

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA
PIEDECUESTANA E.S.P.



**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA – PDS E.S.P, DANDO
CUMPLIMIENOT A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

Piedecuesta, Julio 30 de 2013



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS A LA PIEDECUESTANA E.S.P.

OBJETIVO: Es dar cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma 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.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la auditoria de seguimiento realizada en el primer semestre de la vigencia del 2012 al proceso, a sí mismo al cumplimiento de 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**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“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.

Adicionalmente establece que 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. ALCANCE

Con base en al seguimiento realizado al proceso de correspondencia de Enero a Junio de 2013, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.

3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

4. EVALUACION

4.1. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL PROCESO EJECUTADO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQR.

La empresa Piedecuestana de Servicios E.S.P., actualmente cuenta con Seis mecanismos para la recepción de los Pqr los cuales son:

Línea de PBX 6550058, oficina de correspondencia, pagina web de la entidad, fax 6550058 ext 102, e-mail de pqr por medio de la Pagina Web, Oficina de PQR una vez verificada estos mecanismos se pudo corroborar que por medio de la línea 6550058 según lo corroborado en el seguimiento el área de PQR si se recibieron solicitudes por este medio pero son atendidas sin darles ningún radicado o consecutivo, la correspondencia es radicada en la oficina de correspondencia la cual le da un radicado y distribuye a la gerencia y diferentes dependencias para darle el tramite pertinente, por Fax no se recibió ningún PQR esto debido a que todo lo que es solicitudes hay una cultura por parte del ciudadano de radicarlos directamente en la entidad y por este medio solo se reciben invitaciones o envió de seminario, por e-mail no se pudo corroborar y tener una estadística de que solicitudes se recibieron por este medio, y estos se harán por medio de la pagina web y se encontraba en construcción.



4.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que en la empresa tiene varios puntos de control, ya que inicialmente cuando se ingresa la correspondencia esta es radicada en el libro dispuesto para esto, así mismo se diligencia un cuadro en Excel por la auxiliar que maneja este proceso a fin de saber en tiempo real por las tres direcciones y la gerencia que trámite se le ha dado a la solicitud, una vez radicado en la ventanilla de recepción es enviado a las diferentes dependencias, un alto porcentaje es enviado a Gerencia para remitirlo por el gerente según la competencia, de ahí es enviado a las diferentes áreas de la entidad según el tema, cada dependencia debe una vez enviada la respuesta ya sea el caso radicarla a la oficina de recepción para su respectivo envío y descargue, y se da el caso de envío directo por parte del responsable de dar la respuesta informar la esta área para su respectivo descargue de que se dio por tramitado la solicitud.

Así mismo la Oficina de Control Interno hace un seguimiento semanal y/o mensual para verificar el estado de respuesta de estas solicitudes ingresadas a la entidad y el trámite dado.

4.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

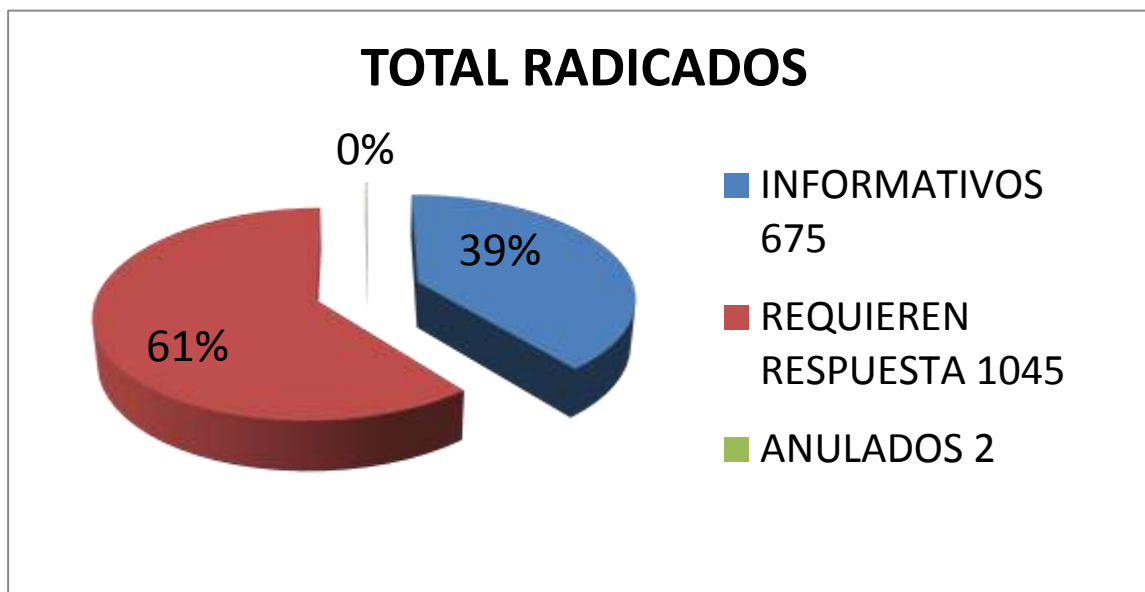
No se cuenta con tablas de retención, no se tiene establecido un procedimiento de archivo, ni manejo documental.

4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

Se analizó el 100% de la muestra de la PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, de la información entregada por el área de correspondencia se pudo determinar lo siguiente:

Cuadro No 1

ENERO - JUNIO DE 2013	
RADICADO	DESCRIPCION
1722	TOTAL RADICADOS OTORGADOS POR LA ENTIDAD
1045	REQUERIAN DE UNA RESPUESTA
675	NO REQUIEREN RESPUESTA
2	ANULADOS



Grafica No 1

Aquí podemos evidenciar que un 39% de correspondencia que ingresa a la entidad es informativa, ya que son reuniones, facturas, etc. que no requieren darle una respuesta, se les da el trámite o son archivadas, el 61% se requería dar respuesta y un 2% se anuló radicados.

Así mismo, se puede evidenciar que 21 números consecutivos que se emitieron se les dio el número que venía del año anterior del 4156 al 4176 después de esto si empezó desde el número 1, así mismo se puede evidenciar que se repitieron 13 consecutivos a los cuales se les puso la letra A para diferenciarlos de los consecutivos repetidos.

Cuadro No 2



RESPUESTA DE LAS 1045 SOLICITUDES PARA RESPONDER	
RADICADO	DESCRIPCION
1045	REQUERIAN RESPUESTA
924	RESPUESTA
121	NO SE LES DIO RESPUESTA



Grafica No 2

Se puede ver en el cuadro No 2 que a la entidad se ingresaron para el primer semestre 1722 radicados, de los cuales 1045 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 88% y el 12% no se le dio respuesta.

Este 12% está distribuido así:

- Planeación 40 Oficios
- Operaciones 35 Oficios
- Comercial, Administrativa y Financiera 17 Oficios (Coordinación Comercial).
- Gerencia 10 Oficios.
- Jurídica 9 Oficios
- Ambiental 5 Oficios
- Sui 3 Oficios
- Pagaduría 1 Oficio
- Cobro Coactivo 1 Oficio

Cuadro 3. Comparativo oficios allegados primer semestre 2012-2013.

DESCRIPCION	TOTAL RADICADOS		PORCENTAJE DE DISTRIBUCION SI REQUIEREN RESPUESTA		COMPARATIVO RADICADOS	
	2012	2013	2012	2013	VALORES	PORCENTUAL
SI NECESITAN RESPUESTA (PQR)	1665	1045	75%	61%	-620	-14%
NO AMERITAN RESPUESTA(OTROS)	511	675	23%	39%	164	16%
VACIO Y/O ANULADOS	57	2	3%	0%	-55	-2%
TOTAL CORRESPONDENCIA QUE INGRESO	2233	1722	100%	100%	-511	-



Cuadro No 4. Comparativo porcentaje de respuesta.

DESCRIPCION	PORCENTAJE DE RESPUESTA		COMPARATIVO
	2012	2013	
SE RESPONDIO	30%	88%	58%
SIN RESPUESTA	70%	12%	-58%

Podemos observar que el porcentaje de PQR disminuyo con respecto al año anterior, esto puede evidenciar el buen servicio, así mismo se mejoró la información de seguimiento de la correspondencia ya paso de 3% al 00.1% de Radicados vacíos o anulados.

Así mismo podemos ver que el porcentaje de respuesta se mejoró en un 58% por ciento.

4.5. SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.

Se puede ver el interés que tiene el personal encargado de cumplir a cabalidad con el procedimiento en lo que compete en la oficina de Correspondencia, PQR y el resto de áreas de la entidad a pesar de no tener un procedimiento establecido, se ha mejorado con la respuesta de las diferentes solicitudes allegadas a la entidad, con respecto a la recepción de correspondencia y distribución de la misma a pesar de no llevarse de una manera óptima, ya que este proceso no tiene un procedimiento establecido, dicha área a es la que distribuye tanto para la oficina de PQR como al resto de dependencia, pero se ha mejorado ya que se tiene una mejor información del área encargada es más real, ya la falencia esta en las personas encargadas de informar a esta dependencia de la respuesta que se le da a las diferentes PQR a cargo, debido a que algunas veces son enviados directamente y por ende no quedan descargados en el área de correspondencia, quedando como sin respuesta. .

Ala fecha el procedimiento que se esta realizando es: llega el usuario a la oficina de correspondencia, radica su oficio, dicha oficina genera un numero de radicado el cual plasmado en los libros radiadores dispuestos para esto, dependiendo para la oficina que se direcciona, que fueron PQR, gerencia, Operaciones, Administrativa, Comercial, Contabilidad, ambiental, planeación, la mayoría es enviada a gerencia y es esta dependencia es quien en ultimas termina delegando y así mismo haciendo entrega a las otras dependencia, de ahí cada funcionario a quien se le delego la respuesta a la PQR da el tramite y una vez dada la respuesta es llevado a la oficina de correspondencia para su envío oportuno, esta dependencia da un radicado de salida y fecha, así mismo toda la correspondencia es pasada a un cuadro en el Excel el cual contiene la información, de Numero de radico, fecha de ingreso, asunto, remitente, responsable de respuesta, oficio de respuesta, fecha de oficio de respuesta, quien respondió, que como se informó con antelación las áreas están fallando de informar oportunamente el envío de la respuesta dada al petionario.

5. CONCLUSIONES

El procedimiento de peticiones, quejas y reclamos mejoro el porcentaje de incumplimiento de respuesta ya que paso de 70% del 2012 al 12% en el 2013, pero se debe resaltar que se debe tener más compromiso por parte de los diferentes encargados a tener la cultura que todo documento que se emita de respuesta se informe a la oficina de correspondencia.

Se debe mejorar el seguimiento y control a las diferentes PQR que ingresan a la entidad.

Durante el seguimiento, al buen funcionamiento de los mecanismos utilizados para la recepción de PQR, se evidencia que la línea 6550058 esta en funcionamiento y se está utilizando, y se traslada la llamada a las áreas encargadas, para la recepción por medio de Fax esta la línea 6550058 ext. 102, pero muy poco es utilizada ya que los ciudadanos tienen cultura de radicar directamente en la entidad por oficio.

Haciendo un comparativo con el primer informe semestral, se puedo evidenciar que se mejoró en cuanto al duplicado de radicados que se estaba presentando, y la no radicación en un solo libro. .

Se recomienda capacitar al personal en cuanto a los términos establecidos por ley para dar respuesta oportuna.



Se recomienda que todos los documentos enviados a la oficina jurídica se realice seguimiento del trámite realizado, ya que mucho de estos documentos son notificaciones y esta área realiza el poder pero no se lleva un descargue o se informa al área de correspondencia el tramite realizado.

El link de la página web de la Piedecuestana E.S.P. entro en funcionamiento pero no se lleva un control de las peticiones que se allegan por este medio, por lo que no se pudo establecer una estadística.

Se evidencia que se dispuso un buzón de sugerencias, se acató la recomendación realizada.

6. RECOMENDACIONES

- a. Incluir en el procedimiento la actividad realizada de la llamada telefónica o por escrito, para Recordarle al funcionario el deber de contestar los PQR a tiempo y replantear todo el procedimiento de recepción de Correspondencia.
- b. Mejorar los controles para los términos de respuesta a los PQR desde cada dependencia.
- c. Hacer uso del control disciplinario para los funcionarios que incumplan la no respuesta oportuna a los PQR.
- d. Se sugiere que por acto administrativo quede adoptado el proceso y procedimiento de Pqr.
- e. Anexar la respuesta dada al expediente de cada peticionario.
- f. Apoyar en la labor de archivo a la Oficina de PQR y demás dependencias con una persona Competente para realizar esta actividad.
- g. Los derechos de petición y diferentes solicitudes que no pasan por el área de PQR para darles respuesta, sino que son enviados directamente a las diferentes dependencias, deberían estar incluidos en el formato que se le reporta a la Superintendencia de Servicios Públicos, ya que a la fecha estos radicados no están siendo incluidos en este informe.

SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
Oficina de Control Interno

