



INFORME PQRS
PRIMER SEMESTRE
2021

SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS - LEY 1474 DE 2011		
GERENTE GENERAL	CARMEN PATRICIA CAICEDO OMAR	Periodo Evaluado: enero de 2021 a 30 de Junio 2021

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, ESSMAR ESP, realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

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. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL 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 de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

"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.

3.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”.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”. Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de 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.

ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al archivo de las Oficinas de Atención al Usuario donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la Oficina Jurídica u otras oficinas según su competencia; (líder del proceso) las que se reciben por la página web las Peticiones, Quejas y Reclamos.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

EVALUACION

- a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS.

Se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQRS como son, correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se requiere implementar un radicado electrónico para que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, cualquier sea el mecanismo utilizado, incluso telefónicos, teniendo en cuenta que la ley lo exige.

- b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento trámite a derechos de petición por ley, el cual establece puntos de control los siguientes:

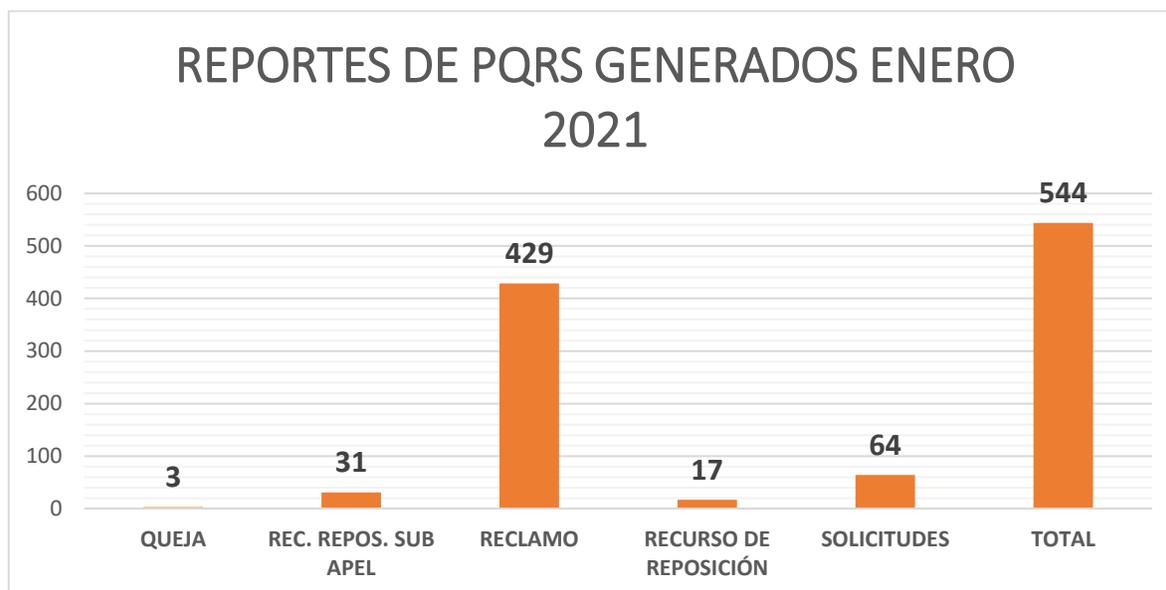
- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

REPORTE DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte del GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Para los periodos comprendidos entre enero y junio del año 2021 se generaron un total de 3.442 PQRS los cuales se relacionan por cada mes a continuación:

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2021

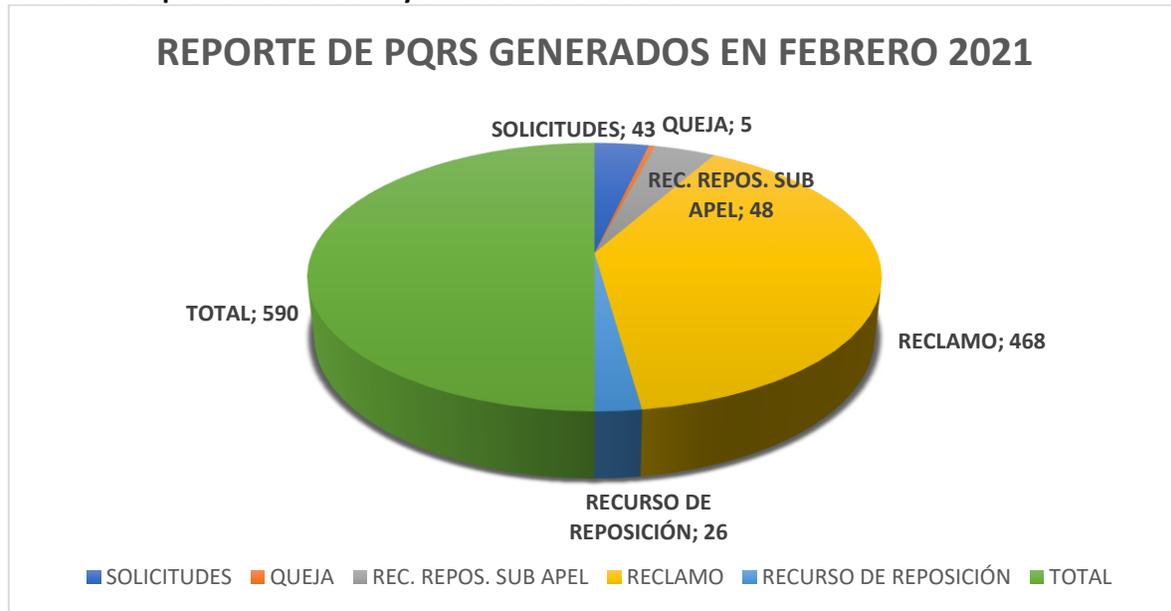


Se radicaron quinientos cuarenta y cuatro (544) PQR's, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Los recursos de reposición son oficios ordinarios que se interponen en segunda instancia para que la empresa revise y evalúe las decisiones dadas como respuesta en la primera reclamación es decir cuando un usuario interpone un reclamo por ejemplo por alto consumo buscando un ajuste y se le responde negativamente, el usuario tiene derecho a una réplica de esa respuesta dado esto se conoce como recurso.

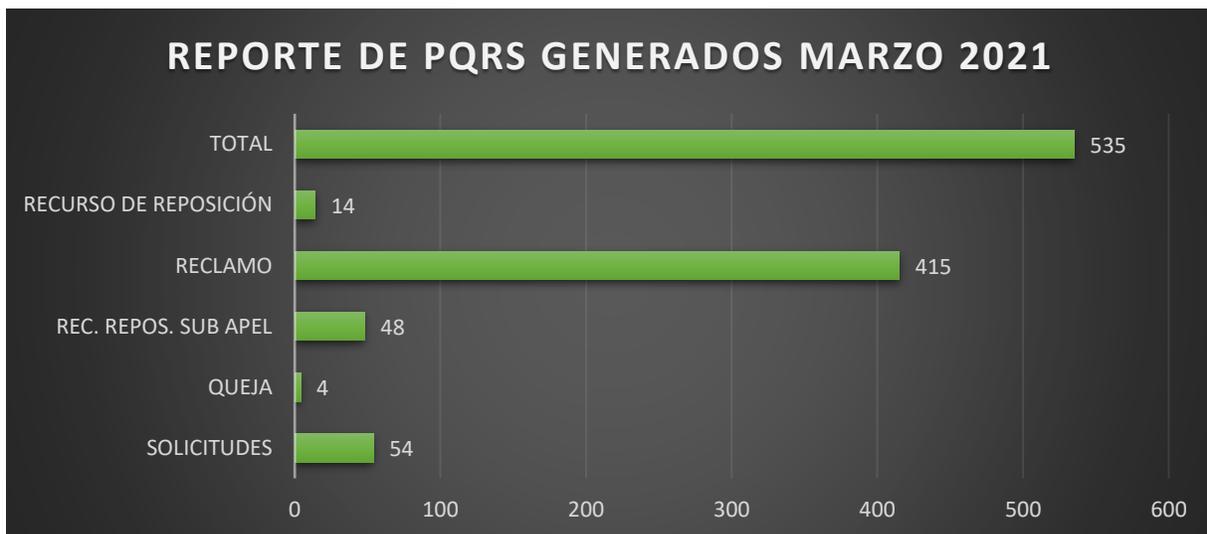
Tanto el recurso de reposición como el reclamo de reposición sub apelación son parecidos con la diferencia que recurso de apelación va para la superintendencia de servicios.

Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2021



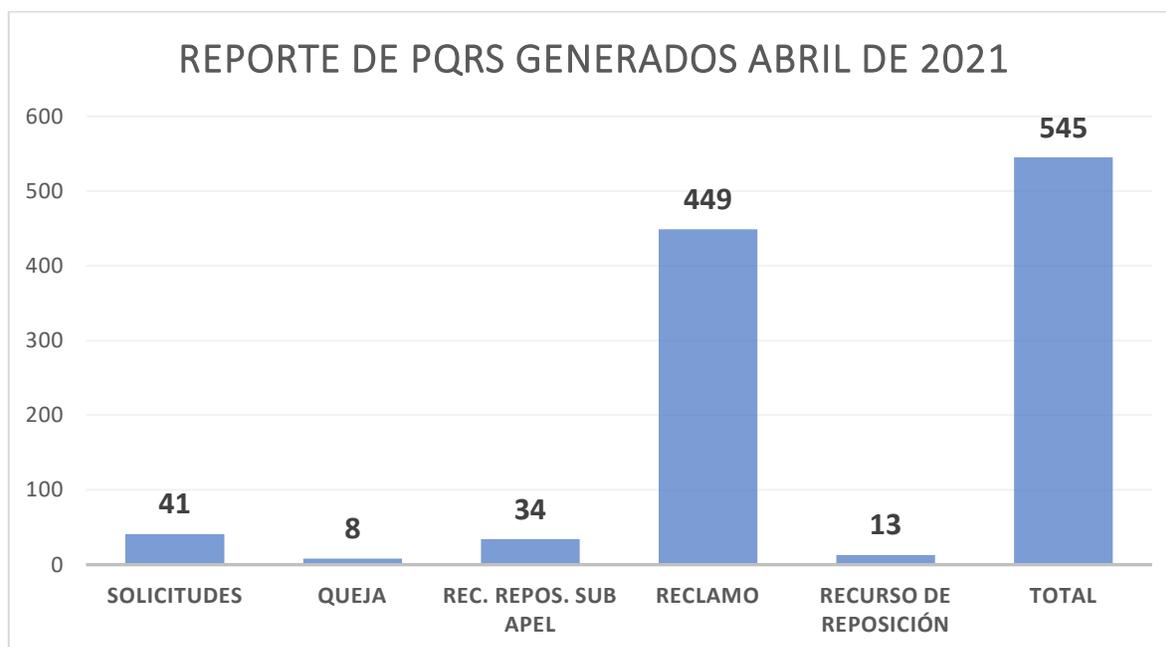
Se radicaron **quinientos noventa (590) PQR's**, cuyo procedimiento de atención (*respuesta y notificación*) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2021



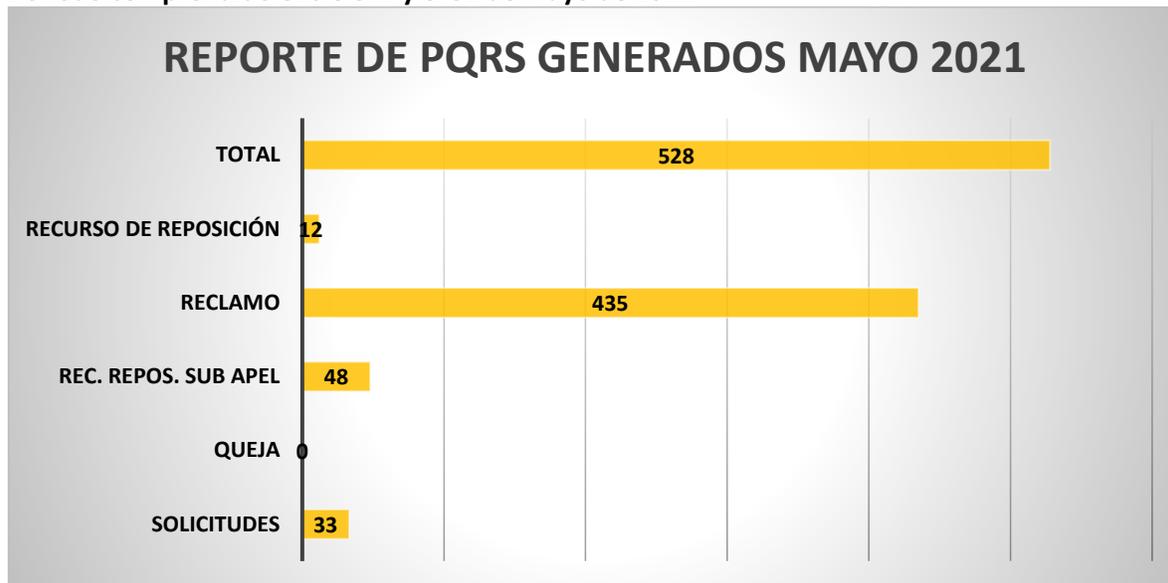
Se radicaron **quinientos treinta y cinco (535) PQR's**, cuyo procedimiento de atención (*respuesta y notificación*) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2021



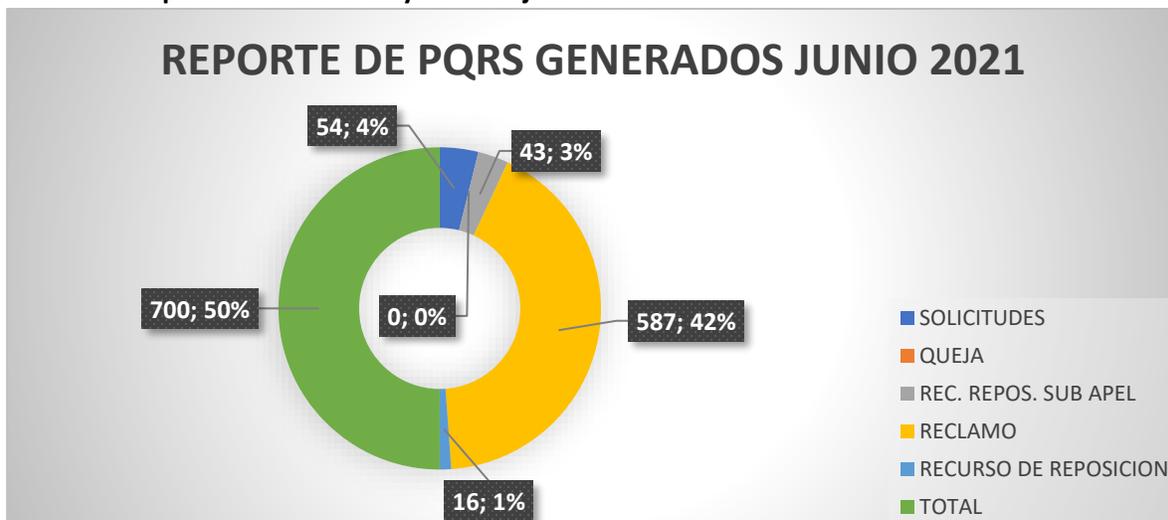
Se radicaron **quinientos cuarenta y cinco (545) PQR's**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2021



Se radicaron **quinientos veintiocho (528) PQR's**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2021

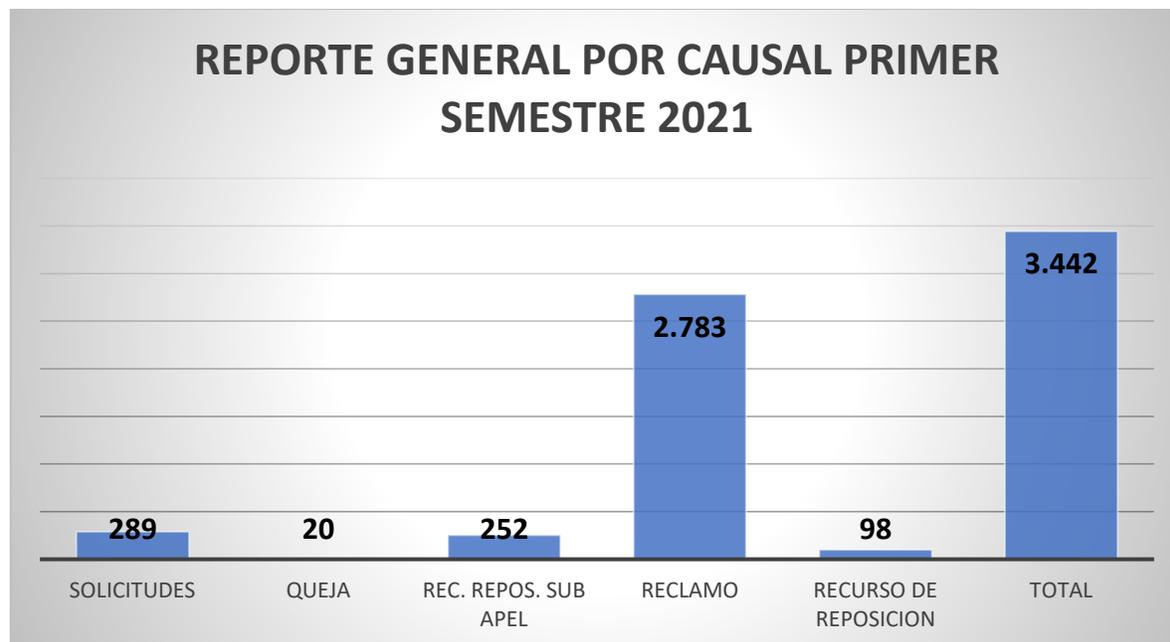


Se radicaron **setecientas (700) PQR's**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Dentro de las diferentes modalidades de entrada de PQRS y teniendo en cuenta los motivos, tipo de solicitud y número o cantidad relacionamos las siguientes causales según reporte de grupo de gestión social y atención al ciudadano

MOTIVO	SOLICITUD	QUEJA	REC. REPOS. SUB APEL	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICIÓN	TOTAL
Alto Consumo	10		113	1071	46	1.239
Calidad de agua	1	1	1	12		15
Calidad del servicio				3		3
Cambio de medidor			1	15	1	17
Cargos por cobro de medidor	1					2
Casa sin agua		1		14	1	16
Categoría incorrecta			1	11		12
Cobro de otros servicios en la factura				9		9
Cobro por reconexión				4		4
Cobro promedio	6	1	51	588	20	668
Cobros inoportunos	1		2	10		13
Cobros por servicios no prestados	6	1	30	344	11	392
Dejado de facturar			4	25	1	30
Dirección incorrecta	1			13		14
Doble Facturación	2		30	244	8	284
Error de Lectura				11	1	12
Estrato incorrecto	1		2	281	5	289
Falla en la prestación del servicio		8	2	49		59
Inexistencia de servicio de acueducto				1		1
Inexistencia de servicio de alcantarillado				3		3
Medidor cruzado				4		4
No leen				1		1
Pago no abonado		1	1	38	3	43
Reparcheos		3		1		4
Sector sin agua				4		4
Solidaridad	1		14	26	1	42
Tarifa Cobrada				1		1
Otras solicitudes	259	4				263
TOTAL	289	20	252	2.783	98	3.442

El reporte general dado en el primer semestre 2021 se da gracias a la plataforma *KAGUA*, la cual permite una recepción a alta escala en la recepción de las solicitudes en su seguimiento y trazabilidad denotando el siguiente resultado:

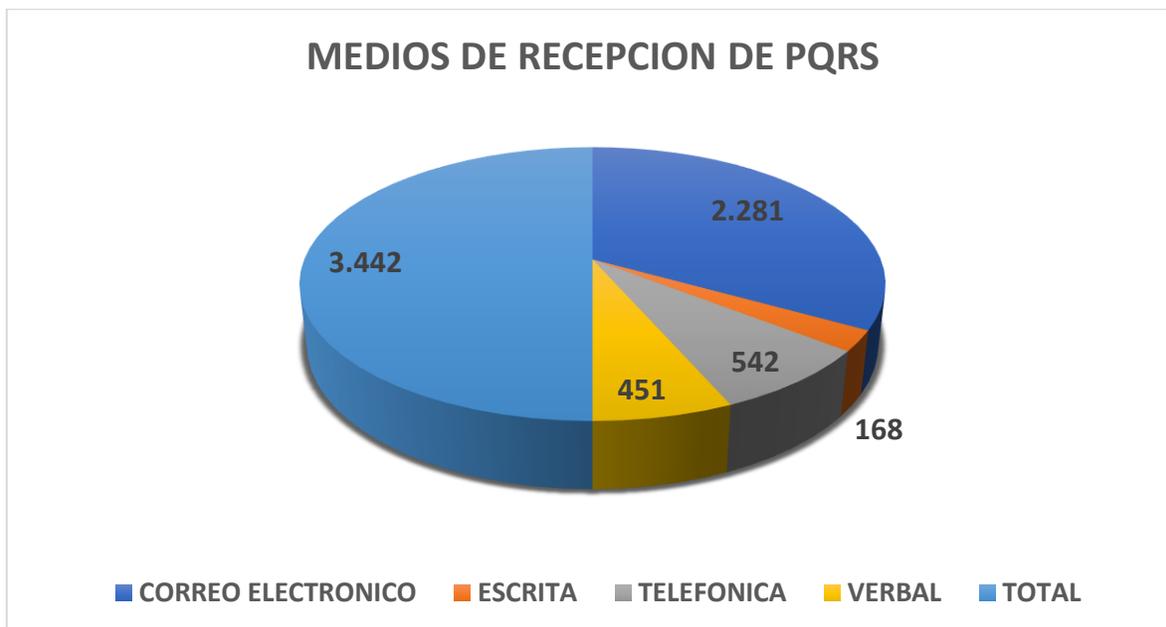


Así las cosas, para los períodos mencionados ingresaron en total de **3.442 Reclamos**, se recepcionaron **289 Solicitudes** y se atendieron **20 Quejas**. De igual forma, se obtuvo un total de **252 Recursos de Reposición y en subsidio de Apelación** y **98 Recursos de Reposición**, cuyas PQR's fueron resueltas por parte de nuestros profesionales del Derecho, dentro del **término de diez (10) días hábiles** y dando cumplimiento a las garantías procesales y al debido proceso en cada actuación administrativa relacionada con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

La ESSMAR E.S.P., promueve y facilita la información y participación ciudadana, no sólo a través de su página web, sino que también lo hace mediante jornadas de sensibilización ciudadana, audiencia pública, publicidad radial, y demás eventos de difusión en los que participa. Se ha mejorado en la implementación de estrategias al fortalecimiento de la gestión social y comunicaciones, y una práctica de mayor acercamiento a la comunidad, cabe anotar que estas solicitudes también se recepcionan por medio de e-mail atencionalusuario@essmar.gov.co podemos citar estas dentro del reporte de solicitudes mencionadas dentro de la grafica anterior y entra como otras solicitudes, es decir que se establecen como solicitudes que se generan de estos acercamientos con la comunidad en los servicios prestados por las áreas misionales tales como actividades complementarias, aseo y aprovechamiento, alumbrado público, acueducto y alcantarillado.

El grupo de Atención al Ciudadano, a través de los asesores Front office, recibieron y atendieron las PQR's durante los periodos de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2021, de forma verbal y por escrito, a través de nuestra oficina presencial y de los canales virtuales, como se detalla a continuación:



En consecuencia, se registró un mayor ingreso de peticiones por correo electrónico que corresponde a un 66%, seguida de las que ingresaron por llamadas telefónicas en un 16%, verbales equivalentes a un 13%, y finalmente un 5% correspondiente a peticiones escritas, como lo demuestra el siguiente gráfico:

CONCLUSIÓN

Se analizó una muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al período 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, dando como observación que en el comparativo entre el segundo semestre 2020 y el primer semestre 2021, las solicitudes y datos revisados cambiaron sus valores es decir que se dio un avance de recepción en un 90% dado que en el primer semestre 2021 todos estos reportes son registrados bajo la plataforma KAGUA , en todos los medios de recepción que maneja la entidad como son escrita, correo electrónico, vía telefónica y verbal.

El reporte entregado por el grupo de gestión social y atención al ciudadano incluye datos a corte del 15 de julio de 2021, con la novedad de que según este, las 3.442 causales se atendieron en su totalidad, queda como dato adicional que en temas de operatividad el registro es básico dado que no se desglosa dentro de las solicitudes aquellas que referencien fugas de agua potable, reboses de manholle, sector sin agua entre otras que no fueron discriminadas dentro del mismo toda vez que estos resultados sean verificados y realizar su posterior seguimiento por parte de la oficina de control interno.

RECOMENDACIONES

1. Se debe revisar el procedimiento de PQR's ya que no se está realizando el descargue de las peticiones (cambios de medidor, fugas, reconexiones etc.) lo cual no permite evidenciar el cumplimiento de cada causal.
2. Se hace necesario se ingresen por el Sistema todas las peticiones que llegan a través de las áreas misionales como son: Aseo y aprovechamiento, alumbrado público, actividades complementarias y se discrimine en el reporte las causales por parte de acueducto y alcantarillado denotando el estado de cada una de estas.
3. Realizar verificación del Sistema KAGUA el procedimiento de ingreso de los PQR's, ya que los datos que se registran en el mismo para cada petición, tales como el número de orden, problema, fechas, entre otros no se reportaron dentro de las características del informe dado por el área de gestión social y atención al ciudadano.
4. Establecer estrategias conjuntas para el cargue de información en la matriz en línea en los tiempos estimados para su revisión o seguimiento.
5. Anexar la respuesta dada al expediente de cada petición.
6. Se hace necesario Implementar un Software en incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta, y que todas las peticiones quejas y reclamos estén centralizadas y distinguidas por área para una mayor recepción, destinación, respuesta y control a estas.
7. Es de menester establecer dentro de la entidad un sistema de radicación electrónica la cual permita que se gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.
8. Estas unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración

9. Tener en cuenta dentro del reporte las evidencias fotográficas de las actividades que impliquen acercamiento con la comunidad mediante estrategias, verbigracia: Audiencias públicas sectorizadas; Chats a la Comunidad; Encuestas por redes del servicio.


CEYETH CABALLERO
JEFE CONTROL INTERNO

FIRMA