Rad., 20201100024791 del 21-12-2020, notificado oportunamente. Tramite finalizado en el sistema
20201100067112	03-12-2020	PLANEACIÓN	La usuaria refiere confusión en los datos suministrados sobre las características para cambio de macromedidor, respuesta con Rad., 20201400009771 del 17-12-2020, fue notificada oportunamente. Trámite finalizado. No hay la suficiente claridad en la respuesta.
20201100067902	15-12-2020	OPERATIVA	Solicitud certificación reposición de alcantarillado, respuesta con Rad., 20201200013401 del 30-12-2020, no se evidencia la notificación de la respuesta. Trámite finalizado en el sistema

Verificadas directamente en el Sistema Orfeo, las 40 peticiones correspondientes a la muestra seleccionada, de las 3.415 que ingresaron a la entidad durante el segundo semestre de 2020, observamos que el 23 de ellas fueron atendidas, resueltas y notificadas dentro de los términos que otorga la ley y tramitadas

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 13

apropiadamente a través del Sistema Electrónico Orfeo, 9 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 6, no requerían respuesta y 2 de estas corresponden a notificación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de quejas que se han pasado a segunda instancia.

**Tabla No. 3 Situación General PQRS analizadas en el segundo semestre 2020**

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de los términos legales	23
No se evidenció respuesta o notificación	9
No Requerían respuesta	6
Notificación de queja en segunda instancia	2
Finalizadas en Sistema Orfeo	40

Visto lo anterior, con relación a las peticiones que no evidencian notificación, 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.


En la siguiente tabla se registra el número de peticiones por dependencia sobre las cuales no se encontró evidencia en el Sistema Orfeo de la respuesta o notificación a los peticionarios:

**Tabla No. 4 Radicados que no evidencian notificación o respuesta en el Sistema Orfeo**

DEPENDENCIA	RADICADOS/ MESES						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PLANEACIÓN	20201100045842		20201100059062	20201100062682 20201100063572			4
ADMINISTRATIVA				20201100061912			1
OPERATIVA			20201100058982			20201100067902	2
JURÍDICA			20201100060452				1
GERENCIA						20201100068262	1

En lo referente a las peticiones asociadas a los radicados que figuran en la tabla inmediatamente anterior, es preciso que estos sean revisados por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias y subir al Sistema Orfeo, las evidencias de la atención o respuesta a las mismas o en su defecto informar a la Oficina de Control Interno sobre el estado del trámite, como quiera que, durante el seguimiento, no fue posible evidenciar la oportunidad en la respuesta.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 12 de 13

Por todo lo anterior, tras el seguimiento, se evidencia una mejora sustancial 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. No obstante, es preciso corregir algunas falencias que han sido reveladas como el caso de las peticiones a las que se proyecta la respuesta, mas no se evidencia la notificación al peticionario dentro de los términos señalados. asimismo, no se efectúa la finalización apropiada en el sistema Orfeo, pese a que la totalidad de los archivos revisados, han sido finalizados.


## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es perentorio que, por parte del personal a cargo, se efectúe las revisiones correspondientes y se ejecuten las acciones a que haya lugar, frente a los cobros del servicio de acueducto y alcantarillado por promedio, que permitan menguar esta situación, como quiera que durante el seguimiento se evidencié algunas reclamaciones, sobre el particular.

De igual forma revisado el informe emitido por el área de Facturación y Estadística, con radicado 20201100009273 de fecha 10 de noviembre de 2020, en el que se registran las novedades de medidores encontradas durante el proceso de lecturas, desarrollado del 15 al 25 de octubre de la misma vigencia, con respecto a la novedad asociada al código 59 “Promedio sin Novedad” se reporta un total de **1.072**, asunto que podría ser objeto de requerimientos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- ✓ Es importante persistir en el compromiso, para gestionar la respuesta a las peticiones, efectuar el debido proceso frente a las mismas, así como finalizar de manera apropiada y oportuna los trámites a través del Sistema Electrónico Orfeo, o el software que sea instalado para tal fin, toda vez que es a través de estas herramientas que se pueden obtener estadísticas más precisas sobre el estado de las PQRS que ingresan y se facilita el monitoreo de los tiempos de respuesta por parte del personal a cargo de este proceso.
- ✓ En el entendido que algunas veces se dificulta dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, en procura de no incurrir en la figura del silencio administrativo positivo, es preciso emitir 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. No obstante, es obligatorio resolver en forma clara, precisa y de fondo la petición.
- ✓ Es pertinente que las dependencias encargadas tanto de las PQR comerciales como de las demás peticiones que ingresan, establezcan la periodicidad con que el personal a cargo, debe emitir informes relacionados con las peticiones que ingresan a la entidad, en los que se efectúe la identificación y clasificación por modalidad de petición, la oficina a la que se emite y la oportunidad en las respuesta, con el propósito de facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.

*¡Generamos calidad de vida!*

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

- ✓ Se hace necesario impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso, para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley y finalizar el trámite oportunamente en el Sistema de Información Orfeo.
- ✓ A través del seguimiento se evidenció algunas comunicaciones enviadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en las que comunica el trámite de quejas de algunos usuarios, en segunda instancia. En tal sentido es apremiante contar con la parametrización apropiada del software, en el que se logre efectuar un seguimiento efectivo a las reclamaciones relacionadas con el proceso comercial y las que cursan en segunda instancia.

**Firmado en original**

**HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
**Jefe de Control Interno**

*¡Generamos calidad de vida!*