

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Santander S.A E.S.P, recibidas durante los meses de julio a diciembre de 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad mantiene los canales de comunicación, como son: recepción de peticiones, quejas y reclamos a través atención presencial mediante correspondencia en los diferentes municipios del Departamento de Santander, atención telefónica, de la página web institucional y ventanilla única, herramientas de fácil acceso para que los usuarios expongan sus inquietudes con comodidad.

Alcance

La Oficina de control interno presenta el informe cada seis (6) meses de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones quejas reclamos y sugerencias, de conformidad con la información reportada por la Dirección de Jurídica, Área responsable del proceso; esta evaluación corresponde al período comprendido del 01 de Junio y el 31 de Diciembre de 2019.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la ESANT E.S.P S.A, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

GLOSARIO

2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ESANT, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Municipio	Horario de Atención
Atención presencial	Atención Personal y a través de correspondencia	Calle 36 N. 31-39 oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha	Bucaramanga	lunes a viernes de 8:00 a 12m y de 2:00 pm a 6:00 pm
		Carrera 5 a N. 1-41	Los Santos	Lunes a viernes 07:00 am – 12:00m 02:00 pm – 06:00 pm
		Calle 3 # 3 – 58 CENTRO CASA DE CULTURA	Enciso	Lunes a viernes 07:00 am – 12:00m 02:00 pm – 06:00 pm
Atención telefónica	Línea ESANT	PBX (7)700420	Bucaramanga	Lunes a viernes 08:00 am – 12:00m 02:00 pm – 06:00 pm
		310-8542030	Los Santos	Lunes a viernes 07:00 am – 12:00m 02:00 pm – 06:00 pm
		310-8586536	Enciso	Lunes a viernes 07:00 am – 12:00m 02:00 pm – 06:00 pm
Virtual	Formato página Web	www.esant.com.co/derechos-de-peticion/		el portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

INFORME

El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Derechos de Petición, Denuncias, consultas y solicitudes, recibidos en la ESANT S.A E.S.P, tanto en su sede principal, como en los diferentes puntos de atención al ciudadano, ubicados en los municipios de los Santos y Enciso del Departamento de Santander, donde la ESANT está llevando a cabo la ejecución de proyectos de obra, a través del plan de Gestión social. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta el cierre realizado a diciembre 30 del 2019, mediante la consolidación de la información recibida a través de la profesional de apoyo asignada a la dirección de Jurídica.

PQR's 3er TRIMESTRE DE 2019

MES	TERCER TRIMESTRE AÑO 2019											
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
Nº DE SOLICITUDES RECIBIDAS	20	15	1	1	17	8	2	0	7	5	4	0
TIEMPO DE RESPUESTA (Días)	15	10	15	15	15	10	15	15	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL PQR's 3 TRIMESTRE 2019	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
Nº DE SOLICITUDES RECIBIDAS	44	28	7	1
TIEMPO DE RESPUESTA (Días)	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0

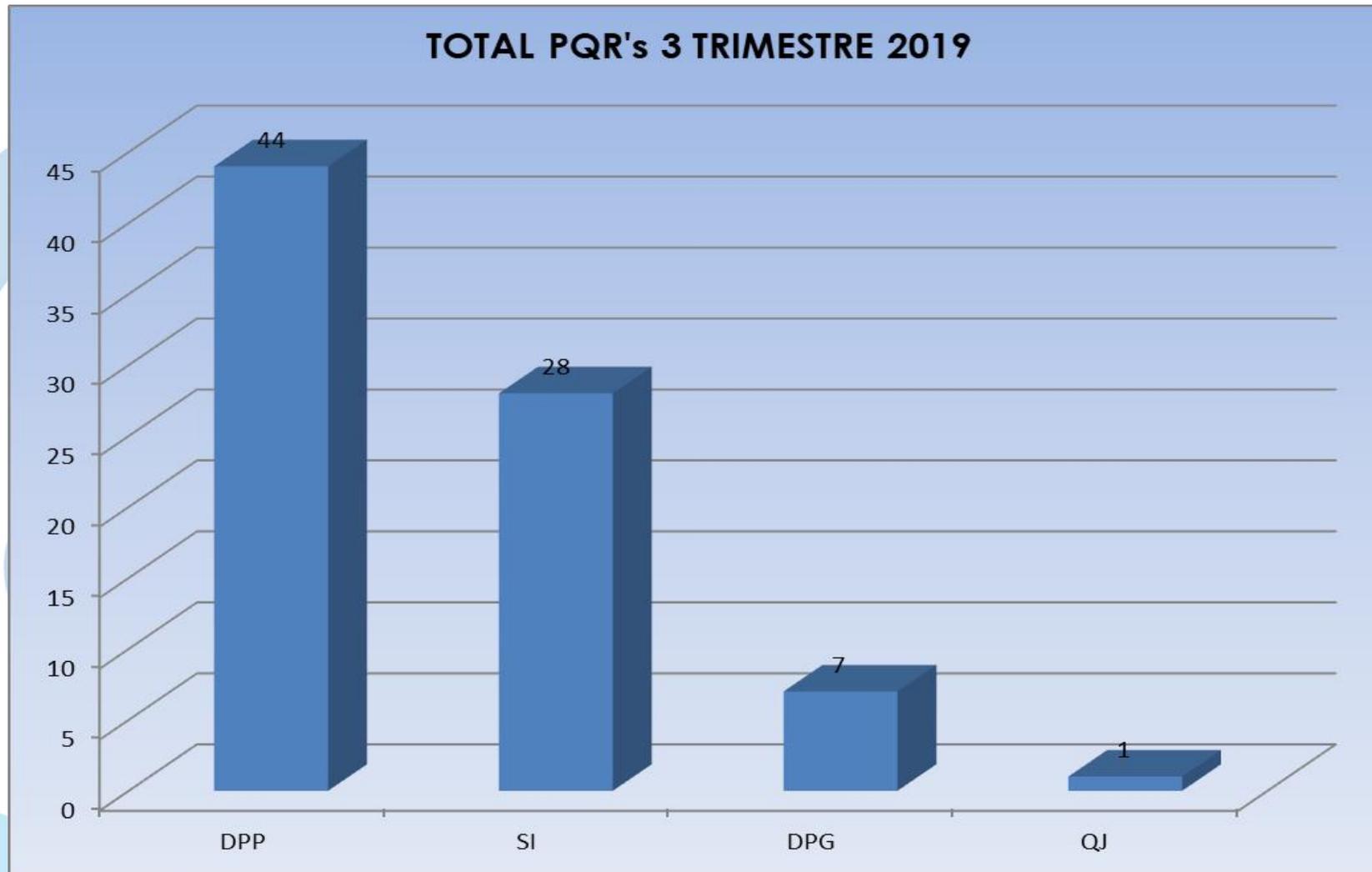
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR's 3er TRIMESTRE DE 2019



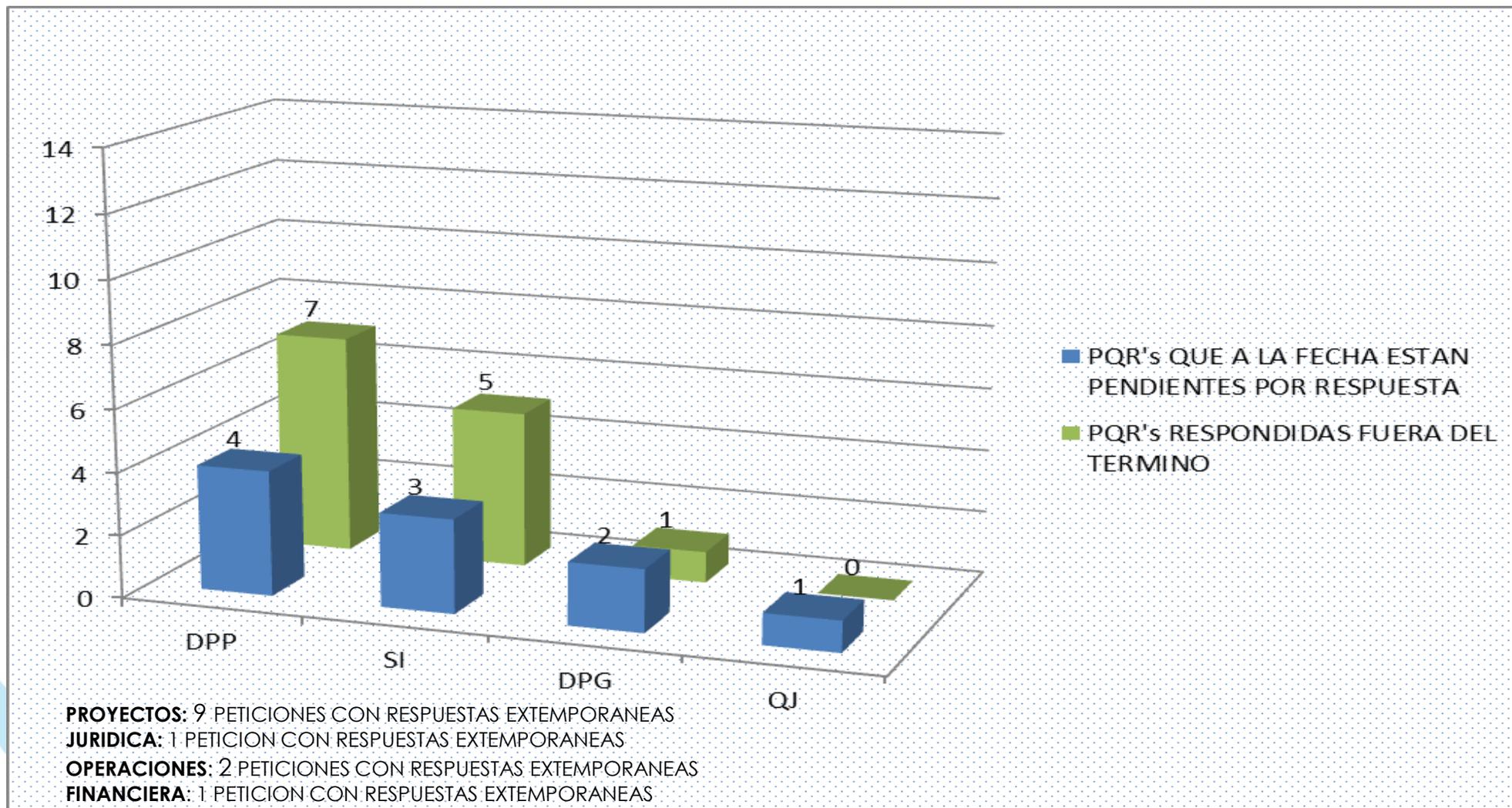
PQR's 3er TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

MES	TERCER TRIMESTRE AÑO 2019											
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN SEGUNDO TRIMESTRE Y RESPONDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE	3	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	5	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	2	2	0	1	0	0	0	0	2	1	2	0

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN SEGUNDO TRIMESTRE Y RESPONDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE	5	1	0	0
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	7	5	1	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	4	3	2	1

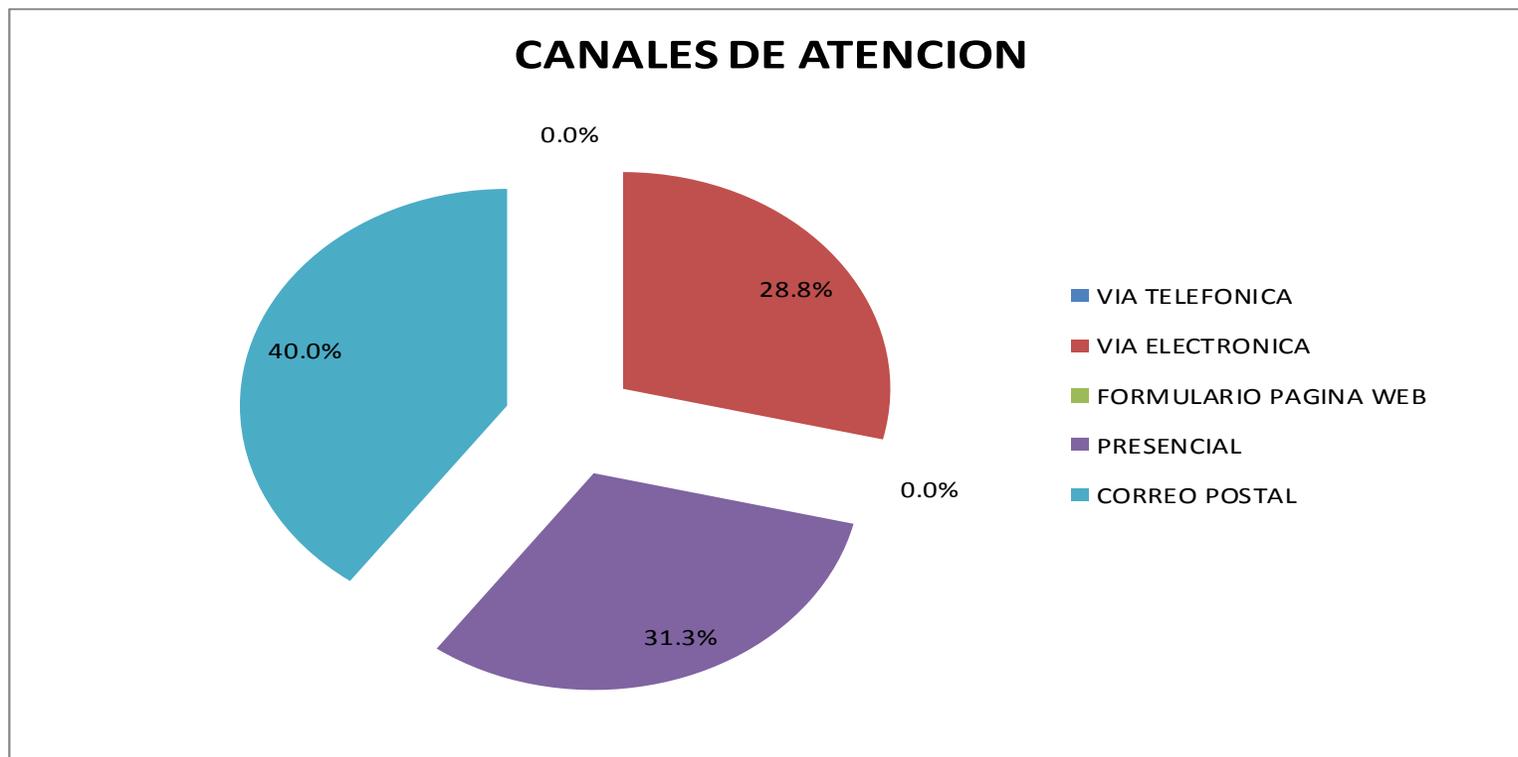
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR
DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL
SI: SOLICITUD DE INFORMACION
QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR's 3er TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO



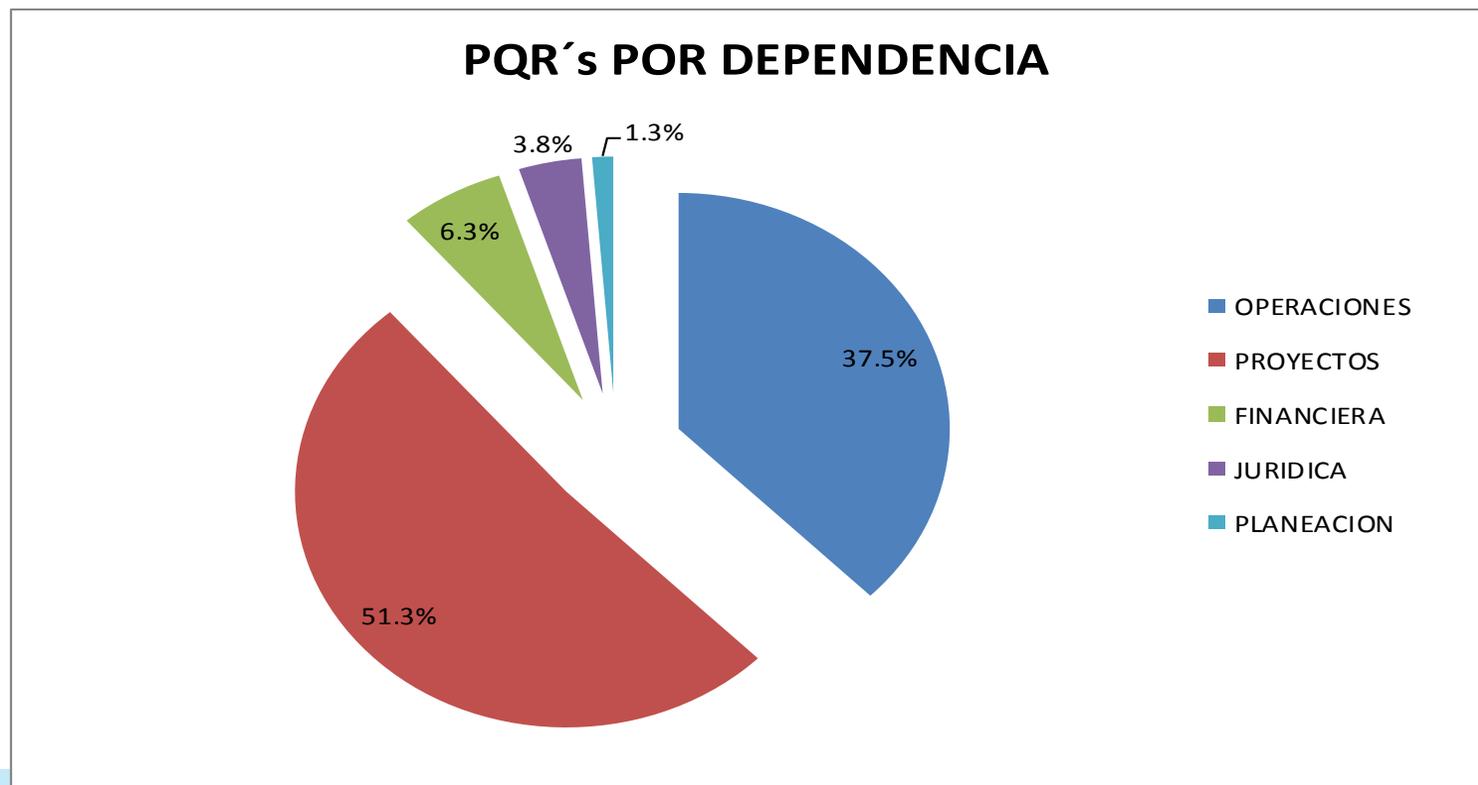
CANALES DE ATENCION: 3er TRIMESTRE 2019

PQR's RECIBIDAS EL TERCER TRIMESTRE AÑO 2019					
CANALES DE ATENCION	MES			TOTALES	TOTAL EN %
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0.0%
VIA ELECTRONICA	8	7	8	23	28.8%
FORMULARIO PAGINA WEB	0	0	0	0	0.0%
PRESENCIAL	9	13	3	25	31.3%
CORREO POSTAL	20	7	5	32	40.0%



PQR's POR DEPENDENCIA: 3er TRIMESTRE 2019

PQR's RECIBIDAS EL TERCER TRIMESTRE AÑO 2019					
PQR's POR DEPENDENCIA	MES				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES	TOTAL EN %
OPERACIONES	10	16	4	30	37.5%
PROYECTOS	22	8	11	41	51.3%
FINANCIERA	3	2	0	5	6.3%
JURIDICA	1	1	1	3	3.8%
PLANEACION	1	0	0	1	1.3%



PQR's 4to TRIMESTRE DE 2019

MES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	7	3	5	0	13	0	3	1	8	3	0	0
TIEMPO DE RESPUESTA (Días)	15	10	15	15	15	10	15	15	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL PQR's 4 TRIMESTRE 2019	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	28	6	8	1
TIEMPO DE RESPUESTA (Días)	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0

DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR's 4to TRIMESTRE DE 2019



PQR's 4to TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

MES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN SEGUNDO TRIMESTRE Y RESPONDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE	1	0			2		1					
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	5	2	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	2	2	0	1	0	0	0	0	2	1	2	0

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN SEGUNDO TRIMESTRE Y RESPONDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE	3	0	1	0
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	7	5	1	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	4	3	2	1

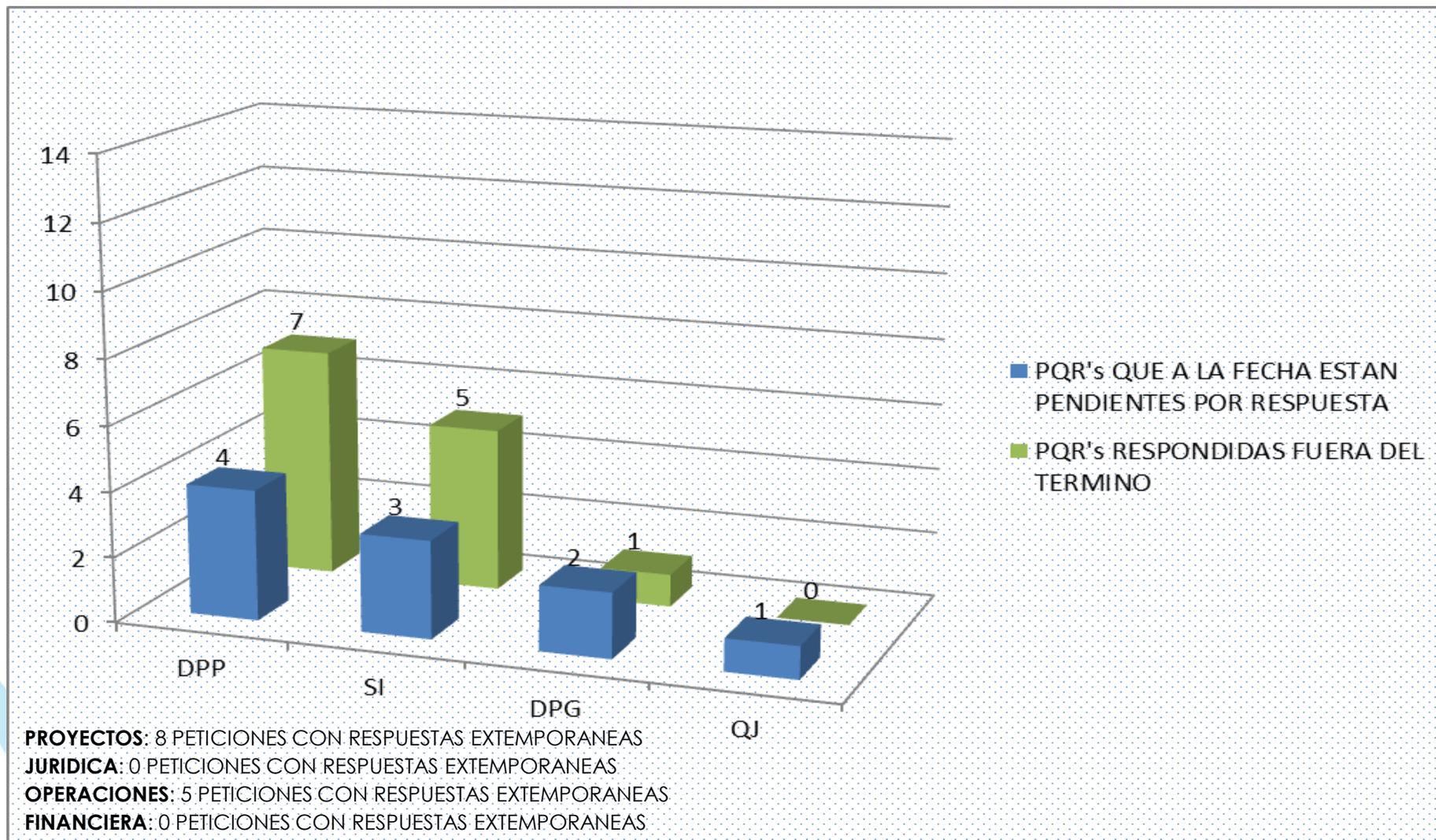
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

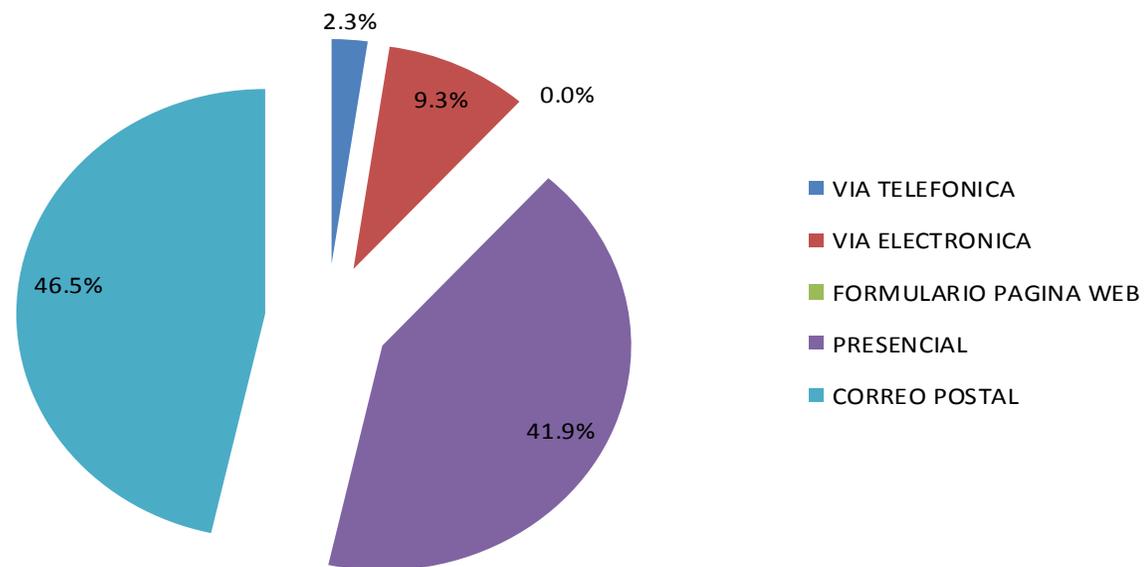
CONSOLIDADO PQR's 4to TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO



CANALES DE ATENCION: 4to TRIMESTRE 2019

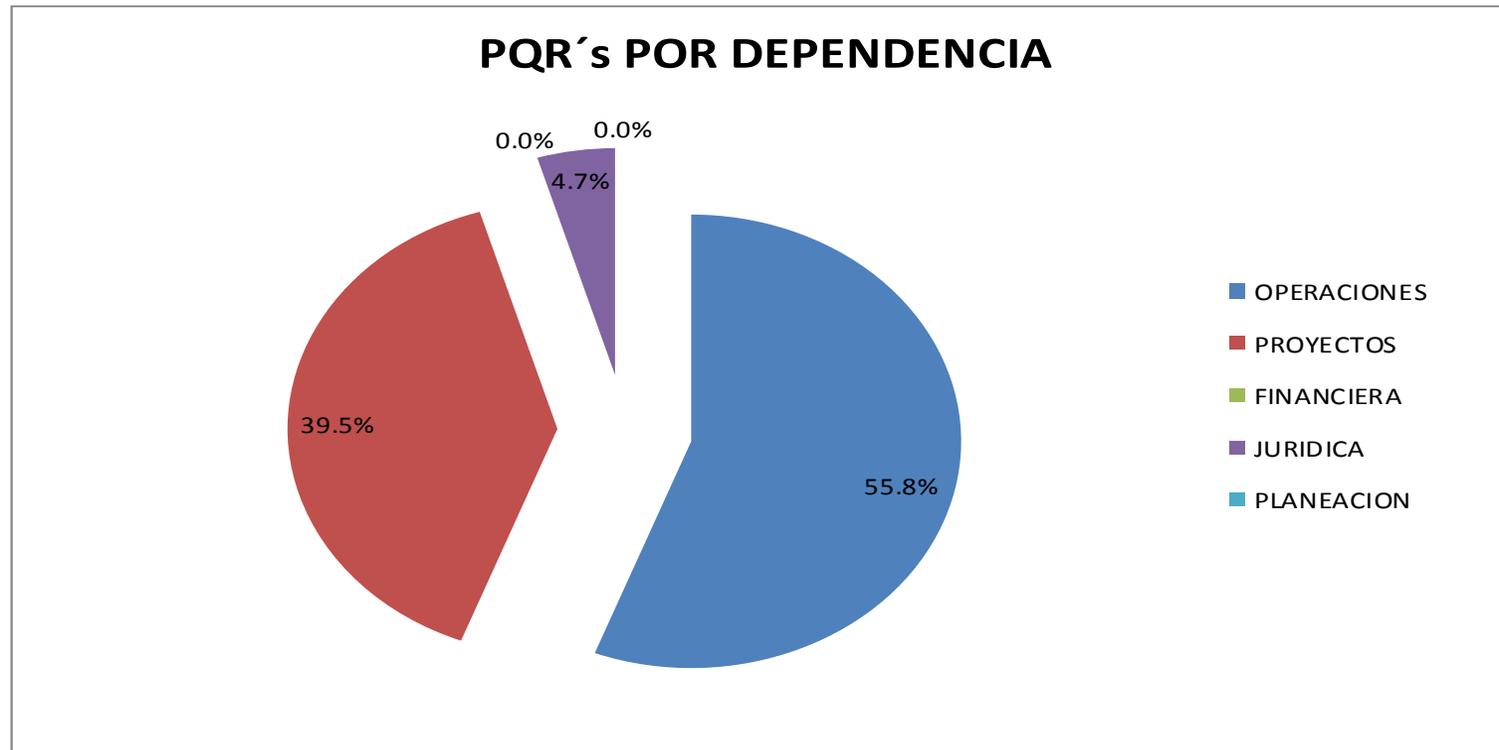
PQR's RECIBIDAS EL CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019					
CANALES DE ATENCION	MES				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	TOTAL EN %
VIA TELEFONICA	0	0	1	1	2.3%
VIA ELECTRONICA	4	0	0	4	9.3%
FORMULARIO PAGINA WEB	0	0	0	0	0.0%
PRESENCIAL	7	4	7	18	41.9%
CORREO POSTAL	7	13	0	20	46.5%

CANALES DE ATENCION



PQR's POR DEPENDENCIA: 4to TRIMESTRE 2019

PQR's RECIBIDAS EL CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019					
PQR's POR DEPENDENCIA	MES			TOTALES	TOTAL EN %
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
OPERACIONES	11	7	6	24	55.8%
PROYECTOS	7	9	1	17	39.5%
FINANCIERA	0	0	0	0	0.0%
JURIDICA	0	1	1	2	4.7%
PLANEACION	0	0	0	0	0.0%



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQR, y al seguimiento y control adelantado por el equipo de Atención al Ciudadano, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la ESANT S.A E.S.P.

- En el segundo semestre del año (Julio a Diciembre de 2019) se recibieron 123 solicitudes; 80 en el tercer trimestre y 43 en el cuarto trimestre.
- En el periodo del informe, en cuanto a cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQR dentro de los términos de ley presenta los siguientes porcentajes: 62.60% fueron tramitados dentro de los términos de ley, correspondientes a 77 solicitudes; 18.69% fueron tramitados fuera del termino establecido, correspondientes a 23 solicitudes y 18.69% están pendiente por respuesta, correspondiente a 23 solicitudes.
- En el periodo analizado, se destaca que en el mes de julio se recibieron 37 PQRs, representando el mayor porcentaje durante el semestre con un 30.08%; siendo a su vez el mes, junto con octubre los de mayor numero de respuestas fuera de los términos de ley con un total de 7 PQRs cada uno.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Durante el periodo analizado se evidencia que el canal de atención mas usado por los usuarios para recepcionar las PQRs fue el correo postal.
- La Dirección de Operaciones de la empresa es la dependencia que mas PQRs recibió durante el periodo del informe con un 46.65% del total de las solicitudes recibidas, seguida de la Dirección de Proyectos con un 45.4%. sin embargo la Dirección de proyectos es la dependencia con mayor numero de respuestas extemporáneas o fuera del termino de la ley.
- Para el periodo de reporte no se estableció una disminución de respuestas extemporáneas entre el tercer y cuarto trimestre, razón por la cual, se reitera tener en cuenta que, si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo correspondiente, **la entidad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.**