I Primer informe del semestre de 2019

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 enero a junio 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 Enero y el 30 de Junio 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 junio 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 1er TRIMESTRE DE 2019

	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	15	23	3	0	169	19	0	0	22	10	1	0
TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)	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 1 TRIMESTRE 2019	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	206	52	4	0
TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0

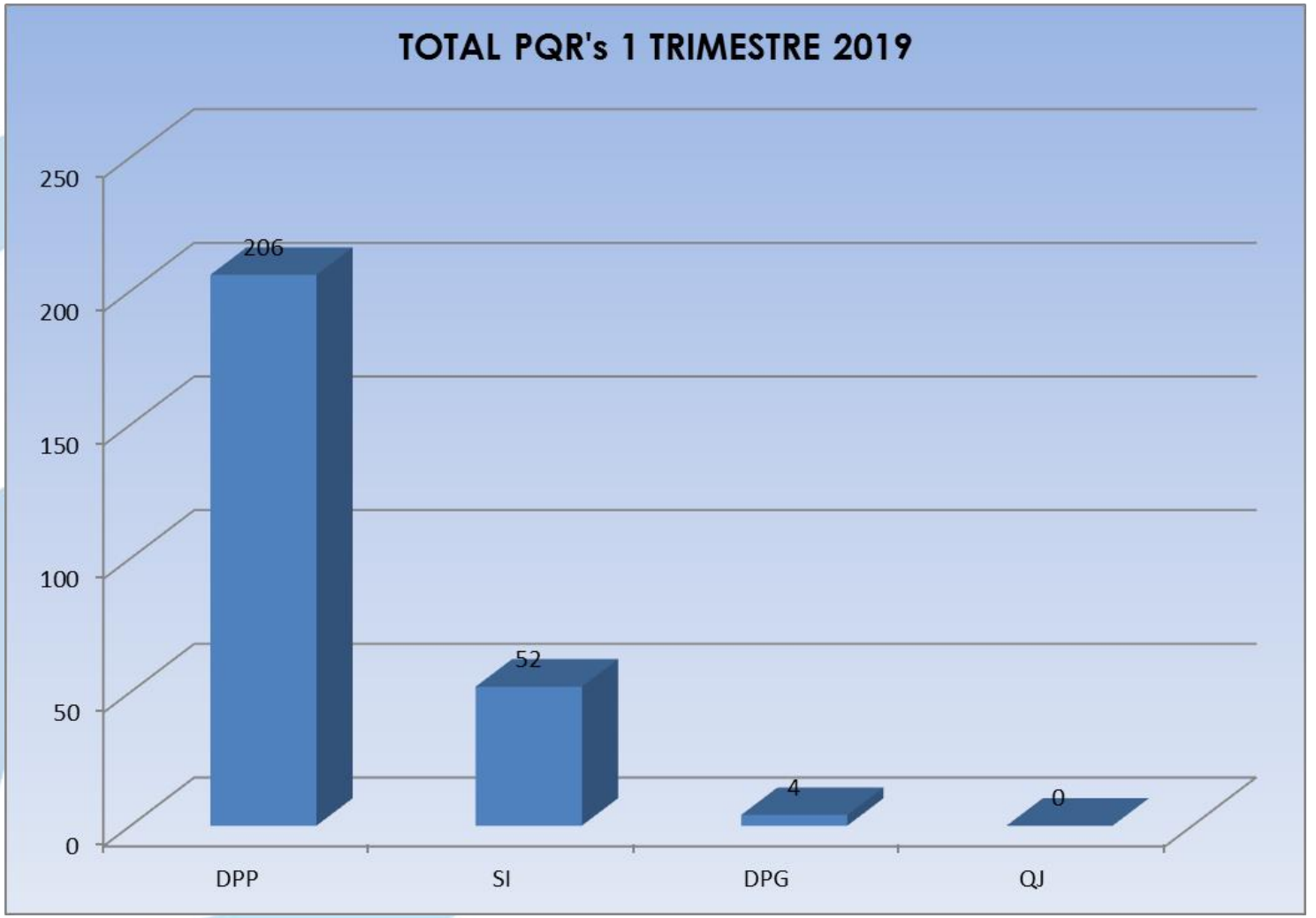
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR’s 1er TRIMESTRE DE 2019



PQR’s 1er TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN DIC/18 RESPONDIDAS EN ENERO/19	2	2	1									
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	2	4	0	0	2	7	0	0	4	1	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN DIC/18 RESPONDIDAS EN ENERO/19	2	2	1	
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	8	12	0	0

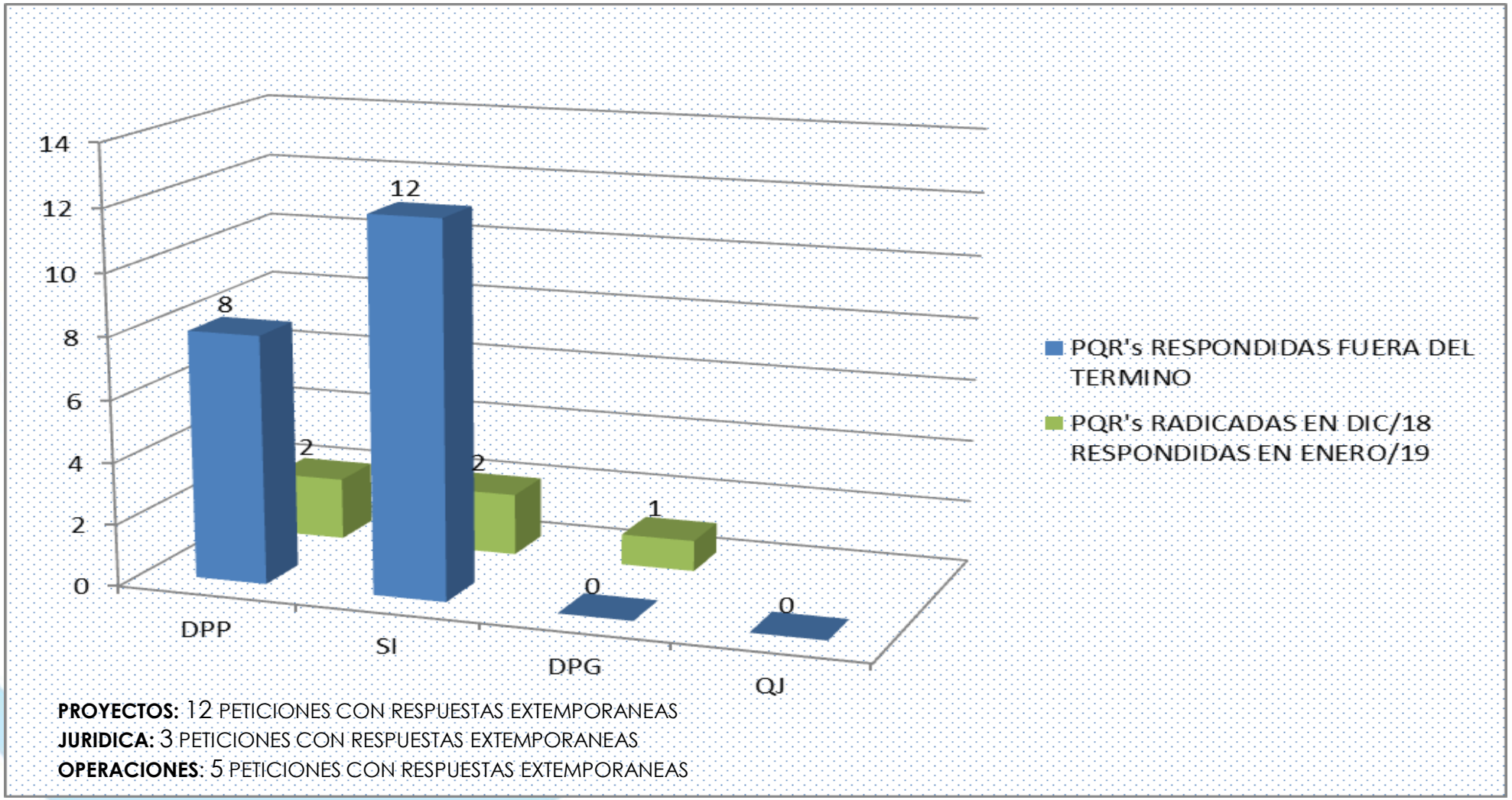
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

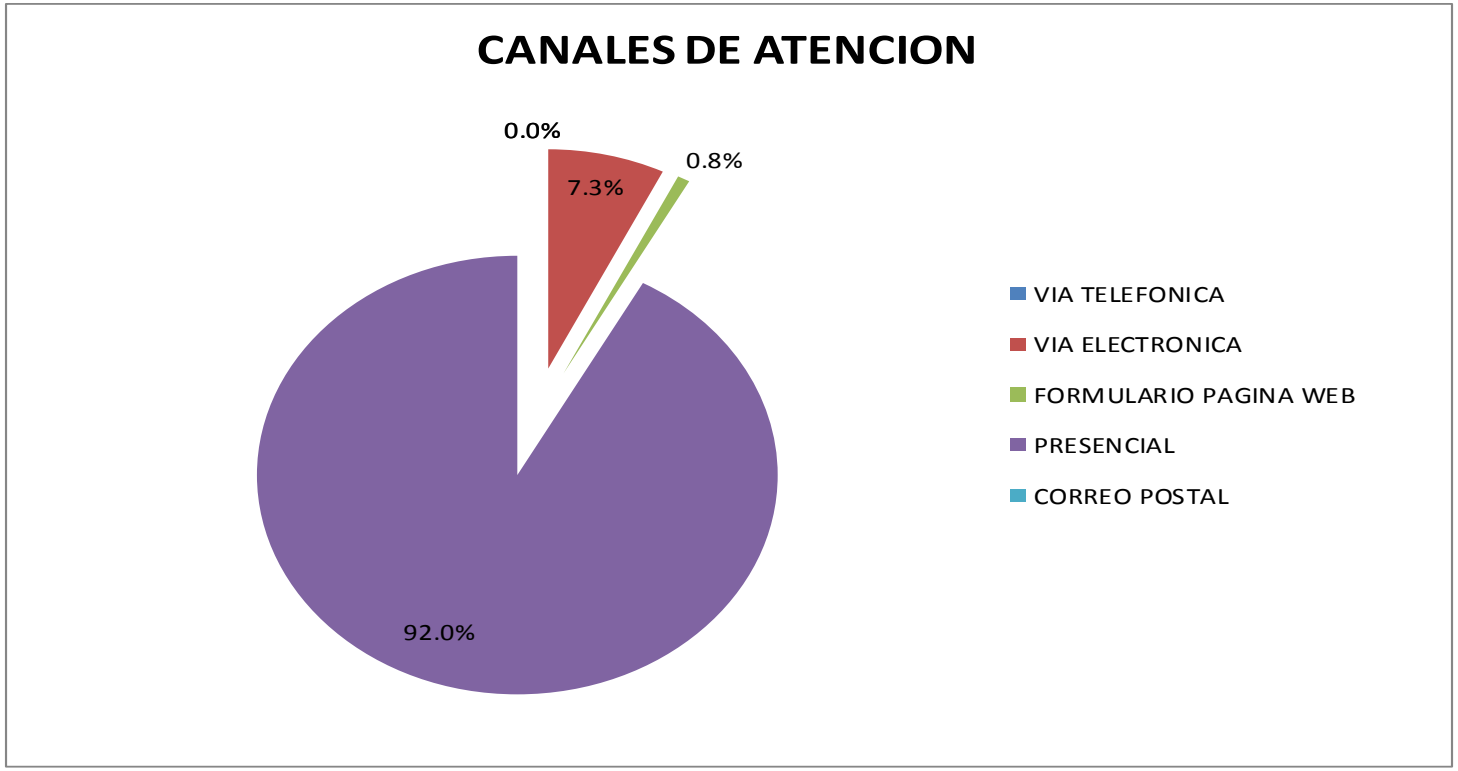
CONSOLIDADO PQR's 1er TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO



PROYECTOS: 12 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
JURIDICA: 3 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
OPERACIONES: 5 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

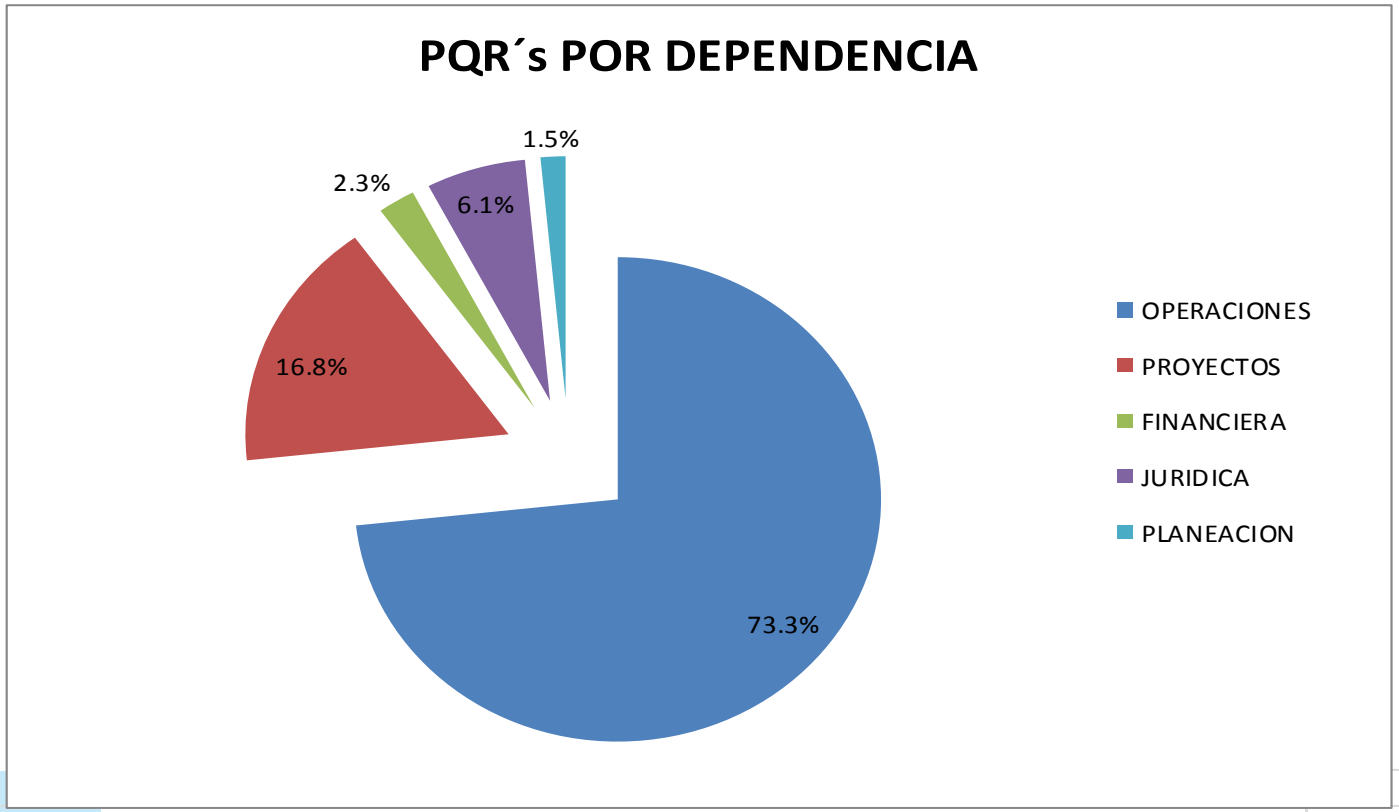
CANALES DE ATENCION: 1er TRIMESTRE 2019

PQR´s RECIBIDAS EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019					
CANALES DE ATENCION	MES				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	TOTAL EN %
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0.0%
VIA ELECTRONICA	10	8	1	19	7.3%
FORMULARIO PAGINA WEB	2	0	0	2	0.8%
PRESENCIAL	28	180	33	241	92.0%
CORREO POSTAL	0	0	0	0	0.0%



PQR's POR DEPENDENCIA: 1er TRIMESTRE 2019

PQR´s RECIBIDAS EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019					
PQR´s POR DEPENDENCIA	MES				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	TOTAL EN %
OPERACIONES	13	164	15	192	73.3%
PROYECTOS	15	16	13	44	16.8%
FINANCIERA	3	1	2	6	2.3%
JURIDICA	8	5	3	16	6.1%
PLANEACION	2	1	1	4	1.5%



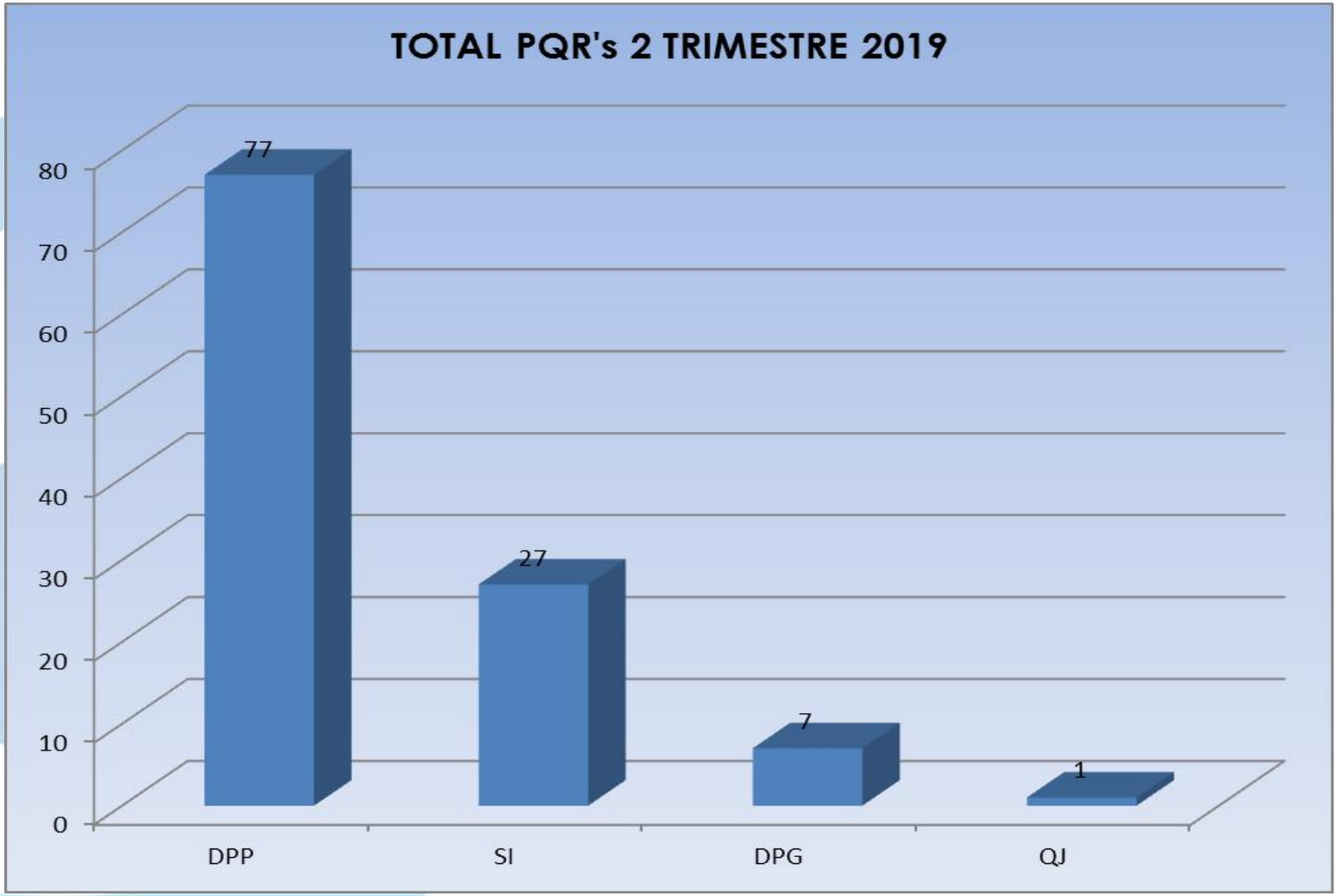
PQR’s 2do TRIMESTRE DE 2019

	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019											
MES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	35	8	3	1	21	8	3	0	21	11	1	0
TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)	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 1 SEMESTRE 2019	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	77	27	7	1
TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)	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 2do TRIMESTRE DE 2019



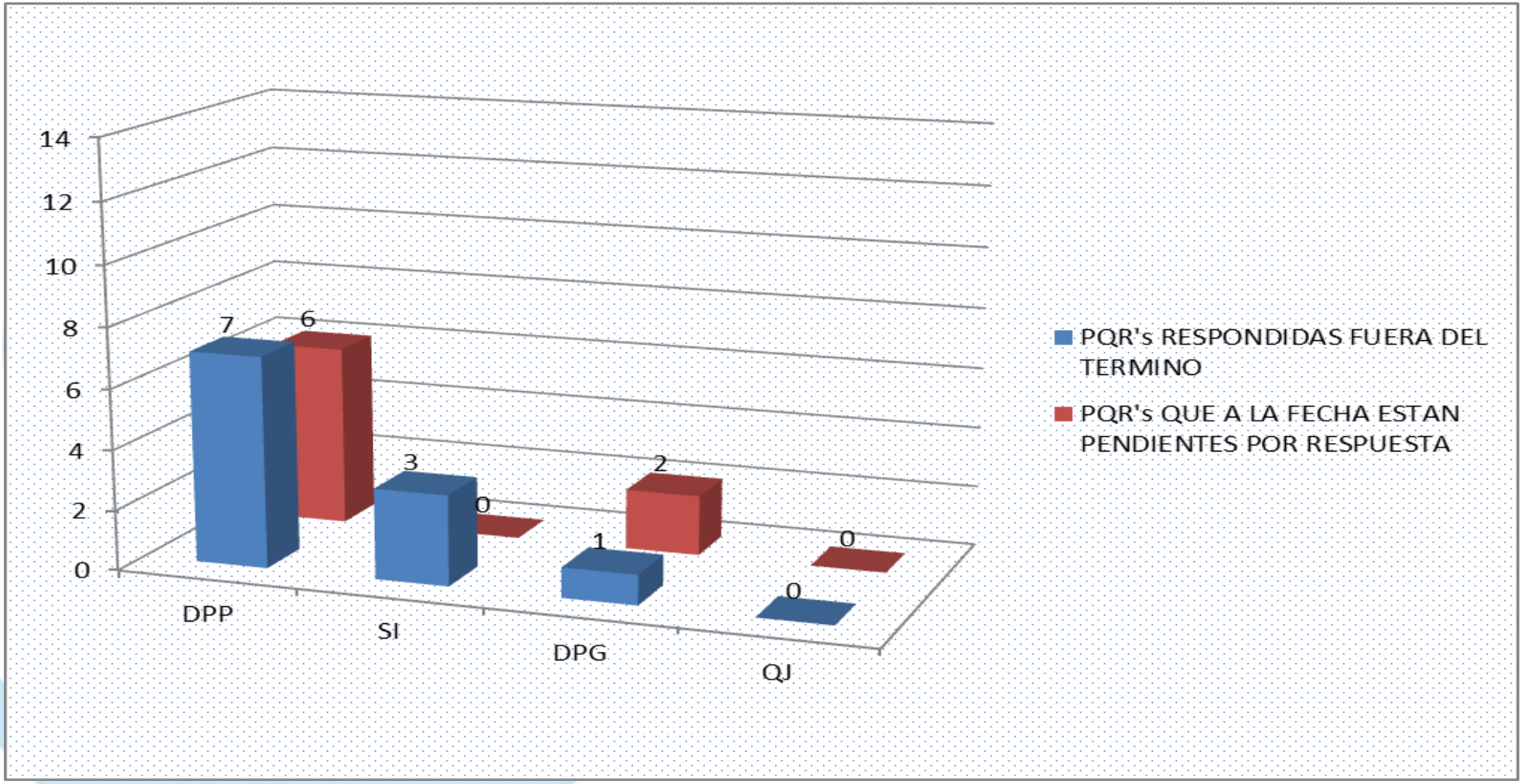
PQR’s 2do TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019											
MES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	3	1	1	0	2	0	0	0	2	2	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0	0	0
PQR's RADICADAS EN JUNIO/19 PENDIENTES PARA RESPONDER EN JULIO/19	7	3										

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	7	3	1	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	6	0	2	0
PQR's RADICADAS EN JUNIO/19 PENDIENTES PARA RESPONDER EN JULIO/19	7	3		

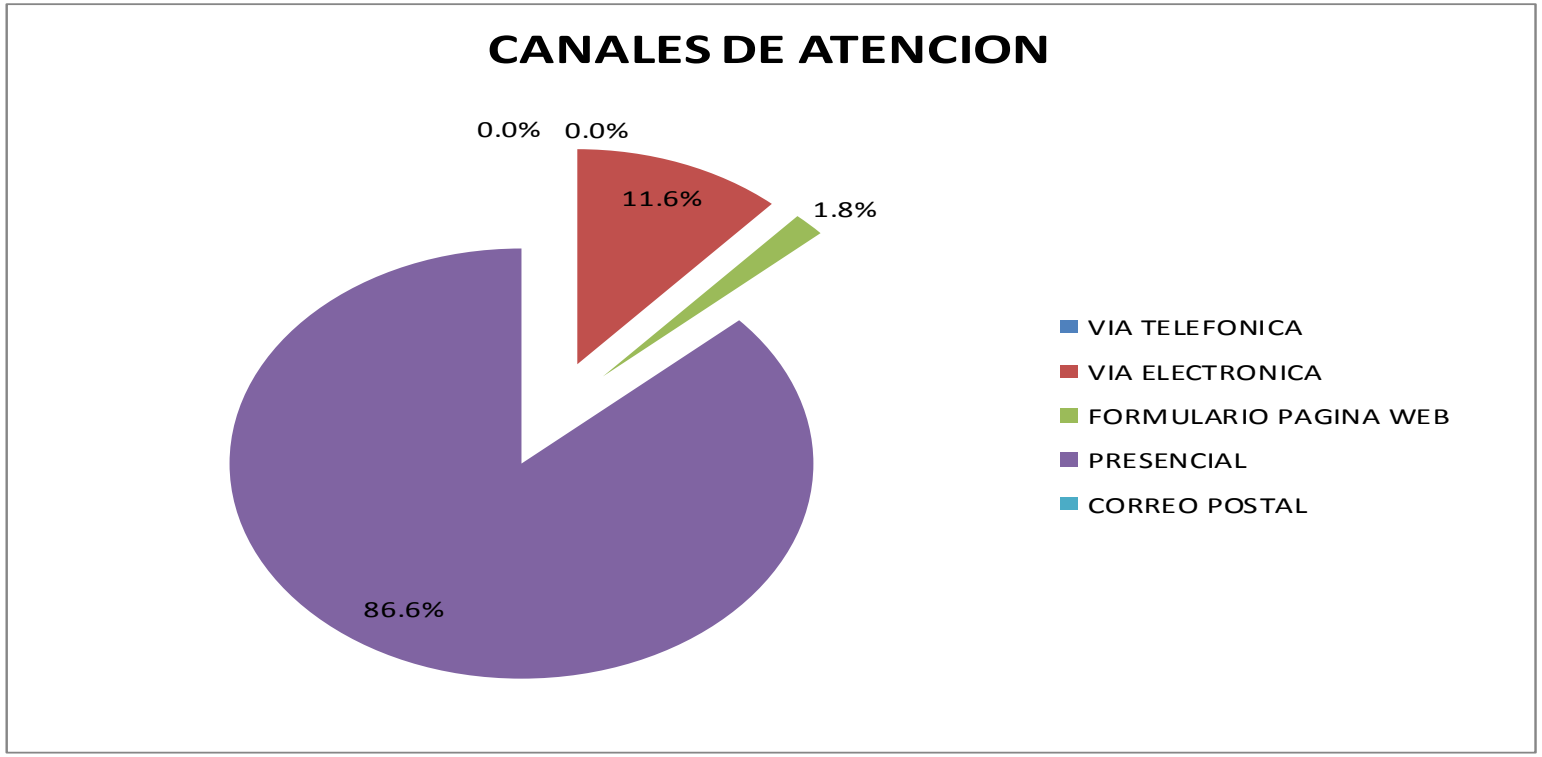
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR
DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL
SI: SOLICITUD DE INFORMACION
QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR’s 2do TRIMESTRE DE 2019 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO



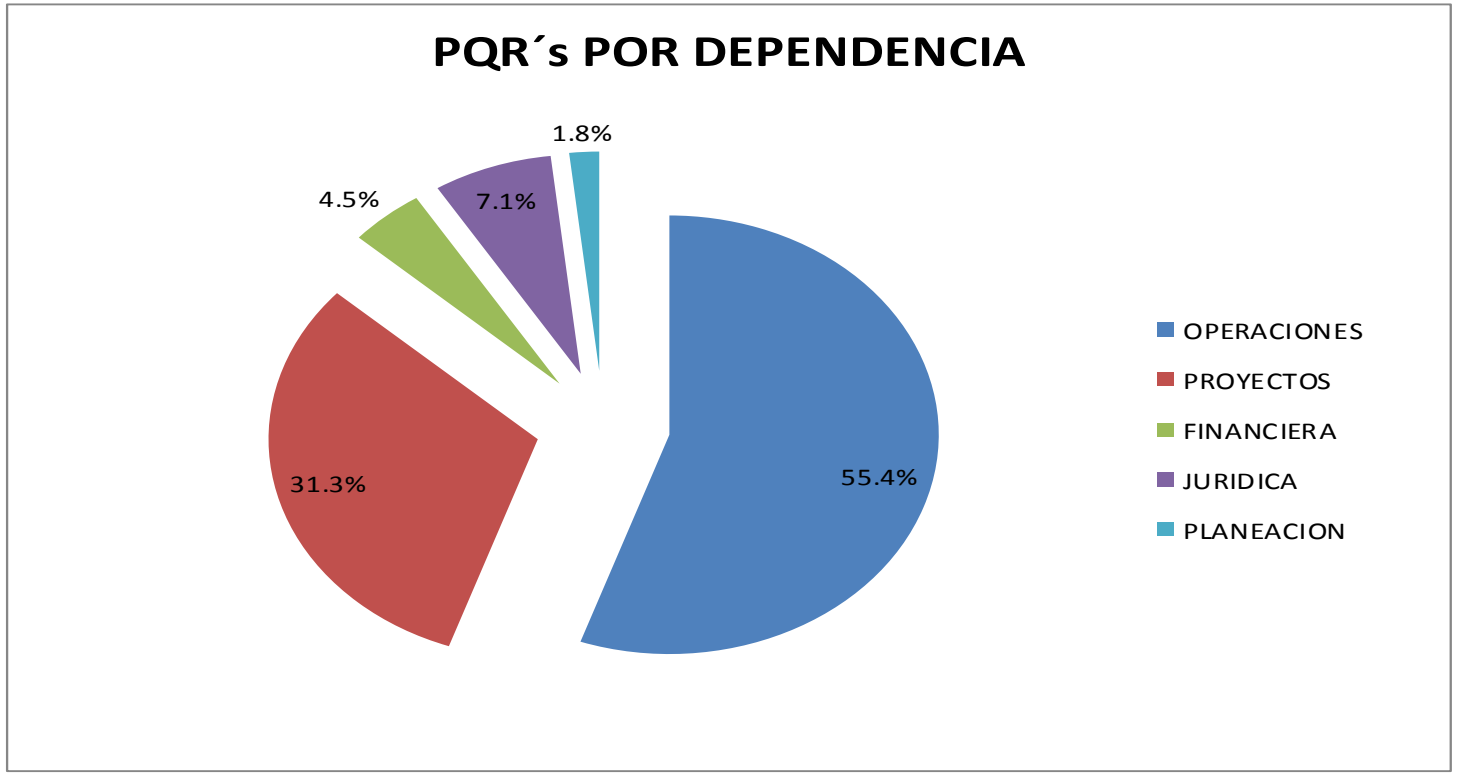
CANALES DE ATENCION: 2do TRIMESTRE 2019

PQR´s RECIBIDAS EL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019					
CANALES DE ATENCION	MES				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL EN %
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0.0%
VIA ELECTRONICA	4	3	6	13	11.6%
FORMULARIO PAGINA WEB	1	0	1	2	1.8%
PRESENCIAL	42	29	26	97	86.6%
CORREO POSTAL	0	0	0	0	0.0%



PQR's POR DEPENDENCIA: 2do TRIMESTRE 2019

PQR´s RECIBIDAS EL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019					
PQR´s POR DEPENDENCIA	MES				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL EN %
OPERACIONES	28	20	14	62	55.4%
PROYECTOS	14	8	13	35	31.3%
FINANCIERA	2	2	1	5	4.5%
JURIDICA	2	2	4	8	7.1%
PLANEACION	1	0	1	2	1.8%



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 adelantando por el equipo de Atención al Ciudadano del plan de Gestión social, 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 primer semestre del año (Enero a Junio de 2019) se recepcionaron 374 solicitudes; 262 en el primer trimestre y 112 en el segundo 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: 89.57% fueron tramitados dentro de los términos de ley, correspondientes a 335 solicitudes; 8.23% fueron tramitados fuera del termino establecido, correspondientes a 31 solicitudes y 2.14% están pendiente por respuesta, correspondiente a 8 solicitudes.
- En el periodo analizado, se destaca que en el mes de febrero se recepcionaron 188 PQRs, representando el mayor porcentaje durante el semestre con un 50.26%; siendo a su vez el mes con mayor numero de respuestas fuera de los términos de ley con un total de 9 PQRs.

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 presencial (Directamente en las instalaciones de ESANT S.A E.S.P)
- La Dirección de Operaciones de la empresa es la dependencia que mas PQRs recibió durante el periodo del informe con un 67.91% del total de las solicitudes recibidas. 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 se establece una disminución de respuestas extemporáneas entre el primer y segundo trimestre, sin embargo, 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.**

Claudia Emilia Mendoza Eljach
Jefe de Control Interno