OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

ALEX ANTONIO LOBOA MEZU
Asesor Control Interno

SUAREZ CAUCA, DICIEMBREDE 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER 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 las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Emsuarez, 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 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 Suarez Cauca EMSUAREZ 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 segundo semestre de 2024, 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, 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.

6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

la Empresa de servicios públicos EMSUAREZ Cuenta con diferentes canales de atención al usuario como la atención personalizada en la oficina de PQRS, página web, línea telefónica.
La oficina de PQRS maneja la atención de Peticiones quejas y Reclamos, de manera presencial, mediante la expedición de actas de revisión y actuación técnica, administrativa y operativa para la resolución de peticiones y problemas en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo; para la vigencia 2024 del segundo semestre se han atendido un total 870 peticiones y reclamos los cuales fueron atendidos oportunamente por el personal de la entidad.

Cabe mencionar que las causales comunes de PQR'S son por el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y por fallas operativas en la prestación de cada uno de los servicios que presta la empresa, en este sentido la oficina de PQR atiende en promedio mensual de 138 PQRS´

ITEM	MES	DOCUMENTOS	VERBALES	CORREO	PAGINA WEG	SUB TOTAL
1	JULIO	6	133	1	0	140
2	AGOSTO	5	124	2	0	131
3	SEPTIEMBRE	4	136	1	0	141
4	OCTUBRE	15	145	1	0	412
5	NOVIIEMBRE	7	152	3	0	162
6	DICIEMBRE	2	132	1	0	135
TOTAL		39	822	9	0	870

6.1 SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

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 un total de 32 peticiones se logró evidenciar por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta

Radicados

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es pertinente continuar con esa buena disposición, para gestionar la respuesta a las peticiones
- ✓
- ✓ Se debe centrar un software para las radicaciones de los derechos de petición

- ✓ 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.

- ✓ 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

- ✓ Impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley y finalizar el trámite oportunamente

Alex Antonio Loboa Mezu
Asesor control interno