

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

CONSIDERACIONES GENERALES

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de evaluación de la información reportada de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos (PQRS), recibidas, tramitadas y resueltas por la entidad, durante el segundo semestre de 2022.

La dirección de Control Interno, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2022, efectúa el presente informe, aportando a la evaluación de la dimensión Gestión con Valores para Resultados de MIPG. De igual forma, aportar al mejoramiento continuo del proceso de atención de PQRS.

I. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2022, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, 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.
Ley 1437 de 2011	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 1474 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 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

Norma	Descripción
	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..."
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

La dirección de Control Interno, verificó el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en términos de oportunidad en la respuesta entregada, a las solicitudes recibidas por EPC durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022 a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición por la entidad.

V. 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 PQRS, 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 se 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 PQRS,

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 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.

VI. 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"

VII. 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 resueltos de inmediato, se radican 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 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.

VIII. ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo semestre del año 2022, La dirección de servicio al cliente a través del Grupo Interno de Trabajo, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a Empresas Públicas de Cundinamarca a cada director o jefe de Oficina de cada área.
- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema mercurio, el cual informa a cada líder el estado de las PQRSD por responder.
- Se realizaron actividades para difundir, comunicar y capacitar sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos por la dirección jurídica.
- Designación por cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia.

IX. METODOLOGIA

La evaluación se ejecutó aplicando las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyó técnicas como observación, revisión documental y de plataformas de seguimiento, entre otras. Para la realización de este seguimiento se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la base de datos información suministrada por la dirección de servicio al cliente, la cual consolida la información de toda la correspondencia incluyendo las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales de comunicación.

Con base en dicha información, se realiza un examen de las PQRSD, según su tipología, canales de comunicación y cantidad radicada por mes. Igualmente, se tiene en cuenta parámetros como: estado del requerimiento, pertinencia y oportunidad.

X. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel y consultada a través de la plataforma de mercurio, suministrada por la dirección de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y remitida a las diferentes áreas o dependencias 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.

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.

Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Términos para la Respuesta)

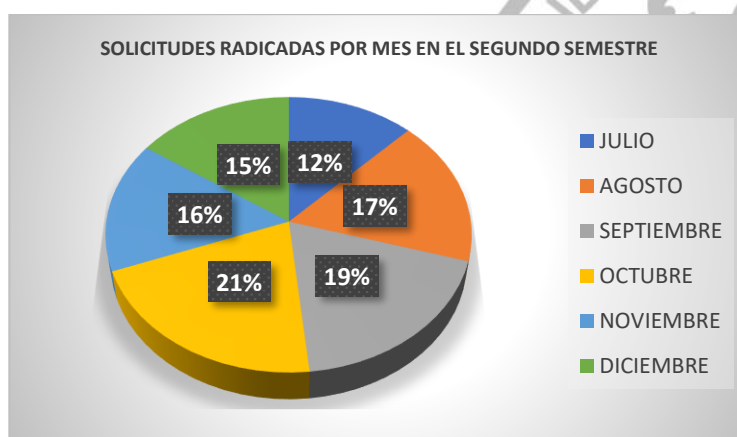
Conforme a lo establecido en la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 "Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" retornando a lo establecido en los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

REQUERIMIENTO	DEFINICION	TIEMPO DE RESPUESTA
PETICION	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la entidad sobre los trámites o servicios que prestan	15 días hábiles para contestación
SOLICITUD DE INFORMACION (documentos, copias)	Son las peticiones de las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y tener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así como el suministro de documentos que reposan en sus archivos	10 días hábiles para contestación
DENUNCIA	Es la comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la entidad.	15 días hábiles para contestación
CONSULTA	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia	30 días hábiles para contestación
PETICION ENTRE AUTORIDADES	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la EPC, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa	10 días hábiles para contestación
RECLAMO	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	15 días hábiles para contestación
QUEJA	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la entidad	15 días hábiles para contestación

TOTAL, SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

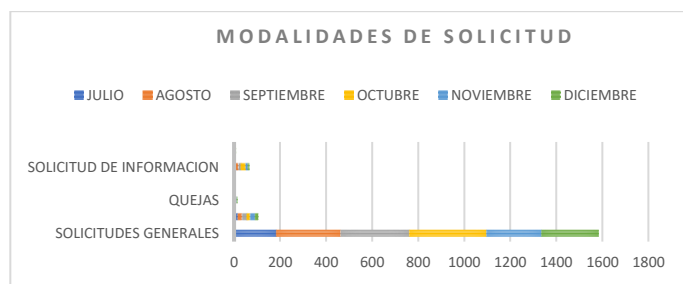
Durante el periodo objeto del análisis, se recibieron 1789 comunicaciones, evidenciando que el mes de octubre se recibió el 21% del total de solicitudes del semestre, seguido de los meses de septiembre con el 19% y agosto con el 17%.

MESES	TOTAL	%
JULIO	221	0,12
AGOSTO	308	0,17
SEPTIEMBRE	336	0,19
OCTUBRE	374	0,21
NOVIEMBRE	275	0,15
DICIEMBRE	275	0,15
TOTAL	1789	1,00



Durante el segundo semestre de 2022 fueron radicados en la entidad 1789 oficios, clasificados de la siguiente manera: 107 derechos de petición, 1585 solicitudes generales, 16 quejas, 4 reclamos, 68 solicitudes de información y 9 peticiones distribuidos así:

MESES	SOLICITUDES GENERALES	%	DERECHOS DE PETICION	%	QUEJAS	%	RECLAMOS	%	SOLICITUD DE INFORMACION	%	PETICIONES	%	TOTAL
JULIO	184	0,12	19	0,18	5	0,31	0	0	12	0,18	1	0,11	221
AGOSTO	278	0,18	17	0,16	4	0,25			8	0,12	1	0,11	308
SEPTIEMBRE	300	0,19	22	0,21	2	0,13			11	0,16	1	0,11	336
OCTUBRE	334	0,21	13	0,12	1	0,06	4	1	21	0,31	1	0,11	374
NOVIEMBRE	240	0,15	21	0,20	1	0,06			10	0,15	3	0,33	275
DICIEMBRE	249	0,16	15	0,14	3	0,19			6	0,09	2	0,22	275
TOTAL	1585	1,00	107	1,00	16	1,00	4	1,00	68	1,00	9	1,00	1789



De acuerdo con el cuadro anterior, podemos evidenciar que el flujo más alto de recepción de solicitudes generales fueron los meses de octubre y septiembre de 2022 con una participación del 21% y 19% respectivamente, seguido del mes de agosto con un porcentaje del 18% de participación; en cuanto a los derechos de petición tenemos que el mayor número de radicados de derechos de petición fue en los meses de septiembre y noviembre con un 21% y 20% de participación seguido del mes de julio con un 18% de participación.

Igualmente, se evidencio que durante el segundo semestre de la vigencia el medio más utilizado para las radicaciones fue a través del correo electrónico con un 98% seguido de la comunicación a través de los formularios existentes en la página web con un 2% de participación.

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 1789 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre de 2022, se estableció que 1585 solicitudes 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.

MENOR A QUINCE DIAS (En términos)	EXTEMPORANEAS (Fuera de términos)
1777	12



De lo anterior podemos concluir que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por la empresa está en el 99% del total, sin embargo, es necesario mejorar los tiempos de oportunidad en las respuestas, realizando los respectivos controles y así evitar la materialización del riesgo que se encuentra identificado en el proceso.

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

CUNDINAMARCA		CAUSA RAÍZ	DESCRIPCION DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL CONTROL	PLAN DE ACCION
Económico	Sanción por ente regulador	Respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley	Posibilidad de afectación 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.	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 PQRSDa. 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 remite nuevamente al gestor, para 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	Actualizar versión sistema de información para el control de recepción, seguimiento y envío de respuestas de PQRSD 1. Campaña de apropiación "Respuesta PQRSD" 2. Capacitación gestor de respuesta PQRSD. 3. Alertas de vencimiento de respuesta PQRSD

Al respecto se evidencio que los riesgos publicados en el proceso en el Sistema Integrado de Gestión de calidad (fecha de actualización 08 de noviembre de 2022), riesgo de impacto económico, que afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.

Una vez analizado el riesgo identificado por el líder del proceso, es importante precisar que se identifica la causa inmediata y la causa raíz como un riesgo Ej: (Respuestas extemporáneas y sin el cumplimiento de requisitos de ley). Que conlleva a sanciones por el ente regulador, procesos adicionales como radicación y atención de tutelas y eventuales procesos administrativos.

Los líderes de los procesos son responsables de asegurar el seguimiento y reporte de avances en el plan de tratamiento, de forma que permitan que el autocontrol realizado sea la base para la toma de decisiones, y que se logren introducir correctivos en el momento adecuado.

Durante la aplicación de las acciones de seguimiento cada líder de proceso debe mantener la trazabilidad o documentación respectiva de todas las actividades realizadas, para garantizar de forma razonable que dichos riesgos no se materializarán y por ende que los objetivos del proceso se cumplan.

TRASLADO DE PETICIONES SEGÚN COMPETENCIA

La Ley 1755 de 2015 establece en el artículo 21. "funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

Frente al cumplimiento de los términos señalados para remitir la petición a la entidad competente, se evidenció que las peticiones fueron direccionadas dentro de los términos legales. Se comprobó el traslado de 6 PQRDS por competencia durante el semestre analizado.

RECOMENDACIONES

- 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 en todo el proceso.

- Generar alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- 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.

- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRDS cumpla con los indicadores de eficiencia, eficacia, y efectividad.

- 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.

- 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.

- En cumplimiento a la política de Servicio al Ciudadano del MIPG – Tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, que establece “...**Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (1) total articulación entre sus dependencias, (2) compromiso expreso de la alta dirección y (3) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado**”. Teniendo en cuenta que el proceso de “Atención a peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias” es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad, evidenciando que se continúan presentando incumplimientos comunes a las diferentes dependencias como la falta de oportunidad a las respuestas en los tiempos de atención a las PQRSD, se recomienda que las Direcciones de Gestión humana y administrativa y Servicio al Cliente como autoridades del mismo, continúen con la formulación e implementen las acciones correctivas y de mejora transversales con la participación de las diferentes dependencias, con un enfoque sistémico, garantizando la efectividad en la aplicación de los controles diseñados para evitar la reincidencia en el incumplimiento de los términos para la atención de las PQRSD, eliminando las causas que están generando la materialización del riesgo “Respuestas fuera de tiempo y sin el cumplimiento de requisitos de ley” .



NUBIA YANNETH OSTOS BUSTOS
Directora de Control Interno

Bogotá, enero de 2023