



INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LOS PQRS-LEY 1474 DE 2011

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P

**JOSE RODRIGO DAJUD
GERENTE GENERAL**

**RESPONSABLE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS**

CEYETH CABALLERO CAMARGO

ASESOR DE CONTROL INTERNO

SANTA MARTA – MAGDALENA AGOSTO 2020



Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira
Telefono: (57+5) 4358201
atencionalciudadano@essmar.gov.co
correspondencia@essmar.gov.co
SantaMarta D.T.C.H



INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2020



Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira
Telefono: (57+5) 4358201
atencionalciudadano@essmar.gov.co
correspondencia@essmar.gov.co
SantaMarta D.T.C.H



SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS - LEY 1474 DE 2011		
GERENTE GENERAL	JOSE RODRIGO DAJUD	Periodo Evaluado: enero de 2020 a 30 de Junio 2020

1. 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:



Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira
Telefono: (57+5) 4358201
atencionalciudadano@essmar.gov.co
correspondencia@essmar.gov.co
SantaMarta D.T.C.H



“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”.

2. 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.



3. 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.

4. METODOLOGIA.

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

5. EVALUACION.

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

Se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQR 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 tramite 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.

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.



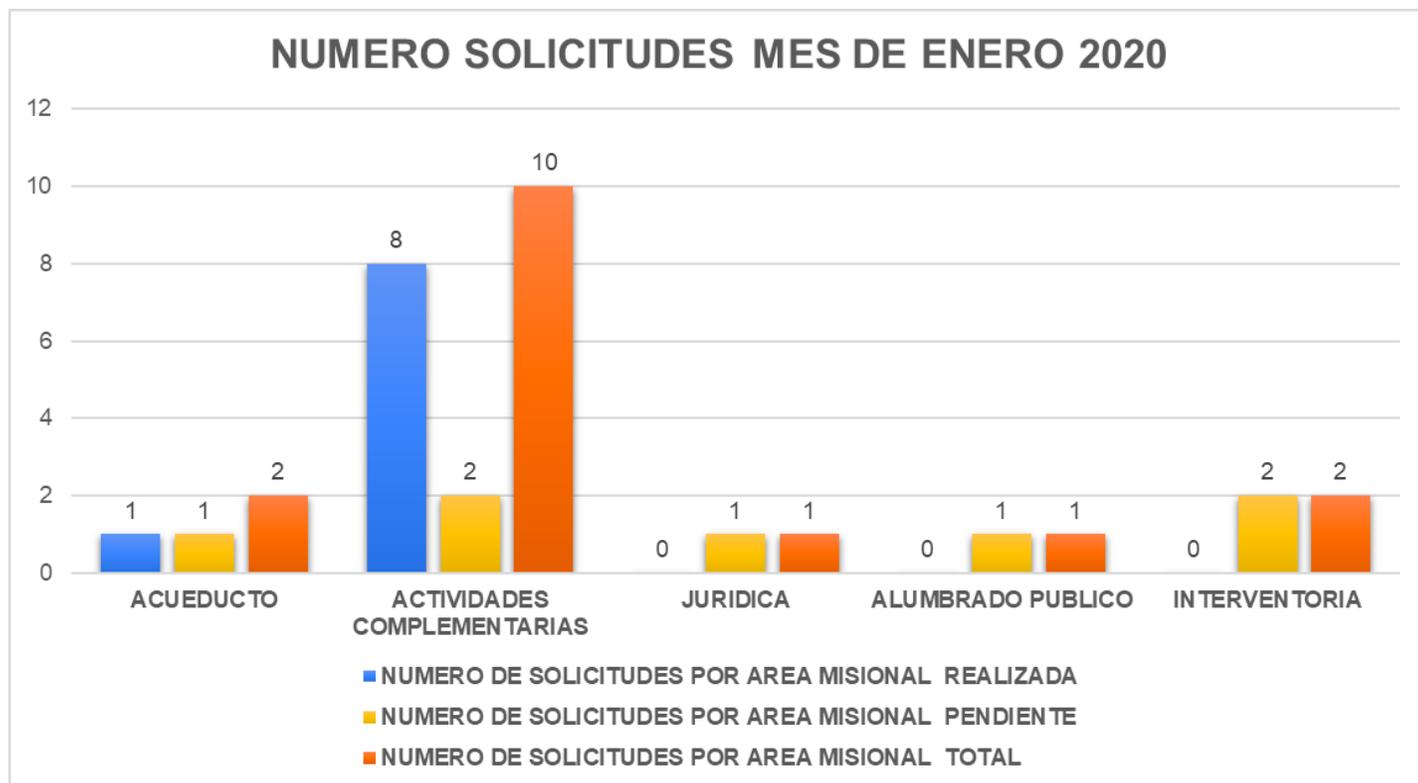


c. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.

Solicitudes del primer semestre desde 1 enero hasta el 30 de junio de 2020.

A continuación, resaltamos el comportamiento de las solicitudes generadas por cada área misional durante el primer semestre 2020, donde se demuestra su estado dentro del sistema de atención al ciudadano realizada, pendiente y el total de cada reporte.

NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE ENERO 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	1	1	2
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	8	2	10
JURIDICA	0	1	1
ALUMBRADO PUBLICO	0	1	1
ASEO Y APROVECHAMIENTO	0	2	2



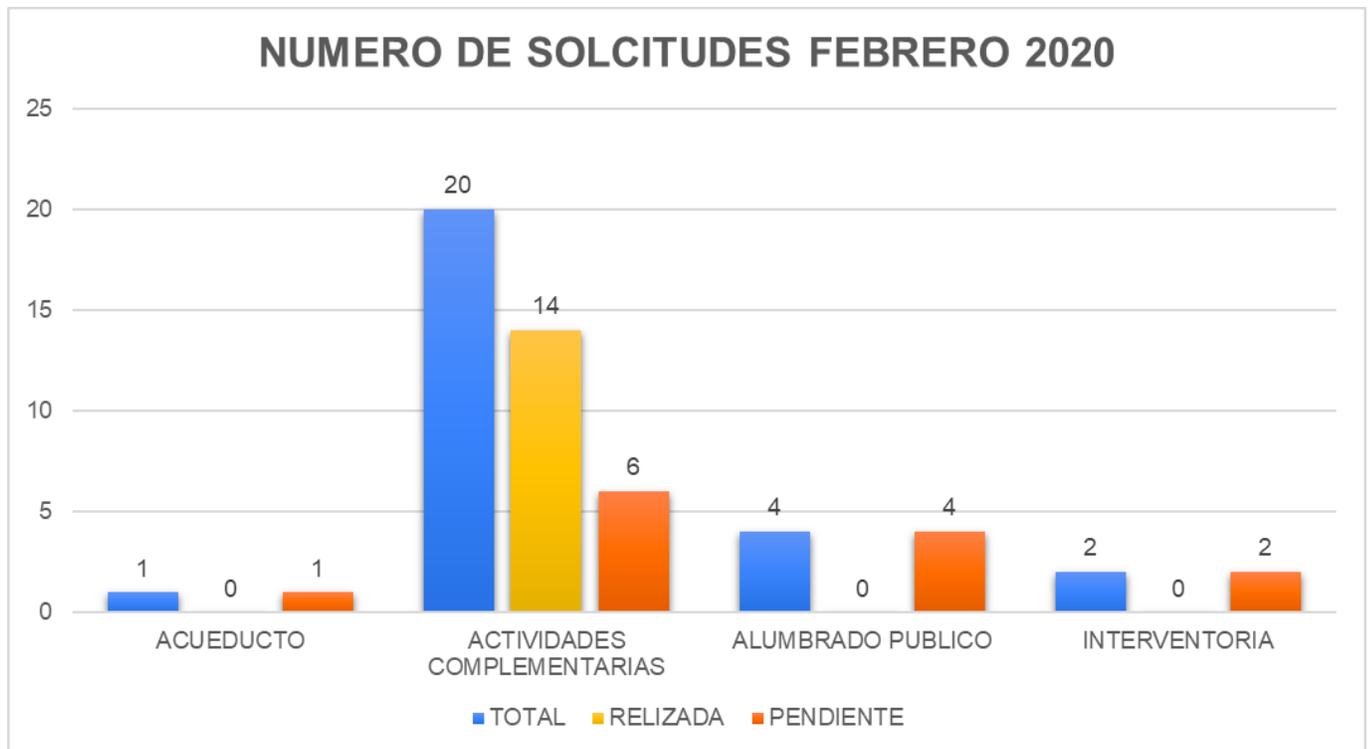
Representación gráfica



Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira
Telefono: (57+5) 4358201
atencionalciudadano@essmar.gov.co
correspondencia@essmar.gov.co
SantaMarta D.T.C.H



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE FEBRERO 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	0	1	1
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	14	6	20
ALUMBRADO PUBLICO	0	4	4
ASEO Y APROVECHAMIENTO	0	2	2

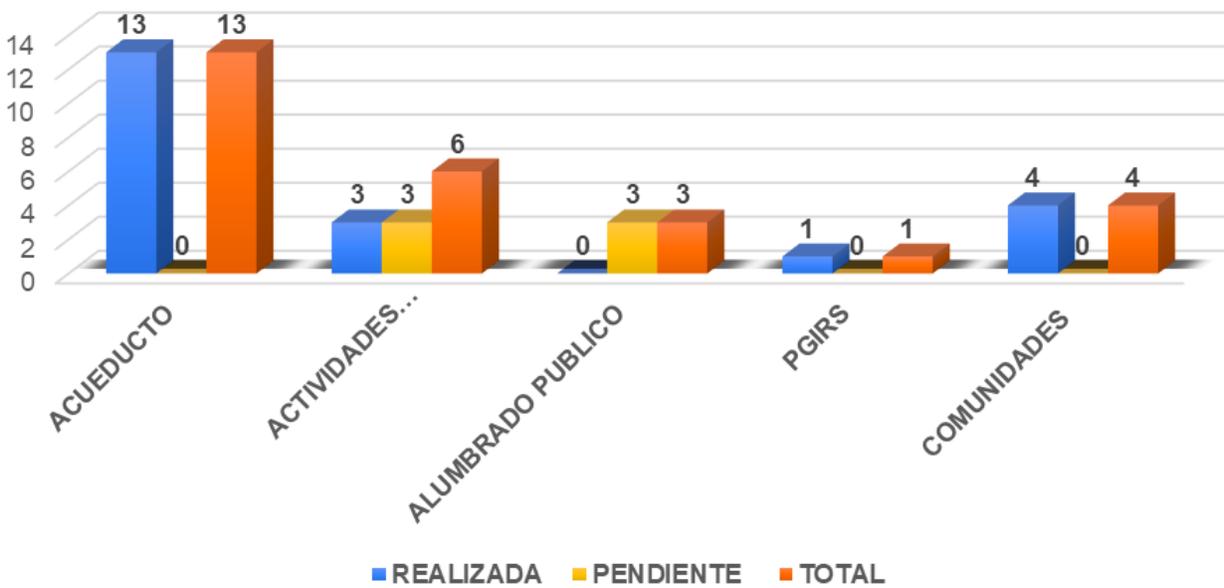


Representación gráfica



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE MARZO 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	13	0	13
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	3	3	6
ALUMBRADO PUBLICO	0	3	3
PGIRS	1	0	1
COMUNIDADES	4	0	4

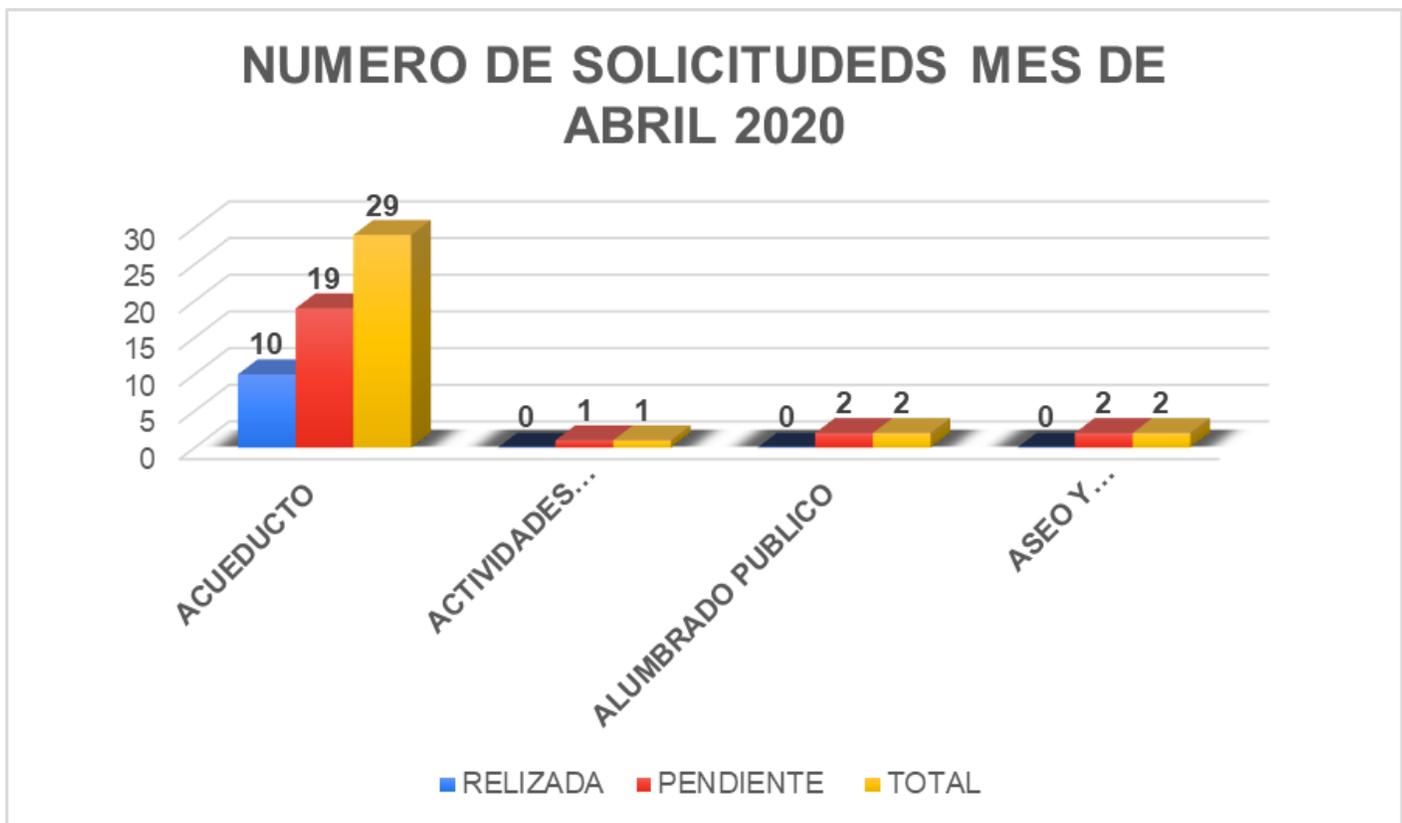
NUMERO DE SOLICITUDES MES DE MARZO 2020



Representación gráfica



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE ABRIL 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	10	19	29
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	0	1	1
ALUMBRADO PUBLICO	0	2	2
ASEO Y APROVECHAMIENTO	0	2	2

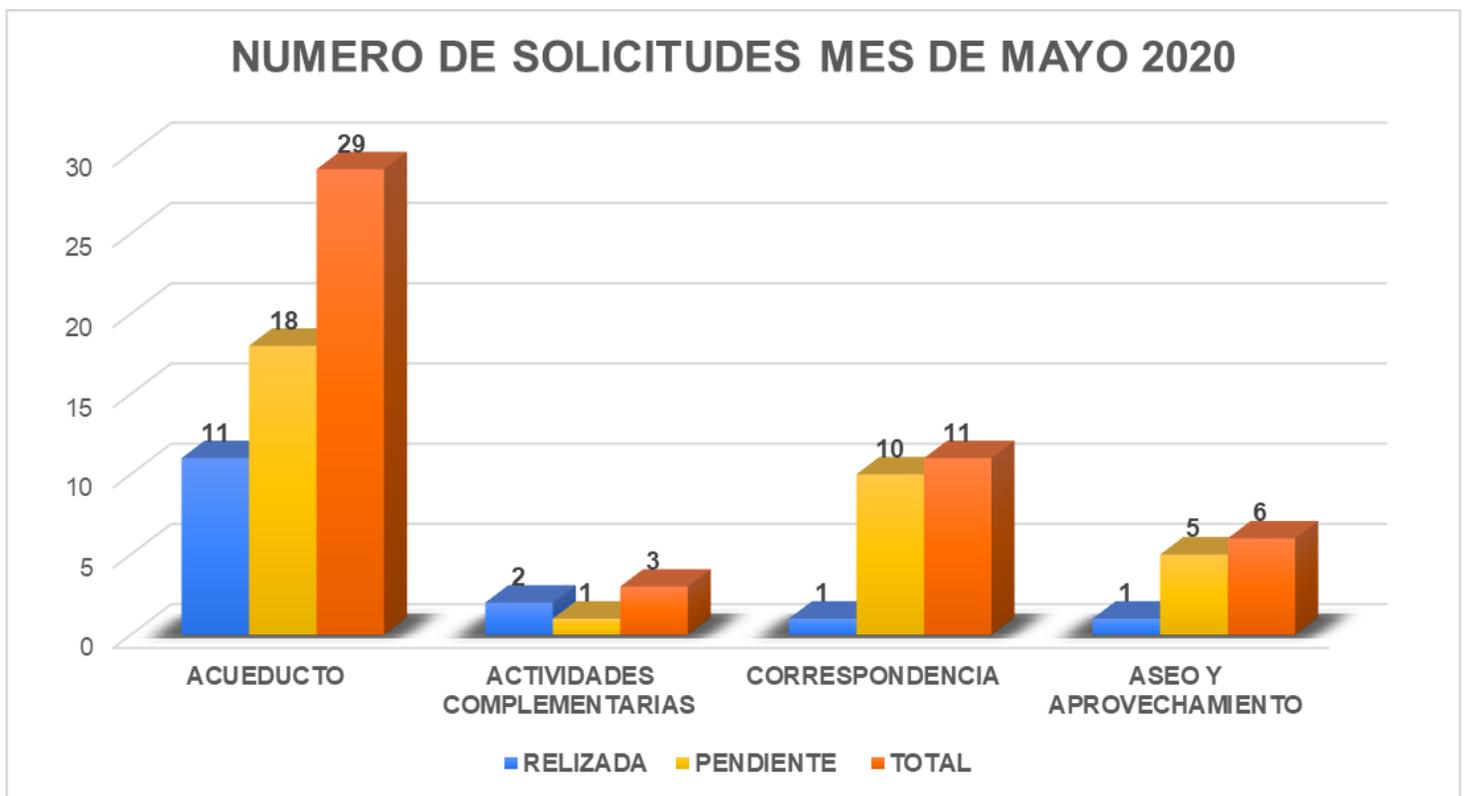


Representación gráfica



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE MAYO 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	11	18	29
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	2	1	3
CORRESPONDENCIA	1	10	11
ASEO Y APROVECHAMIENTO	1	5	6

El número de solicitudes registradas en el mes de mayo por el área de correspondencia fueron asignadas y re direccionadas a las áreas competentes, esto quiere decir que el reporte sigue a la espera de ser incluido dentro de los resultados del primer semestre del año en curso, dado que no se encuentra discriminada dicha información en el informe de PQRS presentado por parte de la oficina de atención al usuario.

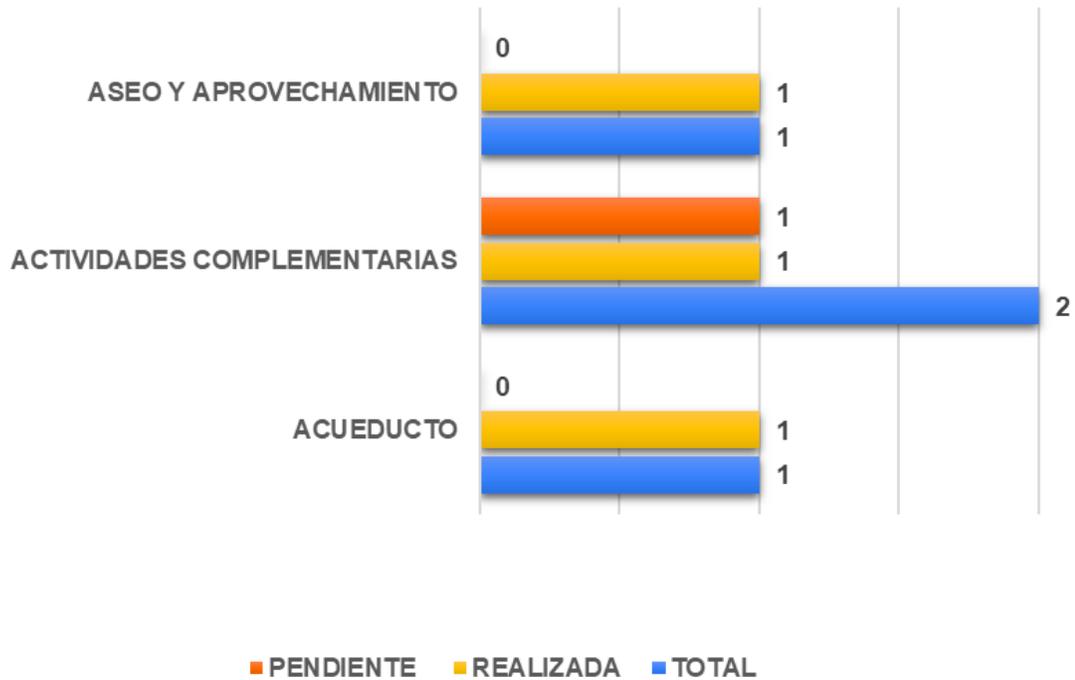


Representación gráfica



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE JUNIO 2020			
DEPENDENCIA	REALIZADA	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO	1	0	1
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	1	1	2
ASEO Y APROVECHAMIENTO	1	0	1

NUMERO DE SOLICITUDES MES DE JUNIO 2020



Representación gráfica



MEDICION NIVEL SATISFACCION

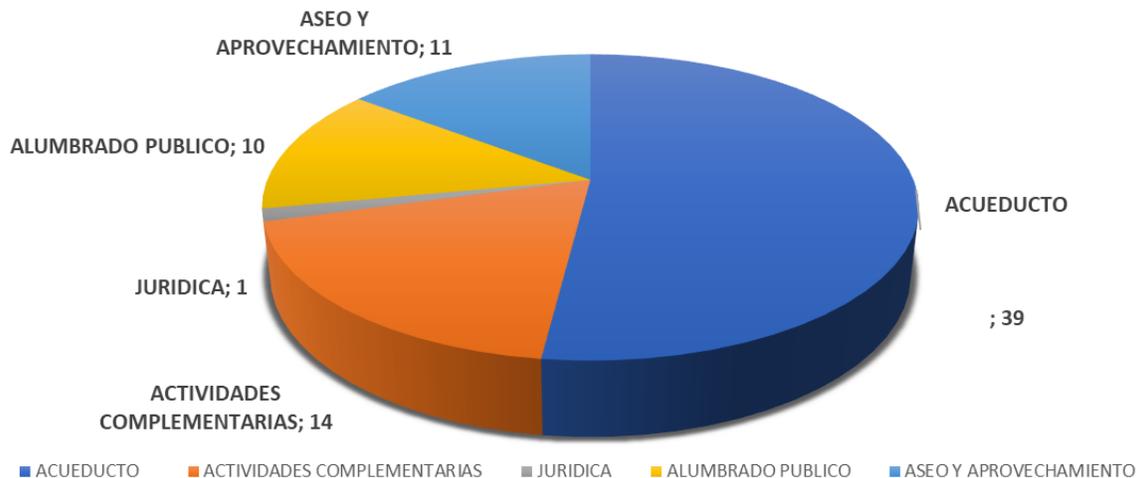
El siguiente reporte refleja los resultados con respecto a la encuesta de satisfacción realizada de manera mensual enviada vía WhatsApp, para recolectar la información destacada de los servicios prestados a la comunidad.

AREAS MISIONALES	1er corte totalmente satisfecho	2do corte totalmente satisfecho	1er corte medianamente satisfecho	2do corte medianamente satisfecho
A.A (ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO)	20.3%	12.8%	42.2%	62.8%
A.P(ALUMBRADO PUBLICO)	24.6%	47.1%	61.5%	43.7%
A.A (ASEO Y APROVECHAMIENTO)	58.5%	50%	36.9%	47.7%



A continuación, anexamos el reporte de solicitudes sin atender por cada área misional de la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P, este cierre se da mes a mes y se desconoce con exactitud su estado a la fecha de hoy, en promedio se registra de la siguiente manera para acueducto un 52% aseo y aprovechamiento un 15% alumbrado público 13% jurídica 1% actividades complementarias 19%

REPORTE DE SOLICITUDES SIN ATENDER POR AREA MISIONAL PRIMER SEMESTRE 2020



Cabe resaltar, que toda esta información fue entregada por la Oficina de atención al ciudadano dentro de su informe de PQRS del primer semestre, el cual fue de análisis para la Oficina de Control Interno dicho análisis se ve reflejado en el presente informe.



6. CONCLUSIÓN

Se analizó una muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al período 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020 evidenciando que; es de suma importancia que se dé el proceso de articulación entre áreas misionales de manera eficaz dado que no se cumple con el cargue de la información en los tiempos dispuestos para generar seguimiento oportuno y revisión de las peticiones quejas y reclamos a la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQRS requiere mejoras, esto porque se evidencia que el 47% de ellas se encuentran sin respuestas oportunas, también cabe destacar que estas peticiones quejas y reclamos mejoró su porcentaje de incumplimiento dado que paso de un 23 % en el informe del segundo semestre del 2019 a un 20 % en el primer informe del 2020, cabe resaltar que se debe tener más compromiso por parte de los diferentes encargados a tener la cultura de dar respuesta oportuna, puesto que es de saber que cualquier petición que se deje de dar trámite puede acarrear sanciones a la entidad, persiste la falta de cultura de contestar los PQRS escritos en el tiempo establecido, a pesar de haberse mejorado el porcentaje de respuesta, dado esto resaltamos los resultados obtenidos del informe de encuestas y evaluación del segundo trimestre de 2020, el cual reporta la afectación que prima en temas de acueducto con respecto a la prestación del servicio que corresponde a un 38,4% de baja presión, un 34,1% en falta de mantenimiento a las redes de alcantarillado, tenemos un 62,8% nivel medio de satisfacción en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, en cuanto a temas de aseo se manifiesta un 17,4 % en el barrido realizado por operarios, un 16,3% en problemáticas con el sistema de contenerización un 10,5% con la ruta de recolección manual y un 55,8 % de los encuestados manifiestan no tener ningunas de las problemáticas proyectadas en la encuesta, tenemos que para el servicio de alumbrado público un 47.1% se encuentra totalmente satisfecho con relación a este, y en general para un nivel de satisfacción de los servicios públicos prestados por la entidad un 67,8 % de los encuestados se encuentran medianamente satisfecho.



7. RECOMENDACIONES.

1. Articulación eficaz entre áreas misionales para realizar el reporte de PQRS en los tiempos estimados.
2. establecer estrategias conjuntas para el cargue de información en la matriz en línea en los tiempos estimados para su revisión o seguimiento.
3. Anexar la respuesta dada al expediente de cada petición.
4. 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.
5. 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.
6. 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 pública.
5. Tener mayor acercamiento a la comunidad, mediante estrategias, verbigracia: Audiencias públicas sectorizadas; Chats a la Comunidad; Encuestas por redes del servicio. Etc


CEYTH CABALLERO
JEFE CONTROL INTERNO

FIRMA