Empresa de Servicios Públicos
Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.S
CUARTO TRIMESTRE 2020

Sergio Mauricio Ramírez Ramírez
Asesor de Control Interno

LEBRIJA DICIEMBRE 2020

INTRODUCCIÓN

Los derechos fundamentales son aquellos derechos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse - los derechos fundamentales - como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad.

A su vez mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El sitio web de EMPULEBRIJA ESP, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

La circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL de petición especialmente en sus numerales 1 y 3: EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos.

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá

incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondientes al cuarto trimestre de 2020, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones (P.Q.R.S), tengan una respuesta idónea y dentro de los términos de ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de EMPULEBRIJA ESP.

OBJETIVO GENERAL

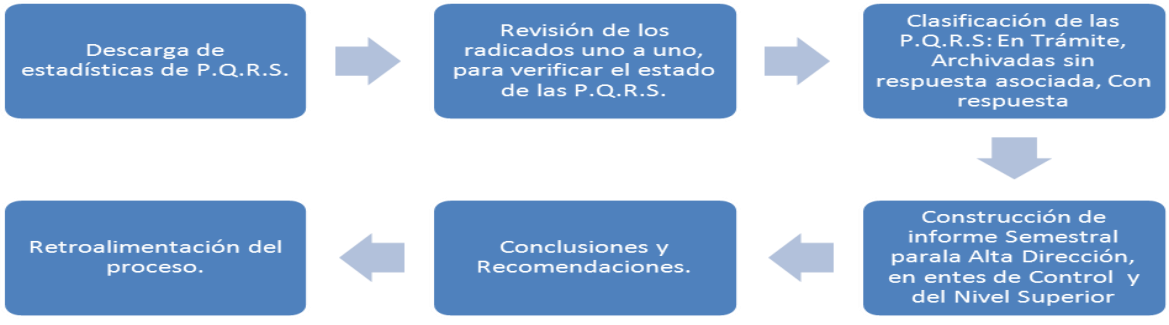
- Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el cuarto trimestre de 2020, meses de octubre, noviembre y diciembre, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las áreas de la Empresa.
- Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar gestión de las P.Q.R.S y respuesta al ciudadano en general.

METODOLOGÍA

En su función de vigilar la oportuna atención de las P.Q.R. los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes la Unidad Funcional de Control Interno presenta el seguimiento mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el Excel que se lleva la información de ventanilla única.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

En la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento....."
Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: "El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento". Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de EMPULEBRIJA ESP.

- Decreto 1166 de julio 19 de 2.016.

- Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.

DENOMINACIÓN DE LAS PETICIONES

QUEJAS: Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMOS: Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

MANIFESTACIONES: Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

PETICIONES DE INFORMACIÓN: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

CONSULTAS: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2.011 en sus artículos 13 y siguientes.

La resolución a una petición debe ser:

Adecuada a la solicitud planteada.
Efectiva para la definición del caso respectivo.
Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

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 respuesta de las siguientes peticiones:

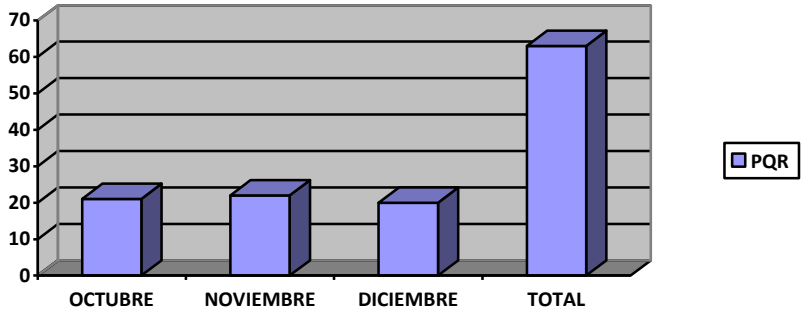
Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá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

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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ESTADISTICAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS QUE SE DIERON DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

AÑO 2020	
MES	**PQSR**
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	22
DICIEMBRE	20



La información obtenida durante el cuarto trimestre período comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, arrojo en el sistema un total de 63 peticiones P.Q.R.S, con un promedio de 21 mensuales. Es una estadística normal.

La información obtenida, corresponde a la información recepcionada a través de la persona encargada de la ventanilla de atención al usuario y que se plasma a través del formato de recepción de derecho de petición PQR, proveída directamente por EMPULEBRIJA ESP, durante el período comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, La entidad cuenta con los siguientes canales de comunicación para que el usuario interponga su PQR: (el Buzón de sugerencias ubicado en la oficina de la empresa, el servicio de teléfono fijo durante las horas hábiles de la semana y el teléfono celular de manera continua y permanente, los correos electrónicos institucionales, la página del Facebook, la página web de la empresa y directamente en la oficina el área de Ventanilla única; la cual permitieron acudir a los usuarios y suscritores para presentar las solicitudes formales.

Se evidencia en el sistema un total de 63 comunicaciones P.Q.R.S, de las cuales todas se resolvieron o contestaron a tiempo, ninguna solicitud llego a través del

Buzón, y tampoco a través de la página WEB; todas se atendieron o se recepcionaron por la ventanilla de la empresa. Dando un promedio de 21 mensuales.

Comparado con el mismo periodo del año anterior, las peticiones se redujeron de 32 a 21 para este periodo, esto se debe a que durante este trimestre no se presentó incremento de las tarifas en los servicios.

Todas las peticiones fueron atendidas y se dieron respuesta de forma completa y oportuna, de acuerdo a la normatividad vigente. Y la evidencia se encuentra en las carpetas de PQR que se reporta al SUI plataforma de la superservicios y en el formato Excel que se lleva en la oficina principal de la empresa.

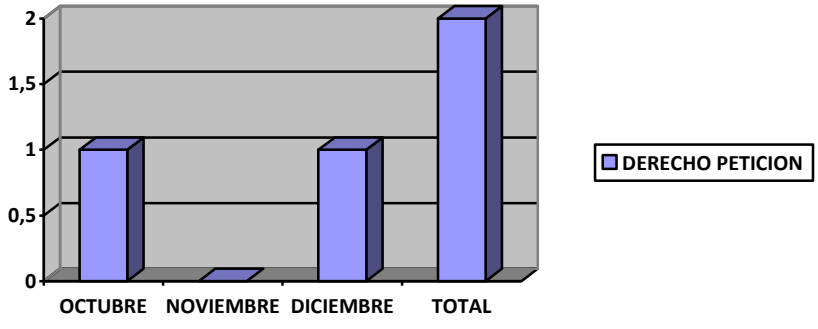
ESTADISTICAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS QUE SE DIERON MES POR MES EN EL AÑO 2020

AÑO 2019	
MES	**PQSR**
ENERO	49
FEBRERO	31
MARZO	17
ABRIL	30
MAYO	31
JUNIO	31
JULIO	39
AGOSTO	29
SEPTIEMBRE	36
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	22
DICIEMBRE	20
TOTAL	356

La información obtenida durante el año 2020, arrojo en el sistema un total de 356 peticiones P.Q.R.S, con un promedio de 29 mensuales. Es una estadística normal.

DERECHO DE PETICION RECIBIDO MEDIANTE OFICIO POR VENTANILLA UNICA QUE SE DIERON DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

AÑO 2020	
MES	**DERECHO PETICION**
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1



Los derechos de petición que se recepcionaron durante este periodo de forma física (oficio), corresponde a la información registrada en el Excel “control de oficios 2020” y proveída por el sistema de información que opera en la Ventanilla única de EMPULEBRIJA ESP, durante el cuarto trimestre período comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, La empresa recepcionó y dio pronta respuesta a un total de 02 derechos de petición P.Q.R.S, un promedio de 1 mensual; las cuales todas se resolvieron o contestaron a tiempo.

DERECHO DE PETICION RECIBIDO MEDIANTE OFICIO POR VENTANILLA UNICA QUE SE DIERON DURANTE EL AÑO 2020

AÑO 2020	
MES	**D.P.**
ENERO	2
FEBRERO	3
MARZO	3
ABRIL	6
MAYO	4
JUNIO	4
JULIO	2
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
TOTAL	32

La empresa recepcionó y dio pronta respuesta a un total de 32 derechos de petición, un promedio de 3 mensual; las cuales todas se resolvieron o contestaron a tiempo. Y en el mes de junio se recepcionó una tutela, la cual se dio respuesta de forma oportuna y completa.

DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

La dificultad principal que hemos detectado, es el no contar con una herramienta software especializado que nos ayude a tener un mejor control de las P.Q.R.S, sin embargo se debe reconocer que hoy se cuenta con un buen instrumento que es el

Excel, pero se puede mejorar, esto dependerá de la disponibilidad de recursos presupuestales para adquirir el software, se suma a esta situación en particular es que la ventanilla única solo es manejada por un contratista.

El insumo del seguimiento proviene de las estadísticas que arroja el sistema, sin embargo, la información es limitada e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados. Esta dificultad, afecta los resultados de la gestión de seguimiento. Aunque ya está definido el procedimiento, Debido a las falencias en el sistema, no es posible determinar la fecha en la que salen las respuestas de la empresa, lo que impide obtener un dato con exactitud acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de anotar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a entes de control, por parte de SUI y Control Interno.

CONCLUSIONES

- El número total de PQR pendientes por resolver es cero (0) y este es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto se manifiesta que todas las comunicaciones fueron resueltas, su punto de control es ejercido por el responsable de la ventanilla única.
- Al recibir la correspondencia no se asigna un código o una codificación específica, se escribe en el oficio simplemente un número que corresponde al consecutivo acompañado del número del mes.
- Al momento de dar respuesta o contestar el oficio, se asigna un número de correspondencia consecutivo específico que se maneja en el cuadro Excel y se cita el radicado de ingreso del comunicado.
- No se cuenta con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía. Art. 31 del Decreto 1122 de 1999. Es decir una línea 018000, a pesar de esta debilidad si se cuenta con una línea telefónica fija y una de

celular para atender las diferentes inquietudes, solicitudes o peticiones que requieran los usuarios o ciudadanía en general.

- No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Según lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Adecuación de las instalaciones de la empresa, conforme a lo indicado en los Literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997.

RECOMENDACIONES

- Adecuar y mejorar los espacios físicos en las instalaciones de la empresa, para la atención cómoda a la población en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, discapacitados, adultos mayores y madres gestantes y lactantes), Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Continuar dando tramite de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a EMPULEBRIJA ESP, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R. S,
- Habilitar una línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a reportar recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con los servicios que presta la empresa, conforme a lo establecido en el artículo 237 del Decreto 019 de 2012.

- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.
- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por la ventanilla única, con el fin de no dejar vencer los términos.
- Se puede hacer un análisis horizontal comparativo con el semestre anterior por cuanto su información es completa y confiable.
- Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo CPACA; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.
- Cuando por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas vulneren o amenazan el derecho constitucional de petición, la persona afectada puede ejercer la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho.
- Continuar con la presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S y su gestión.

- Actualización de bases de datos: Se generaron estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos general.
- Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que ha dispuesto EMPULEBRIJA ESP para recepcionar las P.Q.R.S.
- Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:

  Tiempo de respuesta oportuna.

  Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.

  Total de P.Q.R contestadas por mes.

  Descripción tipo documental.

  Fecha de vencimiento.

  Días (vencido o por vencer).

  Fecha de última revisión.

  Comentarios.

  Resuelto sin generar radicado.

  Radicado de salida.

Este informe es preparado y presentado por la oficina de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P., en Lebrija, el día treinta (30) de diciembre de 2020 y se publica a partir de la fecha en la página Web de la empresa, de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Se firma por parte del responsable de la oficina de control interno.

SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ
Asesor de la Oficina de Control Interno