

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 14

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ RINCÓN
Jefe de Control Interno

PITALITO, ENERO DE 2025



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 14

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.....	14



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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 julio al 31 de diciembre de 2024, 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 5IINCO 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 decepcionar 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.



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09 APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 4 de 14

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito - EMPITALITO E.S.P., 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 el segundo semestre de 2024, 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 y 5IINCO durante el segundo semestre, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte a diciembre de 2024, así como la verificación en forma aleatoria directamente en el Sistema Orfeo y 5IINCO, 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 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.



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09 APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 5 de 14

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:



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09 APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 6 de 14

- ✓ **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.

Se realiza la aclaración que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el 17 de mayo, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado.

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	APROBADO: 20/08/2024
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 14

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

El contexto situacional de la entidad respecto al crecimiento de suscriptores en el segundo semestre de la vigencia 2024, es vital conocer el número de suscriptores con el fin de determinar el porcentaje de las PQR interpuesta a la entidad en la vigencia evaluada y tomar decisiones la alta dirección en torno a mejora continua de los respectivos proceso y procedimientos.

Tabla No. 1 Situación General del segundo semestre 2024

SUSCRIPTORES SERVICIOS PUBLICOS JULIO A DICIEMBRE 2024						
DESCRIPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
USUARIOS	31939	32069	32180	32313	32464	32583
SUSCRIPTORES NUEVOS JULIO A DICIEMBRE 2024	130	111	132	152	119	99
PORCENTAJE DE CRECIMIENTO	%	0.34%	0.41%	0.47%	0.36%	0.30%

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



Gráfico No. 1 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 de 14

Como ya se había manifestado, para el presente seguimiento se solicitó información a la Dirección Comercial al Atención al usuario sobre las PQR., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024, Es preciso colocar de manifiesto que, sobre este asunto, la entidad recepción información por medio de dos sistemas a saber; el software comercial 5IINCO, a través del cual se registra PQR., relacionadas con el área comercial, peticiones, quejas, reclamaciones y otras asociadas a desviaciones significativas registradas en el procesos de facturación. 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, se verifica en el sistema 5IINCO al cual la dependencia de Control Interno tiene acceso en tiempo real, 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 la información aportada observamos que, para el periodo julio a diciembre 2024, se reportaron un total de 1687 reclamaciones asociadas al proceso comercial, que fueron objeto de visita, bajo los siguientes criterios; (reclamos por facturación, peticiones, solicitud de abonos, falla en continuidad del servicio, fugas operativas, reinstalaciones, información general llamadas, lecturas mal tomadas, facturas no entregadas), sobre los cuales se encontró que por parte del personal a cargo de la entidad se realizó las revisiones y procedimientos correspondientes, generando la respectiva consolidación de datos, según formatos estandarizados y en este orden se clasifica las peticiones del sistema ORFEO un total de 1322, tiene que ver con las peticiones generales que ingresan a la entidad, cuyo resultado se registra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 2 Situación General de reclamos segundo semestre 2024

RECLAMOS SEGUNDO (2) SEMESTRE 2024							
CONTEXTO DE LAS PQR.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sistema 5IINCO	57	75	71	71	48	43	365
SISTEMA ORFEO	252	245	197	226	169	233	1322
GRAN TOTAL	309	320	268	297	217	276	1687

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

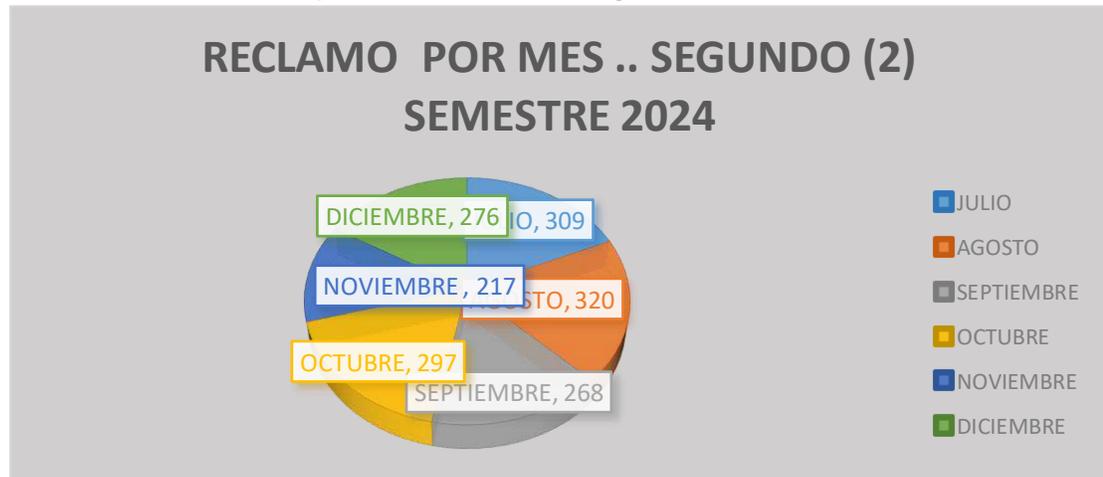


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	APROBADO: 20/08/2024
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 14



Gráfico No. 2 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.

De los resultados analizados en la tabla se concluye que, de las **1687** reclamaciones radicadas en el software comercial, según se indica 1322 corresponden a reclamos por facturación por el sistema ORFEO, y 365 por el sistema 5IINCO los cuales cuentan con visita, y por tanto accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS, 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, para la realización del ajuste a la factura inicialmente expedida así mismo **1687** de estas peticiones se realizaron por sistema comercial, surtieron el respectivo tramite de la vida gubernativa.



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 de 14

Es así que de la información aportada observamos que, para el periodo julio a diciembre 2024, se reportaron un total de 392 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:

RECLAMOS SEGUNDO (2) SEMESTRE 2024							
CONTEXTO DE LAS PQR.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones que ameritaron visita	44	44	36	28	25	19	196
PQR que accedieron a arreglo y/o descuento	21	23	19	13	18	14	108
PQR que no accedieron	23	21	17	15	7	5	88

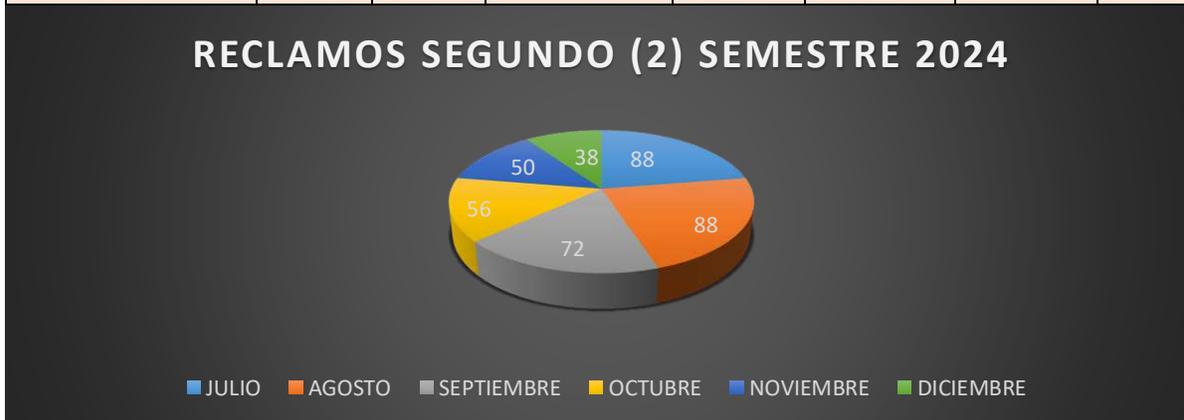


Gráfico No. 3 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRs tramitadas.

De los resultados analizados en la tabla se concluye que, de las **392** reclamaciones radicadas en el software comercial, que según se indicó cuentan con acta de visita, un total de **304** accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS., para realizar ajuste a la factura inicialmente expedida, asimismo **88** 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

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	APROBADO: 20/08/2024
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 14

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 programa 5IINCO, la herramienta cuenta con los informes detallados para realizar seguimiento a la segunda instancia con la generalidad que la entidad tenga conocimiento, para el respectivo control.

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 1322, las cuales fueron transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, en los informes emitidos por la Oficina a cargo de las mismas, se detalla el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias responsables, se evidencia que fueron clasificadas por modalidad de petición

Tabla No. 3 Situación General de reclamos segundo semestre 2024

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comerc

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.												CÓDIGO: MI.COM.FO.20	
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS												APROBADO: 01/03/2021	
													VERSIÓN: 1	
DEL 1 JULIO AL 30 DICIEMBRE 2024														
PETICIONES P.Q.R.	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	% (PROM MENSUAL)	% (PROM ACUMULADO)
ABONOS	427	1,31%	481	0,00%	377	1,15%	416	1,26%	1301	3,93%	318	0,96%	0,35%	2,08%
REINSTALACIONES	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	427	1,31%	481	0,00%	377	1,15%	416	1,26%	1301	3,93%	318	0,96%	429,00%	2,08%
CAUSALES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	% (PROM MENSUAL)	% (PROM ACUMULADO)
RECLAMOS POR FACTURACION	44	0,14%	44	0,13%	36	0,11%	28	0,08%	25	0,08%	19	0,06%	0,07%	0,33%
PETICIONES	13	0,04%	31	0,09%	35	0,11%	41	0,12%	23	0,07%	24	0,07%	0,03%	0,16%
FALLA EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
FUGAS - OPERATIVAS	14	0,04%	16	0,05%	5	0,02%	5	0,02%	0	0,00%	4	0,01%	0,02%	0,09%
CORRESPONDENCIA - ORFEO	252	0,77%	245	0,75%	197	0,60%	226	0,69%	169	0,51%	233	0,70%	0,15%	0,77%
CORREOS ELECTRONICOS	292	0,90%	239	0,73%	278	0,85%	319	0,97%	314	0,95%	270	0,81%	0,30%	1,50%
INFORMACION/SOLICITUDES														
TOTAL	615	1,89%	575	1,76%	551	1,68%	619	1,88%	531	1,60%	550	1,66%	0,57%	2,86%
ALTOS CONSUMOS / FACTURAS ARREGLADAS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	% (PROM MENSUAL)	% (PROM ACUMULADO)
FUGAS IMPERCEPTIBLE	11	0,03%	15	0,05%	14	0,04%	11	0,03%	13	0,04%	11	0,03%	0,02%	0,12%
LECTURAS MAL TOMADAS	10	0,03%	8	0,02%	5	0,02%	2	0,01%	5	0,02%	3	0,01%	0,01%	0,04%
TOTAL	21	0,06%	23	0,07%	19	0,06%	13	0,04%	18	0,05%	14	0,04%	0,03%	0,17%
USUARIOS	32579		32704		32813		32942		33105		33212			
RAUL CERON BENAVIDES DIRECTOR COMERCIAL Y DE ATENCION AL CLIENTE														
		Telefono: (578) 8360012 Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo contacto@empitalito.gov.co www.empitalito.gov.co												



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGO: AP.GCL.FO.09	
			APROBADO: 20/08/2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 1	
			PÁGINA: 12 de 14	

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

Gráfico No. 5 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.

Tabla No. 4 Situación General de reclamos segundo semestre 2024

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

SEGUNDO (2) SEMESTRE 2024														
GRAN TOTAL PQRS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT TOTAL	% (PROM MENSU)
SUSCRITOR	31939	1,0%	32069	1,00%	32180	0,83%	32313	1%	32464	0,67%	32583	0,85%	1685	5,23%
TOTAL	309		320		268		295		217		276			

En relación con las PQR que ingresaron a la entidad, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró un porcentaje bajo de peticiones quejas y reclamos en comparación con el total de suscriptores de la entidad, de los servicios de acueductos y alcantarillado dentro de la vigencia segundo semestre 2024, indicadores que plantean realizar ajustes a los procesos como estrategias de mejora que se deben ir fortaleciendo para bajar indicadores dentro de los criterios establecidos en PQRS, como metas para el primer y segundo semestre del 2025.

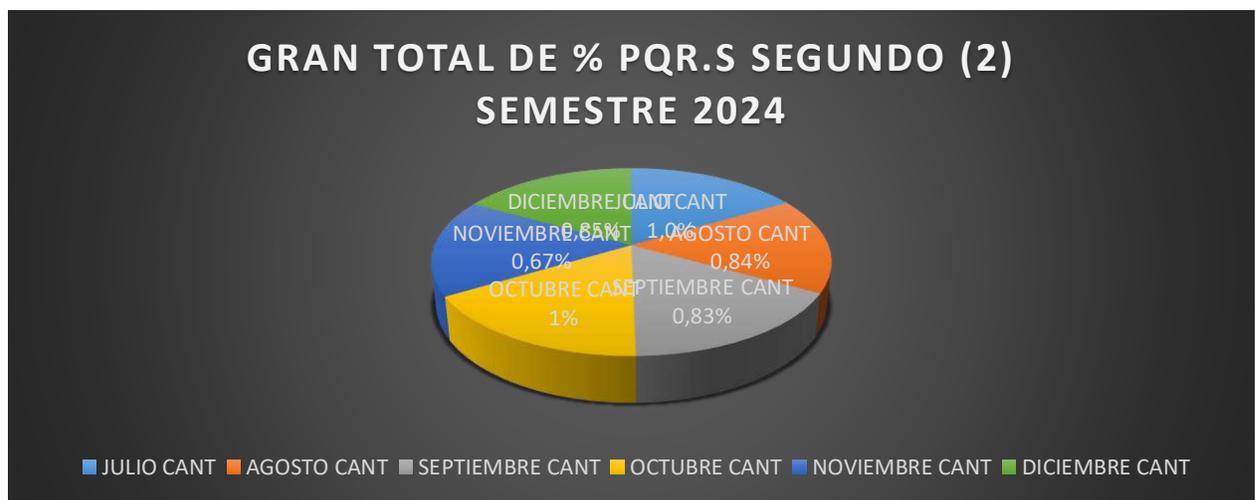


Gráfico No. 4 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.2

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09 APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 13 de 14

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.

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.

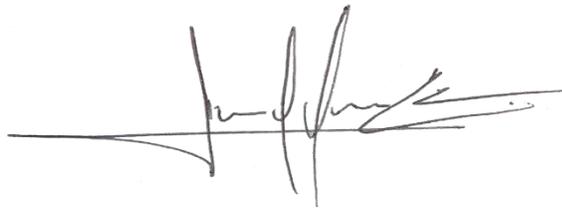
7.RECOMENDACIONES

- ✓ 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, 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.
- ✓ La oficina de control interno en la evaluación de peticiones quejas y reclamos no puede revisar la conexión de la Interfax de las peticiones realizadas por la página web de la entidad, es recomendable revisión y ajuste de este proceso en cumplimiento a la ley de transparencia y accesos a la información pública
- ✓ Se recomienda evaluar si los procedimientos internos para la recepción, clasificación y respuesta a PQRS están siendo seguidos correctamente.



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 20/08/2024
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 14 de 14

- ✓ Se sugiere verificar si los tiempos de respuesta cumplen con los plazos establecidos por la normativa del cliente.
- ✓ Analizar si las respuestas proporcionadas son claras, completas y satisfactoria para el usuario.
- ✓ Identificar áreas o procesos específicos que generen mayor número de quejas o sugerencias, proponer mejoras.
- ✓ Proponer indicadores que permita medir el éxito o la mejora en la gestión de PQRS.
- ✓ Estas recomendaciones están orientadas a proponer una mejora continua en el proceso, garantizar la satisfacción del usuario y fortalecer la imagen de la empresa.



JUAN CARLOS HERNANDEZ RINCÓN
Jefe de Control

