

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

II SEMESTRE 2024

DIRECCION DE CONTROL INTERNO



Bogotá, enero 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO II SEMESTRE DE 2024 A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE.....	3
5.	METODOLOGÍA	4
6.	TERMINOS Y DEFINICIONES	4
7.	ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI.....	5
8.	DESARROLLO DEL INFORME	6
8.1	CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	6
8.2	TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	7
9.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	7
9.1.	TIPOLOGIA MENSUAL DE LOS PQRSD II SEMESTRE 2024.....	8
9.2.	PQRSD POR DEPENDENCIA.....	10
9.3.	TEMAS MAS CONSULTADOS	11
9.4.	VERIFICACION DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA	11
10.	ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES – PQRSD	13
10.1	Oportunidad:	14
10.2	CALIDAD EN LA RESPUESTA.....	15
11	RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS	16
12	RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Seguimiento semestral del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que realiza la Dirección de Control Interno a los radicados recibidos y los atendidos por las direcciones de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por otro lado, la ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". dispone en su artículo 76 y a cargo de la dirección de Control Interno el deber de: «vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y la rendición de informe semestral sobre el particular ante la administración de la entidad».

2. OBJETIVO

La dirección de Control Interno, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento tiene como objetivo realizar el seguimiento a la gestión efectuada por la Entidad, frente a las Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias presentados por los grupos de valor y partes interesadas en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2024, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la entidad.

3. ALCANCE

El documento abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de julio – diciembre de 2024, teniendo en cuenta los informes trimestrales 3 y 4 de la vigencia 2024 aportados por la dirección de servicio al Cliente y la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - MERCURIO, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales".

- ✓ DECRETO 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la labora/ y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "valuar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece: «La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H. "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"; (Ver Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015).
- ✓ Procedimientos adoptados al interior de la Administración.
- ✓ Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

5. METODOLOGÍA

Para verificar el trámite a las PQRSD radicadas en la entidad, se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación de los informes por parte de la dirección de servicio al Cliente de la Entidad. Se analiza los casos que generan una baja calidad y oportunidad de respuesta al ciudadano con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía, de igual manera se verifica la oportunidad de respuesta según la información del sistema de gestión documental MERCURIO.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **En términos:** se denomina en términos las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- ✓ **Pendiente de Notificación:** estado de PQRD al cual ya se generó una salida dentro del sistema mercurio, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. (Aplica exclusivamente a radicados cuyo peticionario solicitó la respuesta en medio físico).

- ✓ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.
- ✓ **PQRSDF:** petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- ✓ **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Respuesta Inoportuna:** respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Respuesta Oportuna:** respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015.
- ✓ **Sugerencia:** es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

7. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **II Elemento:** Evaluación del Riesgo a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.
- **IV Elemento** “Información y Comunicación” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD,

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el Programa de transparencia y ética pública antes PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

8. DESARROLLO DEL INFORME

8.1 CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Ventanilla (Recepción) Única	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; estas se radican en el aplicativo de Gestión Documental “Mercurio” para asegurar la trazabilidad del trámite.
TELEFONICO	Línea fija	(+57) 601 7954480	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de EPC, en caso de no ser resueltas de inmediato, se radicaran en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
VIRTUAL	Formulario electrónico Web	https://epc.com.co/pars/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	Correo electrónico	contactenos@epc.com.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co	se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
ESCRITO	Radicación de comunicación escrita Ventanilla Única (Recepción)	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

8.2 TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES

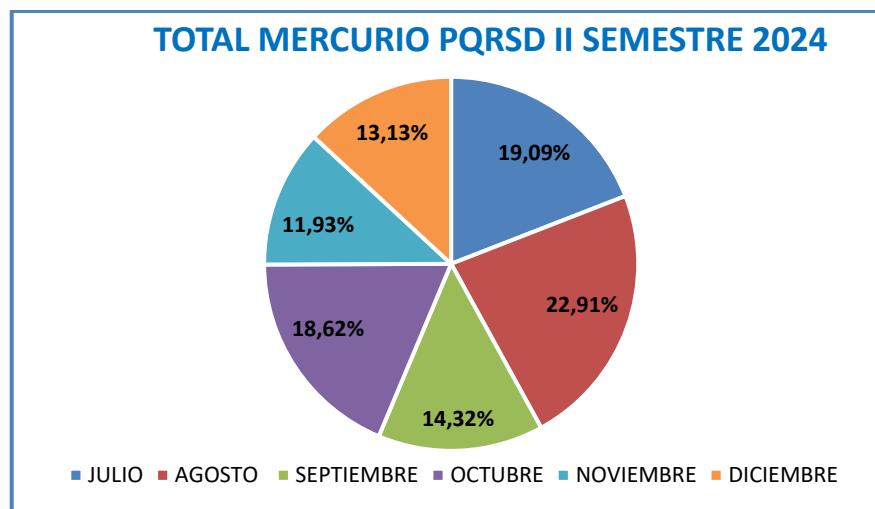
MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones ante autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud	15 días
Solicitud de Documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad	10 días
Solicitud de Información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel de la dirección de Servicio al Cliente y la consultada a través de la plataforma de Mercurio; dicha información es registrada, clasificada y remitida a las diferentes direcciones para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la dirección de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Mediante consulta realizada al aplicativo MERCURIO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 419 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias, lo cual se refleja en el siguiente cuadro

Durante el periodo objeto del análisis, se recibieron 419 PQRSD, evidenciando que el mes de agosto se recibió el 22,91% correspondiente a 96 PQRSD del total del semestre, seguido de los meses de julio con el 19.09% con 80 y octubre con el 18.62% con 78.



MESES	TOTAL, INFORMES DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL MERCURIO	DIFERENCIA	% DE MERCURIO
JULIO	84	80	-4	19,09%
AGOSTO	95	96	1	22,91%
SEPTIEMBRE	72	60	-12	14,32%
OCTUBRE	70	78	8	18,62%
NOVIEMBRE	49	50	1	11,93%
DICIEMBRE	67	55	-12	13,13%
TOTAL	437	419	-18	100%

Como se puede evidenciar en la tabla anterior existe una diferencia de 18 radicados, entre la información del aplicativo MERCURIO y la información suministrada por la dirección de servicio al cliente a través de los informes trimestrales de PQRSD.

9.1. TIPOLOGIA MENSUAL DE LOS PQRSD II SEMESTRE 2024

De acuerdo con las estadísticas entregadas por la dirección de servicio al cliente acorde con los informes trimestrales III y IV del 2024, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron en solicitudes generales, solicitudes de información, derechos de petición y quejas (PQRSD), durante el II semestre se radicaron 437 PQRSD, clasificados de la siguiente manera: 45 derechos de petición, 316 solicitudes generales, 60 solicitudes de información y 16 quejas cómo se detalla a continuación:

INFORMACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

MESES	SOLICITUDES GENERALES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL
JULIO	69	4	2	9	84
AGOSTO	67	11	3	14	95
SEPTIEMBRE	43	10	4	15	72
OCTUBRE	51	10	0	9	70

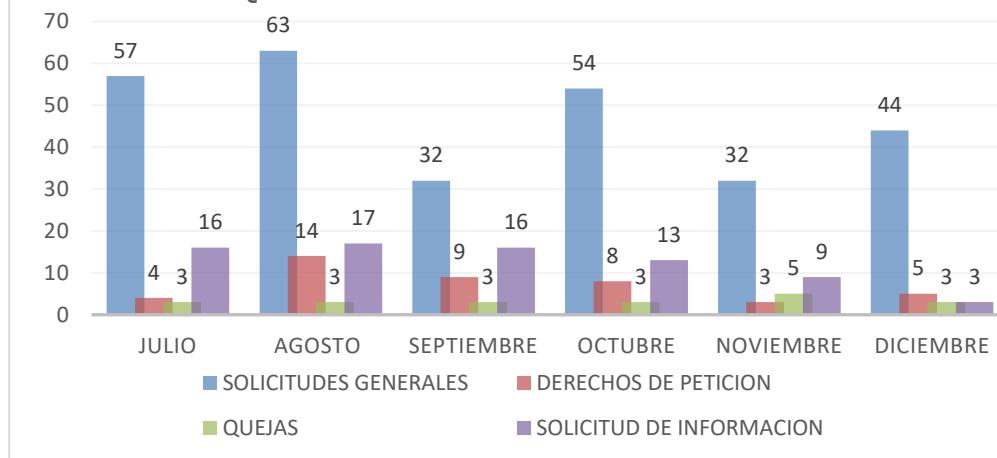
MESES	SOLICITUDES GENERALES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL
NOVIEMBRE	33	3	5	8	49
DICIEMBRE	53	7	2	5	67
TOTAL	316	45	16	60	437

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema MERCURIO, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron en solicitudes generales, solicitudes de información, derechos de petición y quejas (PQRSD), durante el II semestre se radicaron 419 PQRSD, clasificados de la siguiente manera: 44 derechos de petición, 281 solicitudes generales, 74 solicitudes de información y 20 quejas cómo se detalla a continuación:

INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL MERCURIO

MESES	SOLICITUDES GENERALES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL
JULIO	57	4	3	16	80
AGOSTO	62	14	3	17	96
SEPTIEMBRE	32	9	3	16	60
OCTUBRE	54	8	3	13	78
NOVIEMBRE	32	4	5	9	50
DICIEMBRE	44	5	3	3	55
TOTAL	281	44	20	74	419

PQRSD MERCURIO II SEMESTRE 2024



De acuerdo con el cuadro anterior, en el periodo evaluado se registró que las solicitudes generales del servicio corresponden al 67% de las PQRSD, las solicitudes de información al 18%, los derechos de petición al 11% y las quejas al 5% del total de las PQRSD presentadas en el segundo semestre.

Desde La Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que la clasificación de las tipologías de PQRSD es muy limitada, ya que no se están teniendo en cuenta las PQRSD

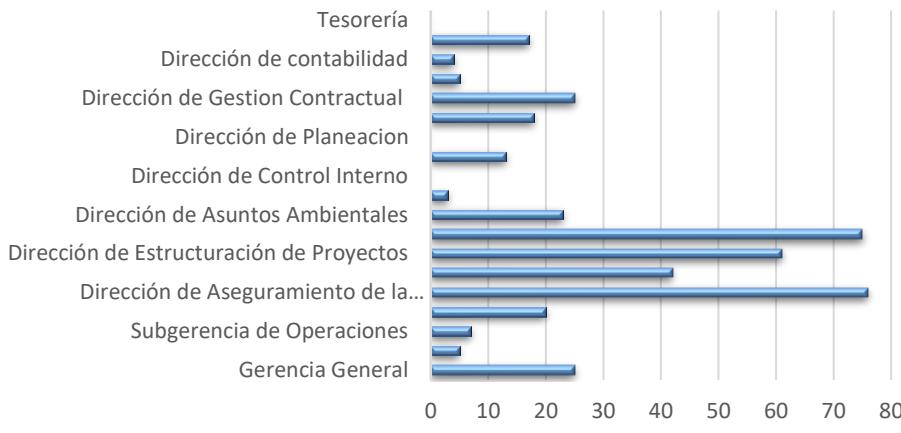
que no requieren respuesta como invitaciones, agradecimientos, solicitudes duplicadas y las demás.

9.2. PQRSD POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada al aplicativo MERCURIO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por direcciones generó la entrada de 419 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por la dirección de aseguramiento con 76 correspondiente al 18,14 %, seguido por la dirección de intervención con 75 equivalente al 17,90 %; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por las direcciones de estructuración de proyectos y la gerencia general, como se detalla a continuación:

DIRECCIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
Gerencia General	25	6%
Sugerencia General	5	1%
Subgerencia de Operaciones	7	2%
Subgerencia Técnica	20	5%
Dirección de Aseguramiento de la Prestación	76	18%
Dirección Operativa y de Proyectos Especiales	42	10%
Dirección de Estructuración de Proyectos	61	15%
Dirección de Interventoría	75	18%
Dirección de Asuntos Ambientales	23	5%
Secretaría de Asuntos Corporativos	3	1%
Dirección de Control Interno	0	0%
Dirección Jurídica	13	3%
Dirección de Planeación	0	0%
Dirección de Servicio al cliente	18	4%
Dirección de Gestión Contractual	25	6%
Dirección de Finanzas y Presupuesto	5	1%
Dirección de Contabilidad	4	1%
Dirección de Gestión Humana y Administrativa	17	4%
Tesorería	0	0%
TOTAL	419	100%

DISTRIBUCIÓN POR DIRECCIONES MERCURIO



9.3. TEMAS MAS CONSULTADOS

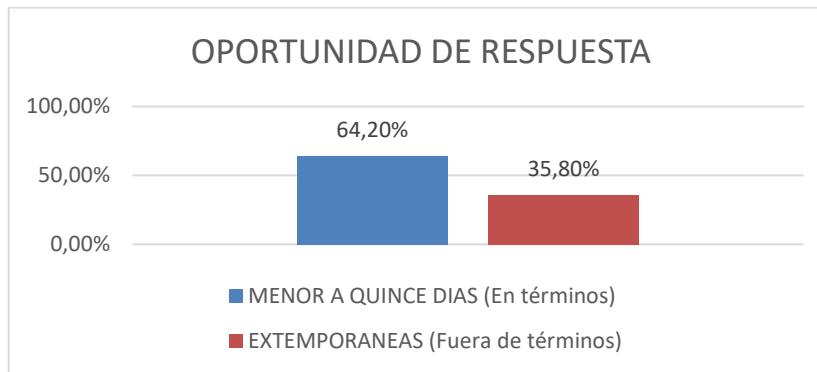
Una vez realizada la revisión de la “REFERENCIA” es decir tema de la PQRSD, extraído del Sistema MERCURIO, se logró evidenciar que los temas más consultados en las Direcciones Técnicas, como Aseguramiento son los relacionados a solicitud de apoyo para Fortalecimiento técnico. Operativo, Institucional o financiero de los acueductos veredales, seguidos de información sobre las convocatorias a los programas de agua a la vereda y/o alcantarillado al campo por otra parte, en el caso de la dirección de intervención la mayoría de las solicitudes van relacionadas a información del estado de las obras y contratos.

9.4.VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022 (que derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020), establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran determinadas en este mismo artículo (Derecho de petición, peticiones de documentos y de información y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo).

Del total de las 419 PQRSD que ingresaron en el II semestre de 2024, se estableció que estas se encuentran inmersas en el tipo de peticiones establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el análisis efectuado en el presente informe se centra en estas solicitudes. En cada una de ellas, se remite al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa por competencia a quien ha sido asignada su petición.

REPORTES MERCURIO		
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEA (Fuera de términos)
III TRIMESTRE 2024	157	80
IV TRIMESTRE 2024	112	70
TOTAL	269	150
	64,20%	35,80%



De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas entre 15 días o menor por la empresa está en el 64.20% del total, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en la contestación, realizando los respectivos controles y así evitar la materialización del riesgo que se encuentra identificado en el proceso.

Por otra parte, teniendo en cuenta los términos de atención para cada tipo de petición se logró evidenciar lo siguiente, respecto a la oportunidad de la respuesta por tipo de petición.

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TERMINO DE LEY	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días	0	0
Derecho de Petición	Cuando se solicita el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos entre otros	15 días	223	122
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días	0	0
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días	0	0
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud	15 días	0	0
Solicitud de Documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad	10 días	0	0
Solicitud de Información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función	10 días	43	31
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días		
SUBTOTAL			266	153
TOTAL				419



Como conclusión de lo anterior en equipo de control interno determina que es necesario modificar los parámetros respecto a los tiempos de respuesta teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 del 2015 respecto a los **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones** ya que para los temas de solicitud de información y solicitud de documentos el término de respuesta es de 10 días y para el caso de consulta es de 30 días.

10. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES – PQRSD

Del total de peticiones recibidas (419), se tomó una muestra aleatoria de (23) de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Identificación de Número de radicado; Firma; Medio de Envío; Anexo; Respuesta Oportuna en términos; y se dieron algunas observaciones o comentarios, como se muestra a continuación:

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud
1	2024000610	11/07/2024	SOLICITUDES
2	2024001036	9/09/2024	DERECHOS DE PETICION
3	2024000615	12/07/2024	SOLICITUDES
4	2024000619	12/07/2024	SOLICITUDES DE INFORMACION
5	2024001157	24/09/2024	SOLICITUDES
6	2024000668	19/07/2024	SOLICITUDES
7	2024000852	6/08/2024	SOLICITUDES
8	2024000666	19/07/2024	SOLICITUDES
9	2024000970	26/08/2024	DERECHOS DE PETICION
10	2024001022	5/09/2024	SOLICITUDES
11	2024001027	6/09/2024	SOLICITUDES DE INFORMACION
12	2024001410	12/11/2024	DERECHOS DE PETICION
13	2024000832	2/08/2024	SOLICITUDES
14	2024001334	28/10/2024	SOLICITUDES
15	2024000604	9/07/2024	SOLICITUDES
16	2024001453	19/11/2024	SOLICITUDES
17	2024001053	10/09/2024	SOLICITUDES
18	2024000993	29/08/2024	SOLICITUDES
19	2024001172	26/09/2024	DERECHOS DE PETICION
20	2024000941	21/08/2024	SOLICITUDES
21	2024001170	25/09/2024	SOLICITUDES
22	2024001489	25/11/2024	SOLICITUDES
23	2024001032	9/09/2024	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

10.1 Oportunidad:

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud Verificada	Responsable	Fecha de respuesta	Respuesta oportuna SI/NO	Comentarios
1	2024000610	11/07/2024	Derechos de petición	Dirección de Estructuración	SIN RESPUESTA	NO	No se evidencia respuesta - pendiente
2	2024001036	9/09/2024	Derechos de petición	Dirección de Interventoría	SIN RESPUESTA	NO	No se evidencia respuesta - pendiente
3	2024000615	12/07/2024	Derechos de petición	Dirección de Interventoría	17/12/2024	NO	OK
4	2024000619	12/07/2024	Solicitudes de información	Subgerencia Técnica	09/12/2024	NO	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, correo o comentario
5	2024001157	24/09/2024	Derechos de petición	Dirección De Aseguramiento	28/11/2024	NO	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, correo o comentario
6	2024000668	19/07/2024	Solicitudes de información	Dirección de Estructuración	23/10/2024	NO	OK
7	2024000852	6/08/2024	Derechos de petición	Asuntos Ambientales	21/08/2024	SI	OK
8	2024000666	19/07/2024	Derechos de petición	Dope	1/08/2024	SI	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, correo Se evidencia comentario de realización de visita el 22/07/2024.
9	2024000970	26/08/2024	Derechos de petición	Subgerencia De Operaciones	6/09/2024	SI	OK
10	2024001022	5/09/2024	Solicitud de Documentos	Dirección Contractual	23/09/2024	NO	OK
11	2024001027	6/09/2024	Solicitudes de información	Subgerencia General	6/09/2024	SI	Trasladada a empresa de acueducto de Bogotá por competencia
12	2024001410	12/11/2024	Solicitudes de información	Dirección de Servicio Al Cliente	29/11/2024	NO	OK
13	2024000832	2/08/2024	Solicitud de Documentos	Secretaría De Asuntos Corporativos	9/09/2024	NO	En el aplicativo no se evidencia documento de respuesta, correo o comentario
14	2024001334	28/10/2024	Derechos de petición	Dirección Jurídica y Subgerencia de Operaciones	SIN RESPUESTA	NO	No se evidencia respuesta - pendiente
15	2024000604	9/07/2024	Derechos de petición	Dirección de Gestión Humana	28/08/2024	NO	Se evidencia el siguiente comentario "Dando alcance a la solicitud, se realizó reunión con el Sindicato Sunet el día 22 de Julio para dar cumplimiento."
16	2024001453	19/11/2024	Derechos de petición	Gerencia General	4/12/2024	SI	Se evidencia comentario de traslado a la dirección de estructuración, pero no se evidencia respuesta
17	2024001053	10/09/2024	Derechos de petición	Dirección De Finanzas Y Presupuesto	4/10/2024	NO	Documento evaluado sin soporte de respuesta a la petición
18	2024000993	29/08/2024	Solicitud de Documentos	Dirección de Contabilidad	29/08/2024	SI	OK
19	2024001172	26/09/2024	Derechos de petición	Dirección de Estructuración	SIN RESPUESTA	NO	No se evidencia respuesta - pendiente
20	2024000941	21/08/2024	Derechos de petición	Dirección De Aseguramiento	21/08/2024	SI	OK
21	2024001170	25/09/2024	Solicitudes de información	Dirección De Contractual	25/09/2024	SI	Se evidencia el siguiente comentario "Se dio respuesta a la solicitud realizada por la entidad, se anexa soporte del correo enviado desde gestión contractual el 11-10-2024" sin

Nº	Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud Verificada	Responsable	Fecha de respuesta	Respuesta oportuna SI/NO	Comentarios
22	2024001489	25/11/2024	Derechos de petición	Gerencia General	25/11/2024	SI	No requiere respuesta ya que es una propuesta a una alianza estratégica
23	2024001032	9/09/2024	Solicitudes de información	Dirección De Aseguramiento	12/11/2024	SI	Se evidencia correo enviado con la respuesta el 12/11/2024

Del cuadro anterior se puede determinar lo siguiente:

- ✓ El aplicativo mercurio no esta siendo usado de la manera correcta ya que en varias ocasiones se evaca la PQRSD sin anexar un documento de respuesta
- ✓ La tipificación de la PQRSD no se está realizando de manera correcta
- ✓ De las 23 PQRSD que se verificaron 10 se respondieron en cumplimiento a los términos de ley
- ✓ 4 PQRSD radicadas en la vigencia 2024 a la fecha de la realización de este informe (22/01/2024) no registran respuesta en el aplicativo mercurio.

10.2 CALIDAD EN LA RESPUESTA

En cumplimiento con la normatividad, la información que brinda la empresa, debe ser confiable, pues busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Por lo anterior se realizó el análisis de las PQRSD con contaban con soporte de respuesta, las cuales se relacionan en el siguiente cuadro con las observaciones por dirección:

Nº	Radicado	Tipo de solicitud Verificada	Responsable	Respuesta de calidad SI/NO	observaciones
3	2024000615	Derechos de petición	Dirección de Interventoría	SI	
6	2024000668	Solicitudes de información	Dirección de Estructuración	SI	
7	2024000852	Derechos de petición	Asuntos Ambientales	SI	
9	2024000970	Derechos de petición	Subgerencia De Operaciones	SI	
10	2024001022	Solicitud de Documentos	Dirección Contractual	SI	No se dio respuesta a la solicitud ya que se solicitó información adicional al peticionario.
11	2024001027	Solicitudes de información	Subgerencia General	SI	Trasladada a empresa de acueducto de Bogotá por competencia
12	2024001410	Solicitudes de información	Dirección de Servicio Al Cliente	SI	
18	2024000993	Solicitud de Documentos	Dirección de Contabilidad	SI	
20	2024000941	Derechos de petición	Dirección De Aseguramiento	SI	
23	2024001032	Solicitudes de información	Dirección De Aseguramiento	SI	

Del cuadro anterior se puede determinar lo siguiente:

- ✓ El aplicativo mercurio no está permitiendo la verificación de la auditoria de correo electrónico.
- ✓ Se realizo traslado a una PQRSD por competencia ya que la información no hace parte del acervo documental de la entidad
- ✓ No se logra dar respuesta a una PQRSD ya que su solicitud venia incompleta.

11 GUIA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES Y LAS PARTES INTERESADAS:

Teniendo en cuenta el documento publicado en la intranet de la entidad en el sistema de gestión de calidad denominado "SAC-G002 GUIA PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES Y LAS PARTES INTERESADAS "y una vez evaluados los informes presentados por la dirección de servicio al cliente para la vigencia 2024, se ve con preocupación que se incrementó de manera significativa la oportunidad en las respuestas para lo cual esta dirección realizo un comparativo entre las vigencias 2023 vs 2024. Denotando que no se da cumplimiento a lo descrito en la guía en los siguientes numerales:

Numeral 9.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL

- ✓ La Dirección de Servicio al Cliente, tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento, de acuerdo con la normatividad vigente de la atención de los requerimientos que se reciban por el sistema de radicación de PQRSD, en la Entidad.
- ✓ Estará a cargo de diseñar e implementar los mecanismos de gestión para hacer seguimiento a la respuesta oportuna en términos del tiempo de cumplimiento establecidos para PQRSD en la ley.

Numeral 9.3 INFORME DE PQRSD.

- La Dirección de Servicio al Cliente semanalmente enviará un correo interno con el listado de las PQRSD vencidas a cada uno de los colaboradores responsables.
- ✓ Se enviará a cada directivo o supervisor de los contratos de prestación de servicios el listado consolidado de las PQRSD vencidas de sus colaboradores
- ✓ Se enviará un listado general de PQRSD vencidas a la Gerencia General con copia a la Dirección de Control Interno y a la dirección jurídica, para su respectivo control

12 RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La dirección de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la gestión de PQRSD.

El objetivo del proceso es gestionar los requerimientos formulados por las partes interesadas, para satisfacer sus necesidades, a través de la implementación de estrategias de atención permanente, mediante canales de comunicación, intervención social y rendición de cuentas, donde se da a conocer el propósito de la entidad en materia de agua potable y saneamiento básico.

En este sentido se evidencio que, en los riesgos publicados en el proceso de servicio al cliente en el Sistema Integrado de Gestión, se identifica un riesgo de impacto económico, que afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.

Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control	Zona de Riesgo Final
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del procedimiento y herramienta para la gestión de PQRSD	Alto	<p>El administrador de PQRSD verifica diariamente la solicitud radicada para dar trámite según competencia de la PQRSD a través del análisis y asignación al responsable de dar la respuesta en lenguaje claro y de fondo. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD</p> <p>El director del área valida cada vez que se requiera, la información contenida en el modelo de respuesta de PQRSD dada por el usuario responsable de la respectiva dependencia; una vez validada la información y posibles anexos, da la aprobación y se envía al remitente y dar respuesta al peticionario con radicado de salida. En caso, de que la respuesta no cumpla con los criterios establecidos, el director del área realiza solicitud de ajuste del modelo de respuesta. De acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD</p>	moderada

Una vez analizado el riesgo se evidencia que la causa raíz es respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de los requisitos de ley que conlleva a sanciones por el ente regulador.

Los líderes de cada proceso son responsables de dar respuesta de manera oportuna, veras y de fondo a las PQRSD que permitan que el autocontrol para la toma de decisiones.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la trazabilidad o documentación respectiva garantizadas en el aplicativo establecido para la gestión de las PQRSD de todas las actividades realizadas, con el fin

de garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplan.

13 RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

La Dirección de Control Interno, dentro de su competencia de seguimiento y control se permite establecer las siguientes recomendaciones:

- El aplicativo mercurio no permite identificar los mecanismos de recepción de las PQRSD, así como no permite validar sistemáticamente aquellas que son trasladadas por parte de la empresa a falta de competencia para dar respuesta.
- El gestor documental MERCURIO permite clasificar el tipo de solicitud para establecer los términos de respuesta, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin embargo, el colaborador recepcionista toma como tiempo de respuesta 15 días hábiles, asumiendo que todos son derechos de petición, generando en algunos casos respuestas por fuera de los términos de ley.
- Es preciso revisar la guía para la atención de los clientes y las partes interesadas publicada en la intranet, de ser necesario modificar el numeral 9.3 informe de PQRSD en la actividad (La Dirección de Servicio al Cliente semanalmente enviará un correo interno con el listado de las PQRSD vencidas a cada uno de los colaboradores responsables). En nuestro criterio este listado semanal se debe enviar a los líderes de los procesos para que estén enterados de la petición que se le asigna, y que sean los que hagan el control y respondan oportunamente.
- Fortalecer los procesos de capacitación del grupo de funcionarios y contratistas de la entidad encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones, con el propósito de evitar reprocesos; así mismo en el uso de la plataforma Mercurio y de la normatividad vigente para la radicación y clasificación.
- Se sugiere a la dirección de servicio al cliente incluir dentro de los informes la medición de la percepción en cada una de las respuestas emitidas al ciudadano evaluando la atención otorgada por la dependencia que brindo la respuesta a su requerimiento, más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, el ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiteradas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a la áreas de la entidad, donde se debe focalizar sus esfuerzos de mejora continua.
- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.

- Verificar en conjunto entre la dirección de Servicio al Cliente y la dirección de Planeación, la parametrización del sistema Mercurio, los controles, semáforos y alertas, incluyendo tipificación de PQRSD teniendo en cuenta los términos de ley, y los canales de atención.
- Es importante revisar el procedimiento establecido, el cual debe ser ajustado para la que la dirección de servicio al cliente sea la encargada de recepcionar las peticiones, clasificarlas según el contenido distribuirlas a las diferentes direcciones y realizar el control de la respuesta y envío de la respuesta o sea realizar todo el proceso desde el inicio hasta el envío donde las áreas actuarían únicamente dando respuesta a dichos requerimientos.
- Es necesario el compromiso de todas las dependencias de la Empresa en cabeza de los directivos con el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos normativamente y por el procedimiento establecido en el SIGC, ya que el porcentaje de efectividad en los tiempos de respuesta a las radicaciones es del 64,20% y este debe ser del 100%.
- Se recomienda contar con un profesional exclusivo para el control de las PQRSD, teniendo en cuenta que el control al momento se esta realizando manual ya que la información del aplicativo no es confiable por los motivos expuestos en este informe.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS

Directora Control Interno

Elaboró: Luisa Fernanda González - Luz Fabiola Ruiz Urueta
CPS Profesionales Apoyo Dirección Control Interno

