

INFORME SEMESTRAL

PQRSD

PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN....4

OBJETIVOS....4

OBJETIVO GENERAL....4

Objetivos Específicos....5

MARCO NORMATIVO....5

MARCO CONCEPTUAL....6

Derechos de petición:....6

Consulta:....6

Datos Personales:....6

Documentación:....7

Termino de Respuesta:....7

Las peticiones de documentos y de información:....7

Información:....7

Interés Particular....7

Solicitud de Información:....7

Reclamo:....7

Sugerencias:....8

CANALES DE ATENCIÓN....8

ANALISIS ATENCIÒN A PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023....8

COMUNICACIONES....8

5.2 ACTAS....9

5.3 COMUNICACIONES ENTIDADES OFICIALES....10

5.4 INFORMES....10

5.5 ACCIOENES DE TUTELA....11

5.5 PETIONES, QUEJAS, RECLAMOS ASESORA JURIDICA....12

5.6 Actas Comité de Empalme Facturación y PQRS 12

5.7 solicitudes.....13

5.8 SOLICITUD SUSPENSIÓN DE SERVICIOS.....14

RECOMENDACIONES Y ACCIONES A DESARROLLAR 17

PRESENTACIÓN

De acuerdo a lo estipulado en la ley 1474 de 2011 – articulo 76 “En toda empresa 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.” Conjuntamente con la ley 190 de 1995, la ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015. Por esta razón la oficina de control interno en sus funciones, verifico el cumplimento de lo estipulado por la normatividad en los procedimientos y lineamientos relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, teniendo como fuente de información el proceso de gestión comercial, facturación y PQRSD. en cumplimiento de lo establecido en el Articulo 2.2.3.12.2. Del Decreto 1166 de 2016 – “centralizar en una sola Oficina o Dependencia la recepción de las PQRSD”, donde se recopila toda la información. A través de página web, correo electrónico, correo certificado, WhatsApp y de manera presencial con los funcionarios de la institución.

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se tomó el periodo comprendido entre ENERO A JUNIO DE 2023, con el fin de establecer el cumplimiento en diligencia, efectividad y oportuna respuesta a cada una de las peticiones, detectar falencias y posibles mejoras para con ello tener un mejoramiento continuo de la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Hacer el Seguimiento, Evaluación y Reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en el PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023, según lo establece la normatividad vigente. Así mismo determinar y analizar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta dirección y a los responsables de los procesos que con lleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano con nuestra empresa.

Objetivos Específicos

- Analizar la cantidad, el tipo, el medio de solicitud y el destinatario de cada PQRSD, interpuestas por la ciudadanía.
- Determinar si la atención se está prestando de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Realizar las recomendaciones a que haya lugar, encaminando al mejoramiento continuo de la Entidad.

MARCO NORMATIVO

- Constitución política de Colombia art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

- Constitución política de Colombia art. 92 “Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.”

- Constitución política de Colombia art. 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 87 de 1993, art. 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 190 de 1995, art 55 “Las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.

- Decreto 1537 de 2001 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.

- Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, Peticiones verbales.

MARCO CONCEPTUAL

Derechos de petición: Es el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones de forma respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una respuesta satisfactoria a su solicitud. Por lo anterior, un ciudadano puede realizar una petición a través de diferentes modalidades y se entenderá dentro de los (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad de la siguiente forma:

Consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre su determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confinadas a la entidad. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Datos Personales: El termino máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha a su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha que se entenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del artículo

15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Termino de Respuesta: Salvo norma legal especial y sin 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.

Las peticiones de documentos y de información: deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.

Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Interés Particular**:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración Municipal deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y de los requisitos exigidos para cada caso.

Solicitud de Información: El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine. Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

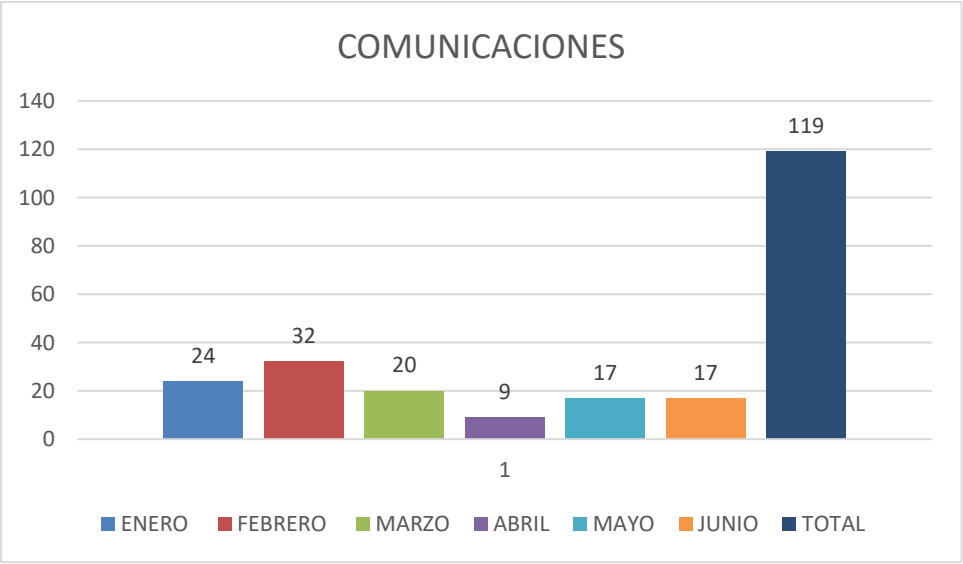
CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención que maneja la empresa red vital, por los cuales todos los ciudadanos interesados pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son:

- Correo Electrónico
- Página Web
- Presencial
- Vía telefónica
- WhatsApp

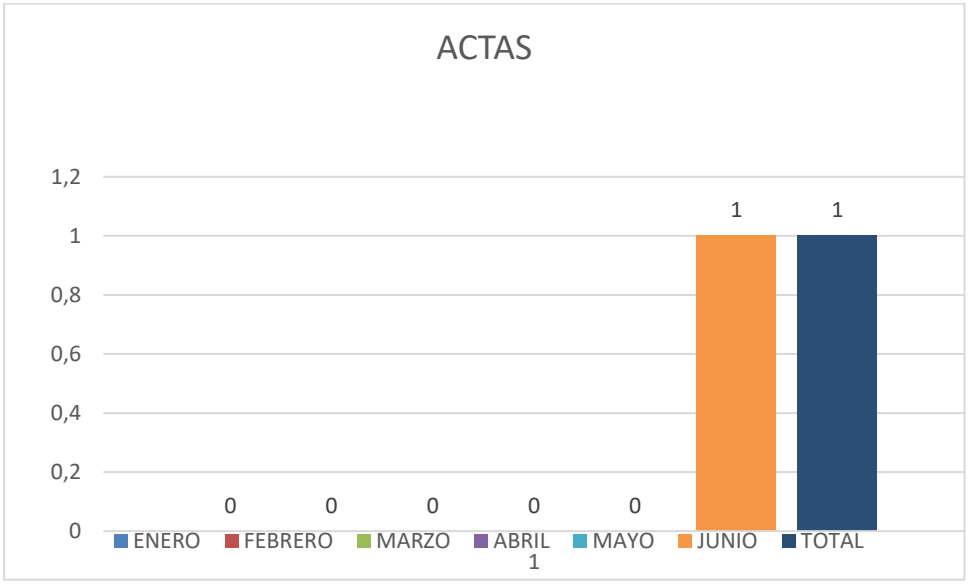
ANALISIS ATENCIÒN A PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023

COMUNICACIONES



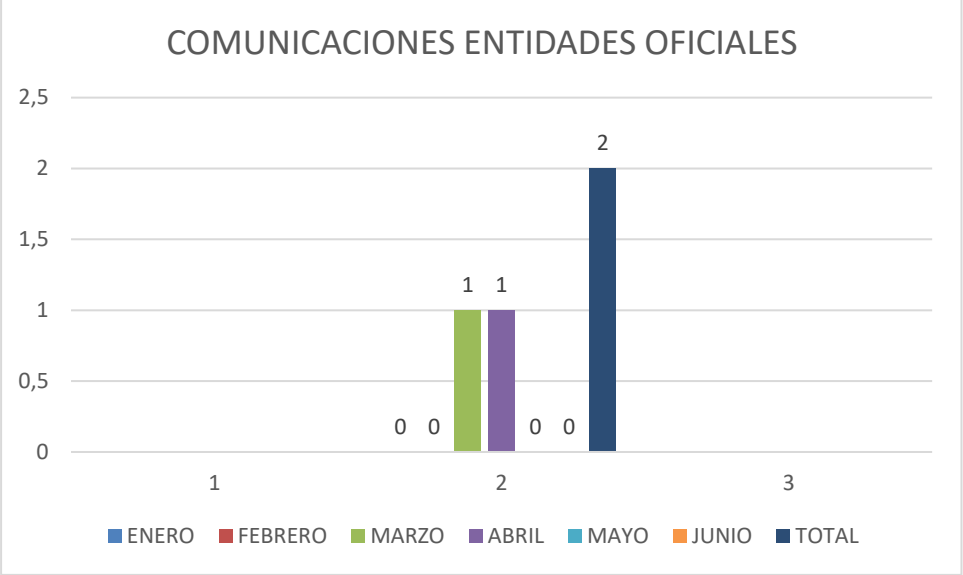
De la información suministrada por la auxiliar de gerencia de los meses enero al mes de junio, se observa en la gráfica que en el mes de febrero se recibieron un total de 32 comunicaciones siendo el mes más alto con estas acciones, el mes más bajo es el mes de abril con 9 comunicados para un total del primer semestre de 119 los cuales a 23 no se le dio respuesta.

5.2 ACTAS



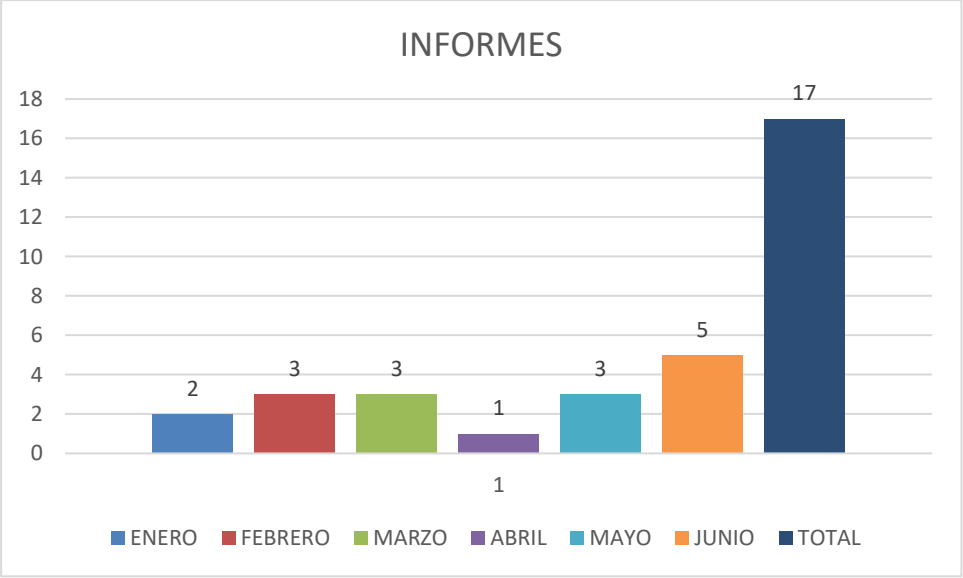
Se puede observar en la gráfica que solo para el mes de junio se manejó un acta el cual fue remitido por el Ing. de calidad y se le dio su respectivo cierre.

5.3 COMUNICACIONES ENTIDADES OFICIALES



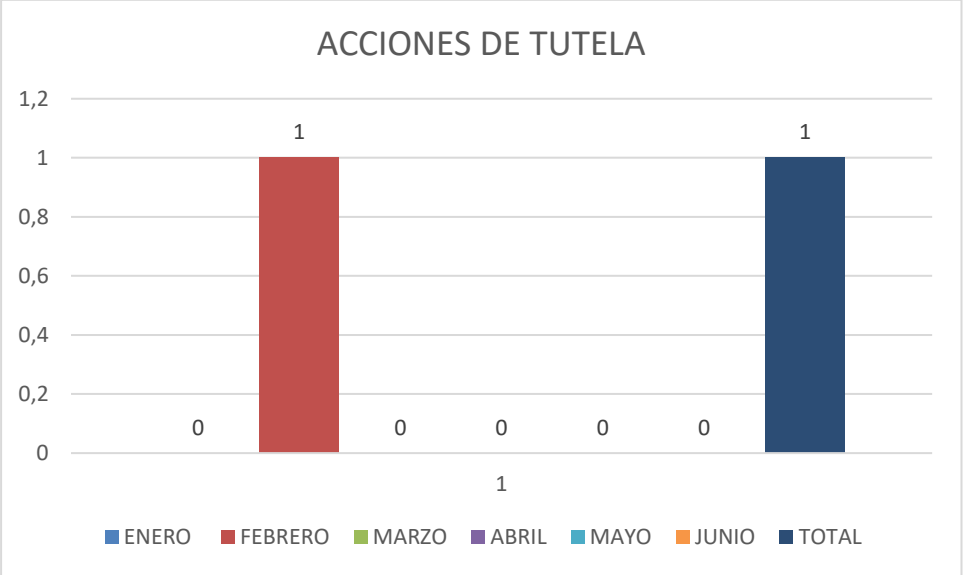
Para los comunicados de entidades oficiales solo fueron dos en el mes de marzo y mes de abril, los cuales fueron remitidos por SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y CORPOBOYACA, se les dio respuesta a solo dos de ellas.

5.4 INFORMES



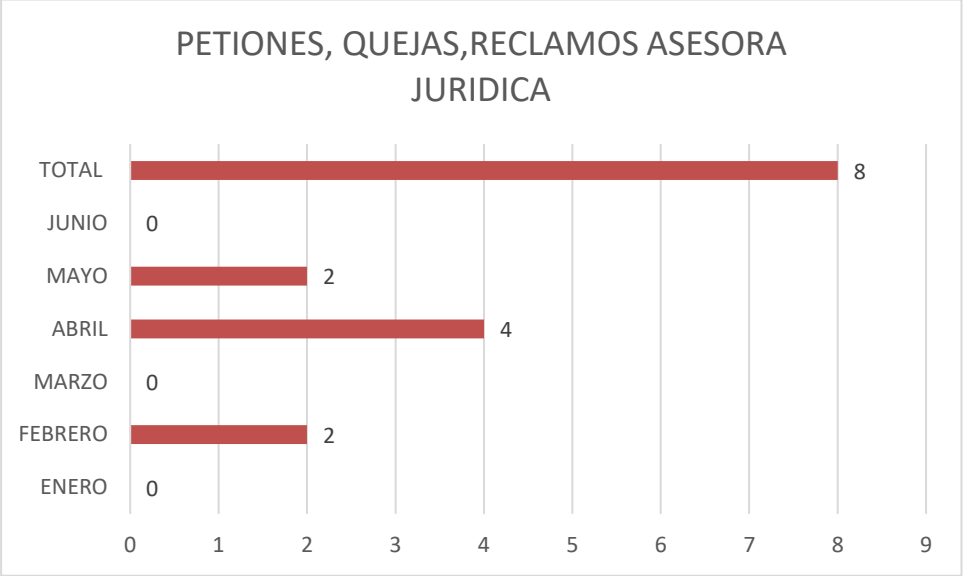
Los informes realizados en el primer semestre 2023 fueron 17 en total los cuales se les dio cierre o solución a solo 10.

5.5 ACCIOENES DE TUTELA



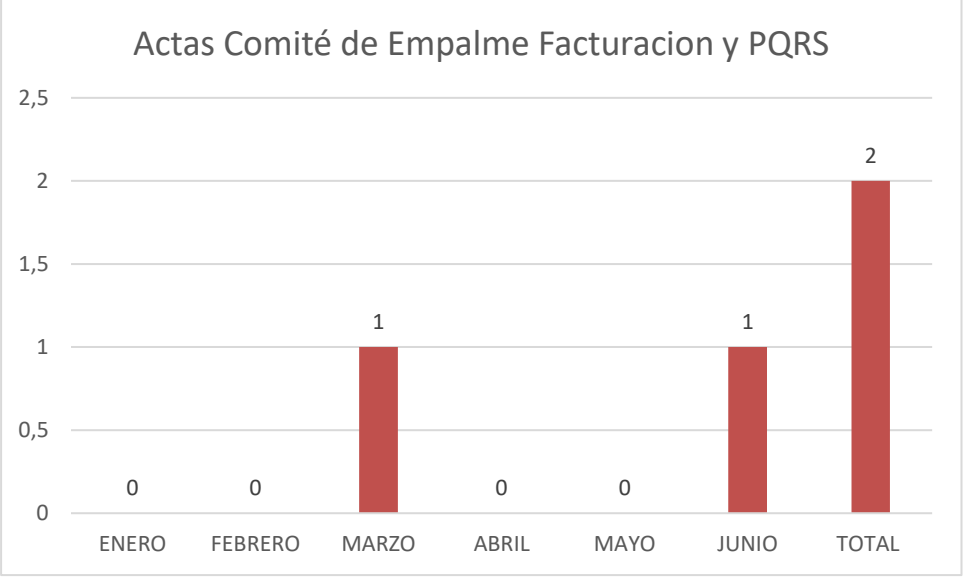
Para el mes de febrero se dio la única acción de tutela remitida por juzgado primero promiscuo municipal la cual se le dio respuesta y cierre el día 24 de febrero por la oficina jurídica.

5.5 PETIONES, QUEJAS, RECLAMOS ASESORA JURIDICA



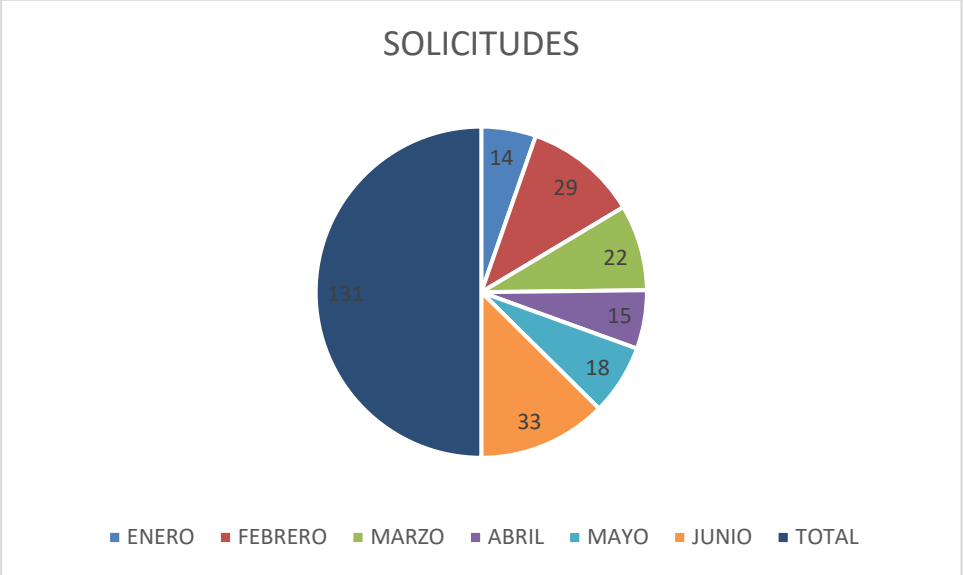
La asesora jurídica recibe un total de 8 PQR durante el primer semestre del 2023 dando le cierre a un total de 6.

5.6 Actas Comité de Empalme Facturación y PQRS



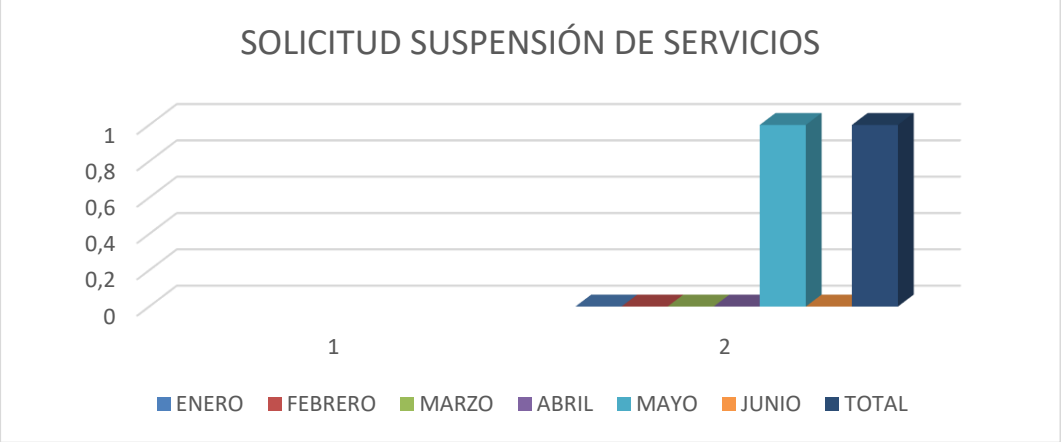
Para facturación y empalme se recibieron dos actas remitidas en el mes de marzo y junio las cueles se les dio cierre en la fecha.

5.7 solicitudes



Para el primer semestre del 2023 las solicitudes fueron 131 las cuales se le dieron respuesta a 93 de ellas.

5.8 SOLICITUD SUSPENSIÓN DE SERVICIOS



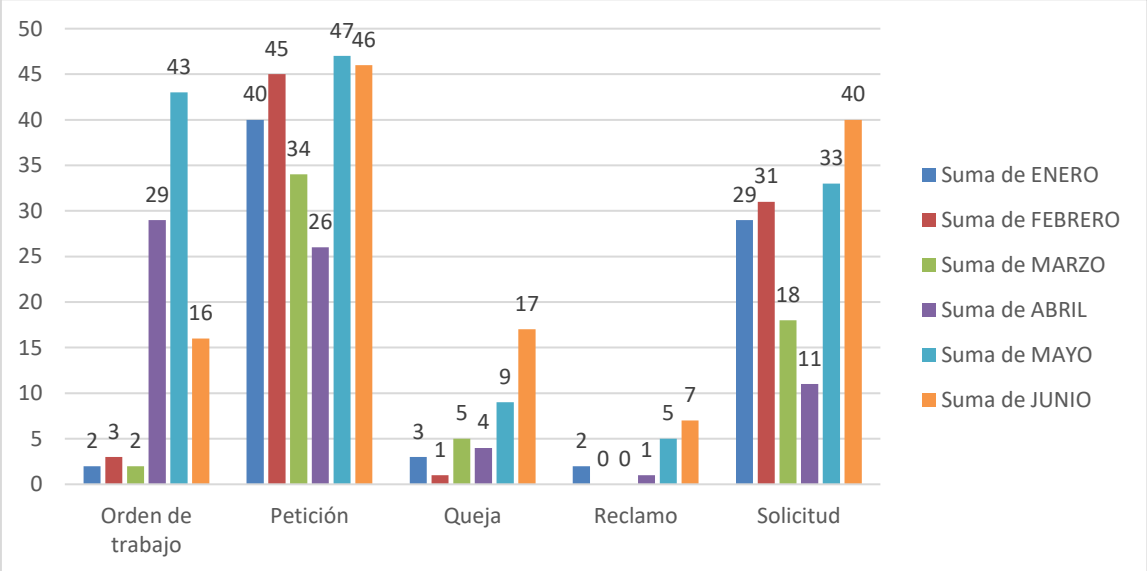
En los seis meses solo se solicitó 1 suspensión de servicios la cual se le dio cierre o se llegó a un acuerdo en el día.

la información suministrada por el proceso de gestión comercial, facturación y PQRSD podemos dar a conocer que las problemáticas más comunes de PQRSD son:

- Inconformidad con el consumo facturado
- Falla en la continuidad del servicio
- Cambio de medidor o equipo de medida
- Suspensión o corte del servicio
- Frecuencias adicionales de recolección
- Afectación Ambiental
- Estado de las Infraestructura
- Cobros por reconexión, reinstalación

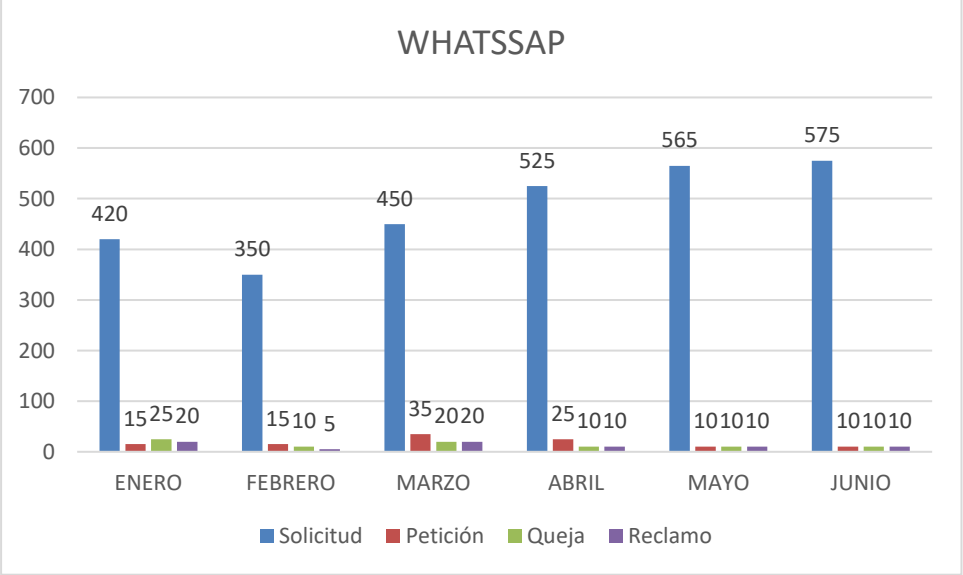
GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD								
#	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	CERRADAS
Reclamo	2	0	0	1	5	7	15	15
Queja	3	1	5	4	9	17	39	39
Solicitud	29	31	18	11	33	40	162	162
Orden de trabajo	2	3	2	29	43	16	95	95
Petición	40	45	34	26	47	46	238	238
WHATSSAP							TOTAL	CERRDAS
Solicitud	420	350	450	525	565	575	2.885	2.885
Petición	15	15	35	25	10	10	110	110
Queja	25	10	20	10	10	10	85	85
Reclamo	20	5	20	10	10	10	75	75

De la información suministrada podemos ver que la peticiones durante el primer semestre son las más altas con un total de 238 las cuales se les han dado respuesta en las fechas límites de igual forma a los reclamos, quejas ordenes de trabajo y solicitudes se encuentran cerradas.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Orden de trabajo	2	3	2	29	43	16
Petición	40	45	34	26	47	46
Queja	3	1	5	4	9	17
Reclamo	2	0	0	1	5	7
Solicitud	29	31	18	11	33	40
Total, general	**76**	**80**	**59**	**71**	**137**	**126**

Podemos ver que en el cuadro anterior un total de 449 PQRSD remitidas y solucionadas para el primer semestre del 2023 siendo el mes de mayo con más radicados de esta con un total de 137 dando respuesta a su totalidad.



Por medio la aplicación WhatsApp las solicitudes son las más generadas con un total de 2885 en el primer semestre del 2023 las cuales se les da respuesta oportuna, de igual forma para las peticiones, quejas y reclamos.

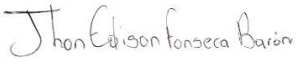
RECOMENDACIONES Y ACCIONES A DESARROLLAR

Con base al seguimiento realizado por la oficina de control interno a las PQRSD las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios de la empresa.

- La atención al ciudadano es la cara de la sociedad, pero además es el área más importante para la entidad dado que es la puerta de entrada para conocer las PQRS de los ciudadanos, lo que permite a la alta dirección tomar decisiones para mejorar el servicio.

- Implementar el seguimiento de semaforización para poder llevar un mejor control de las respuestas de las PQRSD.

- Capacitar a cada uno de los procesos que tienen atención de las PQRSD con el software Sysman



Jhon edison fonseca Baron

Jefe de control interno