



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

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

C.P.S. LUIS ALFONSO JAIMES CABALLERO
Asesor Oficina de Control Interno
Febrero 15 de 2023



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.

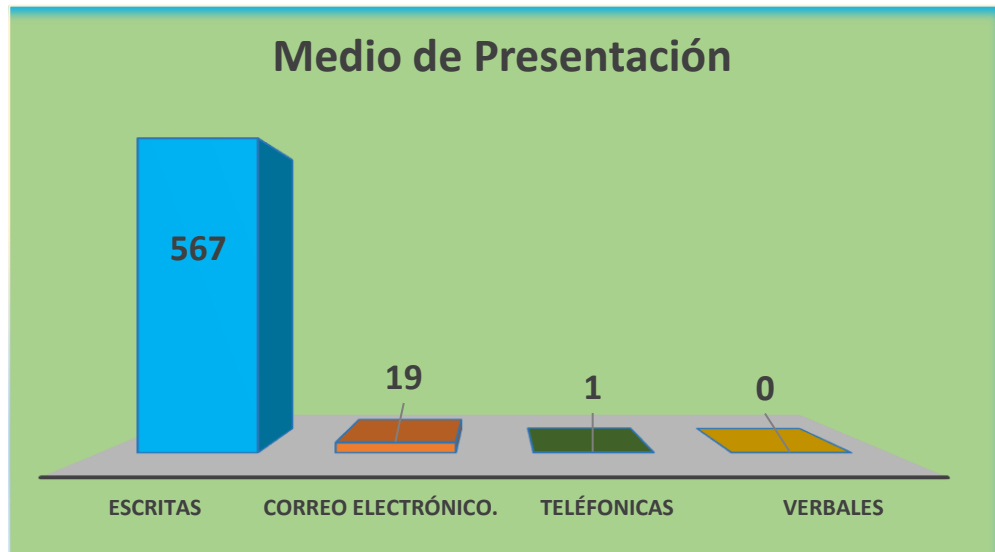
Durante el segundo semestre de 2022, la entidad adopto el MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN P.Q.R.S. al igual que se realizaron modificaciones al cuadro de control, para el registro de las PQRSD, para un mayor control y registro de las mismas.

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 segundo semestre del año 2022, es el siguiente: La ventanilla única, radico desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, La entidad recibió un total de 587 PQRSD, las cuales fueron recibidas en su totalidad por el medio escrito 567, por correo electrónico 19 y una vía telefónica, no se radicaron por la medio verbal, las cuales fueron direccionadas a las diferentes Direcciones Administrativas, la Gerencia y al área de Operaciones. Así:

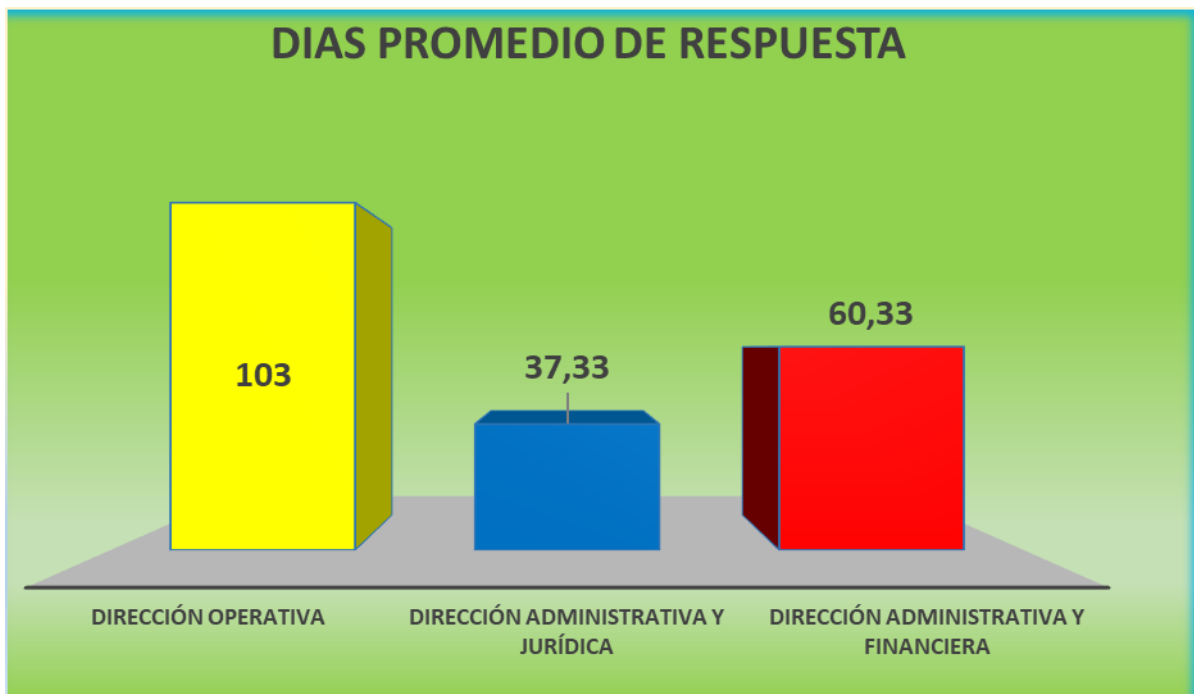
2. PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS





En cuadro anterior, se observa, que la empresa Girón S.A.S. E.S.P., de las quinientas ochenta y siete peticiones recibidas, 552 fueron para la Dirección operativa, equivalente al 94% , 19 fueron para la Dirección Administrativa y jurídica, equivalente al 3.3%, diez (10) fueron para la Dirección Administrativa y financiera, equivalente al 1.7%, y 6 fueron para la Gerencia General, equivalente al 1%.

3. DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR OFICINA.

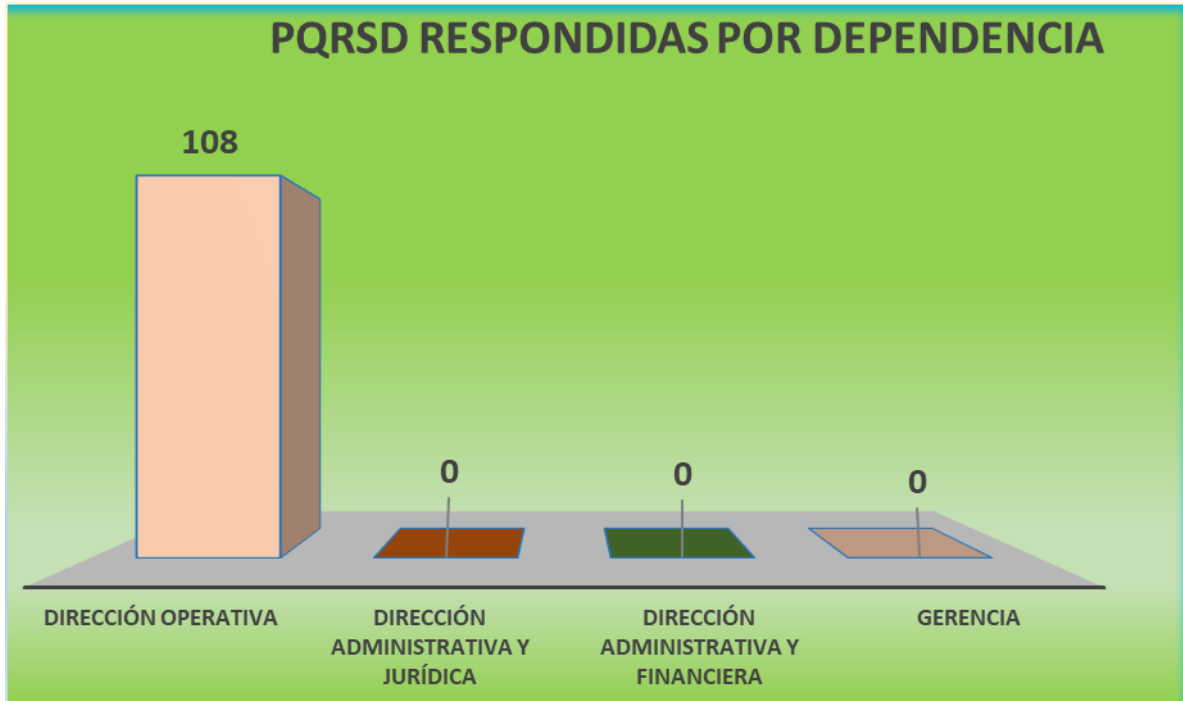


Según lo contempla el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la Girón S.A.S. E.S.P., dependiendo el tipo de petición, se cuenta con un término de días para contestar, la regla general es de 15 días, y es el término aplicable para las empresas de servicios públicos,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

El promedio de las peticiones respondidas por las Direcciones de Girón S.A.S. E.S.P. es de **66.88** días, es decir que, estamos por fuera del término en **50.12** días, el promedio de respuesta por dependencias, se muestra que la Dirección Operativa, tiene un promedio de respuesta de **103** días, La Dirección administrativa y Jurídica **37.33** días y la Dirección Administrativa y Financiera **60.33** días.



4. PQRSD RESPONDIDAS.



Según información suministrada, por la oficina de Ventanilla única, del total de las **587 PQRSD**, recibidas por la entidad, solo se respondieron **108**, quedando por responder **479** peticiones a diciembre 31 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 petitionarios.

La dirección de operaciones, respondió el 19.5% del total de 552 peticiones recibidas, la Dirección Financiera, Jurídica y Gerencia, NO figuran como respondidas en el informe enviado a Control Interno, o la persona encargada de radicar la salida de las respuestas, no lo realizó en el sistema.

Es necesario aclarar, que el cuadro enviado por la responsable de su alimentación, figuran con radicado de salida y fecha de salida, a la cual, se le resta la fecha de entrada, para calcular los días de respuesta, si esta columna, no es diligenciada, no tiene como no respondida.



5. PQRSD SIN RESPONDER:



Según el informe recibido por la oficina de correspondencia (ventanilla única), en archivo en Excel, se observa, que 479 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 las diferentes Direcciones.

Es necesario aclarar, que la oficina de ventanilla única, se le diseñó un cuadro control por parte de la oficina de control interno, para su respectivo registro y control de manera manual, pues no existe un software para tal fin, igualmente, la persona encargada de este procedimiento, en el mes de diciembre de 2022, se le venció el contrato de prestación de servicios, retirándose del mismo, y no entregando la información actualizada, lo que generó un traumatismo al interior de la oficina, y generó la desactualización del cuadro de control.



Concluyendo, las PQRSD recibidas de julio a diciembre 30 de 2022 por dependencia fue el siguiente:

Dependencia	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD SIN RESPONDER	% respondidas	% sin responder
Dirección Operativa	552	108	444	20%	80%
Dirección Administrativa y Jurídica	19	0	19	0%	100%
Dirección Administrativa y Financiera	10	0	10	0%	100%
Gerencia	6	0	6	0%	100%
TOTALES	587	108	479		

Según el cuadro anterior, del total de las PQRSD recibidas (587), el 20% fueron respondidas (108), Igualmente, el 80% de las peticiones (479), no se les ha dado respuesta, según el cuadro de control llevado por la oficina de correspondencia.



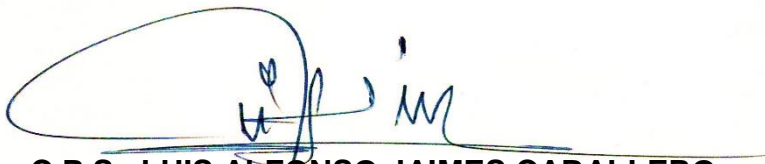
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. 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.
2. El tiempo promedio de la empresa se encuentra en 66.88 días, promedio, demasiado alto, ya que no debe de estar por encima de 15 días.
3. 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;
4. 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.
5. 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.
6. Disponer de un formato de derecho de petición, para que sea suministrado a las personas que desean interponer una petición.
7. Solicitarle a los peticionarios, la autorización para que la notificación sea correo electrónico, exigiéndoles que registren un correo electrónico en las peticiones presentadas.
8. Se hace necesarios la instalación del buzón de sugerencias, para que la comunidad coloque una queja, una sugerencia, una felicitación, etc.
9. Se requiere que, al momento de atender las peticiones verbales, ya sea de información, u otros temas, que sean registrados como atenciones.



10. Igualmente se hace necesario que los usuarios o personas que visitan nuestra entidad a través de la ventanilla única, evalúen el servicio de atención.
11. Adoptar plan de mejoramiento a las sugerencias realizadas, con el fin de mejorar nuestro servicio.
12. Se recomienda de manera urgente, que la persona encargada del registro en el cuadro en Excel, de las peticiones, radicados de entrada, de salida y demás funciones inherentes a la atención de Ventanilla única, lo realice de manera organizada, con responsabilidad y con conocimientos en las herramientas ofimáticas, que al indicar un radicado de salida, lo cruce con el radicado de entrada, si corresponde a una respuesta de una petición, con el fin, de poder emitir un informe de PQRSD semestral, con datos actualizados, ya que los suministrados, a mi parecer, no registraron los radicados de salida de gran parte de las peticiones.

Girón, febrero 15 de 2023.



C.P.S . LUIS ALFONSO JAIMES CABALLERO
Asesor de Control Interno
Girón S.A.S. E.S.P.