

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

1

## SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMAS SOLICITUDES E.E.P.P.J

**EMPRESAS PUBLICAS DE JERICO S.A E.S. P**

**VIGENCIA 2022**

**AUDITORA**

**CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO**

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

2

## CONTENIDO

|                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCION.....                                                                                                                                       | 3  |
| 2. OBJETIVOS .....                                                                                                                                         | 4  |
| 2.1 GENERAL .....                                                                                                                                          | 4  |
| 2.2 ESPECIFICOS .....                                                                                                                                      | 4  |
| 3. ALCANCE.....                                                                                                                                            | 4  |
| 4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI .....                                                                                     | 4  |
| 5. NORMATIVIDAD APLICABLE .....                                                                                                                            | 5  |
| 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO .....                                                                                                                        | 5  |
| 6.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos formulen: ..... | 5  |
| 6.2 Gestión de PQRS de manera virtual.....                                                                                                                 | 6  |
| 6.3 Canales Tratamiento .....                                                                                                                              | 8  |
| 6.4 Verificación de la atención a los ciudadanos .....                                                                                                     | 10 |
| 7. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS .....                                                                                                           | 15 |
| 9.1 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido.....                                                                                    | 15 |
| 9.2 Las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P no cuenta Software PQRS.....                                                                                | 15 |
| 7.3. Análisis de Riesgos .....                                                                                                                             | 15 |
| 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                                                                                                                     | 16 |

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

## 1. INTRODUCCION

De acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, 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 asesora de control interno con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P, debe vigilar el cumplimiento de las normas mencionadas y rendir ante la entidad un informe semestral sobre el particular.

En ese sentido se ofició a gerencia para que informara al rol de Control Interno el estado de las solicitudes (con respuesta o aún pendientes).

El presente informe busca enseñar el estado real de PQRSD Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P vigencia 2022, en aras de verificar los aspectos a mejorar y las fortalezas que se deben mantener.

Es así que el artículo 76 de la ley 1447 de 2011 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. 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.

En consecuencia, de manera detallada y pormenorizada nos permitimos presentar cada uno de los aspectos de las PQRSD que deben ser mejorados, y si bien la entidad ha procurado por la respuesta oportuna, es importante poner en práctica las recomendaciones que realiza la auditora a fin mejorar continuamente la respuesta oportuna a los diferentes grupos de valor.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 GENERAL

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se generan en Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P.

### 2.2 ESPECIFICOS

- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P.
- Verificar que en la página Web de Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.
- Verificar que en las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos puedan interponer las quejas, reclamos, sugerencias.
- Analizar el tema de los riesgos asociados al Procedimiento como insumo para el comité de coordinación de control interno.

## 3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el en la vigencia 2022 en las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P.

## 4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS - se articula con Séptima Dimensión “Control Interno” que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno – MECI – en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

5

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política de Colombia, 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...”*

La ley 1474 de 2011 en su artículo 76 estipula que: *“(...) 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. (...)”*

Decreto 2641 de 2012 artículo 2: *“Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*

Ley 1712 de 2014 artículo 24. *Del derecho de acceso a la información*; artículo 25 *Solicitud de acceso a la información pública*, artículo 26 *Respuesta a solicitud de acceso a la información*.

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.*

Decreto 124 de 2016: *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.*

Decreto 1166 de 2016: *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente”*

DECRETO 2106 DE 2019 (noviembre 22) *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*

## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas:

**6.1 Verificación de la existencia y funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos formulen:**

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

6

Se verifica los actos administrativos de la entidad y la auditora encuentra acto administrativo de creación de oficina de ventanilla única y de oficina de recepción de PQRS o atención al usuario, de tal suerte que se radican mediante el técnico operativo de la empresa.

Sin embargo, es necesario que se diseñe e implemente programa de gestión documental se centralice los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya con el desarrollo de dicho programa y se maneje oportunamente la secuencia de las PQRS.

## 6.2 Gestión de PQRS de manera virtual

El ingreso de PQRS de manera virtual se realizan a través de la página web de la entidad, para lo cual se tiene disponible el siguiente enlace <https://www.eppj.com.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

### *Peticiones, quejas, reclamo y recursos*



LA EMPRESA DE LOS JERICOS

**E.E.P.P.J.**  
Empresas Públicas de Jericó S.A. E.S.P.

INICIO INSTITUCIONAL SERVICIOS TRÁMITES TRANSPARENCIA CONTÁCTENOS BLOG DE TRABAJO

**Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos**

Crear un sistema PQRS para que la comunidad presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos son espacios para mejorar, facilitar y agilizar nuestros procesos. Recuerda seleccionar el tipo de PQRS, así será revisado por el área encargada y darle prontitud a la respuesta de tu solicitud

Tu nombre (obligatorio)

Tu correo electrónico (obligatorio)

Teléfono

Asunto

Tu mensaje

**Peticiones Quejas**

Fuente: página web Empresas Públicas de Jericó S.A E.S. P

El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro de **la política de Servicio al ciudadano de MIPG**, además la constitución política colombiana establece que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, en razón a ello la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

7

Es así que en el marco de gestión y desempeño de la entidad y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión hablar de PQRS es tener una conexión directa con las siguientes políticas: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, por lo cual las Empresas Públicas de Jericó procura por la implementación de dichas políticas.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

*Peticiones, quejas, reclamo y recursos*



De: [Nombre del usuario]

Tu correo electrónico (obligatorio)

Teléfono

Asunto

Tu mensaje

[Seleccionar archivo] Sin archivos seleccionados

El archivo a adjuntar debe estar en formato PDF y no puede superar las 2 mb

**ENVIAR**

Protección de Datos Personales: Sus datos personales han sido y están siendo tratados conforme con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales. Para mayor información podrá consultar nuestra política en la página web: Política de Privacidad

Fuente: página web Empresas Públicas de Jericó S.A E.S. P

Los correos electrónicos institucionales con los que cuenta el municipio de Empresa públicas de Jericó S.A E.S.P son los siguientes:

[contactenos@eppj.com.co](mailto:contactenos@eppj.com.co)  
[gerencia@eppj.com.co](mailto:gerencia@eppj.com.co)  
[operativo@eppj.com.co](mailto:operativo@eppj.com.co)

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

8

Sin embargo, es importante decir que las PQRS que ingresan a estos correos electrónicos no se clasifican y se registran, lo que no permite realizar un seguimiento efectivo, tanto por el funcionario encargado como para el rol de Control interno.

Si bien se cumple con el portal es importante tener en cuenta lo contenido en Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co

### 6.3 Canales Tratamiento

#### Canal escrito – Tratamiento

Empresa Publicas de Jericó S.A E.S. P  
Calle 7 No. 2 – 68  
Jericó, Antioquia, Colombia

#### Canal verbal – Tratamiento

Empresa Publicas de Jericó S.A E.S. P  
Calle 7 No. 2 – 68  
Jericó, Antioquia, Colombia  
Se hacen directamente en el lugar de las empresas.

#### Canal virtual – Tratamiento

Radicación PQRS ingresando a la página web Link actual <https://www.eeppj.com.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

### Términos de Respuesta

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

9

Es importante decir que con la Ley 2207 de 2022 se restablecen los términos habituales previstos en la Ley 1437 de 2011 para que las entidades den respuesta a las peticiones de la ciudadanía, que son en su mayoría de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo algunos casos excepcionales.

Con la Ley 2207 de 2022, se deroga la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición. La ampliación de los tiempos se había aprobado como medida provisional en el marco de la emergencia sanitaria decretada en el país y los desafíos operativos que esta supuso para las entidades públicas.

Ley 1437 de 2011 **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** 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.

**PARÁGRAFO.** 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 la ley 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.

#### **Petición de Información:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a las Empresas Públicas de Jericó S.A. E.S. P con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

10

#### 6.4 Verificación de la atención a los ciudadanos

Además de los canales descritos anteriormente, la gerente atiende a los ciudadanos los días lunes a fin de recibir de manera directa las solicitudes, inquietudes, quejas reclamos y denuncias.

#### ESCRITO

A través de la ventanilla de recepción de documentos Calle 7 No. 2 – 68 Jericó, Antioquia, Colombia Igualmente por el correo electrónico: [alcaldia@buritica-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@buritica-antioquia.gov.co)

#### VIRTUAL

PQRS ingresando a la página web Link actual <https://www.eppj.com.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

#### PRESENCIAL

Dirección: Calle 7 No. 2 – 68 Jericó, Antioquia

Lunes a viernes 7:00am - 12:00m 1:30pm - 5:00pm miércoles-sábado 8:00am - 12:00m

Reportada por el empleado willinton cano

18 PQRS mes de septiembre de 2022 de las cuales todas están cerradas:

PQRS ingreso físico Empresas Publicas de Jericó S.A. E. S. P

| REQUIERE RESPUESTA |    | FECHA LIMITE DE RESPUESTA<br>(PARA DERECHOS DE PETICION) | DIRECCIONADO A                        | ALERTA TEMPRANA DE LA<br>RESPUESTA<br>(Tres días antes fecha límite) | OBSERVACIONES                                                                                                                                    | RESPUESTA / CERRADO                                                                     |
|--------------------|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| SI                 | NO |                                                          |                                       |                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| x                  |    | 15 días                                                  | DIANA TORRES                          |                                                                      | SE REMITE COPA D ELA SOLICITUD A DIANA TORRES                                                                                                    | CERRADO                                                                                 |
| x                  |    | 7 días                                                   | Secretaria de Gobierno<br>"Margarita" |                                                                      | Se remite mediante correo y se informa mediante mensaje de Watssap a la Secretaria de Gobierno.                                                  | REPORTADO POR CORREO ELECT                                                              |
| x                  |    | 5 días                                                   | Willinton Cano                        |                                                                      | Se recibio y se respondió de inmediato aportando la copia d ela seguridad social pagada correspondiente al mes 8 y al usuario que se solicitaba. | Se dio respuesta ajuuntado al m correo el pago de la seguridad so mismo día de recibido |
| x                  |    | 3 días                                                   | Johana Quiroz                         |                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| x                  |    | 10 DÍAS                                                  | Luz Alicia Moncada                    |                                                                      |                                                                                                                                                  |                                                                                         |

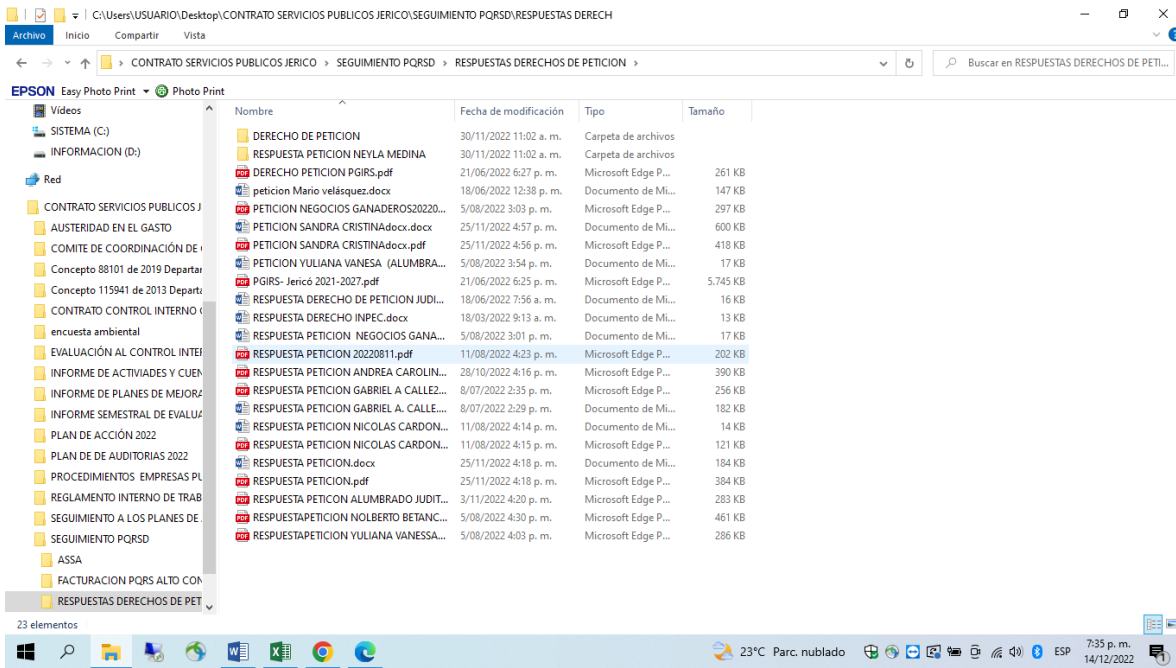
Fuente: Empleado willinton cano

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

11

Por otra parte, la Gerente responde las PQRS que le son re -direccionadas para este año se puede verificar las siguientes:

### Respuesta derechos de petición Gerencia



| Nombre                                 | Fecha de modificación  | Tipo                | Tamaño   |
|----------------------------------------|------------------------|---------------------|----------|
| DERECHO DE PETICION                    | 30/11/2022 11:02 a. m. | Carpeta de archivos |          |
| RESPUESTA PETICION NEYLA MEDINA        | 30/11/2022 11:02 a. m. | Carpeta de archivos |          |
| DERECHO PETICION PGIRS.pdf             | 21/06/2022 6:27 p. m.  | Microsoft Edge P... | 261 KB   |
| peticion Mario velásquez.docx          | 18/06/2022 12:38 p. m. | Documento de Mi...  | 147 KB   |
| PETICION NEGOCIOS GANADEROS20220...    | 5/08/2022 3:03 p. m.   | Microsoft Edge P... | 297 KB   |
| PETICION SANDRA CRISTINA.docx.docx     | 25/11/2022 4:57 p. m.  | Documento de Mi...  | 600 KB   |
| PETICION SANDRA CRISTINA.docx.pdf      | 25/11/2022 4:56 p. m.  | Microsoft Edge P... | 418 KB   |
| PETICION YULIANA VANESA (ALUMBRA...    | 5/08/2022 3:54 p. m.   | Documento de Mi...  | 17 KB    |
| PGIRS- Jericó 2021-2027.pdf            | 21/06/2022 6:25 p. m.  | Microsoft Edge P... | 5,745 KB |
| RESPUESTA DERECHO DE PETICION JUDI...  | 18/06/2022 7:56 a. m.  | Documento de Mi...  | 16 KB    |
| RESPUESTA DERECHO INPEC.docx           | 18/03/2022 9:13 a. m.  | Documento de Mi...  | 13 KB    |
| RESPUESTA PETICION NEGOCIOS GANA...    | 5/08/2022 3:01 p. m.   | Documento de Mi...  | 17 KB    |
| RESPUESTA PETICION 20220811.pdf        | 11/08/2022 4:23 p. m.  | Microsoft Edge P... | 202 KB   |
| RESPUESTA PETICION ANDREA CAROLIN...   | 28/10/2022 4:16 p. m.  | Microsoft Edge P... | 390 KB   |
| RESPUESTA PETICION GABRIEL A CALLEZ... | 8/07/2022 2:35 p. m.   | Microsoft Edge P... | 256 KB   |
| RESPUESTA PETICION GABRIEL A. CALLE... | 8/07/2022 2:29 p. m.   | Documento de Mi...  | 182 KB   |
| RESPUESTA PETICION NICOLAS CARDON...   | 11/08/2022 4:14 p. m.  | Documento de Mi...  | 14 KB    |
| RESPUESTA PETICION NICOLAS CARDON...   | 11/08/2022 4:15 p. m.  | Microsoft Edge P... | 121 KB   |
| RESPUESTA PETICION.docx                | 25/11/2022 4:18 p. m.  | Documento de Mi...  | 184 KB   |
| RESPUESTA PETICION.pdf                 | 25/11/2022 4:18 p. m.  | Microsoft Edge P... | 384 KB   |
| RESPUESTA PETICION ALUMBRADO JUDI...   | 3/11/2022 4:20 p. m.   | Microsoft Edge P... | 283 KB   |
| RESPUESTA PETICION NOLBERTO BETANC...  | 5/08/2022 4:30 p. m.   | Microsoft Edge P... | 461 KB   |
| RESPUESTA PETICION YULIANA VANESSA...  | 5/08/2022 4:03 p. m.   | Microsoft Edge P... | 286 KB   |

Fuente: Gerente Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P

Se colige una vez verificado el contenido de las PQRS que en su mayoría la temática que sobresale es el alumbrado público, las quejas se orientan a reclamar respecto a este tópico.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

12



### 6.5 Cantidad de peticiones radicadas por los canales dispuestos

Según información proporcionada por el técnico operativo se reporta al rol de Control Interno el siguiente consolidado:

**Presencial:** La auditora procede con la solicitud de información y recibe respuesta por parte del técnico Administrativo de archivo de manera oportuna:

**169 PQRS** que han ingresado de manera presencial y que ya fueron cerradas, donde los temas que fueron abordados corresponden a verificación de fugas, revisión de incremento en la factura, solicitud de conexión y reconexión.

|                                                                                   |                     |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRSD | Código:                |
|                                                                                   |                     | Versión:01             |
|                                                                                   |                     | Fecha: 15 de Diciembre |

13

**PQRSD FISICAS RECIBIDAS :  
169**

**PQRDS: CON RESPUESTAS: 203**

**TOTAL FÍSICAS Y VIRTUALES  
PQRSD: 204**

Fuente: Empleado willinton cano operativo

En su gran mayoría son consulta, los asuntos solicitados, lo cual permite dar una respuesta oportuna: efectividad de respuesta 100%.

**VIRTUAL**

**Solo ingreso en el año una sola PQRSD a través de este canal**

|                                                                                   |                     |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRSD | Código:                |
|                                                                                   |                     | Versión:01             |
|                                                                                   |                     | Fecha: 15 de Diciembre |

14

## PQRSD VIRTUAL: 1

### ANÁLISIS

Todos los empleados y contratistas que recibieron PQRSD han realizado el cierre de sus respectivas solicitudes en para la vigencia 2022.

#### Fortaleza:

- Se está implementando la radicación de las PQRSD que ingresan de manera electrónica y arroja el resultado en tiempo real, por lo cual se puede hacer un seguimiento oportuno.

#### Dificultades:

- Los cambios de las plataformas y actualizaciones no permiten identificar ciertas solicitudes que se pudieron efectuar en época de mantenimiento.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

## 7. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

No se ha recibido ningún tipo de documento que se halla alojado en el buzón. El buzón se encuentra ubicado en la sede principal de las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P.

## 8. RECOMENDACIÓN

Es necesario adquirir de manera urgente para las Empresas Publicas de Jericó el software en gestión documental que permita organizar de manera adecuada la ventanilla única y todo el flujo documental como lo indica la normatividad y el Archivo General de la Nación, con el fin de gestionar oportunamente las PQRS de la entidad.

## 9. SEGUIMIENTO

### 9.1 Revisión de Peticiones atendidas fuera del término establecido

De acuerdo con el reporte de la Base de datos de Gestión Documental, en la vigencia 2022 no se atendieron PQRS de forma extemporánea de las peticiones radicadas por el canal físico, dado que se les da respuesta inmediata con el personal operativo de Empresas Publicas de Jericó S.A. E. S. P pues los daños y reportes se atienden inmediatamente.

### 9.2 Las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P no cuenta Software PQRS.

Las Empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P no cuenta Software PQRS, no cuenta con aplicativo de gestión documental que alerte el tiempo de vencimiento de las peticiones, lo cual dificulta de manera considerable a la hora de generar el seguimiento de las peticiones, se recomienda adquirir un software como herramienta para agilizar el procedimiento.

### 7.3. Análisis de Riesgos

Se determinó la reiteración de la materialización del Riesgo Incumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente.

Lo anterior evidencia falla en los siguientes controles asociados al Procedimiento:

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

16

- Verificar la oportunidad de los tiempos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente.
- Pérdida de información: No se tiene control y unificación de las PQRS que ingresan a los correos institucionales, es así que se debe radicar las PQRS en un solo correo institucional para la atención al público.
- El control diseñado por la entidad para el seguimiento y radicación de documentos (planilla de Excel) debe ser utilizado por todos los funcionarios quienes deben cumplir con los procedimientos que activan el control, de lo contrario la materialización de riesgos es inminente. Por ello toda la radicación se debe centralizar con un funcionario desde ventanilla única.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto a lo largo del presente seguimiento, la auditora concluye que:

- Respecto a la verificación de la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes, es necesario que las empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P centralice el manejo de las PQRS.
- Al Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento se verifico que son varios los empleados y contratistas que efectúan un manejo no centralizado.
- Se logra verificar que en la página Web de las empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P cumple con un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos y que tiene uso adecuado.
- Se puedo Verificar que en las empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P cuenta un espacio en su página Web para que los ciudadanos puedan interponer las quejas, reclamos, sugerencias.
- Es importante precisar que de manera reiterativa se ha indicado a los diferentes empleados de la entidad que la atención oportuna de las PQRS es uno de los aspectos fundamentales en el ente administrativo ya que las consecuencias disciplinarias para los reincidentes deben surtir necesariamente el proceso establecido en el reglamento interno de trabajo de la empresa.

### FORTALEZAS

Responsabilidad de los empleados de las empresas Publicas de Jericó S.A E.S. P en la respuesta oportuna de las PQRS.

### DEBILIDADES

- Se dan respuesta a las solicitudes sin ser radicadas.

|                                                                                   |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | SEGUIMIENTO A PQRS | Código:                |
|                                                                                   |                    | Versión:01             |
|                                                                                   |                    | Fecha: 15 de Diciembre |

17

- No se tiene trazabilidad y seguimiento de las PQRS que ingresan a los correos electrónicos, si bien de manera física por parte de los contratistas se ha mejorado el control, es importante implementar el control y seguimiento en los tiempos de respuesta.
- Se insiste con esta recomendación establecida en la ley: Artículo 14 ley 2601 de 2019. Integración a la sede electrónica. Las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz. La titularidad, administración y gestión de la sede electrónica es responsabilidad de cada autoridad competente y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios.
- No se cuenta con software para la gestión de PQRS.

Cordialmente,



**CAROLINA MARIA GONZALEZ QUINTERO**  
 Contratista- Asesora de control interno  
 CC. 39.178.139