OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2020

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO HUILA, JULIO DE 2020

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 PQRS.....4
6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....7
6.1 SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....7
7. RECOMENDACIONES.....21

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER 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 PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 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 PQRS., 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.

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 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 de cada una de 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.

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.
- ✓ **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, 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 (…)

6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Para el seguimiento y evaluación se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las PQRS., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, la cual fue suministrada en forma general en un cuadro Excel, tal como la arroja el Sistema Orfeo, es decir esta no fue clasificada por modalidad de petición, ni se determinó cuantas fueron remitidas por dependencia.

De la información entregada, se corroboró que durante el periodo mencionado, ingresaron a la entidad un total de tres mil trescientas veinte 3.320 PRQS., las cuales fueron radicadas y transferidas a las diferentes dependencias, no obstante por la forma en que se recibe la información, a la Oficina de Control Interno, se le dificulta identificar el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias, toda vez que la mayoría de ellas figuran como archivo finalizar, es decir el proceso fue finalizado en el sistema.

6.1 SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

La Oficina de Control Interno, en procura de establecer fortalezas y debilidades sobre la efectividad en el trámite y la oportunidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, procedió a tomar en forma aleatoria una muestra de equivalente al 3,61%, de las 3.320 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de ciento veinte (120) radicados, distribuidos en grupos de veinte 20 peticiones por mes, a los cuales se realizó un análisis, directamente en el Sistema de Información Orfeo, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

TABLA No. 1 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE ENERO

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100000152	2020-01-03	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitan reinstalación del servicio, mas no se cargó la información que evidencie le procedimiento, ni un comentario en el que se mencione la fecha en que fue atendida. En Orfeo aparece finalizado.
20201100000102	2020-01-03	**OPERATIVA**	03-01-20	Se informa de una fuga en medidor, no se aporta el No. de contrato, se observa que fue revisado y solucionado el 03-01-20, atendida oportunamente. No obstante, hay una inconsistencia, ya que el acta de revisión No. 65396 es del 15-01-20. **archivo finalizado.**
20201100000362	2020-01-07	**OPERATIVA**	07-01-20	Petición asociada al Contrato No. 15743, destapar alcantarillado, se atiende oportunamente, conforme al acta de revisión No. 65382 de fecha 15-01-20, se reporta la revisión del 07-01-20, se observa inconsistencia, toda vez que el acta de revisión se genera con fecha posterior. **Archivo finalizado**

20201100000462	2020-01-07	**OPERATIVA**	06-01-2020	Petición asociada a una fuga de agua, se reporta revisión del 06-01-2020, el acta de revisión No. 65414 del 15-01-20, firmado por quien revisa, mas no por el solicitante ni por un testigo, es atendida oportunamente. **Archivo finalizado**
20201100000492	2020-01-07	**OPERATIVA**	24-01-20	Petición asociada relacionada con falla en el sistema de acueducto, respuesta con acta de revisión No, 7942 del 24-01-20, tiene la firma del solicitante y de testigo. Atendida oportunamente. **Archivo finalizado**
20201100000622	2020-01-07	**PLANEACIÓN**	10-01-20	Petición asociada al Contrato N° 10857, se informa de un predio desocupado, respuesta del 10-01-20, oficio con radicado No. 20201100014361, notificada al solicitante oportunamente. **Archivo finalizado**
20201100000702	2020-01-07	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Petición asociada al Contrato N° 13591, solicitud reinstalación, no hay datos en Orfeo que demuestren la respuesta. **Archivo finalizado**
20201100001572	2020-01-10	**PLANEACIÓN**	14-01-20	Petición asociada al contrato No 19736, solicita cambio clase de uso predio desocupado. Respuesta del 14-01-20, mediante oficio con rad. 20201400004151, notificada al solicitante, refiere revisión efectuada el 13-01-20 con acta 65327. Atendida oportunamente. **Archivo finalizado**
20201100001642	2020-01-10	**GERENCIA**	**del 20-01-20**	Solicitud documentos de información, respuesta del 20-01-20, Of. Con Rad. 20201000000011, respuesta dentro de términos legales. **Archivo finalizado**
20201100002052	2020-01-13	**OPERATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud presentación propuesta aseo rural**. Archivo finalizado**
20201100002622	2020-01-14	**OPERATIVA**	15-01-20	Solicita certificado de alcantarillado, respuesta del 15-01-20 con Rad. 20201200005201, dentro de términos otorgados por la ley. **Archivo finalizado**
20201100002652	2020-01-14	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	verificar rango PP COM R2 S/S., no se evidencia ni la solicitud ni el soporte de respuesta, la información registra que se encuentra en la Of. De Atención al Ciudadano. **Archivo sin finalizar**
20201100002732	2020-01-14	**OPERATIVA**	22-01-20	Solicitud de disponibilidad o viabilidad de servicios, respuesta notificada el 22-01-20, con Ra. 20201200005251, dentro de los términos legales. **Archivo finalizado**
20201100003332	2020-01-16	**OPERATIVA**	27-01-20,	Solicitud reposición tapa, se reporta la atención y solución el 27-01-20, con acta de revisión 7876 de 16-01-20, dentro de términos legales. Hace

				falta firma del solicitante en el acta de revisión. **Archivo finalizado**
20201100003512	2020-01-16	**OPERATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud actualización tarifas Biográficos, no se encuentra archivos en Orfeo que soporte la respuesta**. Archivo finalizado**
20201100003872	2020-01-17	**PLANEACIÓN**	28-01-20	Solicitud atención fuga imperceptible**,** respuesta del 28-01-20 con Rad. 2020 1100014941**,** dentro de términos legales. **Archivo finalizado**
20201100004592	2020-01-20	**OPERATIVA**	11-02-2020	Denuncia usuarios fraudulentos, Entrada barrio san Miguel, hay dos actas de verificación conexión fraudulenta 8032-8033 del 11-02-2020, se reporta la suspensión de acometidas con dispositivo anti fraude. Se atiende oportunamente, No se observa el inicio de otras acciones para identificar las personas que están cometiendo el fraude. **Archivo finalizado**
20201100005082	2020-01-22	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Petición asociada al Contrato N° 14796, solicitud reinstalación. No hay soporte en Orfeo de la atención a esta. **Archivo finalizado**
20201100006192	2020-01-24	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Petición asociada al contrato No. 8316, solicitud de reinstalación, no se encontró en Orfeo documentos que soporten la atención. **Archivo Finalizado**
20201100007222	2020-01-29	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Petición asociada al Contrato N° 24450, solicitud de reinstalación, no se encontró en Orfeo documentos que soporten la atención. **Archivo finalizado**

Tabla No. 2 Situación peticiones analizadas mes de enero

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	12
No se evidenció respuesta o notificación	8
Finalizadas en Sistema Orfeo	20

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de enero se encontró que a un total de 8 peticiones no se logró evidenciar por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, de las cuales 5 de ellas corresponden a la Dirección de Planeación, relacionada con solicitud de reinstalación del servicio, las cuales deben ser solucionadas dentro de los dos días y subir al sistema el acta de revisión en la que se pueda verificar la fecha en que fue atendida y solucionada dicha petición.

TABLA No. 3 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE FEBRERO

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100008792	2020-02-04	**OPERATIVA**	20-02-20	Derecho de petición, respuesta del 20-02-20, notificada al peticionario

				con Rad. 20201200005931, dentro de términos legales. Archivo finalizado
20201100008802	2020-02-04	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de reinstalación del servicio de acueducto, asociada al contrato No. 6688. **Archivo finalizado**
20201100009122	2020-02-05	**OPERATIVA**	18-02-20	Solicitud certificación de vertimientos, asociado al contrato No. 23750, respuesta del 18-02-20 Rad. 20201200005811, notificada a la peticionaria, dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100009362	2020-02-06	**GERENCIA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de información Personería Municipal, asociada al contrato de obra No. 304 de 2019, revisado el sistema se observa oficio de respuesta proyectado en la Oficina Asesora Jurídica, con Rad. 20201020004901 del 13-02-2020, no se evidencia la notificación de la respuesta. **Archivo finalizado**
20201100009742	2020-02-07	**PLANEACIÓN**	07-02-20	Solicitud cobro de cargos mínimos por predio desocupado, asociado al contrato No. 9587, respuesta del 07-02-20 Rad 20201100015561, notificado al peticionario dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100010032	2020-02-10	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	solicitud de reinstalación, asociada al contrato No. 26584, K 5 35-73 Apto. 2. **Archivo finalizado**
20201100010072	2020-02-10	**OPERATIVA**	11-02-20	Reporte de fuga por cambio de llave, asociado al contrato No. 27143, se reporta atendida el 11-02-20, mediante acta de revisión 8030 de 10-02-20, dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100010492	2020-02-11	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud conexión nueva, C 21 1 27. **No finalizado**
20201100010562	2020-02-11	**PLANEACIÓN**	02-03-20	Solicitud descuentos, deudor moroso, asociada a los contratos No.1363-1364, respuesta del 02-03- 20, Rad. 20201400005181, notificada dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100010842	2020-02-12	**PLANEACIÓN**	26-02-20	Derecho de petición, usuario contrato No. 10558, respuesta del 26-02-20, Rad. 202014000051551, notificado dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100010992	2020-02-13	**PLANEACIÓN**	24-02-20,	Derecho de petición, con relación al contrato No. 13221, respuesta del 24-02-20, Rad. 20201100015931, notificado dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100011002	2020-02-13	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud instalación servicio de agua, revisado el sistema Orfeo, no se evidencia respuesta. **No finalizado.**

20201100013252	2020-02-19	**OPERATIVA**	10-03-20	Solicitud proveer agua con carrotanques, respuesta del 10-03-20 Rad 20201200006331, notificada dentro de los términos. **Archivo finalizado**
20201100013272	2020-02-19	**PLANEACIÓN**	11-03-20	Solicitud descuento factura, contrato No. 4942, respuesta inicial 05-03-20, Rad. No. 20201100016251 del 11-03-20 Rad. 20201100016601, respuesta de fondo, notificada dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100013332	2020-02-19	**OPERATIVA**	26-02-20	Derecho de petición recolección residuos, se efectúa revisión con acta 8103 del 24-02-20, respuesta del 26-02-20, Rad. 20201200006111, Se reporta notificación por cartelera al no encontrar la solicitante. **Archivo finalizado**
20201100013362	2020-02-19	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	En el archivo Excel de Orfeo se reporta como un derecho de petición. Al realizar la consulta no aparece información alguna**. No finalizado**
20201100013602	2020-02-20	**OPERATIVA**	28-02-20	derecho de petición, dirigido a Inversiones Multiser, remitido por no ser de competencia el 28-02-20, Rad. 20201200006151. **Archivo finalizado**
20201100013872	2020-02-21	**GERENCIA**	10-03-20	Derecho de petición, respuesta del 10-03-20, Rad. 2020110001655, notificado dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100015992	2020-02-28	**GERENCIA**	16-03-20	Solicitud e información relacionada con programas proyectos y estrategias de la empresa, respuesta de 16-03-20, Rad. 20201100015992, se reporta notificación vía correo electrónico dentro de términos otorgados por la ley. **Archivo finalizado**
20201100015942	2020-02-28	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de reinstalación del servicio de acueducto, asociada al contrato No. 3470. **Archivo finalizado**

Tabla No. 4 Situación peticiones analizadas mes de febrero

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	13
No se evidenció respuesta o notificación	7
Finalizadas en Sistema Orfeo	17
No finalizadas en Sistema Orfeo	3

Vista la información de los cuadros anteriores, se encuentra que, en el mes de febrero del periodo analizado, más del % se presenta respuesta y notificación de las mismas dentro de los términos

que otorga la ley, sin embargo, no se logró evidenciar en el sistema Orfeo la notificación de la respuesta a 7 de estas peticiones de la cuales 3 corresponden a solicitud de reinstalación, 2 solicitud conexiones nuevas, que debieron surtir el trámite en la dirección de Planeación.

TABLA No. 5 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE MARZO

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100016722	2020-03-03	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de conexión mueva, consultado el sistema Orfeo, no se encontró documento alguno que evidencie la atención a esta solicitud. **Archivo finalizado**
20201100016762	2020-03-04	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	En Orfeo se registra como reporte de fuga de agua. No se evidencia en el sistema documento alguno**. Archivo no finalizado**
20201000016902	2020-03-04	**OPERATIVA**	18-05-20	Solicitud de disponibilidad y viabilidad de servicios, respuesta 18-05-20, Rad. 20201200007161, evidencia de la notificación vía correo electrónico dentro de términos legales. **Archivo finalizado**
20201100017012	2020-03-05	**JURÍDICA**	20-04-20	Solicitud abono a deuda, contratos No. 6106-16104, respuesta de 20-04-20, Rad. 20201400005581, notificada a la peticionaria, dentro de términos, de conformidad con el decreto legislativo 491 del 28- 03-2020. **Archivo finalizado**
20201100017642	2020-03-09	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Requerimiento SSPD., cargue de información financiera correspondiente a 2018, verificado el Sistema Orfeo, no se evidencia respuesta, ni traslado del oficio. **Archivo finalizado**
20201100017792	2020-03-10	**PLANEACIÓN**	20-04-20	Solicitud descuento, asociado al contrato No. 16324, respuesta del 20-04-20, Rad. 20201400005591, notificado al peticionario, dentro de términos, de conformidad con Decreto Legislativo No. 491 del 28-03-20. **Archivo finalizado**
20201100018212	2020-03-10	**PLANEACIÓN**	19-03-20	Solicitud cambio de rango para facturación del servicio, asociado al contrato No 6859, respuesta del 19-03-20 Rad. 20201400005461, notificada dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100019212	2020-03-12	**OPERATIVA**	18-03-20	Se reporta falla del sistema de acueducto, sector el Maco, solicitud atendida con acta de visita No. 8270 del 18-03-20. Dentro de términos. **Archivo finalizado.**
20201100019602	2020-03-13	**OPERATIVA**	20-03-20	Se reporta fuga de agua por robo de medidor, no refiere No. de contrato, se atendió con visita mediante acta No. 8278 del 20-03-20., dentro de términos. **Archivo finalizado**

20201100019702	2020-03-13	**PLANEACIÓN**	25-03-20	Derecho de petición, nueva revisión posible fuga, respuesta del 25-03-20 Rad. 20201100017011. Notificado dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100020242	2020-03-14	**PLANEACIÓN**	22-04-20 Ok.	Reclamo por inconformidad con el servicio, respuesta del 22-04-20, Rad. 20201400005651, notificada vía correo electrónico, dentro de los términos otorgados por el Decreto Legislativo No. 491 del 28-03-20. **Archivo finalizado**
20201100020842	2020-03-17	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Respuesta aviso presunto incumplimiento de contrato. **Archivo finalizado**
20201100020532	2020-03-16	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud conexión nueva, no se evidencia en Orfeo documento alguno que demuestre la oportunidad de respuesta. **Archivo no finalizado**
20201100021172	2020-03-19	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de reinstalación, asociada al contrato No. 13921, revisado en Sistema Orfeo, no hay documento alguno que evidencie la oportunidad en la atención a este caso. **Archivo finalizado**
20201100021212	2020-03-19	**OPERATIVA**	08-04-20	Circular Secresalud Deptal., solicitud medidas para garantizar continuidad y calidad de agua, respuesta vía correo electrónico del 08-04-20, dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100021432	2020-03-24	**PLANEACIÓN**	05-05-20	Requerimiento de SSPD., respuesta del 05-05-20, Rad. 20201400006011, notificado vía correo electrónico, del 06-05-20, dentro de términos. **Archivo finalizado.**
20201100021472	2020-03-30	**JURÍDICA**	31-03-20- 01-04-20	Notificación admisión acción de Tutela, se evidencia la contestación de fecha 31-03-20 Rad. 20201020005501, remitida al juzgado vía correo electrónico, de 01-04-20, en tiempo. **Archivo finalizado**
20201100021482	2020-03-31	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Circular Procuraduría Provincial Garzón, informar sobre cumplimiento de medidas sobre protección del empleo, revisado el Orfeo, no se evidencia respuesta alguna. **Archivo finalizado**
20201100021502	2020-03-31	**ADMINISTRATIVA**	**No requiere respuesta**	Comunicado Contaduría General de la Nación, notifica Res. 079 del 30-03-20. **Archivo finalizado**
20201100021522	2020-03-31	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Oficio de respuesta Secretaria de Infraestructura del municipio de Pitalito. **Archivo finalizado**

Tabla No. 6 Situación peticiones analizadas mes de marzo

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	11
No se evidenció respuesta o notificación	6
No Requerían respuesta	3
Finalizadas en Sistema Orfeo	18
No finalizadas en Sistema Orfeo	2

Revisadas las tablas anteriores tenemos que, de las 20 PQRS., analizadas, a 6 de ellas no se han tramitado en debida forma a través del sistema electrónico Orfeo, toda vez que no se evidencia la notificación oportuna de las respuestas, aun cuando casi todas figuran finalizadas en el Sistema.

TABLA No. 7 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE ABRIL

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100021542	2020-04-01	**ADMINISTRATIVA**	**No requiere respuesta**	Oficio de la Contraloría General de la Republica, reporte personal y costos, informando fecha para reportar, no requiere oficio de respuesta, se debe cargar la información. **Archivo finalizado**
20201100021592	2020-04-02	**PLANEACIÓN**	**No requiere respuesta**	Oficio informativo sobre solicitudes de desvinculación usuarios aseo. **Archivo finalizado**
20201100021602	2020-04-02	**GERENCIA**	**No requiere respuesta**	Oficio informativo. **Archivo finalizado**
20201100021642	2020-04-03	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Oficio de respuesta. **Archivo finalizado**
20201100021652	2020-04-03	**JURÍDICA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud nuevo acuerdo de pago, asociado al contrato No. 16516, oficio de respuesta proyectado el 23-04-20, Rad. 20201400007651, no se evidencia la fecha de notificación. **Archivo finalizado.**
20201100021752	2020-04-13	**PLANEACIÓN**	17-04-20	Solicitud de información, respuesta del 17-04-20, Rad. 20201100017211, notificado vía correo electrónico, dentro de los términos. **Archivo finalizado**
20201100021802	2020-04-13	**GERENCIA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de información, en Orfeo se registra una certificación de 15-04-20, expedida por la Directora Administrativa, no se evidencia la notificación. **Archivo finalizado**
20201100021982	2020-04-15	**ADMINISTRATIVA**	**No requiere oficio de respuesta**	Oficio de la DIAN invitando a presentar declaración de renta. **Archivo finalizado**
20201100022002	2020-04-15	**JURÍDICA**	15-04-2020	Oficio Contraloría Departamental solicitud información contractual, oficio de 15-04-2020, Rad. 20201020005561 remitido oportunamente vía correo electrónico. **Finalizado**
20201100022112	2020-04-16	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Derecho de petición, revisado el Sistema Orfeo, no se encontró documento alguno que corrobore la respuesta. **Archivo finalizado**

20201100022242	2020-04-17	**OPERATIVA**	20-04-20	Respuesta a oficio del 20-04-20, Rad. 20201200006841, enviada vía correo electrónico dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100022302	2020-04-20	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Remisión de peticiones, solicitud de desvinculación usuario de aseo, revisado el Sistema Orfeo, no se logra corroborar la respuesta. **Archivo finalizado**
20201100022432	2020-04-20	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Oficio dirigido a la Oficina de ambiente y Gestión del Riesgo, se ha radicado copia en la entidad. **Archivo finalizado**
20201100022462	2020-04-20	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Oficio dirigido a la Oficina de ambiente y Gestión del Riesgo, se ha radicado copia en la entidad. **Archivo finalizado**
20201100022532	2020-04-21	**OPERATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Informe de supervisión al contrato 197 de 2020 entre el municipio y empitalito, no se observa notificación de respuesta. Archivo finalizado
20201100022542	2020-04-21	**OPERATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud acompañamiento para toma de muestras calidad del agua, no se evidenció respuesta. **Archivo finalizado**
20201100022832	2020-04-23	**OPERATIVA**	16-06-20 Ok.	Solicitud disponibilidad de servicios, respuesta 29-05-20, Rad. 20201200007261, notificado 16-06-20, dentro de términos, de conformidad con el 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio. **Archivo finalizado**
20201100022982	2020-04-27	**JURÍDICA**	05-05-2020	Derecho de petición, respuesta de 05-05-2020, Rad. 20201020006171, enviada vía correo electrónico, en términos. **Finalizado**
20201100023162	2020-04-28	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud de desvinculación usuarios servicio de aseo, respuesta proyectada del 05-05-20, Rad. 20201400006021, no se evidencia la notificación. **Archivo finalizado.**
20201100023402	2020-04-29	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Derecho de petición Colfondos, oficio de respuesta proyectado del 18-05-20, Rad. 20201100018141, no se deja evidencia de la notificación o remisión de respuesta. **Archivo finalizado**

Tabla No. 8 Situación peticiones analizadas mes de abril

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	5
No se evidenció respuesta o notificación	8
No Requerían respuesta	7
Finalizadas en Sistema Orfeo	20

Del análisis efectuado en los cuadros anteriores, se desprende que, para el mes de abril, de las 20 PQRS seleccionadas para el seguimiento 7 de ellas no requerían respuesta, sin embargo, no se evidenció la respuesta y/o notificación de 8 de estas.

TABLA No. 9 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE MAYO

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100023802	2020-05-05	**PLANEACIÓN**	26-05-20	Solicitud nueva revisión, asociada al contrato 14070, respuesta del 26-05-20 Rad.20201400006451, notificada al peticionario dentro de los términos legales. **Archivo finalizado**
20201100023812	2020-05-05	**GERENCIA**	19-05-20	Derecho de petición, solicitud de información, se evidencia respuesta del 19-05-20, Rad. 2020 1000000291, notificada dentro de términos. **Archivo finalizado**
20201100023952	2020-05-06	**PLANEACIÓN**	26-05-20	Solicitud revisión técnica, asociada al contrato No. 10078, respuesta del 22-05-20, notificada el 26-05-20, dentro de términos legales. **Archivo finalizado**
20201100024112	2020-05-07	**PLANEACIÓN**	14-05-20	Se reporta predio desocupado, asociado al contrato 9819, respuesta del 14-05-20, Rad. 20201100018001, notificado dentro de términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100024192	2020-05-08	**PLANEACIÓN**	29-05-20,	Queja, asociada al contrato 4350, respuesta del 27-05-20, Rad. 20201400006501, notificada el 29-05-20, dentro de los términos otorgados por la ley. **Archivo finalizado**
20201100024242	2020-05-08	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Derecho de petición acuerdo de pago, revisado el Orfeo, dentro del histórico se refiere respuesta con Rad. 20201400006601, mas no se logra corroborar la oportunidad de respuesta **Archivo finalizado**.
20201100024262	2020-05-08	**PLANEACIÓN**	03-06-20	Derecho de petición, respuesta del 03-06-20, Rad. 20201400006671, notificado al peticionario dentro los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100024412	2020-05-11	**PLANEACIÓN**	02-06-20	Solicitud servicio de geofonía, para identificar fuga imperceptible, asociada al contrato No. 6286, respuesta del 02-06-20, notificada a la peticionaria dentro de los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100024592	2020-05-12	**PLANEACIÓN**	27-05-20	Derecho de petición, asociado al contra No. 5664, respuesta del 25-05-20, Rad. 20201100018781, notificado en 27-05-20, dentro de los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**

20201100024622	2020-05-12	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	En la relación arrojada por el Sistema Orfeo, se referencia como sugerencia, no obstante, al revisar no se encuentra información alguna. **Archivo finalizado**
20201100024942	2020-05-14	**PLANEACIÓN**	05-06-20	Solicitud acuerdo de pago, respuesta de 05-06-20, Rad. 20201400006741, notificada dentro de los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100025102	2020-05-15	**GERENCIA**	**No requiere respuesta**	Circular externa Contraloría Departamental, se trata de un requerimiento para acatarlo, no requiere oficio de respuesta. **Archivo finalizado**
20201100025112	2020-05-15	**OPERATIVA**	02-06-20	Derecho de petición solicitud de información, respuesta de 26-05-20, Rad. 20201200007211, notificada oportunamente vía correo electrónico en 02-06-20. **Archivo finalizado**
20201100025152	2020-05-15	**OPERATIVA**	02-06-20	Derecho de petición, respuesta de 01-06-20, Rad. 20201200007301, notificado vía correo electrónico en 02-06-20, dentro de términos otorgados por la ley. **Archivo finalizado**
20201100025372	2020-05-18	**OPERATIVA**	19-06-20	Solicitud disponibilidad de servicios, atendida mediante oficio de 16-06-20, Rad. 20201200007521, notificada vía correo electrónico del 19-06-20, dentro de los términos otorgados por la normativa. **Archivo finalizado**
20201100025502	2020-05-19	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Entrega resultados muestreo de agua, para consumo humano. **Archivo finalizado**
20201100026202	2020-05-27	**OPERATIVA**	10-06-20	Solicitud resultado análisis físico químico y microbiológico, respuesta de 08-06-20, Rad. 20201200007371, notificado 10-06-20, en tiempo. **Archivo finalizado**
20201100026372	2020-05-27	**PLANEACIÓN**	18-06-20	Queja, asociada al contrato No. 16151, atendida mediante oficio de 18-06-20, Rad. 20201400007051, fue notificada vía correo electrónico dentro de los términos legales. **Archivo finalizado**
20201100026412	2020-05-28	**GERENCIA**	02-06-20,	Requerimiento SSPD, respuesta de 02-06-20, Rad. 20201400006641, remitida vía correo electrónico, dentro del término concedido por la Superintendencia. **Archivo finalizado**
20201100026662	2020-05-29	**ADMINISTRATIVA**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud Ciudad Limpia, acuerdo de barrido, revisado el Sistema Orfeo, no se encuentra documento alguno que evidencie la oportunidad en la respuesta. **Archivo finalizado**

Tabla No. 10 Situación peticiones analizadas mes de mayo

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	15
No se evidenció respuesta o notificación	3
No Requerían respuesta	2
Finalizadas en Sistema Orfeo	20

De la información analizada en las tablas anteriores, se concluye que para el mes de mayo la mayoría de las peticiones fueron tramitadas de manera eficiente tanto a los peticionarios como en el sistema.

TABLA No. 11 PQRS SELECCIONADAS Y ANALIZADAS MES DE JUNIO

RADICADO	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
20201100026712	2020-06-01	**PLANEACIÓN**	24-06-20	Derecho de petición asociado al contrato No. 679, respuesta de 24-06-20, Rad. 20201400007121, notificado dentro de los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100027052	2020-06-03	**OPERATIVA**	10-06-20	Solicitud disponibilidad de servicios, respuesta de 08-06-20, Rad. 20201200007391, notificado vía correo electrónico el 10-06-20, dentro de términos legales. **Archivo finalizado**
20201100027092	2020-06-03	**OPERATIVA**	03-06-20	se reporta fuga de agua, atendida oportunamente, mediante revisión con acta 8418 de 03-06-20, acta suscrita por el peticionario. **Archivo finalizado**
20201100027262	2020-06-03	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Notificación visita para vigilancia calidad de agua, se requiere acompañamiento. **Archivo finalizado**
20201100027382	2020-06-04	**PLANEACIÓN**	13-06-20	solicitud de revisión por incremento de consumo, asociado al contrato No. 23952, respuesta del 13-06-20, Rad. 20201100019361, notificada dentro de los términos legales. **Archivo finalizado**
20201100027452	2020-06-04	**ADMINISTRATIVA**	**No requiere respuesta**	Revisado el Orfeo, se refiere como radicado doble, no hay información. **Archivo finalizado**
20201100027752	2020-06-05	**PLANEACIÓN**	16-06-20	Derecho de petición, respuesta de 13-06-20, Rad. 20201100019491, notificada en 16-06-20, dentro del término legal. **Archivo finalizado**
20201100028112	2020-06-09	**JURÍDICA**	11-06-20	Acción de tutela, respuesta del 11-06-20 vía correo electrónico. **Archivo finalizado.**
20201100028492	2020-06-10	**PLANEACIÓN**	07-07-20	Reclamo por cobro de promedios, asociado al contrato No. 14938, respuesta del 07-07-20, Rad. 20201400007541, notificado dentro de los términos legales. **Archivo finalizado**

20201100028842	2020-06-12	**PLANEACIÓN**	06-07-20	Solicitud cambio clase de uso, asociada al contrato No. 18676, respuesta del 06-07-20, Rad. 20201400007391, notificado en 06-07-20, en tiempo. **Archivo finalizado**
20201100028922	2020-06-16	**PLANEACIÓN**	06-07-20	Solicitud cancelación de matrícula, asociada al contrato No. 18826, respuesta del 06-07-20, Rad. 20201400007401, notificada a la peticionaria dentro de los términos que otorga la ley. **Archivo finalizado**
20201100029122	2020-06-16	**PLANEACIÓN**	08-07-20	Copia de denuncia ante la SSPD., se envía oficio del 08-07-20, Rad.20201400007581, dirigido a la peticionaria dentro de términos legales ratificando la respuesta emitida con el Rad. 20201100018781del 27-05-20. **Archivo finalizado**
20201100029392	2020-06-18	**PLANEACIÓN**	01-07-20,	Se reporta predio desocupado, se da respuesta del 01-07-20, Rad.20201100020121, notificado a la peticionaria en tiempo. **Archivo finalizado**
20201100029702	2020-06-23	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Solicitud servicio de geofonía, revisado el Orfeo, no se logró corroborar la notificación de la respuesta. **Archivo finalizado**
20201100029722	2020-06-23	**GERENCIA**	**No se evidencia en el sistema**	Derecho de petición, revisado el Orfeo durante el seguimiento, no se encuentra documento alguno que evidencie la oportunidad en la respuesta. **Archivo pendiente**.
20201100029752	2020-06-23	**OPERATIVA**	**No requiere respuesta**	Informe de seguimiento al PUEAA, para revisar y realizar las acciones pertinentes. **Archivo finalizado**
20201100029932	2020-06-24	**ADMINISTRATIVA**	**No requiere respuesta**	Se reporta doble radicado. **Archivo finalizado.**
20201100031912	2020-06-30	**OPERATIVA**	**03-07-20**	Informe de seguimiento al PSMV., oficio de respuesta y comunicación de inconformidades por parte de la entidad, del 03-07-20, Rad. 20201200007941, remitido oportunamente a la CAM, vía correo electrónico. **Archivo sin finalizar**
20201100031952	2020-06-30	**PLANEACIÓN**	08-07-20	Se reporta predio desocupado, asociado al contrato No. 1537, oficio de respuesta del 08-07-20, Rad. 2020110002050, notificado oportunamente. **Archivo finalizado**
20201100032162	2020-06-30	**PLANEACIÓN**	**No se evidencia en el sistema**	Petición de desvinculación del servicio de aseo, revisado el Ofeo, no se logró corroborar la oportunidad en la respuesta. **Archivo por finalizar**

Tabla No. 12 Situación peticiones analizadas mes de junio

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	13
No se evidenció respuesta o notificación	3
No Requerían respuesta	4
Finalizadas en Sistema Orfeo	19
No finalizadas en Sistema Orfeo	1

Del análisis de la información plasmada en las tablas anteriores, se observa que la mayoría de solicitudes fueron atendidas oportunamente y tramitadas de manera apropiada en el sistema Orfeo.

Tabla No. 13 Situación General PQRS analizadas en el semestre

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de los términos legales	69
No se evidenció respuesta o notificación	35
No Requerían respuesta	17
Finalizadas en Sistema Orfeo	114
No finalizadas en Sistema Orfeo	6

Es preciso señalar que, verificados directamente en el Sistema Orfeo, las 120 peticiones, seleccionadas aleatoriamente, de las 3.320 que ingresaron a la entidad durante el primer semestre, observamos que el 83 % fueron atendidas dentro de los términos que otorga la ley y tramitadas apropiadamente a través del Sistema Electrónico Orfeo, el 42 % no fueron debidamente tramitadas en el sistema, razón por la cual no se puede conocer por medio de esta herramienta la oportunidad de respuesta. En este mismo sentido el 20,4%, no requerían respuesta.

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando una buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta, pero no son notificadas al peticionario dentro de los términos señalados y no se efectúa la finalización apropiada en el sistema Orfeo, pese a que la mayoría de los archivos revisados, han sido finalizados.

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 14 Radicados que no evidencian notificación o respuesta en el Sistema Orfeo

DEPENDENCIA	RADICADOS/ MESES						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PLANEACIÓN	20201100000152 20201100000702 20201100005082 20201100006192 20201100007222	20201100008802 20201100010032 20201100010492 20201100011002 20201100015942	20201100016722 20201100017642 20201100020532 20201100021172	20201100022302 20201100023162	20201100024242	20201100029702 20201100032162	19
ADMINISTRATIVA	20201100002652	20201100013362	20201100016762 20201100021482	20201100022112 20201100023402	20201100024622 20201100026662		8
OPERATIVA	20201100002052 20201100003512			20201100022532 20201100022542			4
JURÍDICA				20201100021652			1
GERENCIA		20201100009362		20201100021802		20201100029722	3

De las anteriores, nueve 9 corresponden a solicitudes de reinstalación del servicio, en las que la respuesta se materializa con la generación de la respectiva acta de reinstalación y la acción realizada, cuatro 4 de ellas a solicitud de conexiones nuevas, de las cuales observamos, que se ha efectuado la finalización del trámite, pero no se evidencian en el sistema las actas de reinstalación, ni las de conexión, de tal manera que al realizar el seguimiento no se logra determinar si la respuesta al usuario o suscriptor, se ha gestionado satisfactoriamente.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es pertinente continuar con esa buena disposición, para gestionar la respuesta a las peticiones, así como finalizar de manera apropiada y oportuna los trámites a través del Sistema Electrónico Orfeo, toda vez que es a través de esta herramienta que se obtienen las estadísticas sobre las PQRS que ingresan y se efectúa el monitoreo de los tiempos de respuesta por parte del personal a cargo de este proceso.

- ✓ En el evento que se dificulte dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, 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 ineludible resolver de fondo la petición.

- ✓ Es preciso que el personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, continúe con el seguimiento y generación de informes en forma periódica, conforme a los registros obtenidos a través del sistema Orfeo, con el propósito de prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones y efectúe la identificación y clasificación de las diferentes peticiones, de acuerdo a su modalidad, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.

- ✓ 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 tramite oportunamente en el Sistema de Información Orfeo.

- ✓ Se recomienda al personal a cargo de las diferentes dependencias, revisar las peticiones asociadas a los radicados que figuran en la tabla No. 14 de este informe y subir al Orfeo las evidencias de la atención o respuesta o en su defecto informar a esta oficina el estado del trámite de las mismas, toda vez que como se mencionó, no fue posible evidenciar la oportunidad de respuesta.

Firmado en original
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno