



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO DE EVALUACION**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019**


Código: 0103-30-07

Versión No.:1

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DEL 2019**

**LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA
Director De Control Interno**

Santiago de Cali, Julio del 2019

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio del 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección, a los responsables de los procesos y miembros del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella a fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas como prestador de servicios públicos.

Se relacionan los canales de recepción de las PQRSD y se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre.

También se efectúa un análisis comparativo y se detalla la información teniendo en cuenta los canales de recepción y se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la respuesta oportuna a las peticiones radicados en la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. E.S.P. durante el primer semestre del presente año.

2. ALCANCE

El alcance se definió para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la entidad desde el 1 de enero al 30 de junio del 2019.

3. FUNDAMENTO

El fundamente radica principalmente en la Constitución Política en los artículos 2, 12, 23, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad, que uno de los

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

fin del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de todos los ciudadanos así como facilitar la participación en los aspectos públicos, que entre otros, se debe materializar con mecanismos eficaces para acceder a la información y servicios que permitan ejercer potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Este seguimiento se realizó teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1712 del 2014, en el Decreto Reglamentario 103 del 2015 y en la Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría General de la Nación.


Igualmente en lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

En este sentido, de acuerdo con las funciones y competencias otorgadas a la Dirección de Control Interno y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, se realizó seguimiento respecto de la adecuada y oportuna atención a las peticiones radicadas en la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2019, labor que se adelantó en el marco de sus funciones otorgadas en la ley 87 de 1993.

Se verificó la información publicada en la página web institucional, estableciendo de esta manera el grado de cumplimiento de la misma, para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información pública, teniendo conocimiento de la información que se encuentra disponible en la Entidad.

4. CRITERIOS NORMATIVOS

- Constitución Política, artículos 23 y 74, sobre el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por 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, y el artículo 76 sobre el deber de las oficinas de control Interno de vigilar la atención de las PQRSD.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 27 de la Ley 594 del 2000, Ley de Archivo
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición


5. DESARROLLO DEL INFORME

Al realizar el seguimiento se puede evidenciar que la entidad en procura de que las PQRSD sean resueltas de forma efectiva y oportuna dentro de los términos y condiciones legales, tiene establecidos los siguientes canales de comunicación y acceso a la información para los usuarios interesados y ciudadanía en general:

- Atención personalizada en la sede principal (ventanilla única) y en las oficinas de Atención al Cliente en cada uno de los municipios donde la Entidad presta el servicio.
- Atención telefónica en la sede principal y en cada uno de los municipios en donde la Entidad presta el servicio.
- Línea telefónica gratuita nacional: 0180009133622
- La página web de la Entidad: (www.acuavalle.gov.co) – (www.acuavalle.gov.co/atencion-al-usuario/pqrd)
- Facebook: Acuavalle SA ESP
- Twitter: @acuavalle
- YouTube: Defensores Acuavalle – Conéctate con lo digital

Adicional a lo anterior, también se cuenta con el Sistema Comercial Synergia, el cual es una herramienta que ayuda a dar trazabilidad y trámite a las peticiones competencia de la Subgerencia Comercial.

Se evidencia que se tiene particularmente dos formas establecidas para registrar las peticiones, encontrándose por una parte la ventanilla única, y por otra las recepcionadas por personal de atención al usuario las cuales se registran en el Sistema Comercial Synergia.

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

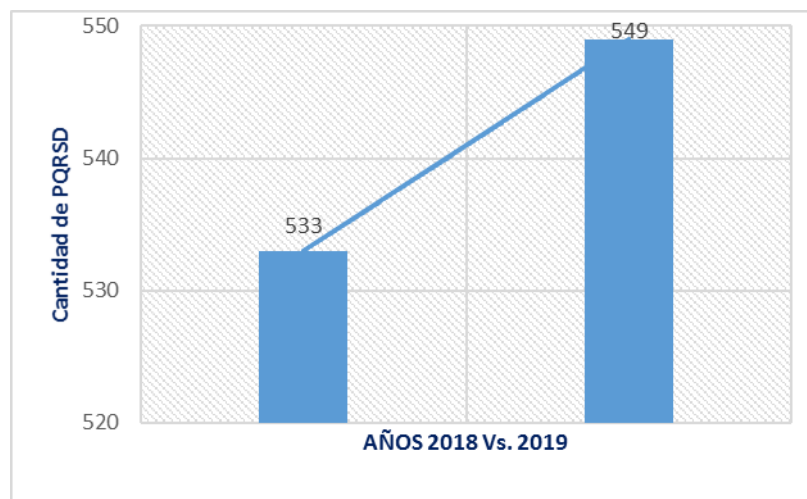
Se evidencia que la ventanilla única no tiene los elementos que le permitan hacer la trazabilidad y trámite de las solicitudes que recibe lo cual dificulta su seguimiento.

Es importante resaltar que dentro del marco de gestión de Acuavalle Digital se adquirió un nuevo sistema de información, el cual permite tener una única fuente de recepción e información de PQRSD, dicho cambio se encuentra en fase de capacitación e implementación.

VENTANILLA ÚNICA

De la información aportada por parte del Departamento de Gestión de Servicios Administrativos, como responsable de la ventanilla única, se pueden sustraer los siguientes datos:


En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del presente año, la ventanilla única ha radicado quinientos cuarenta y nueve (549) peticiones frente al primer semestre del año 2018 en el que se radicaron quinientos treinta y tres (533), se muestra un exiguuo aumento del 0.03%



Gráfica No. 1

No obstante, el ínfimo crecimiento, es analizado desde la igualdad de valores en la cantidad de peticiones radicadas, es posible evidenciar que frente al primer semestre del año anterior siguen subsistiendo las causas o motivaciones que conllevan a los usuarios y ciudadanos a la radicar solicitudes.

Se evidencia que la ciudadanía tiene confianza en la interposición de PQRS a través de la página web, por esta razón representa el 33% del total de las peticiones por este medio.

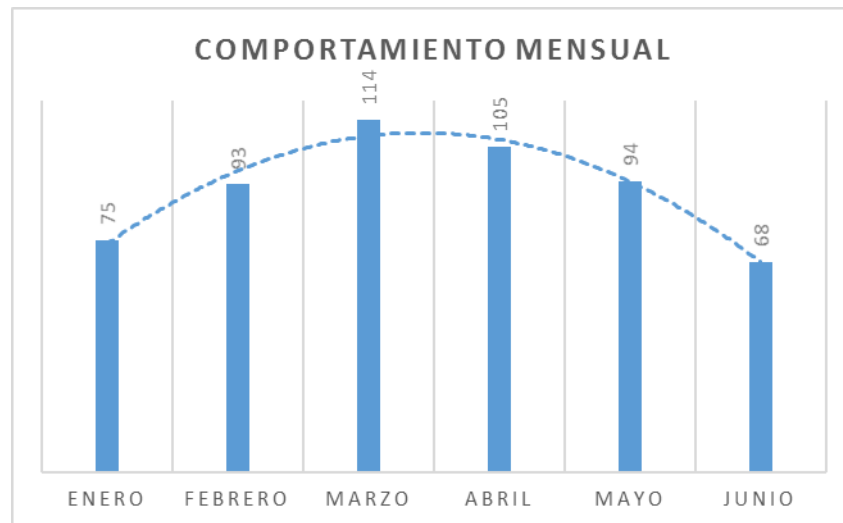
	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

Detalle	Cantidad	Porcentaje
PQR por ventanilla	367	67%
PQR por web	182	33%
TOTAL	549	100%

Cuadro No. 1

Lo anterior demuestra que se debe de seguir dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 del 2014, y comenzar con las acciones de mejora frente a las observaciones contenidas en el informe de seguimiento, para el caso que nos compete lo relacionado con los instrumentos de gestión de la información pública, los medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública y el formulario de la página web para la recepción de solicitudes de información pública. Artículos 13 y 16 de la Ley 1712 de 2014, artículos 17, 37 y 38 del Decreto Reglamentario 103 de 2015 y el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No. 1081 de 2015.

En la siguiente gráfica, se observa el comportamiento mensual, siendo el mes de marzo el de mayor incidencia en la interposición de peticiones:



Gráfica No. 2

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQRSD	75	93	114	105	94	68	549

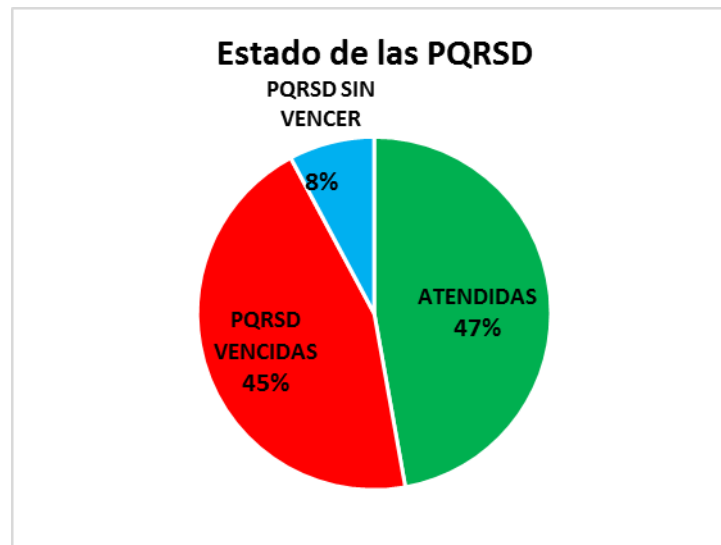
Cuadro No. 2

En la siguiente gráfica se evidencian el estado de las peticiones que han sido resueltas y que al corte 30 de junio del 2019, continúan en estado pendiente para dar respuesta:

DETALLE	PQRSD	PORCENTAJE
---------	-------	------------

ATENDIDAS	259	47%
PENDIENTES VENCIDAS	247	45%
PENDIENTES SIN VENCER	43	8%
TOTAL	549	100%

Cuadro No. 3



Gráfica No. 3

Se evidencia que hay doscientos noventa (290) solicitudes pendientes por respuesta, de las cuales, doscientas cuarenta y siete (247) que se encuentran con los términos vencidos para su resolución, y cuarenta y tres (43) que todavía se encuentran en términos, lo anterior, representa el 53% del total de las solicitudes, se considera una cifra considerablemente alta, representa más de la mitad del total de las PRSD y con dicha omisión se vulnera el derecho fundamental de petición contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el derecho que tienen todos los ciudadanos a acceder a la información pública de manera eficiente y oportuna conforme a las Leyes 1755 del 2015 y 1712 de 2014.

Se evidencia que en la base de datos llevada manualmente no es totalmente clara en cuanto al tipo de petición y al asunto y es débil frente a la trazabilidad de la respuesta, por este motivo se recomienda que se destine una casilla exclusivamente para relacionar la clase de solicitud - *petición de información, reconocimiento de un derecho, requerimiento de copias de documentos, consulta, queja, denuncia, reclamos* - , y otra columna en donde se detalle la descripción o el asunto de que trata.

Las peticiones que ingresan por la página web no se les diligencian la fecha en la que se asigna, ni tampoco se deja consignado la dependencia a la que compete proferir la respuesta.

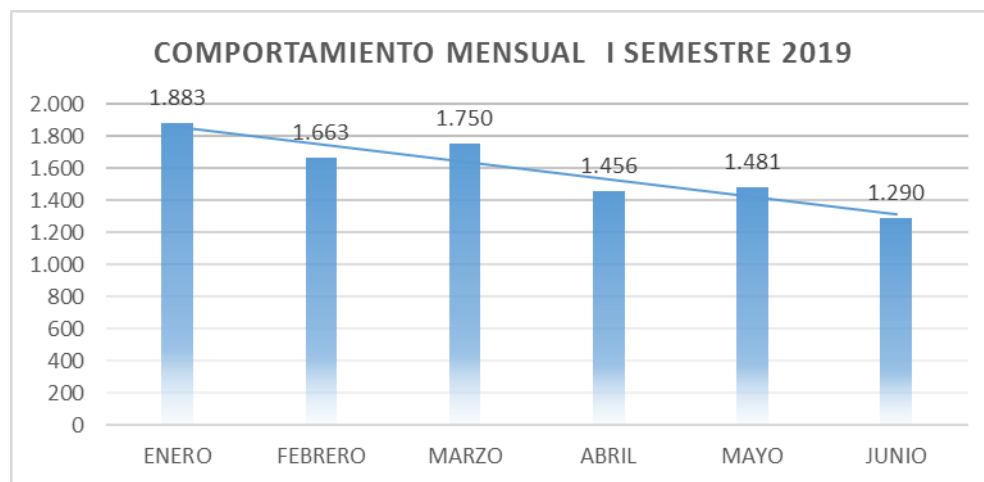
Se evidencia que la ventanilla única no utiliza un único formato para registrar las peticiones, por el contrario utilizan dos formatos que no contemplan igualdad en la información registrada, utilizando uno para los documentos que se radican presencialmente y otro para las que se radican en la página web.

SISTEMA COMERCIAL SYNERGIA

A continuación se presenta la información de las PQRS radicadas y tramitadas mediante el Sistema Comercial Synergia de la entidad, que es responsabilidad de la Subgerencia Comercial, siendo predominante la responsabilidad de los funcionarios de atención al cliente en cada uno de los municipios donde se presta el servicio.

Durante el primer semestre del año 2019 fueron radicadas 9.523 PQRS en el sistema comercial Synergia.

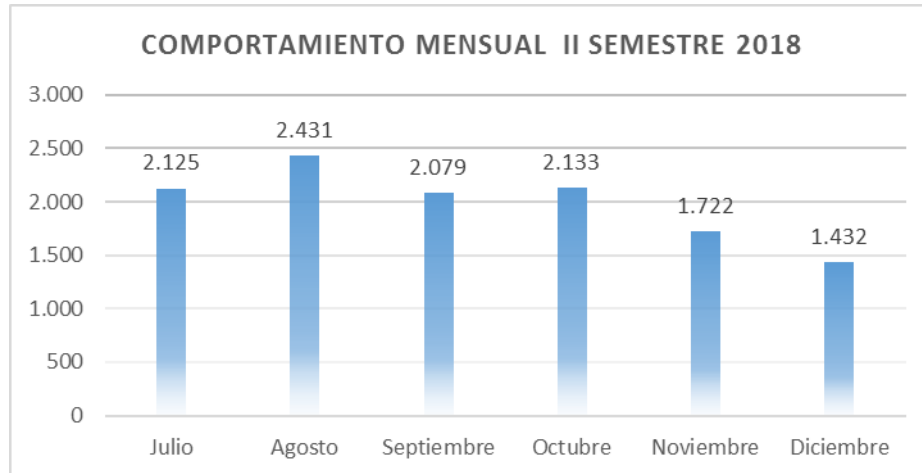
En la gráfica No. 4, se observa el comportamiento mensual de forma general de las PQRS, evidenciando un comportamiento a la baja, siendo el mes de enero el de mayor incidencia de reclamación con 1.883 peticiones y el mes de junio con la menor participación con 1.290.



Gráfica No. 4

Detalle	PQR	Suscriptores	% Participación
Enero	1,883	191,701	0.98%
Febrero	1,663	192,243	0.87%
Marzo	1,750	193,846	0.90%
Abril	1,456	194,582	0.75%
Mayo	1,481	195,352	0.76%
Junio	1,290	195,780	0.66%

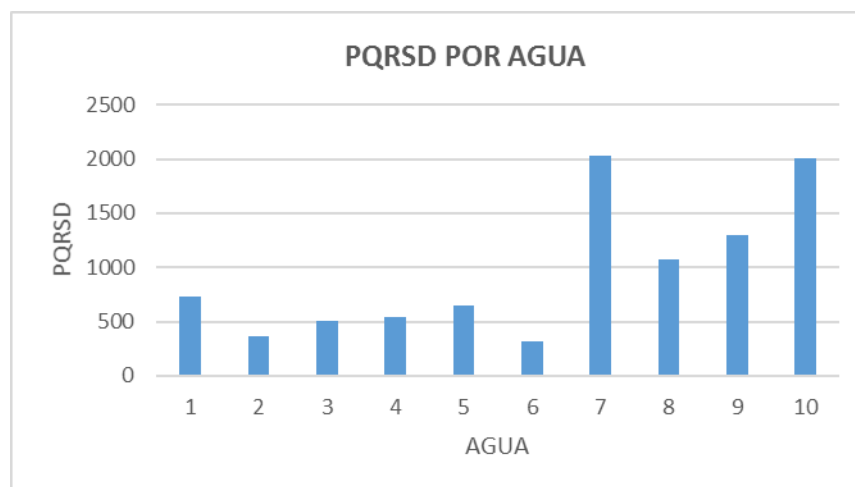
Cuadro No. 4



Gráfica No. 5


En promedio se presentaron 1.587 PQR por mes, si se compara frente al primer semestre del año pasado, el promedio fue de 1.987 evidenciándose una disminución del 20% en la interposición de PQRSD, lo cual es un aspecto positivo que refleja mayor conformidad en la prestación del servicio.

En la siguiente grafica se indica la cantidad de las PQRs por Agrupación Geográfica de Usuarios de ACUAVALLE - *en adelante AGUA* -, siendo las de mayor recepción de peticiones las AGUA'S 7, 8, 9 y 10, y las que menos recibieron fueron la 2 y la 6.



Gráfica No. 6

AGUA	MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL MUNICIPIO	TOTAL AGUA
1	Bolívar	37	22	30	15	30	19	153	725
1	El Dovio	14	14	14	11	13	9	75	
1	Roldanillo	90	93	61	81	87	85	497	
2	Dagua	19	23	21	16	10	11	100	370
2	La Cumbre	15	13	15	16	12	24	95	
2	Vijes	18	36	29	38	26	28	175	
3	Restrepo	52	62	58	27	34	34	267	503
3	Riofrio	25	26	10	9	14	5	89	
3	San Pedro	5	0	0	17	1	0	23	
3	Trujillo	20	21	18	13	12	17	101	
3	Yotoco	9	1	0	11	1	1	23	
4	Alcalá	20	33	32	44	24	26	179	537
4	La Unión	80	50	39	32	25	27	253	
4	La Victoria	24	14	19	0	1	3	61	
4	Obando	8	4	7	1	0	0	20	
4	Ulloa	5	6	5	0	2	6	24	
5	Ansermanuevo	29	57	58	48	65	42	299	648
5	Argelia	5	12	7	5	3	1	33	
5	El Águila	13	3	7	6	12	17	58	
5	El Cairo	7	12	21	12	15	6	73	
5	Toro	32	43	40	26	28	16	185	
6	Caicedonia	9	21	22	18	24	9	103	316
6	Sevilla	61	49	42	9	15	37	213	
7	Jamundí	366	341	382	348	293	304	2034	2.034
8	Ginebra	96	47	76	47	66	59	391	1.078
8	Guacari	89	73	54	48	54	40	358	
8	El Cerrito	83	66	80	39	46	15	329	
9	Andalucía	90	51	79	57	37	38	352	1.302
9	Bugalagrande	49	47	41	51	28	26	242	
9	Zarzal	152	102	129	72	157	96	708	
10	Candelaria	137	115	104	107	136	92	691	2.010
10	Florida	85	111	135	119	107	90	647	
10	Pradera	139	95	115	113	103	107	672	

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION						Código: 0103-30-07	
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019						Versión No.:1	

TOTAL	1.883	1.663	1.750	1.456	1.481	1290	9.523	9.523
-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	-------	-------

Cuadro No. 5

Se resalta que las AGUA´S 7 y 10 son las que presentan mayor cantidad de peticiones y se debe principalmente a reclamos por la prestación del servicio en los municipios de Jamundí, Florida, Candelaria y Pradera.


Se ha venido reiterando que se debe centrar atención y prioridad en la eficiente prestación del servicio de estos municipios para ir disminuyendo la imagen desfavorable que los suscriptores de esos municipios pudieren ostentar frente a la entidad.

Igualmente se debe fortalecer el acercamiento de la administración con la comunidad con campañas publicitarias y de servicio al cliente, en los cuales los usuarios y suscriptores puedan acceder a información de interés general, a los servicios que se ofrecen y los trámites que puedan adelantar desde la página web, redes sociales o en los puntos de atención de servicio al cliente.

Por su parte, en la siguiente tabla se muestra el número de solicitudes que fueron recibidas en cada AGUA vs el total de suscriptores, arrojando el porcentaje de participación por cada agrupación geográfica. En ese orden de ideas, con un total de 648 PQRSD, y un peso porcentual de 7.65%, es el AGUA 5 de los municipios El Águila, El Cairo y Toro con el mayor peso relativo del semestre.

AGUA	Total de suscriptores	Total de PQRSD	Porcentaje de participación
1	13,822	725	5.25%
2	8,179	370	4.52%
3	13,963	503	3.60%
4	17,891	537	3.00%
5	8,470	648	7.65%
6	15,683	316	2.01%
7	33,777	2,034	6.02%
8	24,960	1,078	4.32%
9	19,602	1,302	6.64%
10	39,433	2,010	5.10%
TOTALES	195.780	9.523	4,86%

Cuadro No. 6

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

También se evidencia que frente al total de suscriptores de 195.780 se presenta una cifra de interposición de PRSD del 4.86%, lo cual se considere una cifra muy baja frente a la cantidad de suscriptores que tiene la entidad.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar que de las 9.523 de las solicitudes recibidas, 9.501 fueron reclamos.



Gráfica No. 7

TIPO TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMOS	1,877	1,658	1,746	1,454	1,479	1,287	9,501
QUEJAS	6	5	4	2	2	3	22
RECURSO DE REPOSICION	0	0	0	0	0	0	0
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	9,523

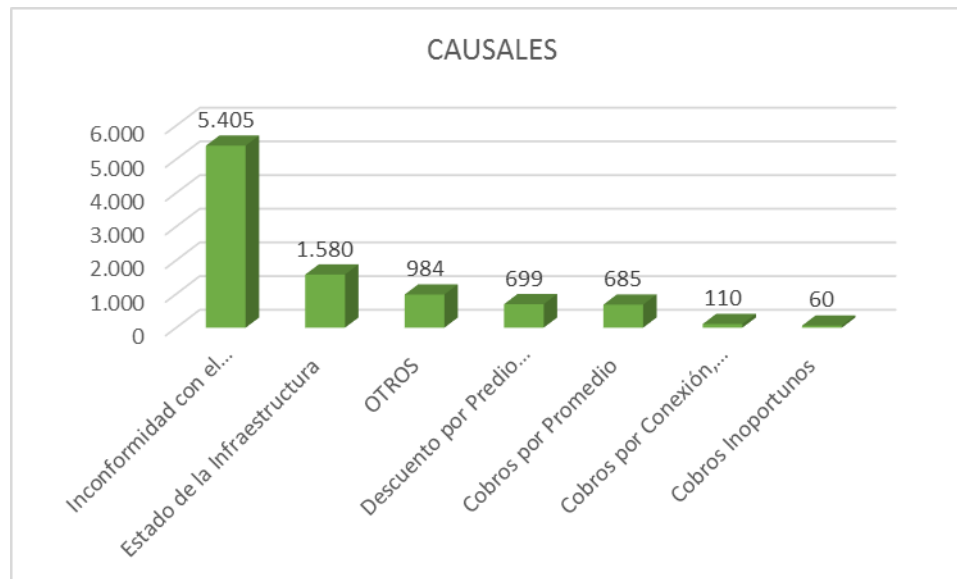
Cuadro No. 7

Por esta razón se requiere determinar las causas que originan los reclamos que son los de mayor incidencia y representan el 99,76% del total de la PQRSD.

La anterior clasificación es conforme a los parámetros de la Resolución sspd-20151300054575 del 2015 "Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de


Información (SUI)” y la Resolución sspd-20161300011295 del 2016 “Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)”, en la cual establece los tipos de peticiones ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

A continuación se presenta la estadística que representa las causales de mayor incidencia por las cuales los usuarios presentan PQRSD ante la Entidad.



Gráfica No. 8

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Incidencia de causal
Inconformidad con el Consumo Facturado	1,088	977	1,059	833	797	651	5,405	56.8%
Estado de la Infraestructura	285	229	282	256	267	261	1,580	16.6%
OTROS	210	189	141	144	185	115	984	10.3%
Descuento por Predio Desocupado	143	111	129	109	100	107	699	7.3%
Cobros por Promedio	129	128	99	90	99	140	685	7.2%
Cobros por Conexión, Reconexión y Reinstalación	18	15	29	23	15	10	110	1.2%
Cobros	10	14	11	1	18	6	60	0.6%

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION							Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019							Versión No.:1

Inoportunos								
Total	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	9,523	100.0%

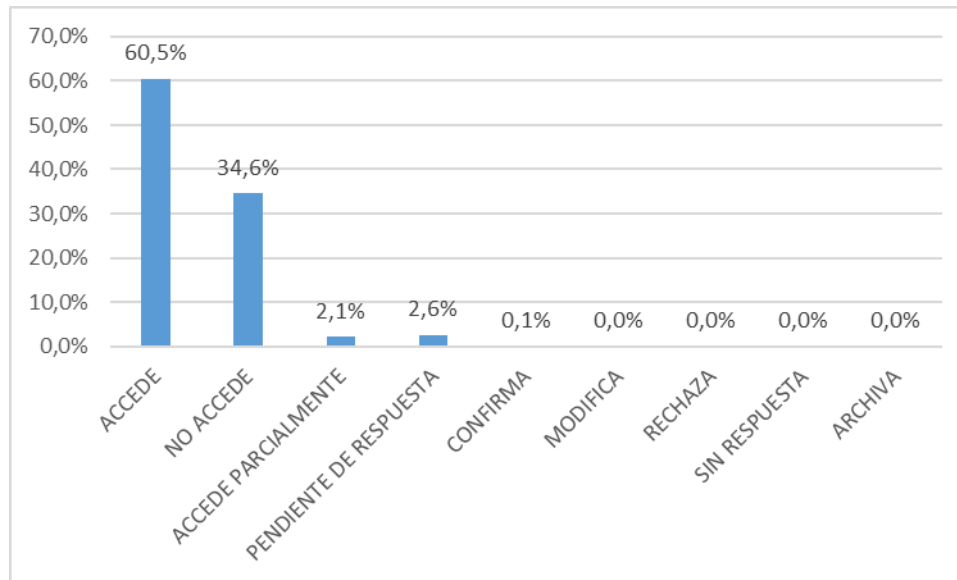
Cuadro No. 8

Se resalta de lo reflejado en el cuadro y la gráfica, que la inconformidad con el consumo facturado es la causal con mayor incidencia en todos los meses del primer semestre del 2019. Al realizar la trazabilidad de las peticiones a través del sistema comercial Synergia, el cual, en cumplimiento de las resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, anteriormente señaladas, esta parametrizado para otorgar a los peticionarios las siguientes alternativas de respuesta:

Tipo de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación de respuesta
Accede	1,166	1,038	1,035	915	898	710	5,762	60.5%
No Accede	601	573	675	506	551	388	3,294	34.6%
Accede Parcialmente	64	33	36	27	29	15	204	2.1%
Pendiente de Respuesta	47	16	2	7	1	173	246	2.6%
Confirma	3	3	1	0	1	2	10	0.1%
Modifica	0	0	0	0	0	1	1	0.0%
Rechaza	1	0	0	1	1	0	3	0.0%
Sin Respuesta	1	0	0	0	0	1	2	0.0%
Archiva	0	0	1	0	0	0	1	0.0%
Total	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	9,523	100%

Cuadro No. 9

De las 9.523 PQRSD recibidas; 5.762 tuvieron como respuesta “Accede”, correspondiendo al 60.5%, siendo esta la respuesta la de mayor frecuencia durante este primer semestre. Es importante que el Departamento de Gestión de Servicio al Cliente, investigue los motivos por los cuales más de la mitad de las PQRSD con reclamos y quejas.



Gráfica No. 9

También es posible apreciar que la entidad está cumpliendo con los términos otorgados por la ley para dar respuesta, en este sentido se tiene en total dos (2) PQRSD que con corte al 30 de junio del 2019 no se habían respondido.

Se evidencia en el cuadro No. 9 que hay 2 peticiones sin respuesta que representa el 0.0% del total, en lo que concierne a este canal, lo que sumado a lo recepcionado por la ventanilla única sin respuesta en los términos oportunos son 247 peticiones, lo que suma un total de 249 solicitudes sin respuesta.

Se deben establecer las causas por las cuales no está siendo posible otorgar respuestas oportunas, en consideración de que con tal inobservancia se vulnera el derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de las sanciones que ello acarrea por parte de los órganos de control.

Para el primer semestre del presente año en total se registraron en la entidad, diez mil setenta y dos (10.072) PQRSD, como se muestra en el siguiente cuadro discriminado por mes:

Detalle	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Ventanilla Única	75	93	114	105	94	68	549
Synergia	1.883	1.663	1.750	1.456	1.481	1.290	9.523
Totales	1.958	1.756	1.864	1.561	1.575	1.358	10.072

Cuadro No. 10


	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

Frente al semestre anterior que fueron 12.501 de PQRSD se evidencia una disminución del 19%.

6. ALERTA Y SUGERENCIAS:

Que del análisis de la información evidenciada en el desarrollo del informe, es dable llegar a las siguientes observaciones:

- Se deben establecer las causas por las cuales no está siendo posible otorgar respuestas oportunas, en consideración de que con tal inobservancia se vulnera el derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de las sanciones que ello acarrea por parte de los órganos de control, para este primer semestre se dejaron de responder oportunamente 249 peticiones, que equivale al 2.4% del total de las solicitudes recibidas que fueron 10.072.
- Se evidencia que para el primer semestre 2018 se recibieron 16.249 solicitudes, en tanto para el primer semestre 2019 se recibieron 10.072 para una diferencia de 6.177; comparando las peticiones que no se le dieron respuesta oportuna, equivale al 3.1% y para el primer semestre 2019 equivale al 2.4%, es decir un 0.7% podría decirse que mejoro la atención al usuario al presentarse menos peticiones pero es muy infima.
- Se evidencia que con relación a las peticiones pendientes por respuesta teniendo en cuenta las de ventanilla única y las tramitadas por el sistema comercial Synergia, se presenta una mejora en la respuesta, pues en el primer semestre 2018 se dejaron de responder oportunamente 513, en tanto para el primer semestre 2019 se dejaron de responder oportunamente 249, lo que equivale a un 48.5% es decir 264 peticiones menos
- Se evidencia que en la ventanilla única, se utilizan dos formatos diferentes entre sí para registrar las peticiones, uno con una base de datos de las radicadas presencialmente y otro de las que se radican en la página web. Debería de ser un solo registro anotando el tipo de petición que se recibe y registrando una misma información, es decir que se debe integrar la información.
- Se evidencia que en la base de datos llevada manualmente no es totalmente clara en cuanto al tipo de petición y el asunto, por este motivo se recomienda que se destine una casilla exclusivamente para relacionar la clase de solicitud - *petición de información, reconocimiento de un derecho, requerimiento de copias de documentos, consulta, queja, denuncias y reclamos* - , y otra columna en donde se detalle la descripción o el asunto de que trata.

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO DE EVALUACION	Código: 0103-30-07
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – I SEMESTRE DEL AÑO 2019	Versión No.:1

- Las peticiones que ingresan por la página web no se les establece la dependencia ni el responsable para determinar a quién le compete la respuesta.
- No se evidencia en la base de datos el seguimiento al tiempo de vencimiento de las peticiones recepcionadas para efectos de determinar cuáles fueron atendidas dentro de los términos o por el contrario si la respuesta se profirió de forma extemporánea, así como el número de solicitudes que debieron ser remitidas a otra Entidad, se recomienda la adopción de estos criterios para que puedan empezar a ser evaluados, de conformidad con lo establecido en el literal (h) del artículo 11 de la ley 1712 del 2014 y el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 del 2015.
- Se reitera la necesidad de buscar los mecanismos que pongan en funcionamiento los buzones de PQRS en la sedes de la entidad e incentivar su uso.
- Se debe efectuar los controles que permitan establecer los responsables de no dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS para las medidas a que haya lugar.

Este informe se remite al señor Gerente de la Entidad y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, nivel Directivo y se envía copias a los servidores responsables en las diferentes áreas para que realicen las actividades y acciones de mejora encaminadas a subsanar y procedan a su cumplimiento que se verificará en el próximo seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno. Igualmente se sube a la página web de la Entidad.

Cordialmente,



Lavrens Eric Mafla Masmela
Director Control Interno