



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
GIRÓN S.A.S. E.S.P.

INFORME DE SEGUIMIENTO
A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
A JUNIO 30 DE 2022
Ley 1474 de 2011 art 76

C.P.S. LUIS ALFONSO JAIMES CABALLERO
Asesor Oficina de Control Interno
Agosto 22 de 2022



INTRODUCCIÓN

El asesor de Control Interno (contratista) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para la prestación de un buen servicio públicos, ha verificado el respectivo cumplimiento del que hacer público, de acuerdo a los mecanismos, objetivos y directrices de la administración de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., el 31 de enero de 2022, adopto el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2022, el cual se encuentra publicado en la página web de la alcaldía, en el cual la administración está comprometida con la identificación de condiciones enfocadas a prevenir y no tolerar hechos de corrupción en la entidad.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., junto con el asesor de Control Interno contratado, ha querido que los funcionarios públicos en cumplimiento en su quehacer institucional den cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Ley 1474 de 2011, en lo referente a las contestaciones de los derechos de petición, quejas o recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, ante Girón S.A.S. E.S.P., para que sean respuestas claras, oportunas y de fondo.

Ley 1474 de 2011 Artículo 76. La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., en cumplimiento con este artículo, tiene establecida la Ventanilla única, para la atención y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones. Este artículo fue reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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 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.

El ambiente creado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., genera en la ciudadanía confianza, para participar e intervenir en las decisiones de la Empresa, ejerciendo sus derechos constitucionales.



La Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos; implementando estrategias tendientes a que los usuarios, potenciales usuarios y los ciudadanos en general; formulen sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho fundamental a la petición.

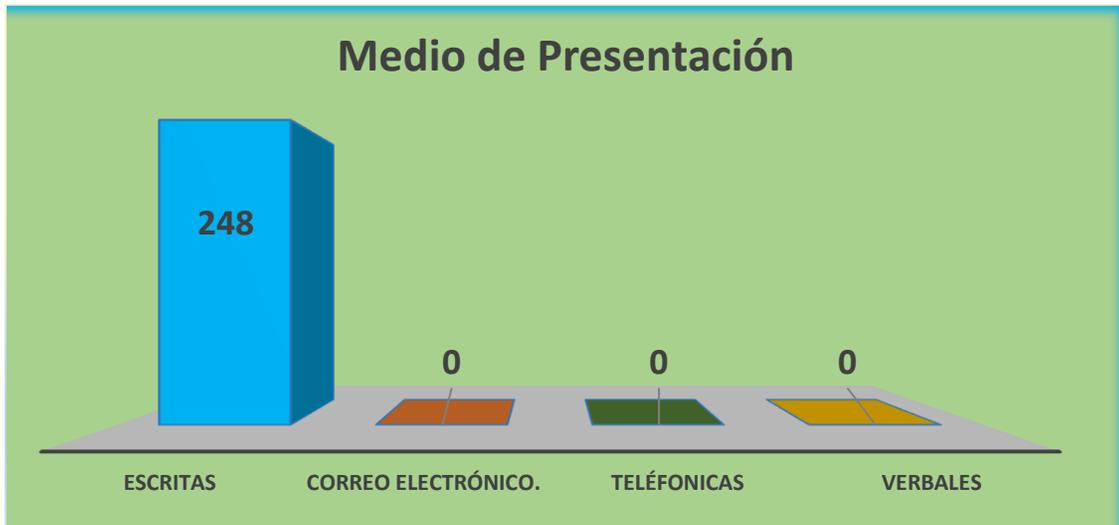
Para la elaboración del presente informe, el asesor de Control Interno tiene como fuentes de información, la Relación enviada en el formato Excel, por parte de oficina de Ventanilla Única, donde se lleva un control y seguimiento a la PQRSD, recibidas por Girón S.A.S. E.S.P.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., ha implementado la Ventanilla única de correspondencia institucional, para garantizar el control de las comunicaciones tanto internas como externas, recibidas y enviadas por las Direcciones: Administrativa y Jurídica, Administrativa y Financiera, Dirección de Operaciones y la Gerencia General, quienes son las responsables de darle respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la comunidad; a este proceso se responsabilizó mediante contrato de prestación de servicios, a una funcionaria, para que realice la labor de radicación de la correspondencia recibida y enviada, traslado a la oficina competente mediante correo electrónico y en físico y, realiza la labor de seguimiento a la correspondencia.

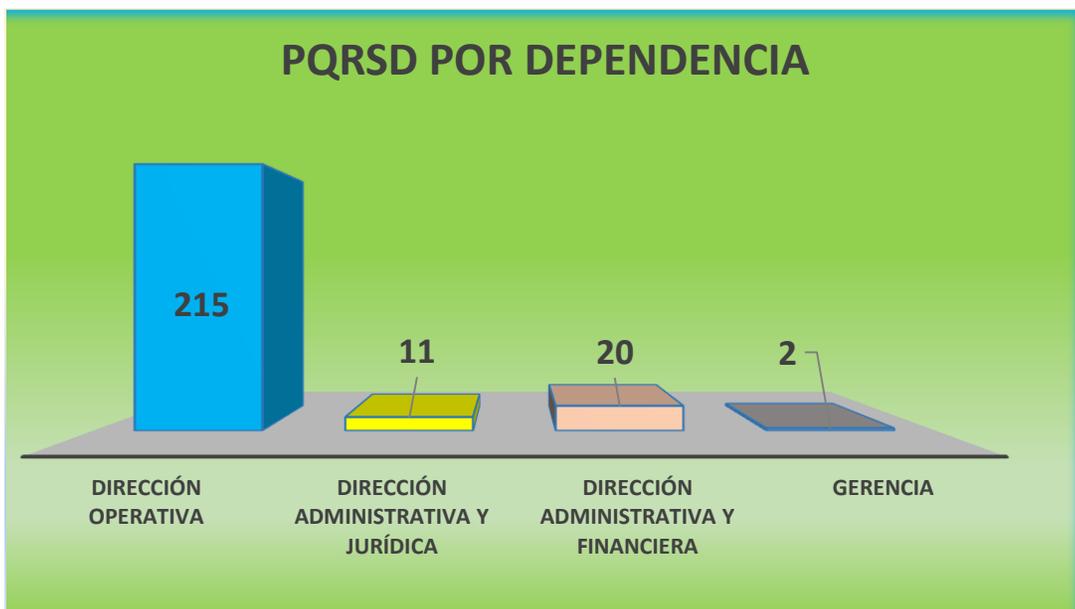


1. MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LA PQRSD.



El resultado del primer semestre del año 2022, es el siguiente: La ventanilla única, radico desde el 02 de enero al 30 de junio de 2022, un total de 263 PQRSD, de las cuales 248 fueron peticiones y quince (15) comunicaciones informativas, las cuales fueron recibidas en su totalidad por el medio escrito, no se radicaron por medio telefónico, ni por correo electrónico o las presentaron de manera verbal, las cuales fueron direccionadas a las diferentes Direcciones Administrativas, la Gerencia y al área de Operaciones. Así:

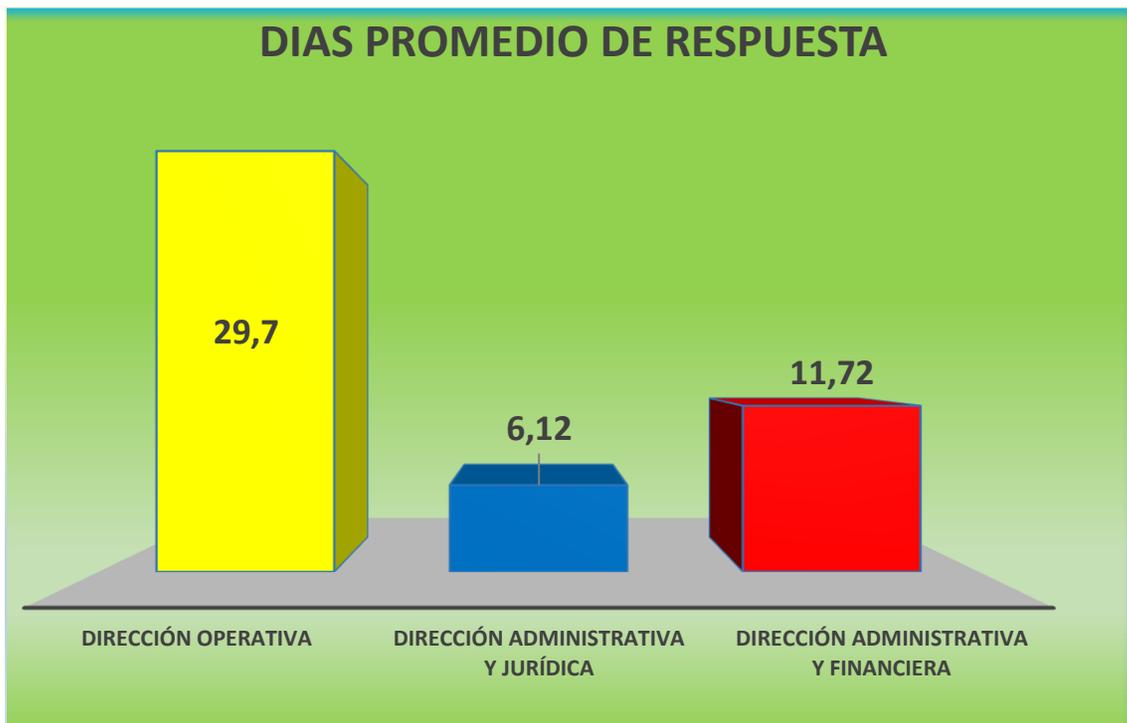
2. PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS





En cuadro anterior, se observa, que la empresa Girón S.A.S. E.S.P., de las doscientos cuarenta y ocho peticiones recibidas, 215 fueron para la Dirección operativa, equivalente al 86.7% , 20 fueron para la Dirección Administrativa y Financiera, equivalente al 8%, siete (11) fueron para la Dirección Administrativa y Jurídica, equivalente al 4.4%, y 2 fueron para la Gerencia General, equivalente al 0.008%.

3. DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR OFICINA.



Según lo contempla el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la Girón S.A.S. E.S.P., dependiendo el tipo de petición, se cuenta con un término de días para contestar, la regla general es de 15 días, y es el término aplicable para las empresas de servicios públicos, pero tiene sus excepciones dependiendo del tipo de petición.

Teniendo en cuenta, que en época de pandemia, estos términos fueron ampliados a 30 días mediante **Decreto Legislativo 491 de 2020**, y mediante la **Ley 2207 de 2022**, estos términos se prorrogaron hasta el día 17 de mayo de 2022.



Dado lo anterior, calculamos el tiempo de respuesta de las peticiones a las cuales se les dio respuesta, para determinar el tiempo de respuesta por oficina y el general de Girón S.A.S. E.S.P.; Igualmente se debe tener en cuenta, el número de peticiones recibidas por cada Dependencia, ya que no es lo mismo, responder gran cantidad de peticiones, que unas pocas. Lo cual no es excusa, para responder en el tiempo de respuesta.

El promedio de las peticiones respondidas por las Direcciones de Girón S.A.S. E.S.P. es de **15.84** días, es decir que: en pandemia, estábamos dentro del término, pero posterior al 17 de mayo, estamos por fuera del término en 0.84 días, o por debajo de lo exigido por la Ley, el promedio de respuesta por dependencias, se muestra que la Dirección Operativa, tiene un promedio de respuesta de **29.7** días, La Dirección administrativa y Jurídica **6.12** y la Dirección Administrativa y Financiera **11,72**.

4. PQRSD RESPONDIDAS.



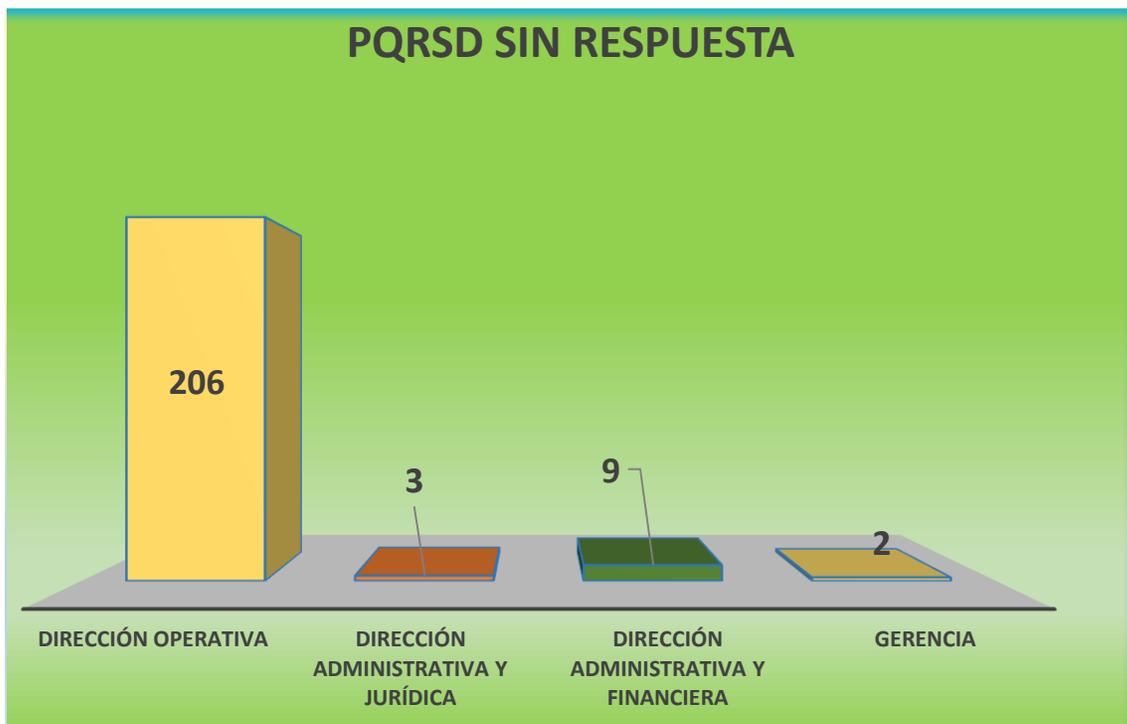
Del total de las 248 PQRSD, recibidas por la entidad, solo se respondieron 28, quedando por responder, 220 peticiones a junio 30 de 2022 y que, a la fecha de elaboración de este informe, todavía no se han respondido, situación preocupante, en la medida que para entidad, opera el silencio administrativo positivo, lo que conllevaría a la Empresa a acceder a las pretensiones de los peticionarios.



La dirección de operaciones, respondió el 4.1% del total de 2015 peticiones recibidas, la Dirección Financiera, respondió el 55% del total de 20 peticiones recibidas, y la Dirección Administrativa y Jurídica, respondió el 72.7% del total de 11 peticiones recibidas.

Es necesario aclarar, que el cuadro enviado por la responsable de su alimentación, figuran con radicado de salida, con una X en respuesta, pero no figura la fecha en que se dio la respuesta.

5. PQRSD SIN RESPONDER:



Según el informe recibido por la oficina de correspondencia (ventanilla única), en archivo en Excel, se observa, que 220 de ellas, no presentan fecha de radicado de salida, lo que nos lleva a entender que, a la fecha, no se les ha dado ningún tipo de respuesta; peticiones que le corresponden a la Dirección Operativa. Peticiones que corresponden a solicitudes de vinculación.



Es necesario aclarar, que las peticiones, que corresponden a solicitudes de vinculación, deben surtir un trámite al interior de la entidad, el cual requiere de una visita previa a la dirección solicitante, en la que se deben realizar pruebas, para determinar el estado de conexión a las redes principales de alcantarillado.

También, se debe considerar que este tipo de solicitudes de vinculación, son de vital importancia para la empresa, porque se tratan de nuevos usuarios del servicio de alcantarillado, lo que representan ingresos para la entidad y, entre más tiempo se deje para vincularlos al servicio de alcantarillado, son recursos que deja de percibir la entidad.

También, se debe de considerar, que es tipo de solicitudes de vinculación, son consideradas como derecho de petición, y para las empresas de servicios públicos, opera el silencio administrativo positivo, lo que nos lleva a exponernos ante la Superintendencia de Servicios Públicos, a multas y, a obligarnos a darles el servicio de alcantarillado así no cumplan con los requisitos exigidos por la empresa.

Concluyendo, las PQRSD recibidas de enero a junio 30 de 2022 por dependencia fue el siguiente:

Dependencia	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD SIN RESPONDER	% respondidas	% sin responder
Dirección Operativa	215	9	206	4%	96%
Dirección Administrativa y Jurídica	11	8	3	73%	27%
Dirección Administrativa y Financiera	20	11	9	55%	45%
Gerencia	2	0	2	0%	100%
TOTALES	248	28	220		

Según el cuadro anterior, del total de las PQRSD recibidas (248), el 11.3% fueron respondidas (28), Igualmente, el 88.7% de las peticiones (220), no se les ha dado respuesta, según el cuadro de control llevado por la oficina de correspondencia.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La entidad no cuenta con un manual del Trámite para el Derecho de Petición, el cual debe ser adoptado y socializado a los líderes de los procesos y funcionarios de la Entidad.
2. Se requiere dar respuesta a todas las peticiones y registrarlas en la oficina de correspondencia o ventanilla única, con el fin de hacerle seguimiento y llevar la trazabilidad a cada petición.
3. El tiempo promedio de la empresa se encuentra en 15.84 días, porcentaje que se requiere disminuirlo como meta de todas las dependencias.
4. Se recomienda adquirir un software para el registro, control y seguimiento a las PQR'S, con alarma de días de vencimiento, para que el funcionario este pendiente y proceda a dar respuesta dentro del término legal;
5. Las solicitudes de vinculación de usuarios, se deben atender con la mayor prontitud posible, para evitar la configuración de silencios administrativos positivos y/o sanciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. Si las peticiones requieren un mayor de tiempo para su contestación, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término general de 15 días, argumentando, las razones por las cuales, se tomarán más tiempo y una fecha tentativa de respuesta.
7. Adecuar el cuadro de control donde se lleva el control de las PQRSD, donde se incluyan otros datos del peticionario como teléfono, correo electrónico, días en dar respuesta, forma de presentación de la petición (escrita, correo electrónico, telefónica, personal entre otros).
8. Disponer de un formato de derecho de petición, para que sea suministrado a las personas que desean interponer una petición.
9. Solicitarle a los peticionarios, la autorización para que la notificación sea correo electrónico, exigiéndoles que registren un correo electrónico en las peticiones presentadas.



10. Se hace necesarios la instalación del buzón de sugerencias, para que la comunidad coloque una queja, una sugerencia, una felicitación, etc.
11. Se requiere que, al momento de atender las peticiones verbales, ya sea de información, u otros temas, que sean registrados como atenciones.
12. Igualmente se hace necesario que los usuarios o personas que visitan nuestra entidad a través de la ventanilla única, evalúen el servicio de atención.
13. Adoptar plan de mejoramiento a las sugerencias realizadas, con el fin de mejorar nuestro servicio.

Girón, agosto 22 de 2022.

C.P.S . LUIS ALFONSO JAIMES CABALLERO

Asesor de Control Interno

Girón S.A.S. E.S.P.