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

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 2020.

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 2020.

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.

Normatividad

Una de las medidas de urgencia tomadas por el Gobierno Nacional, para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, es la concerniente a la ampliación del término para responder derechos de petición.

Así lo estableció el Gobierno Nacional en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

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 2020, 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 2020

	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	9	4	1	1	8	7	2	0	9	6	2	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 2020	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	26	17	5	1
TIEMPO DE RESPUESTA (Dias)	15	10	15	15
NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0	0

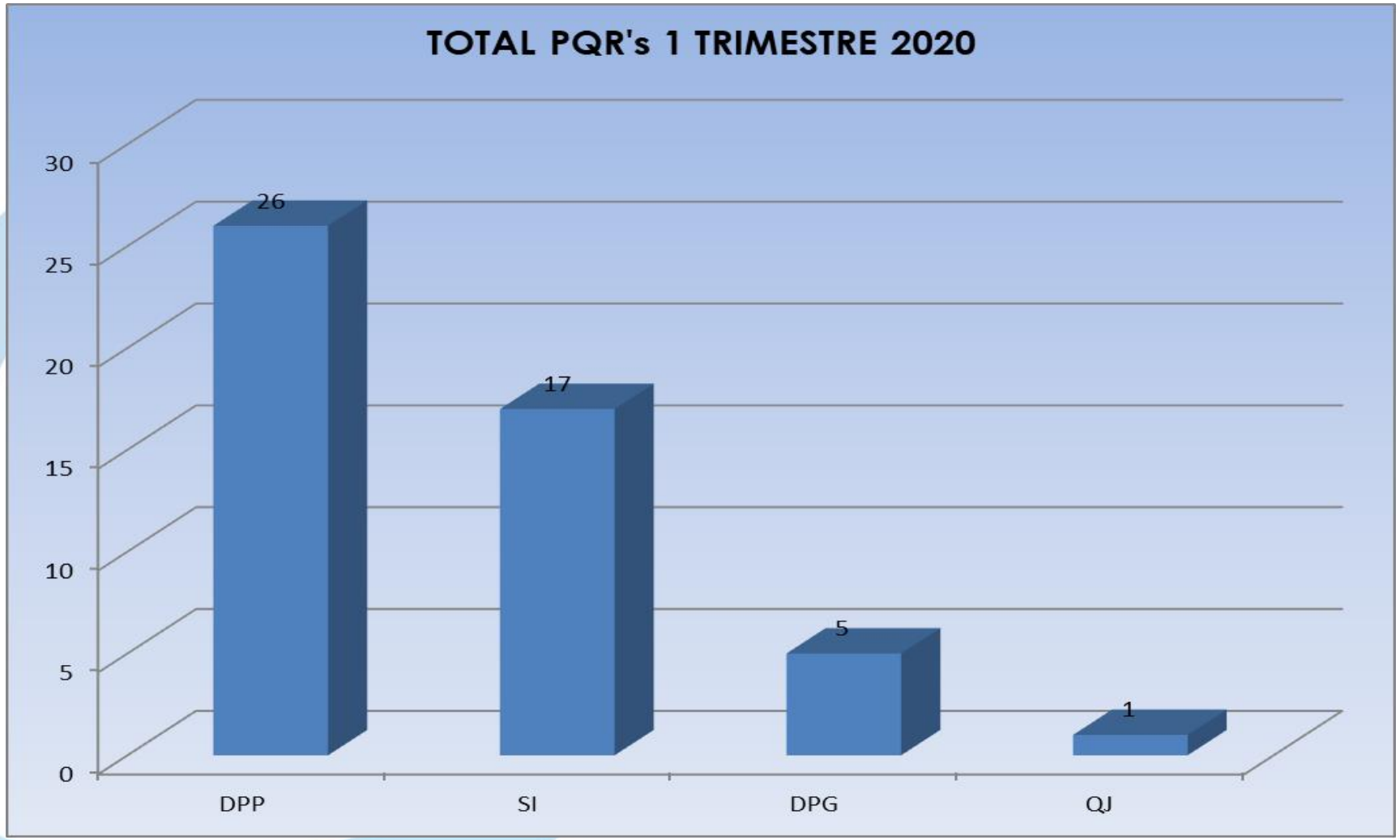
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

CONSOLIDADO PQR’s 1er TRIMESTRE DE 2020



PQR’s 1er TRIMESTRE DE 2020 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN DIC/19 RESPONDIDAS EN PRIMER TRIMESTRE DE 2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PQR's CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN DIC/19 RESPONDIDAS EN ENERO/20	0	0	0	0
PQR's CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	0	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	0	0	0	0

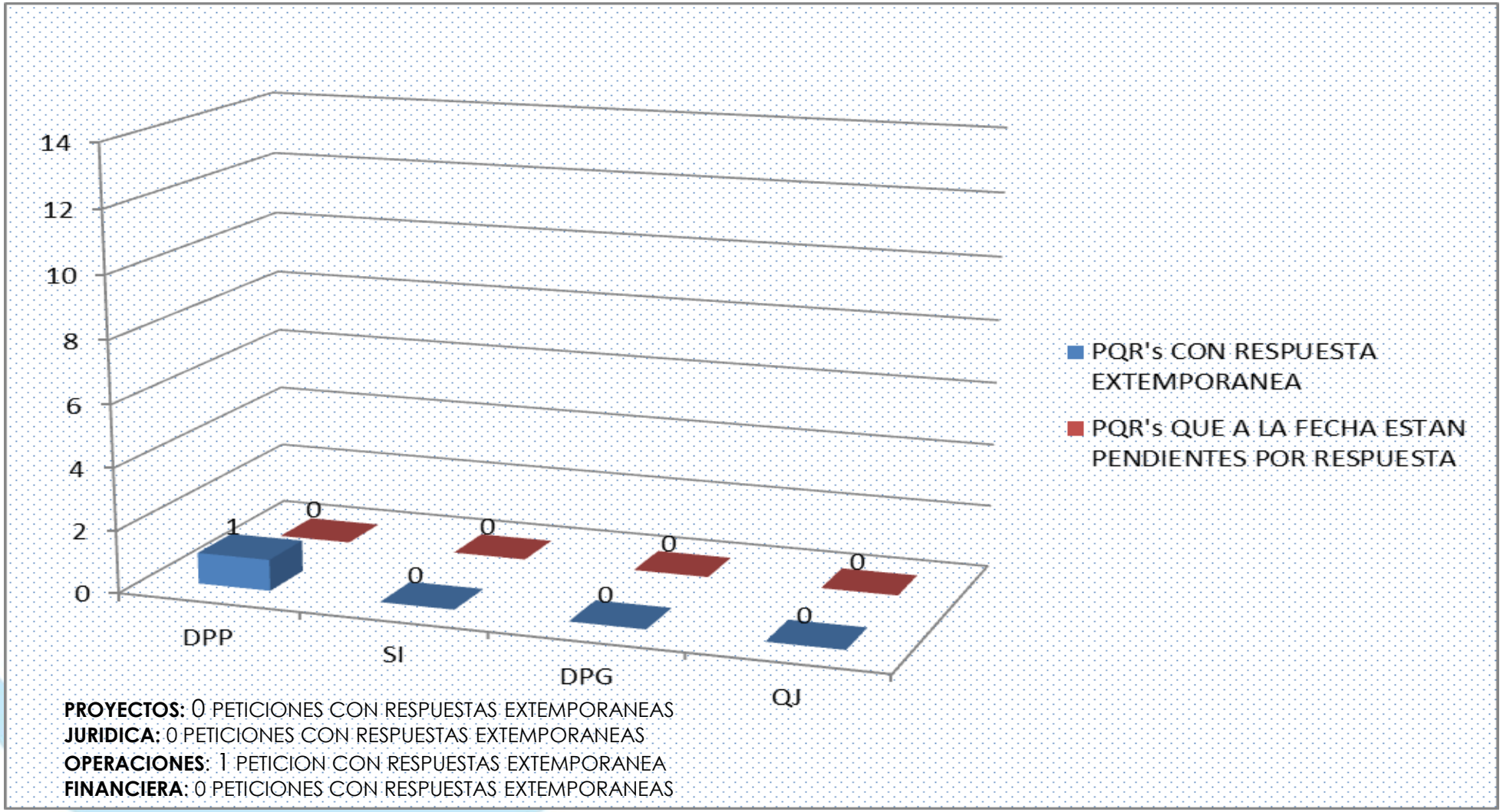
DPP: DERECHO DE PETICION PARTICULAR

DPG: DERECHO DE PETICION GENERAL

SI: SOLICITUD DE INFORMACION

QJ: QUEJA

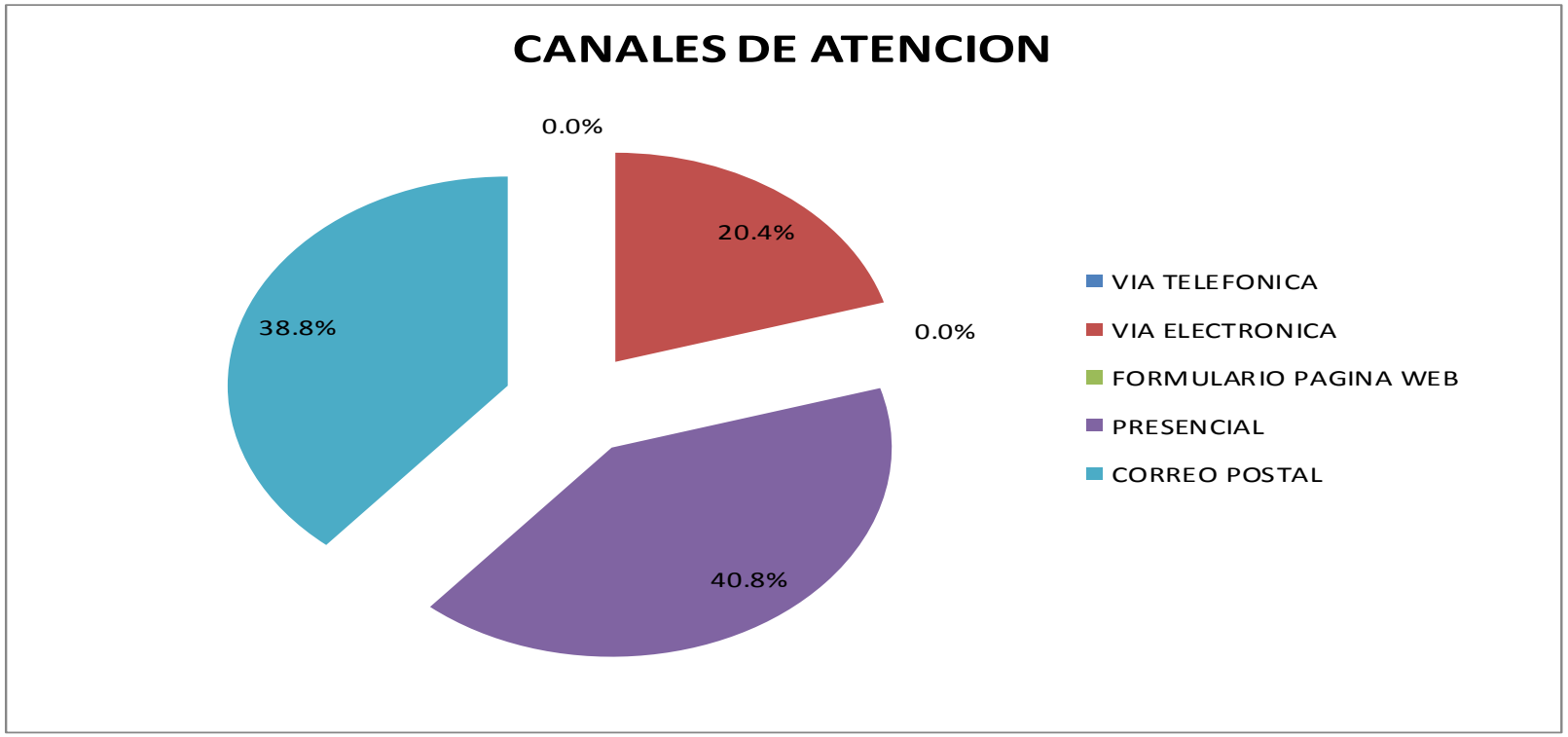
CONSOLIDADO PQR’s 1er TRIMESTRE DE 2020 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO



PROYECTOS: 0 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
JURIDICA: 0 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
OPERACIONES: 1 PETICION CON RESPUESTAS EXTEMPORANEA
FINANCIERA: 0 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

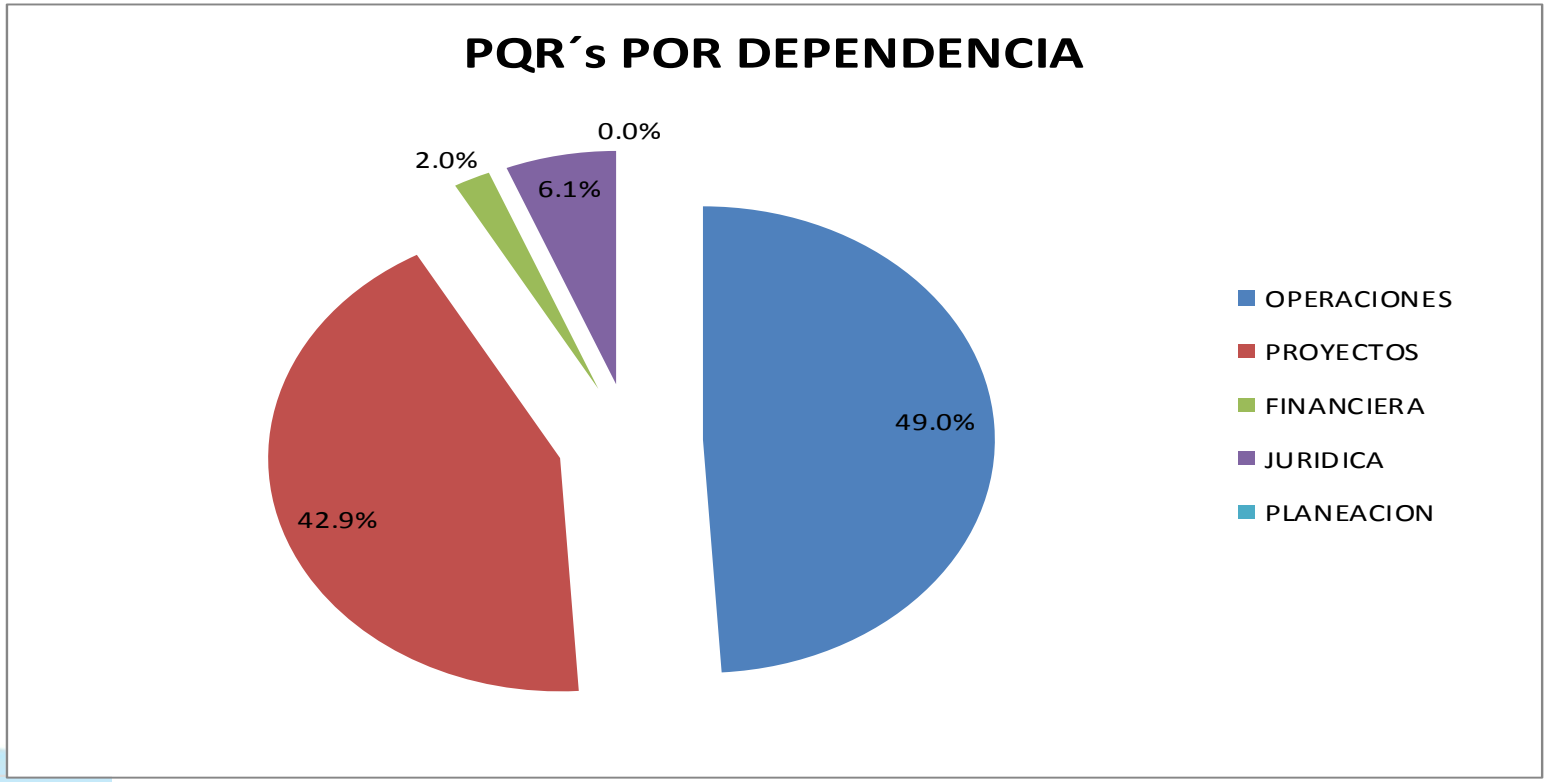
CANALES DE ATENCION: 1er TRIMESTRE 2020

PQR´s RECIBIDAS EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020					
CANALES DE ATENCION	MES				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	TOTAL EN %
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0.0%
VIA ELECTRONICA	3	0	7	10	20.4%
FORMULARIO PAGINA WEB	0	0	0	0	0.0%
PRESENCIAL	3	9	8	20	40.8%
CORREO POSTAL	9	8	2	19	38.8%



PQR's POR DEPENDENCIA: 1er TRIMESTRE 2020

PQR´s RECIBIDAS EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020					
PQR´s POR DEPENDENCIA	MES				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	TOTAL EN %
OPERACIONES	5	11	8	24	49.0%
PROYECTOS	10	3	8	21	42.9%
FINANCIERA	0	1	0	1	2.0%
JURIDICA	2	1	0	3	6.1%
PLANEACION	0	0	0	0	0.0%



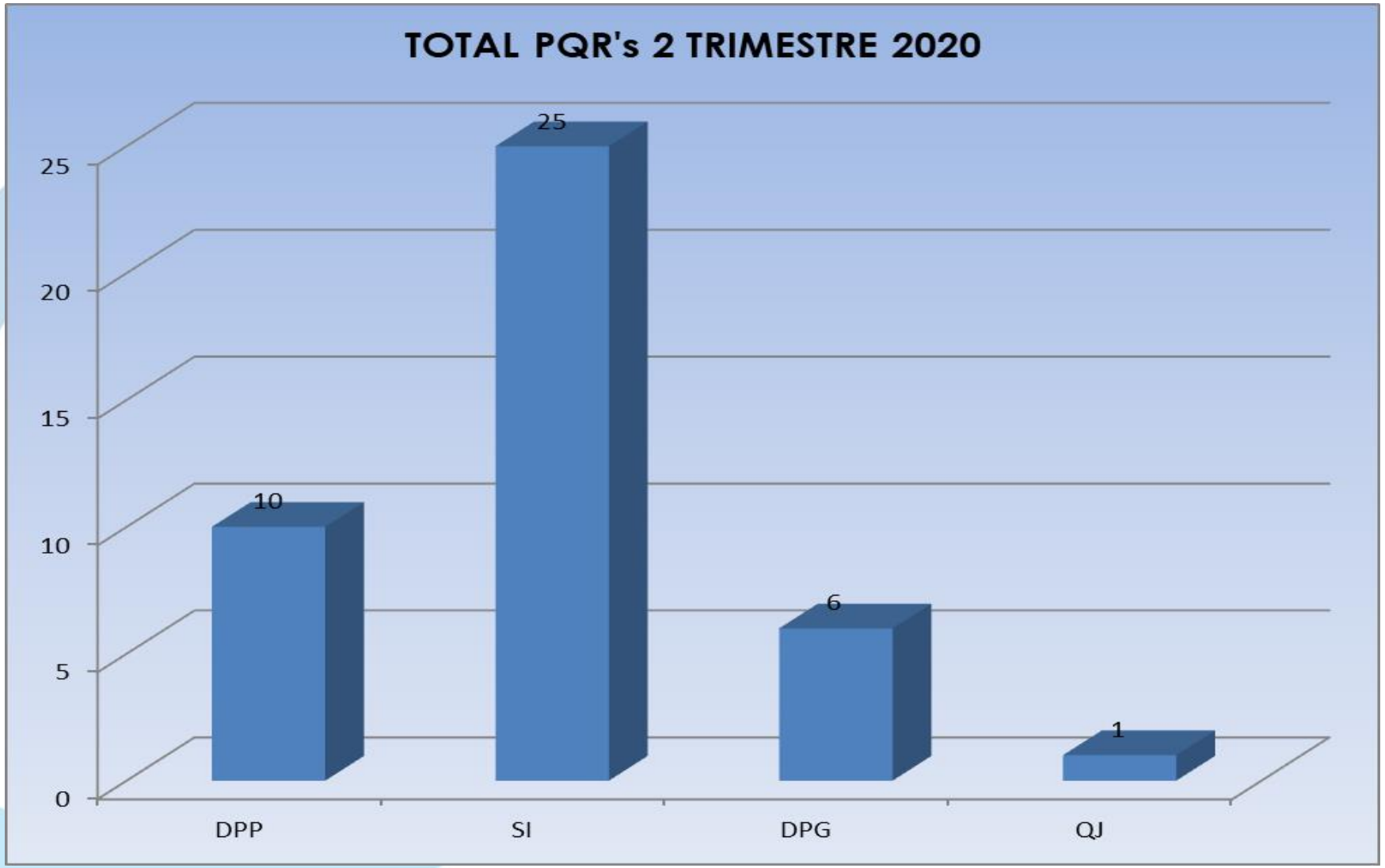
PQR’s 2do TRIMESTRE DE 2020

	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020											
MES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	6	5	3	0	4	13	2	0	0	7	1	1
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 2 TRIMESTRE 2020	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS	10	25	6	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 2020



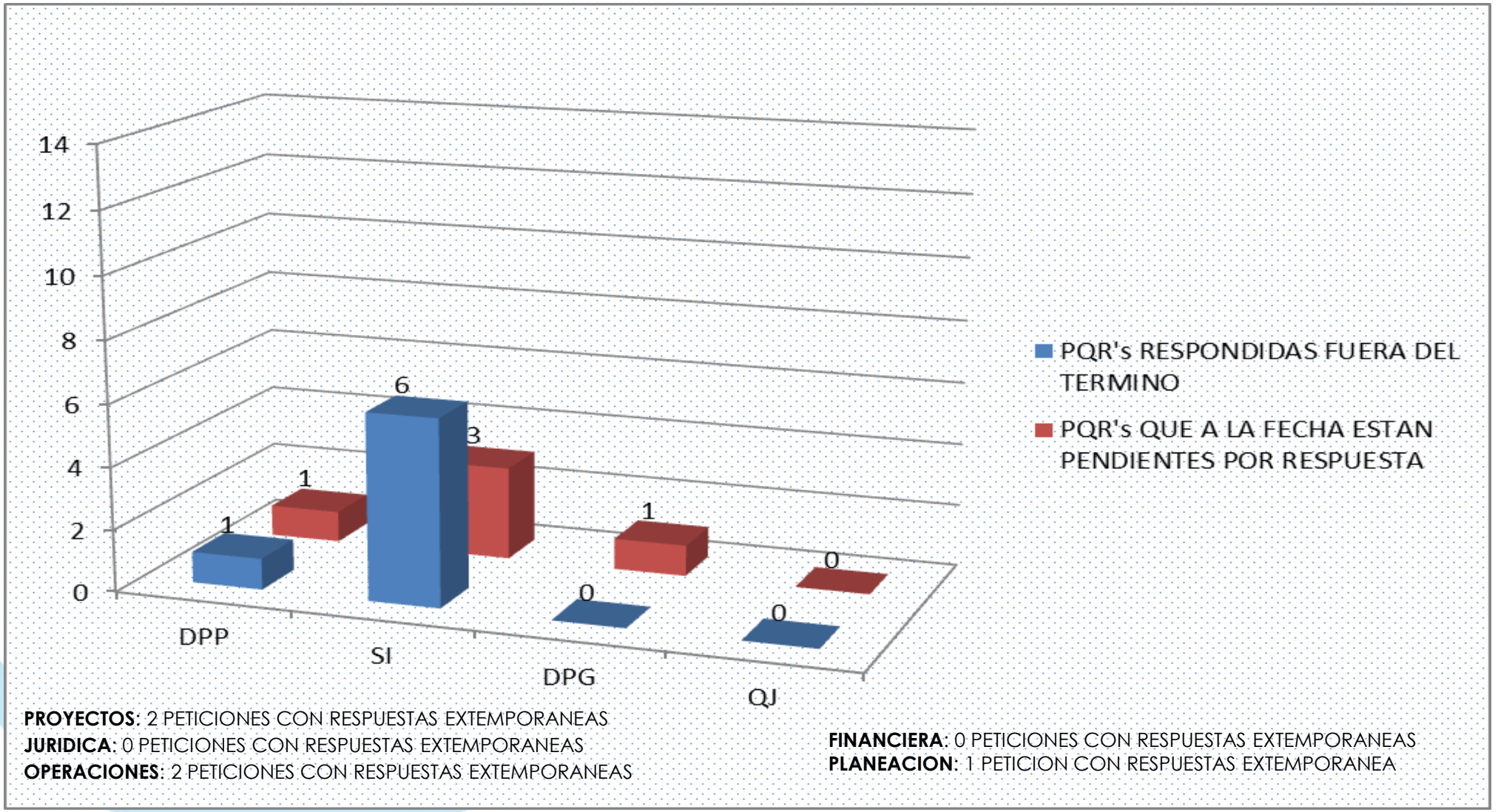
PQR's 2do TRIMESTRE DE 2020 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020											
MES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RADICADAS EN SEGUNDO TRIMESTRE Y PENDIENTES PARA RESPONDER EN TERCER TRIMESTRE	0	0	0	0	1	2	0	0	0	4	0	0
PQR's CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	0	0	0	0	1	2	0	0	0	4	0	0

RESUMEN	TOTALES			
TIPO DE DERECHO	DPP	SI	DPG	QJ
PQR's RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	1	6	0	0
PQR's QUE A LA FECHA ESTAN PENDIENTES POR RESPUESTA	1	3	1	0
PQR's RADICADAS EN JUNIO/20 PENDIENTES PARA RESPONDER EN JULIO/20	1	6	0	0

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

CONSOLIDADO PQR’s 2do TRIMESTRE DE 2020 – RESPUESTA FUERA DE TERMINO

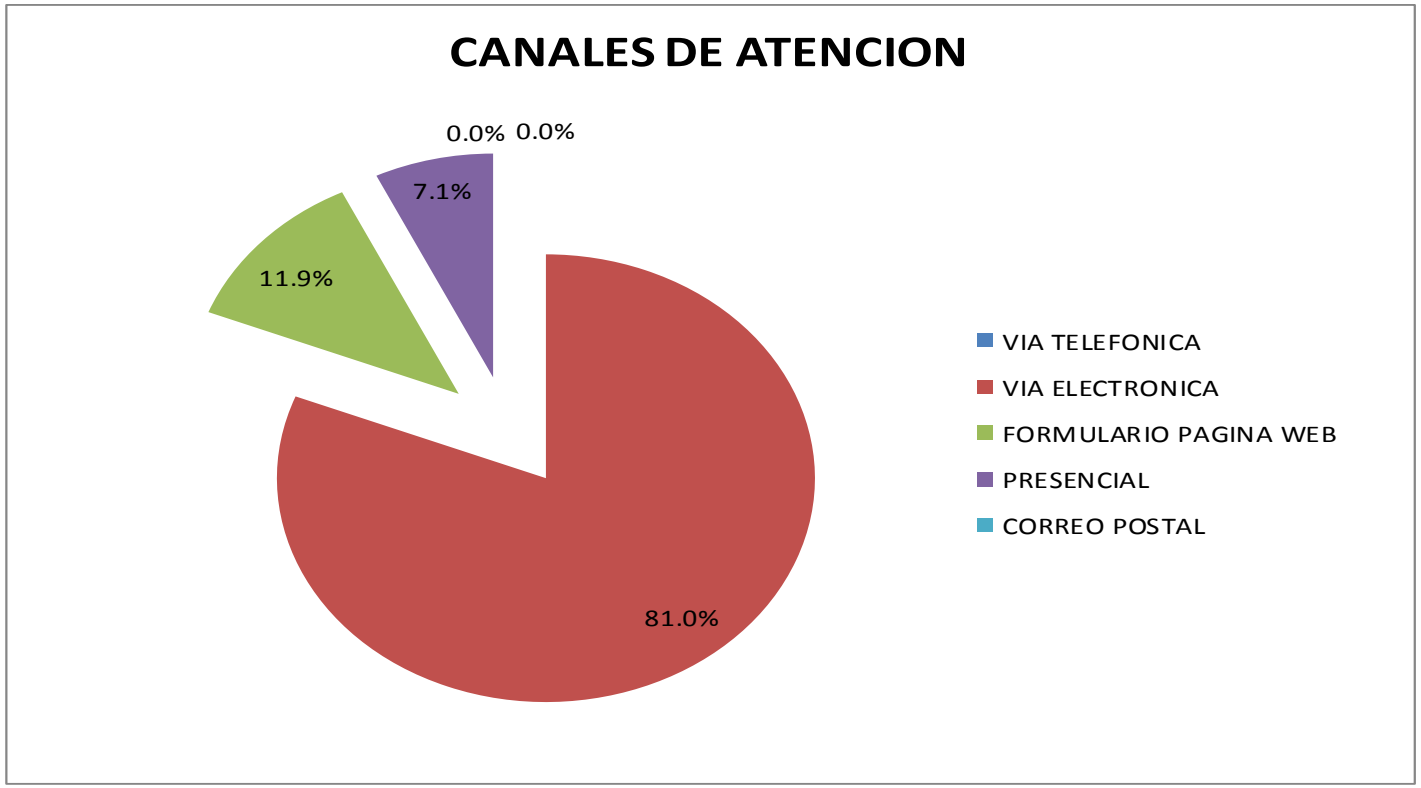


PROYECTOS: 2 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
JURIDICA: 0 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
OPERACIONES: 2 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

FINANCIERA: 0 PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
PLANEACION: 1 PETICION CON RESPUESTAS EXTEMPORANEA

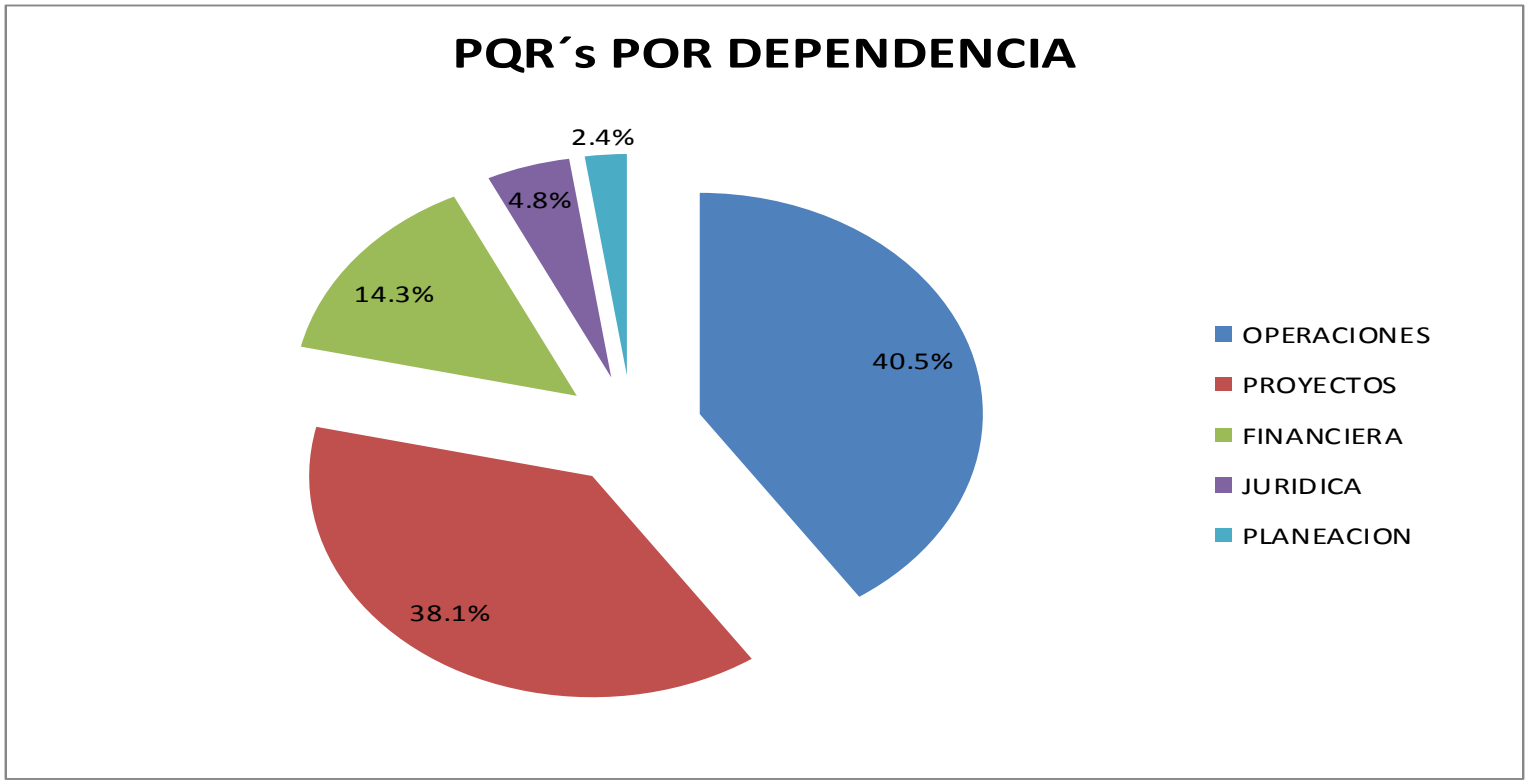
CANALES DE ATENCION: 2do TRIMESTRE 2020

PQR´s RECIBIDAS EL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020					
CANALES DE ATENCION	MES				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL EN %
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0.0%
VIA ELECTRONICA	11	15	8	34	81.0%
FORMULARIO PAGINA WEB	0	4	1	5	11.9%
PRESENCIAL	3	0	0	3	7.1%
CORREO POSTAL	0	0	0	0	0.0%



PQR's POR DEPENDENCIA: 2do TRIMESTRE 2020

PQR´s RECIBIDAS EL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020					
PQR´s POR DEPENDENCIA	MES				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL EN %
OPERACIONES	6	10	1	17	40.5%
PROYECTOS	6	5	5	16	38.1%
FINANCIERA	1	3	2	6	14.3%
JURIDICA	0	1	1	2	4.8%
PLANEACION	1	0	0	1	2.4%



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, 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 2020) se recepcionaron 91 solicitudes; 49 en el primer trimestre y 42 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: 85.71% fueron tramitados dentro de los términos de ley, correspondientes a 78 solicitudes; 8.79% fueron tramitados fuera del termino establecido, correspondientes a 8 solicitudes y 5.49% están pendiente por respuesta, correspondiente a 5 solicitudes.
- En el periodo analizado, se destaca que en el mes de mayo se recepcionaron 19 PQRs, representando el mayor porcentaje durante el semestre con un 20.88%; A su vez el mes de abril fue el de mayor numero de respuestas fuera de los términos de ley con un total de 4 PQRs.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Durante el periodo analizado se evidencia que el canal de atención mas usado por los usuarios en el primer trimestre para recepcionar las PQRs fue el presencial y en el segundo trimestre fue a través de vía electrónica por ocasión del covid-19.
- La Dirección de Operaciones de la empresa es la dependencia que mas PQRs recibió durante el periodo del informe con un 45.05% del total de las solicitudes recibidas, seguida de la Dirección de Proyectos con un 40.65%. sin embargo la Dirección de operaciones es la dependencia con mayor numero de respuestas extemporáneas o fuera del termino de la ley.
- Para el periodo de reporte se estableció una leve 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.