

# esant

Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.

Gestor  
PDA  
Santander

## INFORME DE PQRS II SEMESTRE 2022



Gestor  
PDA  
Santander

# SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS PQR'S

CORTE: JULIO – DICIEMBRE 2022

## ÁREA: CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN

Reynaldo Mateus B.  
Jefe de Control Interno y de Gestión



Gestor  
PDA  
Santander

# INTRODUCCIÓN



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

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 de Santander ESANT S.A E.S.P, recibidas durante los meses de julio a diciembre de 2022.

EVALUACIÓN  
Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL



# GLOSARIO



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

esant  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

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.

EVALUACIÓN  
Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL



# GLOSARIO



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

**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.



# NORMATIVIDAD



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

esant

Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.

Gestor PDA Santander

Antes del 18 de mayo de 2022, se encontraba en vigencia la normativa nacional del Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020 Artículo 5, donde establecía la ampliación del término para responder peticiones que se radicaran durante la vigencia de la emergencia sanitaria, así:

Tipo de solicitud	Término
Peticiones de interés general y particular	30 días
Peticiones de documentos	20 días
Peticiones de información	20 días
Consultas	35 días

A través de la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, se modifica el Decreto Legislativo No 491 de 2020 derogando el artículo 5, siendo retomados los tiempos para responder las peticiones en el tiempo establecido por la Ley 1437 de 2011, así;

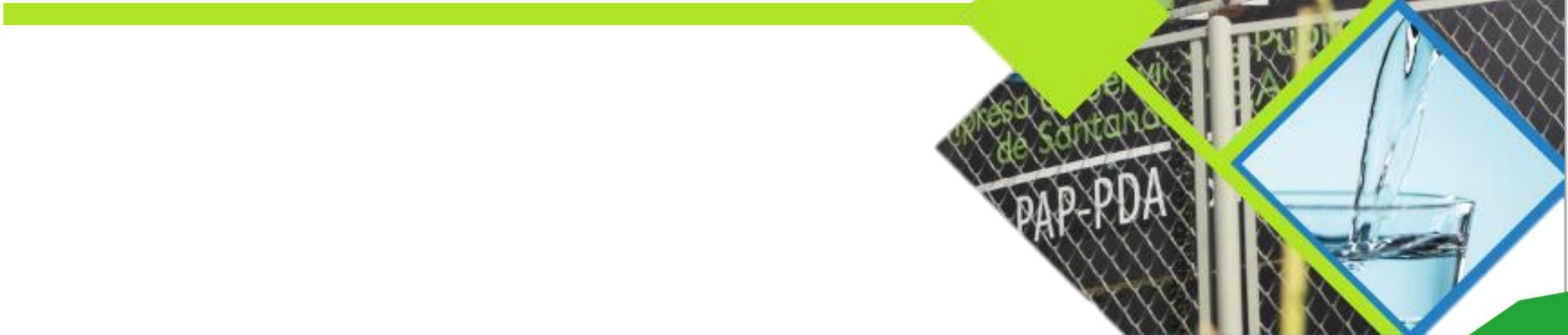
Tipo de solicitud	Término
Peticiones de interés general y particular	15 días
Peticiones de documentos	10 días
Peticiones de información	10 días
Consultas	30 días

EVALUACIÓN  
Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL





# CANALES DE ATENCIÓN





**Siempre Santander**  
GOBERNACIÓN

**esant**

Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.

Gestor PDA Santander

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	<a href="http://www.esant.com.co/derechos-de-peticion/">www.esant.com.co/derechos-de-peticion/</a>		el portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles

EVALUACIÓN  
Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL



# INFORME



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Derechos de Petición, 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. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta el cierre realizado a diciembre 31 del 2022, mediante la consolidación de la información recibida a través del profesional de apoyo asignado a la dirección de Jurídica.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2022, se recibieron **247** PQRS.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales le fueron asignadas las mismas.

EVALUACIÓN  
Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL

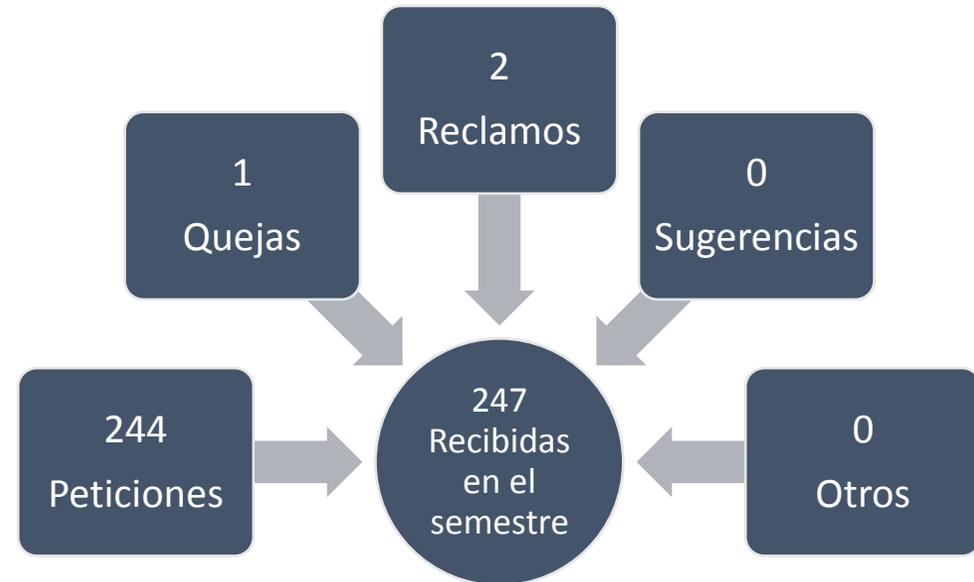
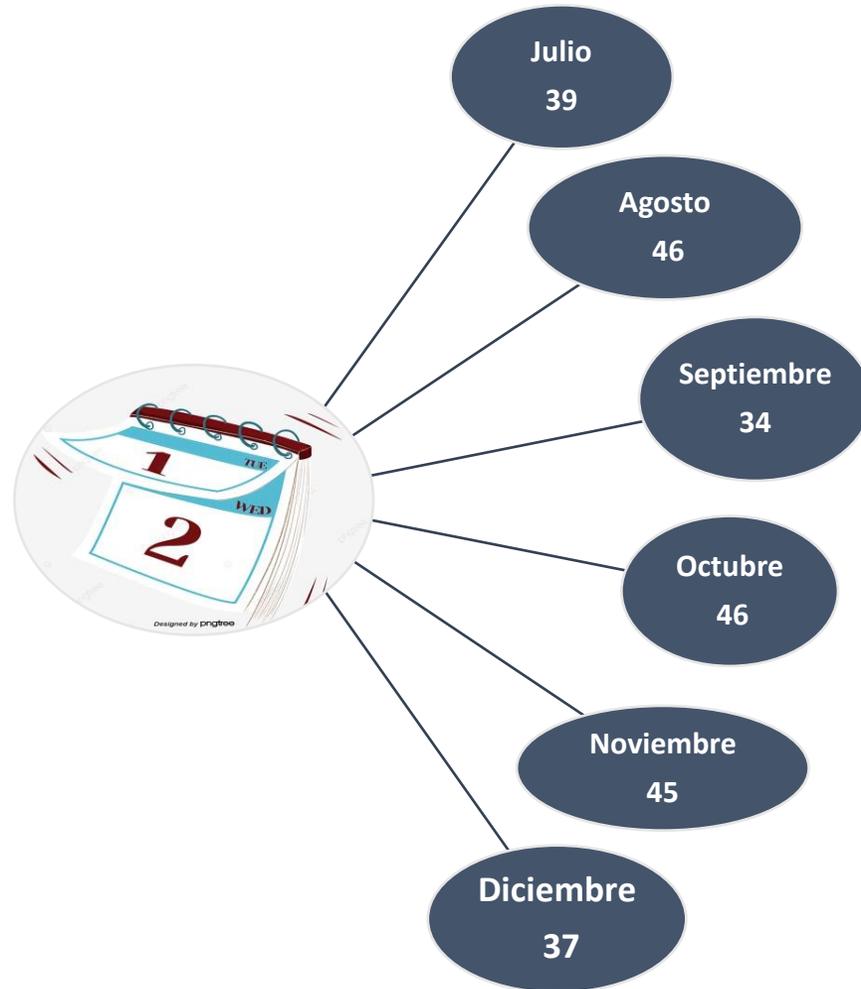


# PQRS'S RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander



# PQRS'S RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



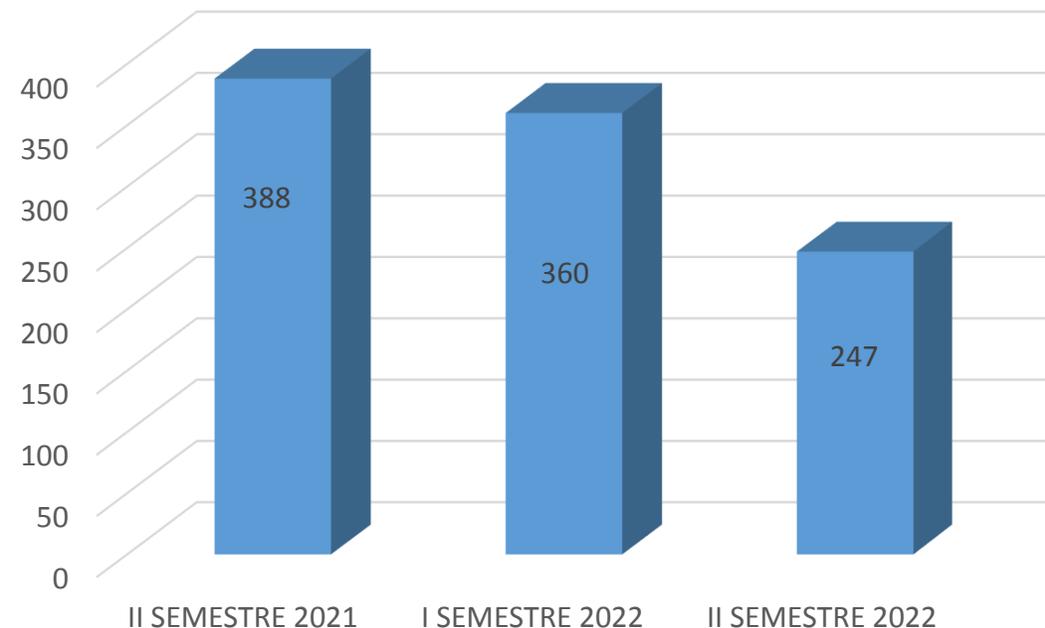
Se observa una disminución del 31% de las PQRS registradas en el segundo semestre de 2022, comparadas con el primer semestre de la misma vigencia.

Comparado con el mismo semestre del año anterior se observa igualmente una disminución de PQRS del 36%

Los asuntos radicados por PQR'S registradas en los últimos 6 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Peticiones relacionadas con proyectos del PDA.
- Certificaciones laborales y de retenciones.

No de PQR'S



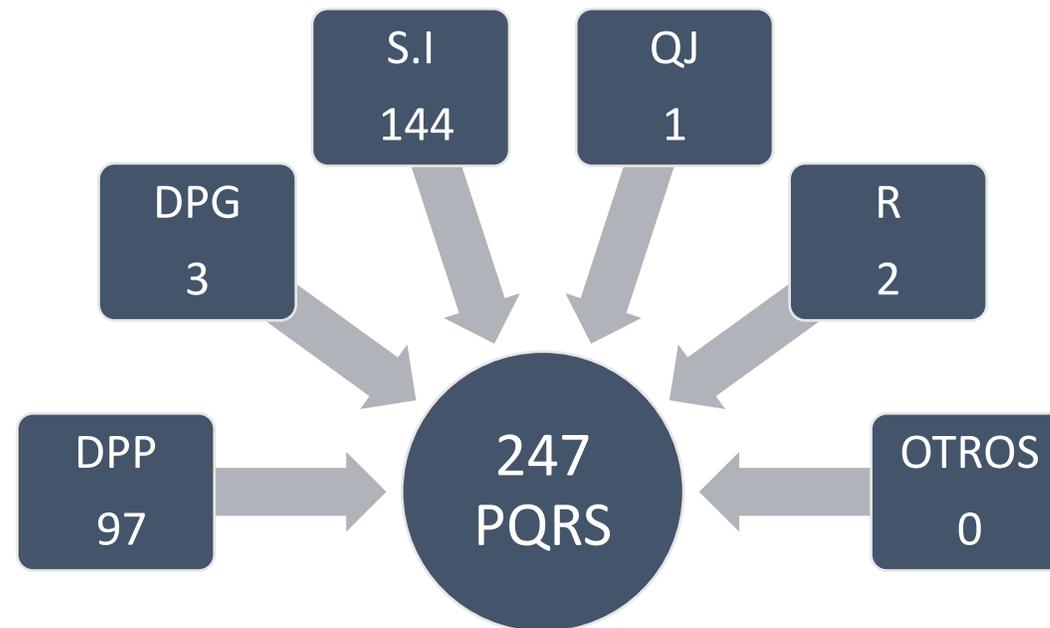
# PQRS'S RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



Comparado con el primer semestre del año 2022 se observa una disminución de los Derechos de Petición Particular del 5%

Se observa disminución en los Derechos de Petición General del 66%

Y una disminución en la Solicitudes de información del 36%



DPP	Derecho de petición particular
DPG	Derecho de petición general
SI	Solicitud de información
QJ	Queja
R	Reclamo



# PQRS'S RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

**esant**

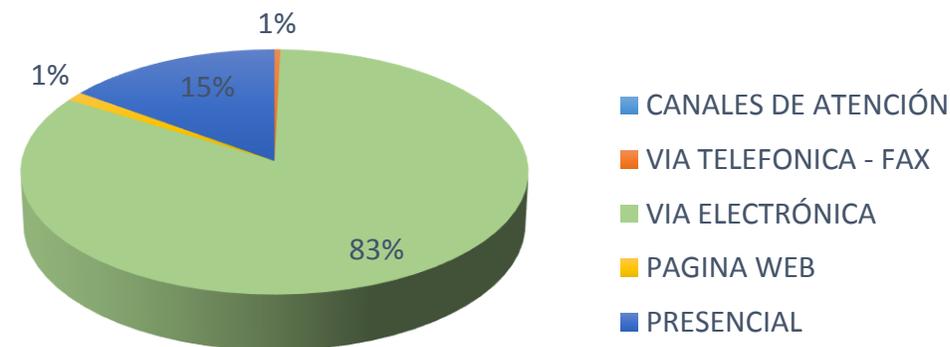
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.

Gestor PDA Santander

## PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022

### CANALES DE ATENCIÓN

VIA TELEFONICA - FAX	1	0%
VIA ELECTRÓNICA	206	84%
PAGINA WEB	3	1%
PRESENCIAL	37	15%
<b>TOTALES</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>



# SEGUIMIENTO A LAS PQR'S RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



- Se respondió el 73% de las PQRS que ingresaron a la entidad dentro del término.
- El 20% de las PQRS del total del semestre fueron respondidas fuera del término.
- El 2% se encuentran pendientes por responder dentro del tiempo.
- El 5 % se encuentran pendientes por responder y vencidas



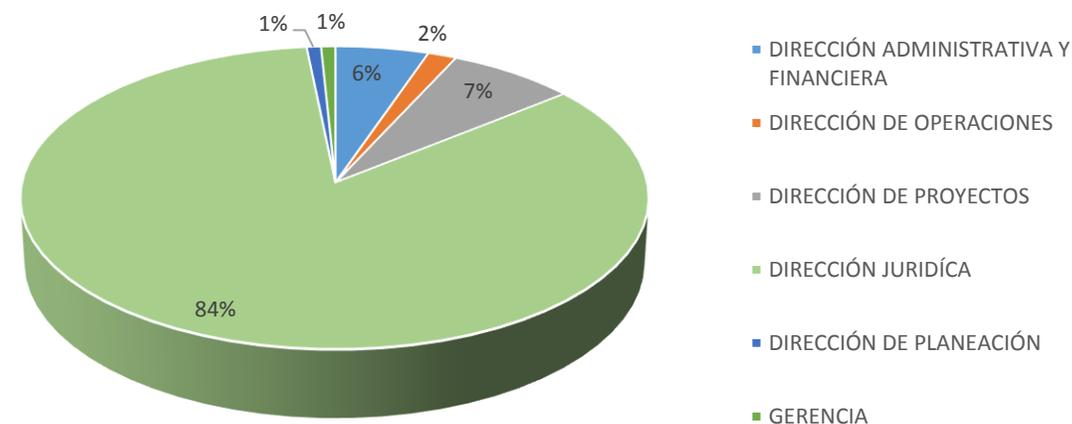
# DATOS DE PQR'S POR DEPENDENCIA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022		
PQR'S 'POR DEPENDENCIA		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	6%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	4	2%
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	18	7%
DIRECCIÓN JURÍDICA	208	84%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	1%
GERENCIA	2	1%
<b>TOTALES</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>



# RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

**esant**  
Empresa de Servicios Públicos  
de Santander S.A. E.S.P.  
Gestor PDA Santander

La Oficina de Control Interno a partir de los resultados y estadísticas del informe, considera pertinente realizar 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.

- Fortalecer las competencias de los diferentes responsables en el registro, asignación y respuesta de las solicitudes de la ciudadanía y usuarios en general en el aplicativo SIGED con el fin de mejorar la gestión de las PQRS dentro de la empresa.
- Se recomienda revisión diaria por parte de todos los colaboradores y contratistas del aplicativo SIGED, para identificar y gestionar las PQRS asignadas.
- Fortalecer la cultura de autocontrol para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos según normatividad vigente para evitar el vencimiento de los términos.
- Se sugiere a los directores dar atención prioritaria a aquellas PQRS que se encuentran “pendientes por responder fuera de término”
- Se invita a cada uno de los integrantes y líderes de los procesos, a atender la responsabilidad de ejercer y tener claridad desde la primera línea de defensa en ejercer los controles necesarios para mantener un adecuado Sistema de Control Interno y así de esta manera evitar la materialización posibles riesgos, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.