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

Informe del I semestre de 2022

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias (PQRS)

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 de Santander ESANT S.A E.S.P, recibidas durante los meses de enero a junio de 2022.

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

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

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

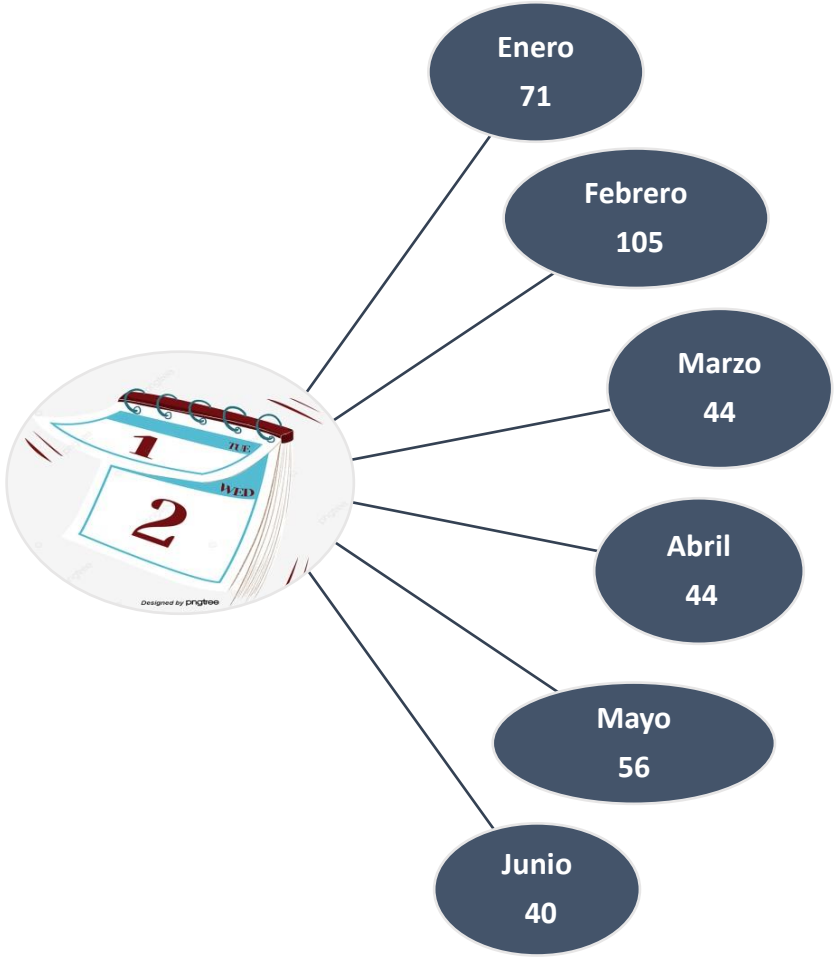
INFORME

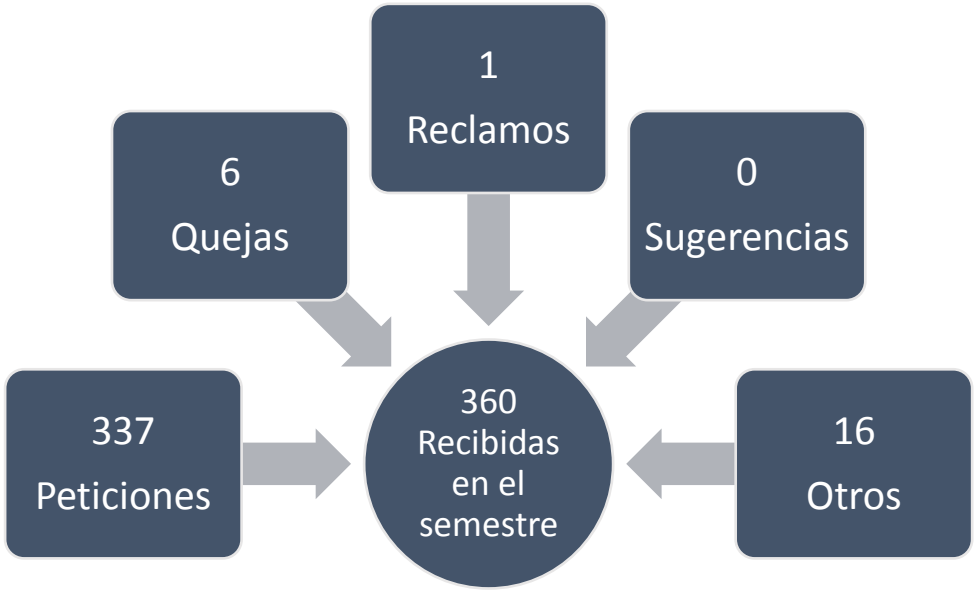
El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Derechos de Petición, Consultas y Solicitudes, recibidos en la ESANT S.A E.S.P, tanto en su sede principal, como en los diferentes puntos de atención al ciudadano, ubicados en los municipios de Los Santos y Enciso del Departamento de Santander. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta el cierre realizado a junio 30 del 2022, 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 2022, se recibieron **360** PQRS.

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

PQRS recibidas en el semestre





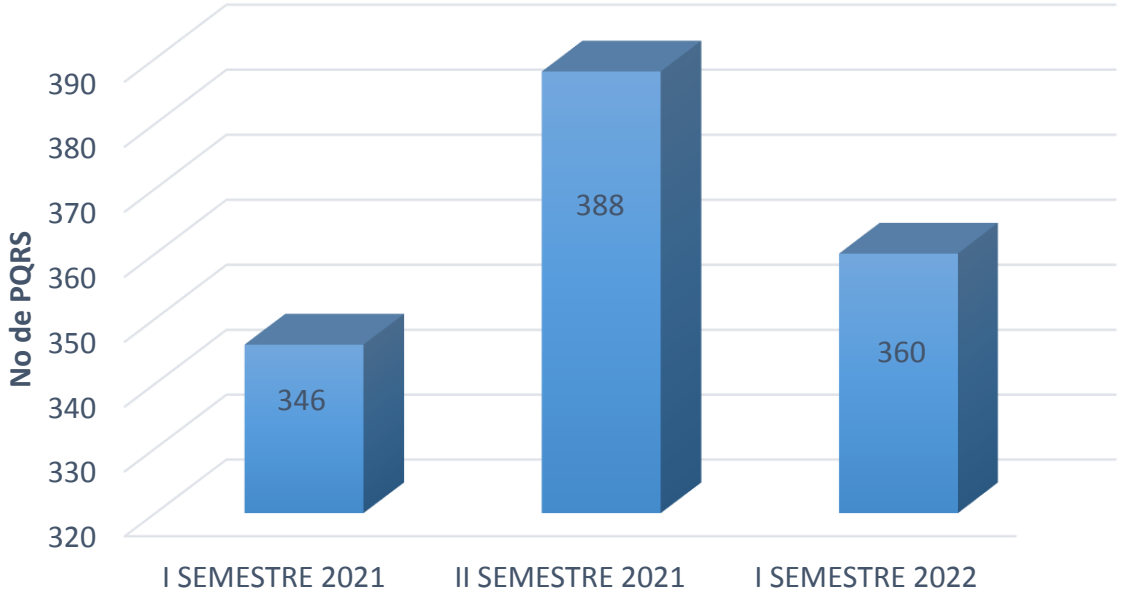
Comparación de PQRS recibidas en periodos anteriores

Se observa una disminución del 7% de las PQRS registradas en el primer semestre de 2022, comparadas con el segundo semestre de la vigencia 2021.

Comparado con el mismo semestre del año anterior se observa un aumento de PQRS del 4%

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

- Peticiones relacionadas con proyectos del PDA.
- Certificaciones laborales y de retenciones.
- Solicitudes de usuarios de las operaciones.

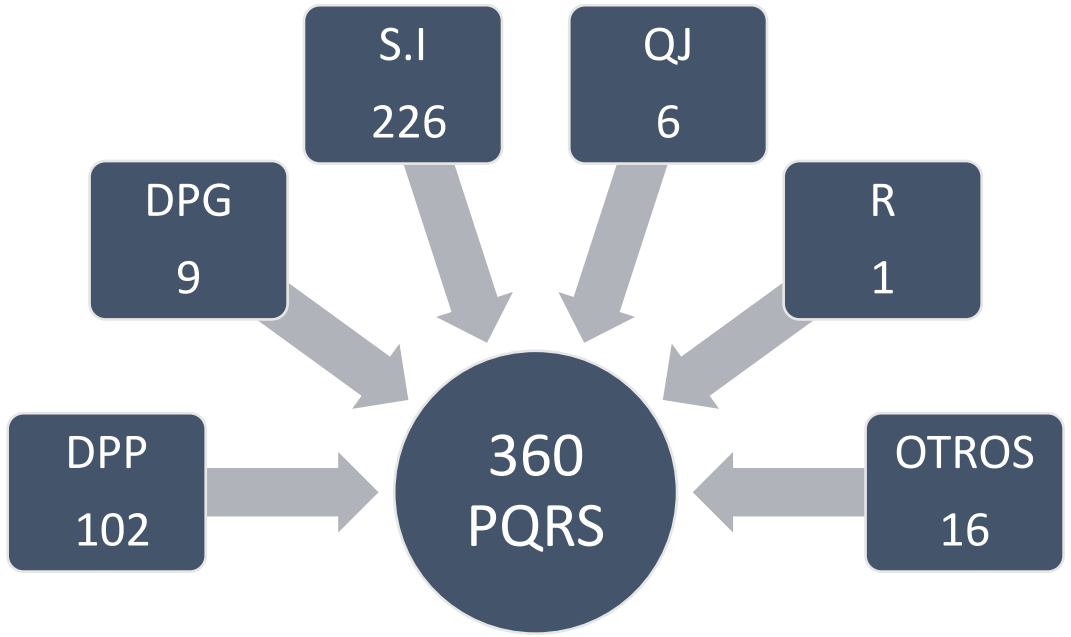


PQRS recibidas durante el semestre

Comparado con el segundo semestre del año 2021 se observa un aumento de los Derechos de Petición Particular del 52%

Se observa disminución en los Derechos de Petición General del 76%

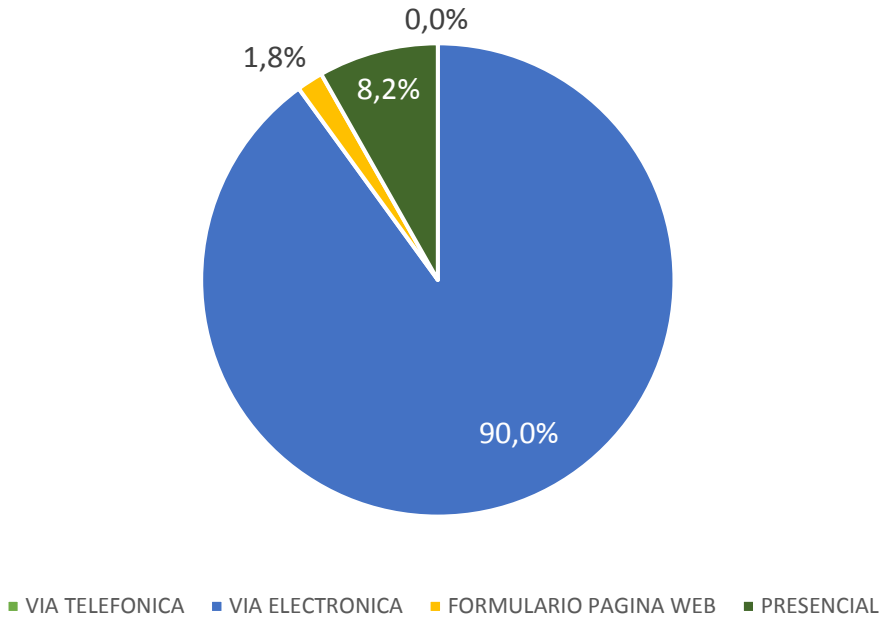
Y una disminución en la Solicitudes de información del 17%



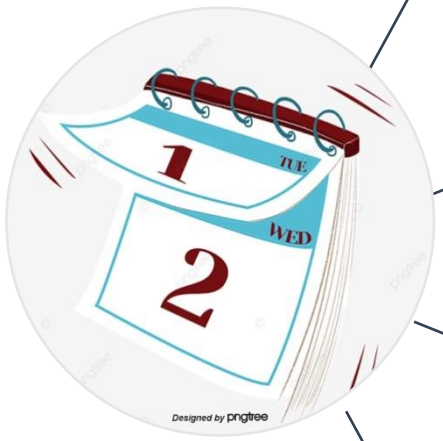
DPP	Derecho de petición particular
DPG	Derecho de petición general
SI	Solicitud de información
QJ	Queja
R	Reclamo

PQRS recibidas por canales de atención primer semestre 2022

PQRs RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2022		
CANALES DE ATENCION		
VIA TELEFONICA	0	0,0%
VIA ELECTRONICA	325	90,0%
FORMULARIO PAGINA WEB	6	1,8%
PRESENCIAL	29	8,2%
TOTALES	360	100,0%



Seguimiento a las PQRS recibidas en el semestre



17
Pendientes por responder dentro del término

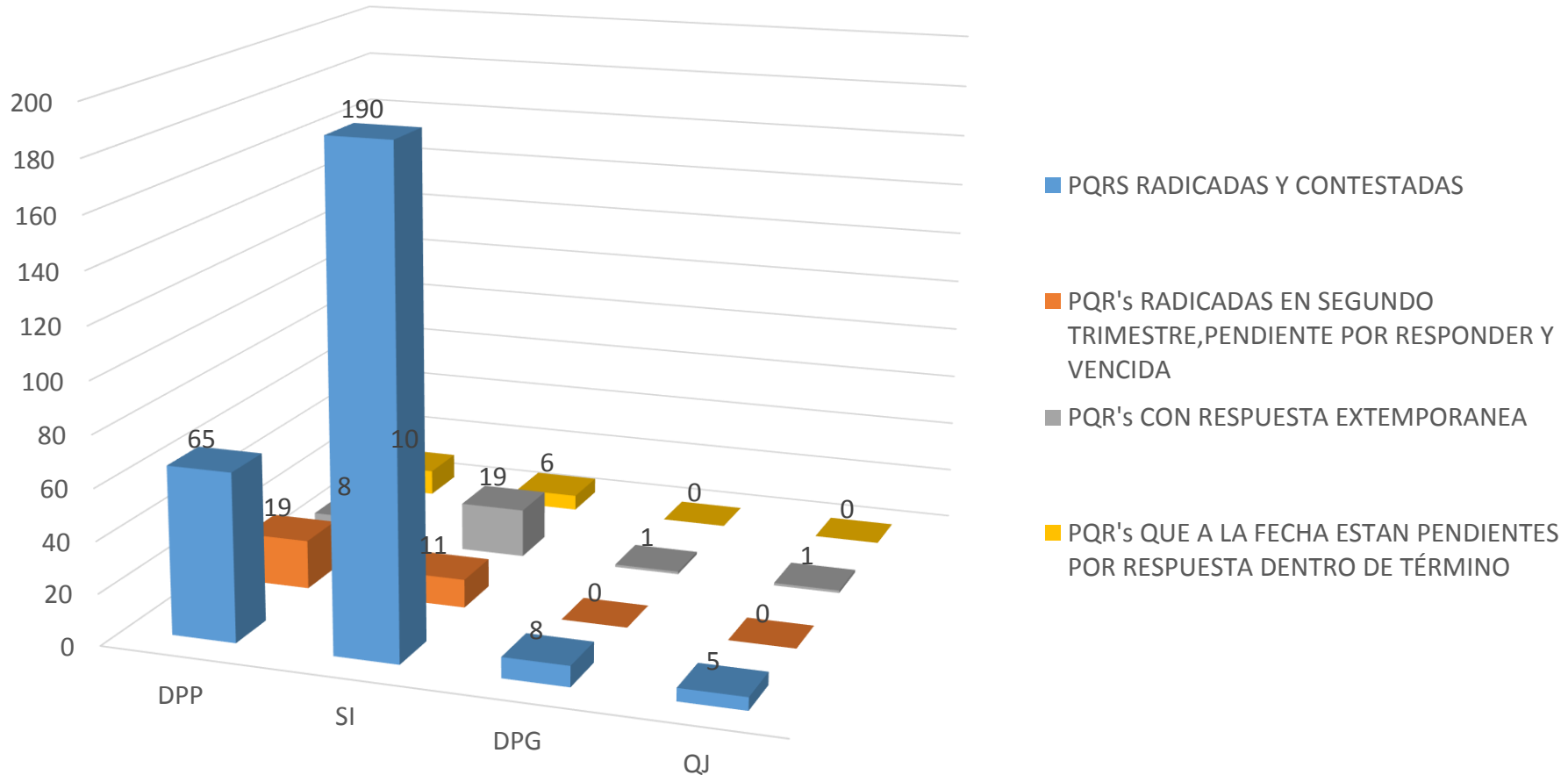
270
Respondidas dentro del término

42
Respondidas fuera del término

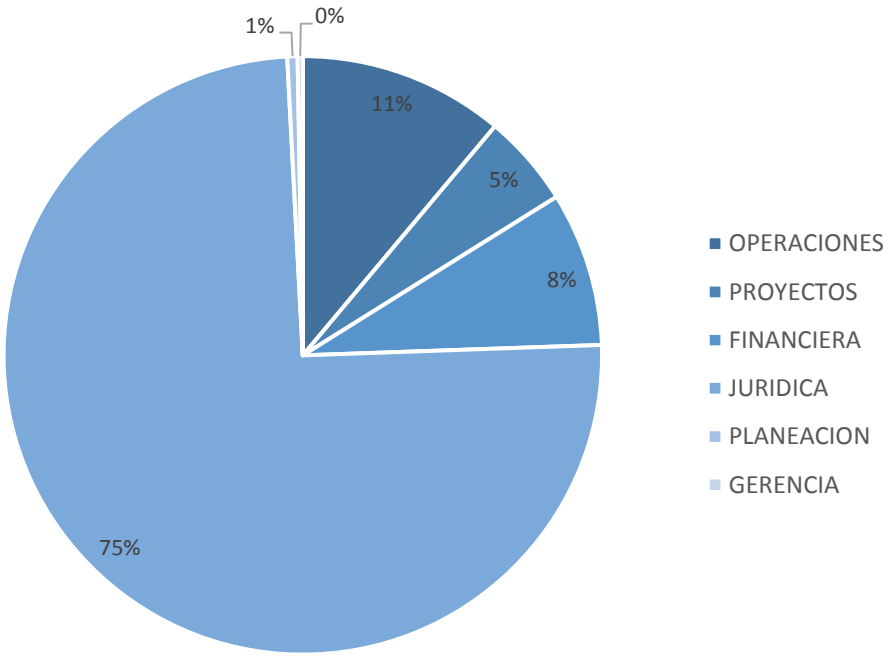
31 Pendientes por responder y vencidas

- Se respondió el 75% de las PQRS que ingresaron a la entidad dentro del término.
- El 11,6% de las PQRS del total del semestre fueron respondidas fuera del término.
- El 4,7% se encuentran pendientes por responder dentro del tiempo.
- El 8,6 % se encuentran pendientes por responder y vencidas

Datos de PQRS a corte 30 de Junio 2022



Datos de PQRS por dependencia para el primer semestre 2022



PQRs POR DEPENDENCIA		
OPERACIONES	40	11%
PROYECTOS	18	5%
FINANCIERA	30	8%
JURIDICA	269	75%
PLANEACION	2	1%
GERENCIA	1	0%

Recomendaciones Y Conclusiones

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 las gestión de las PQRS dentro de la empresa.

- Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

Recomendaciones y conclusiones

- Promover la cultura del autocontrol aplicada a la gestión de respuestas de PQRS, realizando actividades de verificación que permitan optimizar los tiempos de respuesta y así minimizar el riesgo que generan las respuestas extemporáneas, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y perdida de la imagen institucional.

- Gestionar ante el proveedor tecnológico del sistema SIGED las mejoras que se requieren, para simplificar la realización de los seguimientos e informes que se deben realizar.

- Proponer las estrategias y actualizaciones en los procedimientos relacionados al trámite de PQRS, con la premisa de mejorar los tiempos de respuesta a las peticiones delos ciudadanos y usuarios en general.

- Se sugiere que, se coordine entre las áreas la entrega oportuna de la información en los tiempos estipulados por la ley para dar respuesta a PQRS que impliquen la consolidación de la respuesta por parte de diferentes áreas.