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

Informe del I semestre de 2021

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

Oficina de Control Interno

Siempre Santander
GOBERNACIÓN

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 2021.

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.

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:

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

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

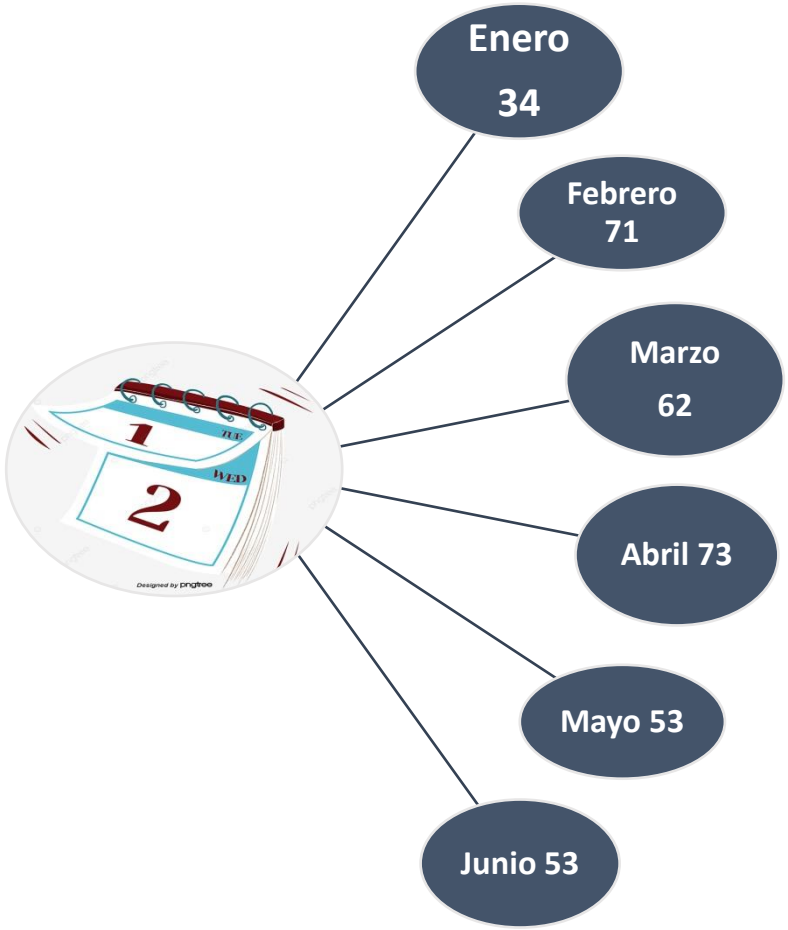
INFORME

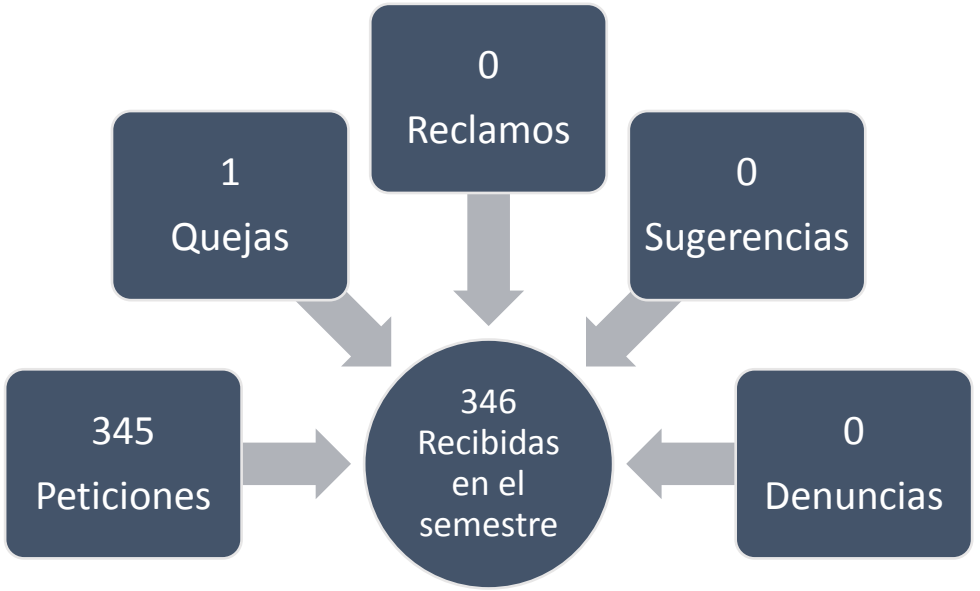
El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Derechos de Petición, Denuncias, consultas y solicitudes, recibidos en la ESANT S.A E.S.P, tanto en su sede principal, como en los diferentes puntos de atención al ciudadano, ubicados en los municipios de los Santos y Enciso del Departamento de Santander. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta el cierre realizado a junio 30 del 2021, mediante la consolidación de la información recibida a través de la profesional de apoyo asignada a la dirección de Jurídica.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2021, se recibieron **346** PQRSD.

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

PQRSD recibidas en el semestre





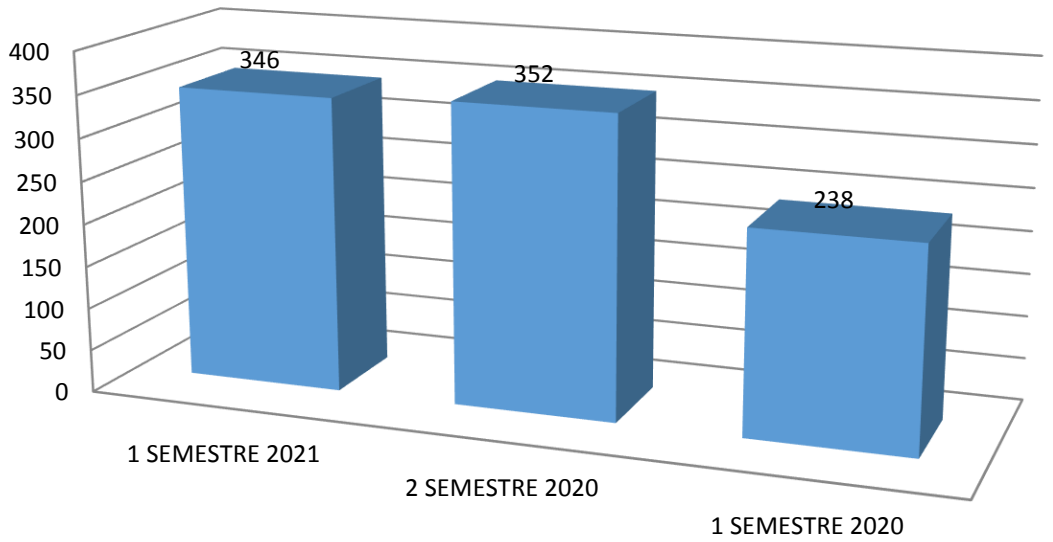
Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Se observa una disminución del 1.7 % de las PQRSD registradas en el primer semestre de 2021, comparadas con el último semestre del año anterior.

Comparado con el mismo semestre del año anterior se observa un incremento de PQRSD del 31.2%

Las causas de los mayores picos de PQRSD registradas en los últimos 6 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Solicitudes de Información PDA
- Certificaciones Laborales
- Derechos de petición contratos PDA

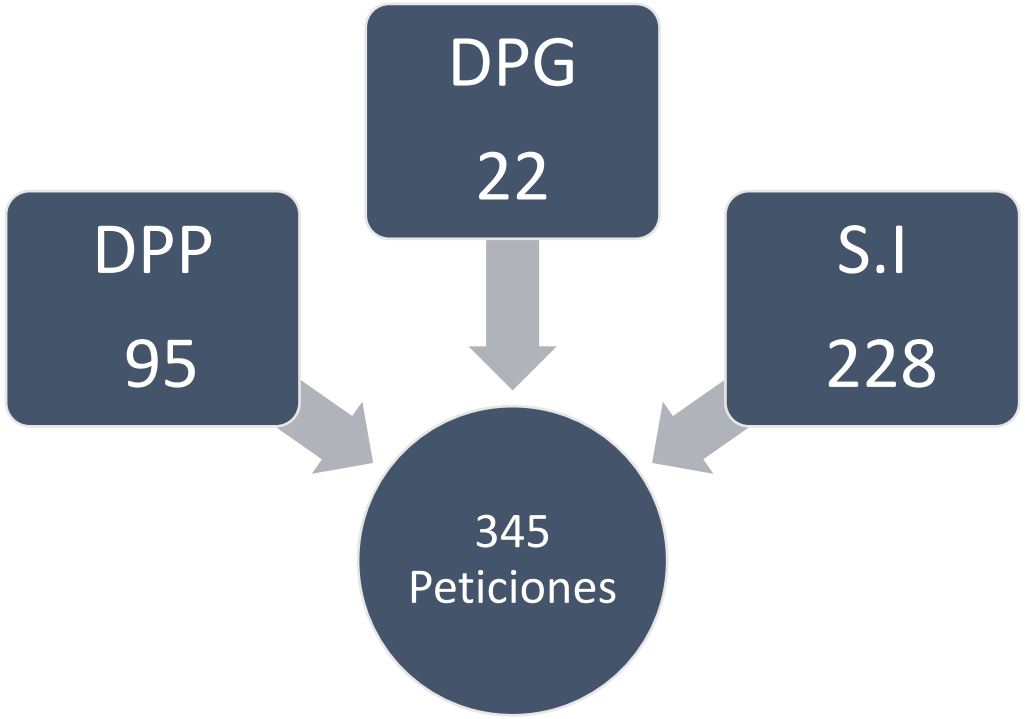


Peticiones recibidas durante el semestre

Comparado con el último semestre del año anterior se observa un incremento de Derechos de Petición Particular del 42.1%

Se observa aumento en los Derechos de Petición General del 27.2 %

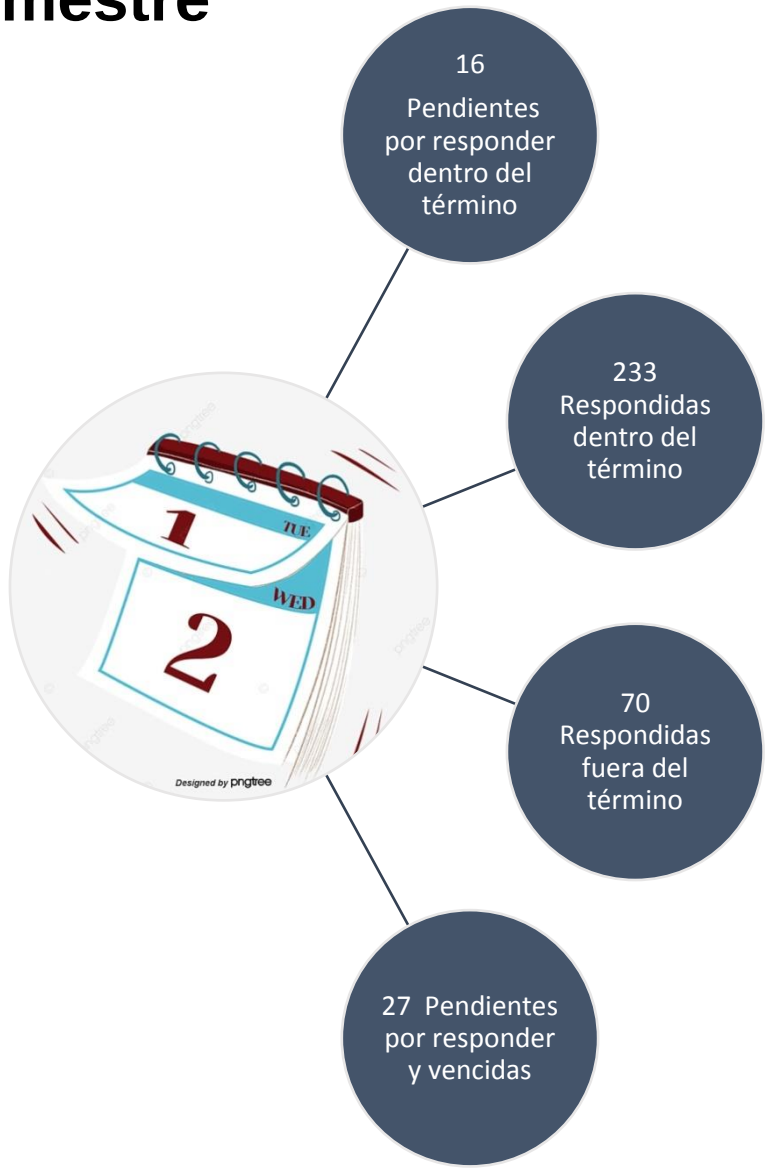
Y un incremento significativo en la Solicitudes de información del 82.89%



PQRSD recibidas por canales de atención primer semestre 2021

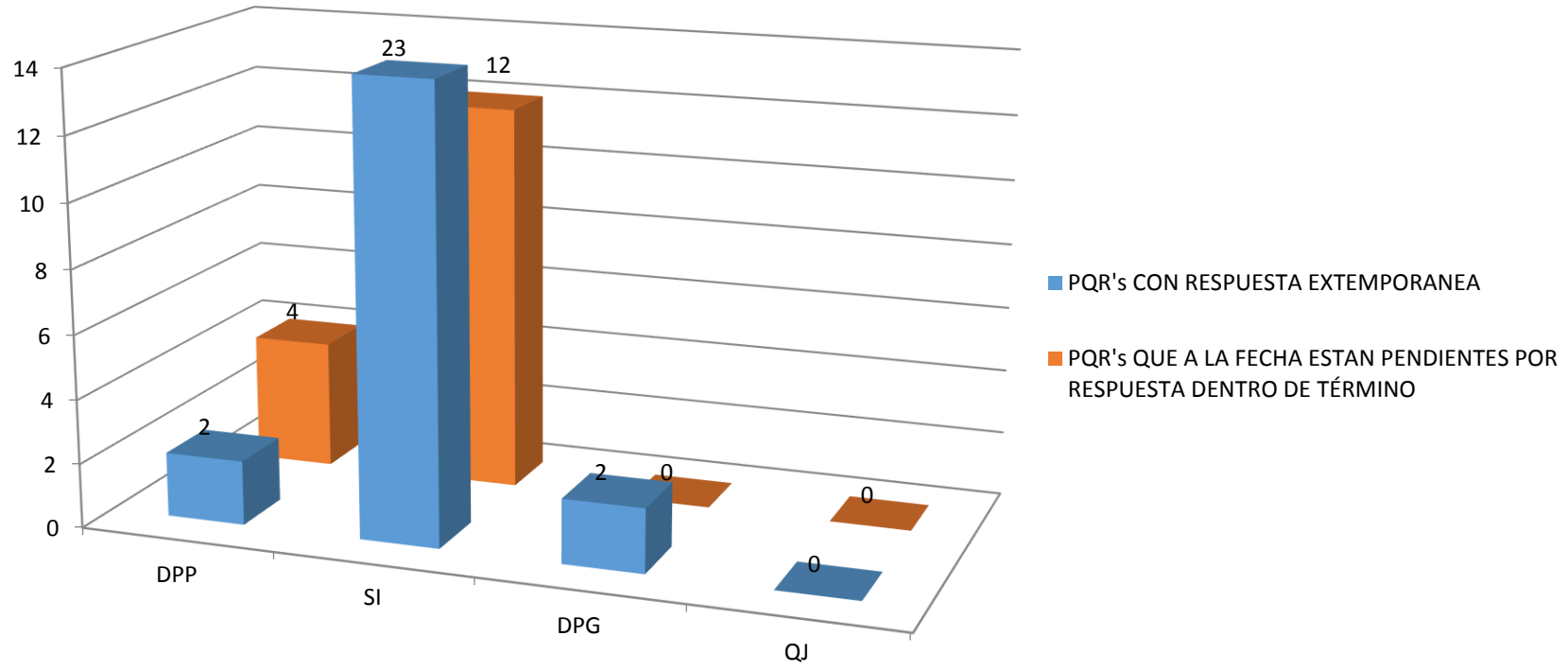
PQR´s RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2021		
CANALES DE ATENCION		
VIA TELEFONICA	3	0,9%
VIA ELECTRONICA	273	79,0%
FORMULARIO PAGINA WEB	2	1,1%
PRESENCIAL	68	19,0%
CORREO POSTAL	0	0,0%
TOTALES	346	100,0%

Seguimiento a las PQRSD recibidas en el semestre

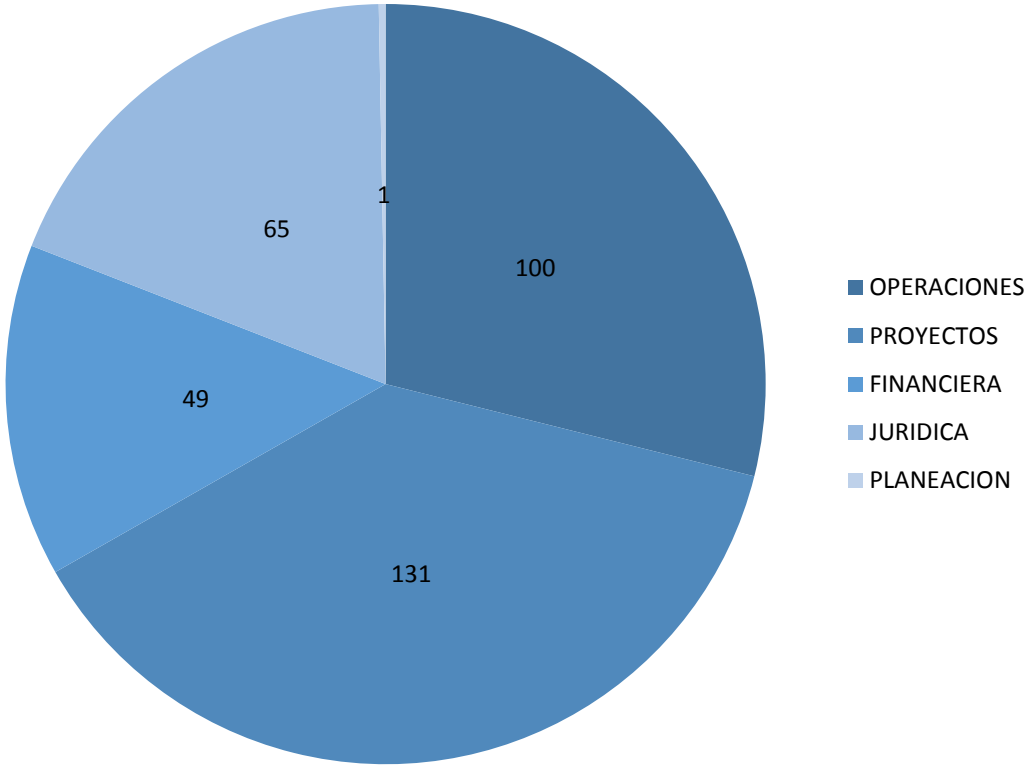


- Se respondió el 67.34% de las PQRS que ingresaron a la entidad dentro del término.
- El 20.23% de las PQRSD del total del semestre fueron respondidas fuera del término.
- El 4.62% se encuentran pendientes por responder dentro del tiempo.
- El 7.80% se encuentran pendientes por responder y vencidas

Datos de PQRSD extemporáneos a corte 30 de junio 2021



Datos de PQRSD por dependencia para el primer semestre



PQR´s RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2021		
PQR´s POR DEPENDENCIA		
OPERACIONES	100	29%
PROYECTOS	131	37.8%
FINANCIERA	49	14,0%
JURIDICA	65	19,0%
PLANEACION	1	0,3%

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 PQRSD y al seguimiento y control adelantado durante todo el semestre en reuniones sostenidas por la oficina de Control Interno con los vinculados en el proceso; como son: equipo de Atención al Ciudadano, Responsable de Siged y profesionales de apoyo a la dirección de proyectos se realizan las siguientes conclusiones acompañadas de recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la ESANT S.A E.S.P:

1. La oficina de Control Interno, solicita a la Entidad que ante la situación reiterada de incumplimiento a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, se tomen acciones inmediatas ante las situaciones evidenciadas en el informe de control interno.

2. Reiterar la recomendación dada en informes de verificación anteriores y en la cual se señaló: sí se encuentra que las respuestas requirieren de mayor tiempo de gestión para lograr satisfacción a la petición, se deberá siempre tener como referente los tiempos establecidos por la regulación externa e interna, agregar en el procedimiento de PQRS, que cuando este tipo de peticiones requieran de mayor tiempo de gestión, el responsable asignado para dar respuesta, dejará evidencia en la que se indique que se le comunicó al ciudadano peticionario sobre el hecho.

Recomendaciones y conclusiones

- Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles en la Entidad. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS.

- El Sistema de archivo y correspondencia “SIGED”, es el único sistema de recepción, registro y salida de respuesta de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Entidad.