


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | 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 12 |

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO, JULIO DE 2021

¡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: 2 de 12 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 4 |
| 3. ALCANCE..... | 4 |
| 4. METODOLOGÍA..... | 4 |
| 5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQR..... | 4 |
| 6. SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQR..... | 7 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 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 | VERSIÓN: 1 |
| | | PÁGINA: 3 de 12 |

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


1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular* (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a la gestión de las PQR., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

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

¡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 12 |

2. OBJETIVO GENERAL

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

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

3. ALCANCE

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

4. METODOLOGÍA


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

5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

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

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

¡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 12 |

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

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

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


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

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

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

¡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 12 |


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

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

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

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

¡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 12 |

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

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

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

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

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

Como ya se había manifestado, para el presente seguimiento se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las PQR., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, Es preciso colocar de presente que, sobre este asunto, la entidad recepciona información por medio de dos sistemas a saber; el software comercial, a través del cual se registra PQR., relacionadas con reclamaciones y otras asociadas a desviaciones significativas. De igual forma se cuenta con el Sistema de Información Orfeo, por medio del cual se radican la mayoría de las peticiones por diferentes modalidades.

Cabe indicar que el personal a cargo de las PQR., suministró la información en archivo Excel, tal como la arrojan los sistemas antes mencionados, sin clasificación alguna, no obstante, a partir de dicha información consideramos pertinente, avanzar en el desarrollo del presente informe, efectuando inicialmente el análisis a las PQR., asociadas a los reclamos comerciales, frente a la obligación que tiene la empresa de servicios públicos, de garantizar la atención a las mismas, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, así como en las Resoluciones CRA., 688 de 2014 y 823 de 2017.


Es así que de la información aportada observamos que, para el periodo enero a junio de 2021, se reportaron un total de 1.273 reclamaciones asociadas al proceso comercial, que fueron objeto de visita, bajo los siguientes criterios; (revisión del medidor por alto consumo, fugas, número de habitantes en el predio, clase de uso, promedios, lecturas no tomadas cargos fijos, otros reclamos), sobre los cuales se encontró que por parte del personal a cargo de la entidad se realizó las revisiones y procedimientos correspondientes, generando los respectivos formatos estandarizados, cuyo resultado se registra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 1 Situación General de reclamos primer semestre 2021

| CONTEXTO DE LAS PQR. | ENE. | FEB. | MAR. | ABR. | MAY. | JUN. | TOTAL |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Reclamaciones que ameritaron visita | 150 | 440 | 165 | 192 | 121 | 205 | 1.273 |
| PQR que accedieron a arreglo y/o descuento | 61 | 124 | 42 | 104 | 23 | 86 | 440 |
| PQR que no accedieron | 89 | 316 | 123 | 88 | 98 | 119 | 833 |

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

¡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: 8 de 12 |

De los resultados analizados en la tabla se concluye que, de las **1.273** reclamaciones radicadas en el software comercial, que según se indicó cuentan con acta de visita, un total de **440** accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS., para realizar ajuste a la factura inicialmente expedida, asimismo **833** 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.

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


En relación con las PQR que ingresaron a la entidad a través del Sistema Orfeo, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró que, durante el periodo evaluado, fueron radicadas un total de 1.485, las cuales fueron transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, en los informes emitidos por la Oficina a cargo de las mismas, no se detalla el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias, ni fueron clasificadas por modalidad de petición.

Con el propósito de establecer fortalezas y debilidades en el trámite de las respuestas entregadas a los peticionarios durante el periodo evaluado, a partir de la información aportada por parte del personal de la Oficina de PQR, desde la Oficina de Control Interno se procedió a tomar una muestra equivalente al 2,15 % de las 1.485 PQR que ingresaron a la entidad, lo que en valor absoluto corresponde a un total de treinta y dos (32) radicados, a los cuales se efectuó el análisis, directamente en el Sistema de Información Orfeo, asunto que permitió evidenciar el estado del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en la siguiente tabla:

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


| RADICADO | FECHA RECIBIDO | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES |
|----------------|----------------|----------------|---|
| 20211100000172 | 2021-01-06 | OPERATIVA | Se genera acta de revisión No. 70706 de 21/01/2021, solicitud atendida el 06-01-2021, dentro de términos. Inconsistencia en la fecha de generación del acta de revisión. Trámite finalizado. |
| 20211100000402 | 2021-01-15 | ADMINISTRATIVA | El oficio no requiere respuesta ya que se está informado el resultado de una solicitud a Colpensiones como resultado de la Resolución No.280 del 20 de agosto de 2020 emitida por empitalito. Trámite finalizado. |
| 20211100000562 | 2021-01-18 | OPERATIVA | Se emitió respuesta a la alcaldía de Pitalito con radicado 20211200014421 de 10-02-2021, notificada vía correo electrónico dentro de términos, de conformidad con el Decreto 491 de 2020. Trámite finalizado. |
| 20211100000762 | 2021-01-19 | PLANEACIÓN | Se remitió respuesta con radicado 20211400010661 del 08-02-2021, notificada vía correo electrónico dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100001442 | 2021-01-26 | ADMINISTRATIVA | Se trata de la Circular 001 de 2021 emitida por la CRA. en relación con la primera cuota de la contribución especial para la vigencia 2021. El Trámite aparece finalizado en Orfeo, el 19- |

¡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 12 |

| | | | |
|----------------|------------|----------------|---|
| | | | 02-2021, mas no se evidencia soporte de respuesta o del pago efectuado. |
| 20211100001662 | 2021-01-29 | GERENCIA | Se evidenció respuesta con radicado 20211100000021 de 08-02-2021, notificada vía correo electrónico dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100001982 | 2021-02-03 | PLANEACIÓN | Se evidencia respuesta con radicado 20211400010681 de 09-02-2021, notificada dentro de términos. Trámite finalizado |
| 20211100002032 | 2021-02-04 | OPERATIVA | Se trata de una fuga de agua, evidenciándose su atención oportuna a través de acta de revisión 9121 de 12-02-2021. Trámite finalizado. |
| 20211100002092 | 2021-02-04 | PLANEACIÓN | Solicitud de suspensión temporal asociada al contrato 25952, se da traslado por competencia a INTERASEO con radicado 20211400010881 del 12-02-2021. No se evidencia la respuesta al peticionario. Trámite finalizado. |
| 20211100001932 | 2021-02-02 | OPERATIVA | Respuesta con radicado 20211200015091 del 08-03 de 2021, dentro de términos de conformidad con el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio. No se evidencia la notificación a la peticionaria. Trámite finalizado. |
| 20211100005342 | 2021-03-08 | PLANEACIÓN | Se evidencia respuesta con radicado 20211400011661 de 29-03-2021, notificada dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100005692 | 2021-03-10 | OPERATIVA | Respuesta emitida con radicado 20211200015621 del 23-03-2021, notificada dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100005812 | 2021-03-11 | PLANEACIÓN | Se observa la generación de respuesta con radicado 20211400011551 de 17-03-2021, no hay evidencia de haberse notificado a la peticionaria. Trámite finalizado. |
| 20211100006412 | 2021-03-16 | OPERATIVA | Se emite respuesta con radicado 20211200015471 de 17-03-2021, no se evidencia la notificación a la peticionaria. Trámite finalizado en Orfeo. |
| 20211100006462 | 2021-03-16 | JURÍDICA | se observa respuesta proyectada con radicado 20211020011581 del 23-03-2021. Se evidenció notificación oportuna a través de correo electrónico. Trámite finalizado. |
| 20211100006732 | 2021-03-18 | JURÍDICA | Se observa la proyección de respuesta con radicado 20211020011591 del 23-03-2021, no se evidencia la notificación al peticionario. Trámite finalizado. |
| 20211100007822 | 2021-04-06 | PLANEACIÓN | Respuesta con radicado 20211100026491 del 27-04-2021, notificada dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100007982 | 2021-04-07 | PLANEACIÓN | Respuesta con radicado 20211400012021 del 27-04-2021, notificado dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100008622 | 2021-04-14 | PLANEACIÓN | Se observa respuesta con radicado 20211100026301 del 22-04-2021, notificado al peticionario dentro de términos. trámite finalizado. |
| 20211100008852 | 2021-04-15 | GERENCIA | Respuesta con radicado 2021100000351 del 23-04-2021, notificada al peticionario vía correo electrónico, dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100008282 | 2021-04-09 | OPERATIVA | Respuesta con radicado 20211200019201 del 07-05-2021, notificada al peticionario dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100010812 | 2021-05-05 | PLANEACIÓN | El soporte subido al Sistema Orfeo no evidencia la notificación de la petición asociada al radicado. Trámite finalizado. |
| 20211100011212 | 2021-05-12 | PLANEACIÓN | Se observa traslado por competencia a INTERASEO con radicado 20211400012371 del 03-06-2021 y respuesta al peticionario de la misma fecha informado del traslado de la petición. No se evidencia la respuesta de INTERASEO que permita corroborar que ha sido resuelta de fondo esta petición. Trámite finalizado. |
| 20211100011222 | 2021-05-12 | ADMINISTRATIVA | Se evidenció respuesta notificada vía correo electrónico, dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100011252 | 2021-05-13 | JURÍDICA | Se evidenció respuesta notificada vía correo electrónico, dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100012342 | 2021-06-01 | PLANEACIÓN | Se trata de un requerimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para cargue de información. No requiere respuesta, toda vez que debe hacerse efectivo el reporte a través del SUI. Trámite finalizado. |

¡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 12 |

| | | | |
|----------------|------------|----------------|---|
| 20211100013732 | 2021-06-16 | PLANEACIÓN | Se comunica inicio de actuación administrativa por parte de la Supe servicios, se observa solicitud de aclaración al respecto mediante oficio con radicado 20211400012731 del 26-06 de 2021. Trámite finalizado. |
| 20211100014262 | 2021-06-21 | ADMINISTRATIVA | Respuesta con radicado 20211100027541 del 08-07-2021 notificada oportunamente. Trámite finalizado. |
| 20211100014372 | 2021-06-22 | ADMINISTRATIVA | El soporte que se encuentra en el Orfeo, no evidencia la notificación de la respuesta sobre a la petición asociada al radicado. Trámite finalizado. |
| 20211100012052 | 2021-06-01 | OPERATIVA | Respuesta con radicado 20211200020361 del 21-06-2021, notificado vía correo electrónico dentro de términos. Trámite finalizado en el sistema. |
| 20211100014762 | 2021-06-23 | ADMINISTRATIVA | Respuesta con radicado 20211100027681 del 14-07-2021, fue notificada a la peticionaria dentro de términos. Trámite finalizado. |
| 20211100013742 | 2021-06-16 | OPERATIVA | Respuesta con radicado 20211200021051 del 13-07-2021, notificación de la respuesta vía correo electrónico, dentro de los términos establecidos por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Trámite finalizado en el sistema. |

Una vez Verificada directamente en el Sistema Orfeo, la información asociada a los radicados correspondientes a la muestra seleccionada, se observó que, de las 32 peticiones, 20 de ellas fueron atendidas, resueltas y notificadas dentro de los términos que otorga la ley y tramitadas 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 1 petición, no requerían respuesta, 1 de estas corresponde a notificación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de queja que se ha pasado a segunda instancia y 1 corresponde al inicio de una actuación administrativo para determinar si se configura el silencio administrativo.


Tabla No. 3 Situación General de las PQRS tramitadas en el primer semestre 2021

| ESTADO DEL TRÁMITE | TOTAL |
|--|-------|
| Respuesta formulada y notificada dentro términos legales | 20 |
| Respuesta formulada, que no evidencia notificación | 9 |
| No Requerían respuesta | 1 |
| Notificación de queja en segunda instancia | 1 |
| Notificación inicio actuación administrativa | 1 |
| Finalizadas en Sistema Orfeo | 32 |

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

Asimismo, en el artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, se señala que la primera instancia siempre será la empresa prestadora de servicios, la cual tendrá 15 días hábiles para responder la solicitud del usuario e informarle sobre la procedencia de los recursos de reposición, en subsidio de apelación y el término dentro del cual se deben interponer y en donde deben ser radicados. En tal sentido es trascendental

¡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 12 |

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 evidenciaron notificación o respuesta en el Sistema Orfeo

| DEPENDENCIA | RADICADOS/ MESES | | | | | | TOTAL |
|----------------|------------------|----------------|----------------|-------|----------------------------------|----------------|-------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | |
| PLANEACIÓN | | 20211100002092 | 20211100005812 | | 20211100010812 20211100011212 | | 4 |
| ADMINISTRATIVA | 20211100001442 | | | | | 20211100014372 | 2 |
| OPERATIVA | | 20211100001932 | 20211100006412 | | | | 2 |
| JURÍDICA | | | 20211100006732 | | | | 1 |
| GERENCIA | | | | | | | 0 |


Para las peticiones asociadas a los radicados que figuran en la tabla inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que, durante el seguimiento no fue posible evidenciar la oportunidad en la respuesta, se requiere la revisión por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias y montar en Sistema Orfeo, las evidencias de la atención o respuesta a las mismas e informar a la Oficina de Control Interno sobre el estado del trámite.

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

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Al no evidenciarse informes consolidados sobre el estado de las PQRS, tanto de las reclamaciones asociadas a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, así como de las que no son instauradas por usuarios del servicio, en el entendido que, de conformidad con lo establecido en los artículos 153 y 158 de la Ley 142 de 1994, las primeras son susceptibles de que se configure el silencio administrativo, entre tanto para las demás se seguirá las reglas del CPACA., es importante que la entidad efectúe un registro unificado de las mismas, con el propósito de realizar un control más efectivo a todas las peticiones, incluidas aquellas reclamaciones que cursan en segunda instancia, en procura de brindar una mejor atención y evitar inconvenientes de tipo legal.
- ✓ El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, determina el deber que tienen las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, asimismo de conformidad con lo determinado en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, uno de los instrumentos de gestión de información pública, es precisamente el Informe de Peticiones, quejas, reclamos,

¡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: 12 de 12 |

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

- ✓ Colocando de presente que el informe consolidado de PQRS., que debe realizarse por parte del personal a cargo del procedimiento, es diferente al informe de seguimiento al trámite de las mismas, que le corresponde desarrollar a la Oficina de Control Interno, en atención al artículo 76 La Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y demás normas concernientes, es importante que una vez emitido dicho informe, sea publicado en la página web oficial, en el link de informes de gestión, en cumplimiento a ley de transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Pese a la mejora evidenciada en la atención a las respuestas, se sugiere a los líderes de proceso persistir en el compromiso de resolver las peticiones en forma oportuna e impartir las instrucciones para que estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados por la ley, subir la evidencia de dicha notificación al Sistema de Información Orfeo y finalizar el trámite.

Firmado en original
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!