



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

INFORME DE AUDITORÍA PQRS

Semestre B – Vigencia 2023

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa de Auditoría de la EDAT S.A. S.E.P. OFICIAL para la vigencia del 2023, se realiza la evaluación respecto a las PQRS y Atención al Ciudadano que se presentan, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, correspondientes al primer semestre de la vigencia.

El propósito de la Dirección de Control Interno de la EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía,asesoramiento, apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la Empresa y el logro de los resultados propuestos por la misma.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQR,observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y se proporcione dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El ejercicio se practica teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, consultas, derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

En el seguimiento se verificará que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cumpla con los requisitos establecidos para la buena y correcta atención al ciudadano por parte de las personas encargadas de prestar la atención y rendir la información.

NORMATIVIDAD Y METODOLOGÍA APLICADA

Las PQRS se consideran una herramienta del orden legal y jurídico en todo el territorio nacional, para que la ciudadanía haga uso de manera adecuada y las cuales estandarizadas especialmente a las entidades del Estado, por ser estas quienes manejan, administran y custodian los bienes y recursos públicos.

En tal sentido el Gobierno Nacional expidió la Resolución 314 del 27 de febrero de 2011, por medio de la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición".

El artículo 53 de la ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de la recepción y trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Los derechos de petición pueden presentarse por interés general, interés particular y en nombre propio.

La recepción de las PQRS se realiza desde la Recepción de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, ubicada a la entrada de la Empresa para mayor y mejor comodidad de las personas que realizan la solicitud de información, o en su defecto, radicar la quejas o hacer reclamos referentes a posibles falencias que percibe la ciudadanía a causa de la prestación de los servicios públicos.

La persona encargada de la recepción de las solicitudes es la secretaria ejecutiva de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, siendo la responsable de dar inicio al trámite correspondiente, debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos para la aceptación, radicación y trámite. Una vez surtida la diligencia, se recibe la PQRS y se remiten a la Gerencia para su conocimiento y quien determina la persona o las personas que deben realizar el trámite respectivo a la solicitud radicada.

Se utiliza como mecanismo de consolidación de la información una base de datos en la Hoja de Cálculo EXCEL, donde se ingresa los datos de cada Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia, teniendo en cuenta la siguiente clasificación y los límites de tiempo para su recepción, de conformidad con el marco normativo vigente:

SIGLA	NOMBRE	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS HÁBILES
P	Derechos de Petición - Normal	Derechos de Petición (Recursos)	15
	Derechos de Petición - Documentos	Petición de documentación: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad	10
	Derechos de Petición - Información	Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.	10
	Derechos de Petición - Consultas - Conceptos	Petición de consultas: el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	30
Q	Quejas	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones	15
R	Reclamos	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.	15
S	Sugerencias	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.	15
D	Denuncias	Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.	15
I	Informativo	Documentos informativos que no requieren trámite al interior de la entidad	No aplica

Una vez ingresada la información para cada mes, se procede a realizar los consolidados según el tipo de petición, así como el cálculo de tiempos promedio de oportunidad en la respuesta.

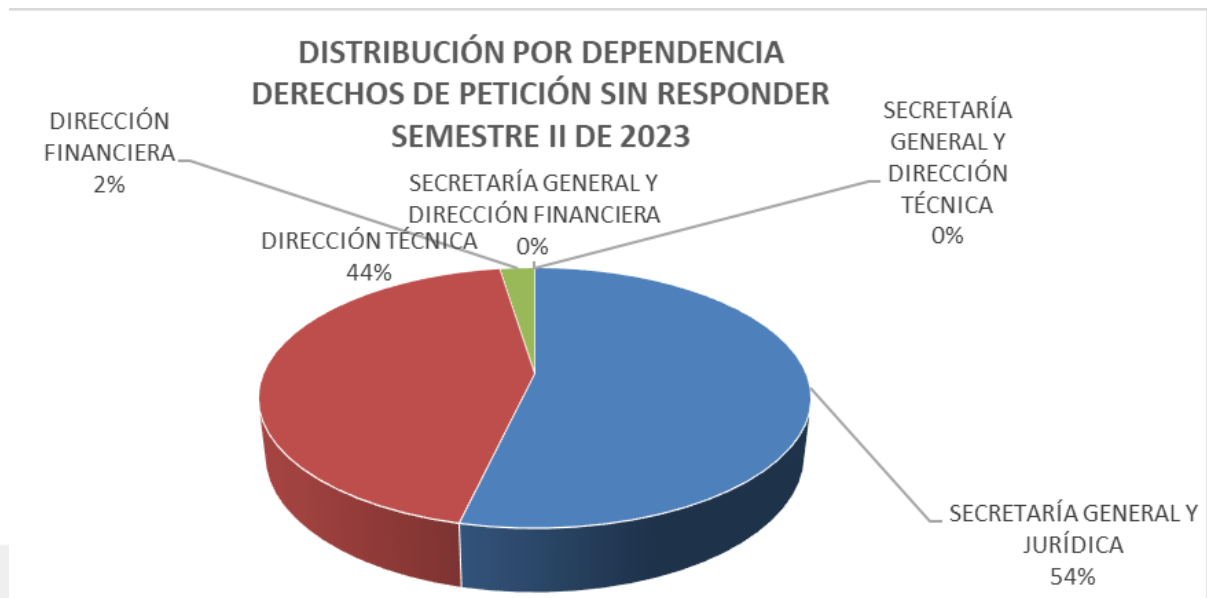
Es importante anotar que debido a que se utiliza la herramienta de hoja de cálculo Excel, el promedio de la oportunidad en la respuesta se calcula en días calendario, lo que debe tenerse en cuenta al momento del análisis, debido a que la normatividad establece los tiempos de respuesta en días hábiles.

El detalle de la relación de PQRS recibidas por la entidad, durante el primer semestre del 2023 (Julio a Diciembre), de forma consolidada, es el siguiente:

TIPO DE SOLICITUD		I SEMESTRE DE 2023																				TOTAL DEL SEMESTRE								
		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTAL SEMESTRE	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CONSOLIDADO DIAS (Calendario)	TOTAL SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	
		TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS (CALENDARIO)	SIN RESPONDER	PORCENTAJE (%) SIN RESPONDER					
P	Derechos de Petición - Normal	16	30	2	13%	24	14	6	25%	31	15	5	16%	36	8	7	19%	34	13	11	32%	32	4	3	9%	173	14	34	20%	
	Derechos de Petición - Documentos	7	9	0	0%	1	7	0	0%	3	12	1	33%	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0%	11	5	1	9%	
	Derechos de Petición - Información	10	4	1	10%	9	15	1	11%	3	20	0	0%	3	8	0	0%	2	2	0	0%	4	30	4	100%	31	13	6	19%	
	Derechos de Petición - Consultas - Conceptos	0				0				0				0				0				0					0	0	0	0%
SUBTOTAL DERECHOS DE PETICIÓN		33	14	3	9%	34	12	7	21%	37	16	6	16%	39	5	7	18%	36	5	11	31%	36	11	7	19%	215	8	41	19%	
Q	Quejas	0				0								0				0				0				0	0			
R	Reclamos	0				0								0				0				0				0	0			
S	Sugerencias	0				0								0				0				0				0	0			
D	Denuncias	0				0								0				0				0				0	0			
I	Informativo	65				65				61				61				62				62				376	0			
TOTALES RADICADOS		98				99				98				100				98				98				591	8			

De la información detallada en el cuadro anterior, se evidencia un total de 591 solicitudes radicadas por los clientes, usuarios y otros grupos de valor de la entidad.

De este total un 65% corresponde a documentos de carácter informativo para la entidad o sus funcionarios, un 17% corresponden a derechos de petición clasificados como Normal, un 15% Derechos de Petición, donde se solicita información y un 3% Derechos de Petición, donde el peticionario requiere que se le alleguen documentos por parte de la Entidad. Durante este segundo semestre NO SE PRESENTARON, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.



Al realizar un análisis de la oportunidad en tiempos de respuesta, se observa en este periodo un importante aumento en los tiempos, así como en los requerimientos que a la fecha de corte del presente informe (diciembre 31 de 2023), aún no se han respondido por parte de las áreas o no se ha realizado el reporte de las evidencias al área correspondiente para su respectivo cargue en el sistema de información de PQRS.

En promedio para el Semestre II de la vigencia 2023 se observa una oportunidad de respuesta de 20 días calendario, situación que al ser evaluada frente a días hábiles puede significar que la empresa se encuentra dentro del límite básico de 15 días hábiles para respuesta; pero que se encuentra por encima de los resultados obtenidos para el semestre anterior, en el cual se ubicó en 8 días calendario.

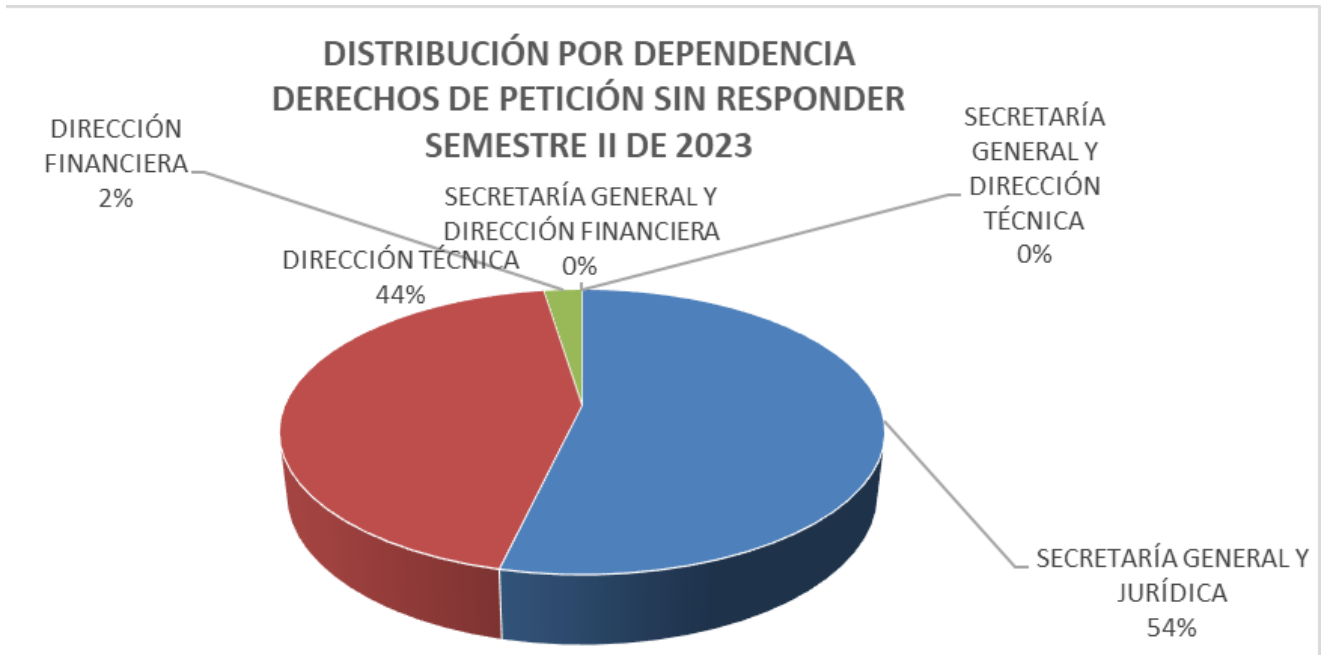
Teniendo en cuenta los incrementos en los requerimientos no respondidos por las áreas, la Dirección de Control Interno, procedió a realizar un análisis de las solicitudes que a la fecha de corte del presente informe no se han respondido o no se ha alimentado en el sistema de información la fecha de respuesta, de tal manera que quede debidamente actualizado. En este análisis se encontró el siguiente comportamiento:

DEPENDENCIA	NO RESPONDIDOS						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SECRETARÍA GENERAL Y JURÍDICA		3	4	5	7	3	22
DIRECCIÓN TÉCNICA	3	4	2	2	3	4	18
DIRECCIÓN FINANCIERA					1		1
SECRETARÍA GENERAL Y DIRECCIÓN TÉCNICA							0
SECRETARÍA GENERAL Y DIRECCIÓN FINANCIERA							0
TOTALES	3	7	6	7	11	7	41

De los 215 requerimientos que constituyen Derechos de Petición en sus distintas modalidades, 41 de ellos, es decir un 19% no poseen registro de salida o de respuesta en el sistema de información de PQRS que se gestiona por parte de la Secretaría Ejecutiva adscrita a la Gerencia.

Discriminando estos datos por dependencia, se observa que la secretaria General y jurídica es la dependencia que mayor número de radicados tiene sin respuesta o evidencia de la fecha de salida en el Sistema de Información, equivalente a 22 requerimientos del total de 215 lo que genera un 65% del total.

Seguido de este valor, se encuentran los requerimientos direccionados a la misma Dirección en conjunto con la Dirección Técnica, que reportan 18 requerimientos para un 44%, el 54% de este total corresponde a los 10 requerimientos sin registro de la Secretaría General y Jurídica, cerrando con 4 requerimientos que han sido asignados a la Dirección Financiera (2%) y 2 que comparte esta Dirección con la Secretaría General y Jurídica con un 2% final.



CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2023 (julio a diciembre), correspondientes a un total de 1215 PQRS, se puede evidenciar que se presenta un aumento en el tiempo promedio de respuesta, frente a periodos anteriores. Aún cuando los 20 días calendario se encuentran muy cercanos de los términos establecidos por la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, se deben generar acciones de mejora que permitan corregir las desviaciones en los tiempos de respuesta en temas puntuales que se presentaron durante el mes de diciembre, que afectaron significativamente los tiempos promedios del semestre.
2. Del análisis de la información se evidencia que un 19% de los requerimientos asociados con Derechos de Petición, interpuestos por la comunidad y demás partes interesadas entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2023, con corte a 30 de enero, se encuentran sin respuesta o sin registro de la misma en el sistema de información de PQRS con el que cuenta la Entidad.
3. En la información consolidada se evidencia que la secretaria general y jurídica es la dependencia que más presenta información faltante o sin respuesta en la base de datos, por lo que se debe iniciar de manera inmediata una acción correctiva para actualizar la información y determinar realmente que requerimientos no han tenido respuesta a la fecha.

4. Es importante que los Directivos de cada una de las áreas, realicen una revisión de los requerimientos que se reportan en la base de datos sin respuesta a la fecha, para que se carguen las evidencias en el sistema de información y se cuente con información 100% confiable.
5. Se recomienda fortalecer el proceso de capacitación a la responsable del registro y control de las PQRS, con el fin de reducir los errores que se puedan generar debido a asignaciones para áreas que no corresponden o documentos que llegan sin el lleno de requisitos para desarrollar el trámite.
6. Se recomienda desde la Dirección de Control Interno, la necesidad de contar con un software para el control del ingreso y salida de las diferentes PQRSD radicadas por la ciudadanía y demás grupos de valor, de tal manera que se pueda contar con controles automáticos y alertas que orienten a los responsables de las respuestas en forma oportuna.
7. Como en el primer semestre del año están programadas las Auditorías Internas al Sistema, se recomendará por parte de la Dirección de Control Interno, tener en cuenta los resultados del presente informe en el desarrollo de la Auditoría.
8. Se presentarán los resultados obtenidos en el presente informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin que se generen estrategias de manera conjunta que permitan optimizar los tiempos de respuesta y asegurar la calidad de la misma.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
DIEGO ALBERTO CASAS MORALES
Director de Control Interno

Elaboró: Diego Alberto Casas Morales – Director de Control Interno de la EDAT S.A E.S. P Oficial.
Aprobó: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Archivo: C/Documentos/Oficios
GD-FO-02