

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA
PRIMER SEMESTRE 2020**

JUSTIFICACION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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..."

Es importante tener en cuenta que durante este periodo se expidió el 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 protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", mediante el artículo 5º estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente "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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante empresas Públicas de Cundinamarca, en el periodo comprendido entre 01 enero al 30 de junio de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad

I. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar la oportunidad, la calidad de las respuestas y el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que los ciudadanos y demás interesados interponen en Empresas Públicas de Cundinamarca, efectuando las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad

II. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificación de radicación de PQRS mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.
2. Muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y La Guía Para La Atención de los Clientes y las Partes Interesadas - SAC-G002.
3. Verificación de los informes generados por el Sistema de Gestión Documental MERCURIO.

III. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Normatividad Aplicable

Norma	Descripción
Constitución Política	Artículo 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 los derechos fundamentales. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas

	las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1755 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	Artículo 14 "...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción...".
Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 (artículo 5)	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 protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias-PQRS (Código: SAC-Pc078)-Caracterización de proceso.	El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRS y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el seguimiento de las PQR radicadas

IV. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Determinar mediante la verificación y análisis de las solicitudes radicadas, el cumplimiento de los procedimientos, guías e instructivos en la gestión de los PQRS, en cuanto forma y estructura de las respuestas entregas, efectividad en los términos de respuesta, todo lo anterior dando cumplimiento a la normatividad vigente.

V. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Internos: Guía para la atención de los clientes y las partes interesadas - SAC-G002, Procedimiento control de recepción, elaboración y envío de respuestas a PQRSD - SAC-Pc078.
- Externos: Ley 1755 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"

VI. CANALES DE COMUNICACIÓN

La solicitud que realice el peticionario (natural o jurídica) las pueden efectuar a través de los siguientes canales:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Servicio al Ciudadano	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	(1) 7954480 Ext. 5000	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 radican en el aplicativo de Gestión documental para asegurar la trazabilidad del trámite
VIRTUAL	Formulario electrónico Web	https://epc.com.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	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
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	juridica@epc.com.co		Por este canal atienden las notificaciones judiciales de tribunales, juzgados y órganos de control.
ESCRITO	Radicación de comunicación escrita.	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
	Buzón de Sugerencias.	Calle 24 # 51-40 piso 11. Bogotá D.C. Edificio Capital Tower		La Dirección de Servicio al cliente estará a cargo de revisar las sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios que sean colocadas en el buzón y las deberán radicar en el sistema de correspondencia.

VII. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por la dirección de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por los colaboradores de la oficina de radicación, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Se procedió a solicitar para su análisis el proceso de radicación, la distribución a sus responsables, proyección de las respuestas en cuanto a estructura y forma, el tiempo de respuesta según la PQRS, proceso de evacuación del gestor documental, la eficacia efectividad y calidad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

Cabe resaltar que, para los meses de enero, febrero y marzo del presente año, la información, se recopilo y se cruzó con la entregada por las diferentes áreas para poder determinar la modalidad de petición y el tipo de atención. Sin embargo, la dirección no obtuvo las solicitudes y las respuestas a las comunicaciones para evaluar la pertinencia y efectividad de estas.

TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

MESES	TOTAL
ENERO	30
FEBRERO	46
MARZO	52
ABRIL	126
MAYO	151
JUNIO	90
TOTAL	495

Durante el primer semestre de 2020 fueron radicados en la entidad 495 oficios, clasificados de la siguiente manera: 55 derechos de petición y 440 solicitudes distribuidas así:

MESES	SOLICITUDES	% DE PARTICIPACION	DERECHOS DE PETICION	% DE PARTICIPACION	TOTAL
ENERO	27	0,06	3	0,05	30
FEBRERO	44	0,1	2	0,04	46
MARZO	48	0,1	4	0,07	52
ABRIL	113	0,26	13	0,24	126
MAYO	126	0,29	25	0,45	151
JUNIO	82	0,2	8	0,15	90
TOTAL	440	1,00	55	1,00	495

De acuerdo con el cuadro anterior, podemos evidenciar que el flujo más alto de recepción de solicitudes fue el mes de mayo con un 29%, seguido del mes de abril con un porcentaje del 26% de participación.

Igualmente, se evidencio que durante el primer trimestre de la vigencia el total de las radicaciones fueron a través de la ventanilla de recepción presencial, y durante el segundo trimestre por la situación que atraviesa el país las radicaciones se realizaron a través del correo electrónico.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEA (Fuera de términos)
211	35

De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por la empresa está en el 86% del total, sin embargo, es necesario mejorar los tiempos de respuesta.

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 PQRS.

El objetivo del procedimiento es gestionar los requerimientos formulados por los grupos de interés ante la empresa, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes - PQRS, de manera adecuada y oportuna.

En este sentido el riesgo es todo evento que impida el cumplimiento de ese objetivo.

RIESGO DE GESTIÓN (CUMPLIMIENTO): Posibilidad de no atender las PQRSD en los términos establecidos				
CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES PREVENTIVAS	REGISTRO
Falta de apropiación de los funcionarios que gestionan PQRSD	1. Insatisfacción del usuario 2. Mala imagen 3. Sanciones legales 4. Incumplimiento en tiempos de respuesta. 5. Procesos Disciplinarios.	SAC-Pc078 Control de Recepción, elaboración y envío de Respuestas a PQRSD	Capacitaciones a los Usuarios Nuevos del Sistema de Gestión de Correspondencia MERCURIO	Listas de Asistencia
Respuestas que no son gestionadas a través del sistema de gestión Mercurio			Radicado Manual	Documentos Radicados A través de Sello Institucional
Interrupción en las comunicaciones, por caída del sistema de gestión documental Mercurio.			Informe Gerencia a los directivos e Involucrados en incumplimientos las respuestas	Correo electrónico
Falta de seguimiento a las PQRSD				

Es importante precisar que, revisado el mapa de riesgos del proceso en el Sistema Integrado de Gestión, se observó que existe un riesgo identificado en la matriz de riesgos:

1. Posibilidad de no atender las PQRS en los términos establecidos.

Observando que la causa generadora es un Indebido seguimiento y control en la atención de PQRS lo que puede generar incumplimiento de los términos, para responder a los grupos de interés de la entidad.

Un evento de riesgo que no está en la matriz es falta de respuesta a las PQRS que se radican ante la entidad, es de tipo reputacional, credibilidad de la entidad, su impacto es alto, está asociado a satisfacción del cliente; es un evento probable; que debe ser evitado.

Un control correctivo podría ser que, al detectarse dentro de un tiempo prudencial, que una PQRS no fue respondida, se elabora la respuesta, que es firmada por el director de la dependencia, dejando la trazabilidad de la causa en el sistema mercurio, pidiendo disculpas al ciudadano por la gestión tardía de la petición.

Otro evento de riesgo que se puede identificar es elaborar y firmar a tiempo el oficio de respuesta de las PQRS en el sistema, pero no realizar las gestiones de envío de la comunicación al peticionario; está asociado a un indebido control a la gestión de envío por parte de la dependencia; no basta con responder en términos, hay que asegurarse que la respuesta salga en un tiempo prudencial por el medio elegido.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al grupo de funcionarios y contratistas de la entidad, para fortalecer el proceso de radicación y clasificación de las diferentes PQRS, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- Es perentorio dar especial atención a las PQRS, de solicitud de información de Organismos de Control y Vigilancia, de forma oportuna y de fondo.
- Se recomienda a los colaboradores que radican, tener en cuenta los tiempos solicitados en los requerimientos cuando el peticionario lo requiere (ejemplo, la Contraloría dentro de su comunicación solicita dar respuesta dentro de 3, 5, 10 días hábiles).
- Se sugiere a la dirección incluir la medición de la percepción que obtuvo el ciudadano con la atención otorgada por la dependencia que brindo la respuesta a su requerimiento, mas 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 las áreas de la entidad, donde se debe focalizar sus esfuerzos de mejora continua.
- Se recomienda que, en los próximos informes de PQRS, se incluya la medición de la percepción que obtuvo el ciudadano con la atención otorgada por la dependencia que brindó respuesta a su requerimiento, medición que se encuentra prevista en el Manual de Servicio al Ciudadano; más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, al ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiterativas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a las áreas del MJD en donde debe focalizar sus esfuerzos de mejora.
- Se recuerda que, cuando el requerimiento no es competencia de Empresas Públicas de Cundinamarca, y se advierta que se debe dar traslado a otra entidad, debe informarse al peticionario de dicho traslado dentro del término de cinco días hábiles.
- Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.

- Identificar factores / variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los indicadores de eficiencia, eficacia, y efectividad.
- . Cuando se reciban peticiones que no requieran respuestas, se recomienda cerrar dentro del sistema mercurio una vez se determine (en un tiempo prudencial) que no se va a producir una respuesta, dejando nota clara del porqué no requiere respuesta.

