



EMPODUITAMA S.A. E.S.P  
EDIFICIO MULTICENTRO  
DUITAMA COLOMBIA  
CALLE 16 14-68  
NIT.

TEL. 098 7602711  
TEL. 098 7604400  
FAX. 098 7605304  
E. [empoduitama@hotmail.com](mailto:empoduitama@hotmail.com)  
891855578-7

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA  
EMPODUITAMA S.A. E.S.P.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO P.Q.R.S.D  
PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RUBIELA ARAQUE MÁRQUEZ  
Jefe de Oficina**

**DUITAMA  
2022**

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12. Literal i), de la Ley 87 de 1993, la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra realizando seguimiento a las P.Q.R.S.D formuladas por los ciudadanos.

Según lo descrito en la Ley 1474 de 2011 en su Art.76 respecto al seguimiento de las PQRS, establece como deber de la Oficina de Control Interno, realizar seguimiento a la gestión realizada por la entidad para garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma, en este orden de ideas la Oficina de control interno deberá verificar 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.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA S.A. E.S.P durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para que implementen las acciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas buscar la confianza de los usuarios.

## 1. OBJETIVO

Verificar, y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas de EMPODUITAMA a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas por los usuarios, a fin de determinar el cumplimiento normativo en garantía de los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas frente a la atención al ciudadano.

## 2. ALCANCE

La actividad de seguimiento se aplicó a la gestión realizada por la entidad frente a la atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, solicitudes presentadas por los usuarios a través de diferentes canales - medios de recepción, entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022; documento elaborado a partir de la información suministrada por la Subgerencia Administrativa de EMPODUITAMA, área de Comercialización.

## 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **Artículo 23 y 74** de la Constitución Política de Colombia.
- Artículo 153 Ley 142 de 1994: Oficina de PQRSD, Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y demás lineamientos dados por la SSPD a través de Resoluciones.
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, 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
- **Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley Estatutaria 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”
- **Acuerdo No. 060 AGN**, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, ARTÍCULO TERCERO. Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.
- **Numeral 35 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 - CÓDIGO GENERAL DISCIPLINARIO**. Deber de: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. **Numeral 20**. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

#### 4. FUENTE DE INFORMACIÓN Y METODOLOGIA

La información que se presenta a continuación fue tomada del informe suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera-área de comercialización.

La Oficina de Control Interno analiza la normatividad relativa al procedimiento.

Se verifica, controla y hace seguimiento a las evidencias presentadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera, como superior jerárquico del área de Comercialización de la empresa

Se genera informe del seguimiento, con corte de julio a diciembre de 2022 y se comunica al líder del proceso de Comercialización, a fin de que se lleven a cabo las acciones a que haya lugar.

#### 5. INFORMACIÓN GENERAL PQRSD

##### 5.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

##### A. DEFINICIONES.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>17</sup>.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

## B. GESTIÓN:

**Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar **únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.**

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

**Oficina, dependencia o entidad competente:** 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.

Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.

Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

#### C. SEGUIMIENTO.

Es necesario: Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### D. CONTROL:

**Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

**Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### E. VEEDURÍAS CIUDADANAS:

SE DEBE: Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

## 5.2 DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES REGLAS GENERALES

Según la ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



## 5.3 CLASIFICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN, SEGÚN EL SUI - SSPD

Es preciso indicar, que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, se está bajo la supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios y atención de PQRS, a través de las siguientes actuaciones:

Resolución número SSPD-20151300054575 de 2015, por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI).

RESOLUCIÓN SSPD-20161300011295 DE 2016 Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015

**Artículo 1o.** Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, (...), **deberán preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en la presente resolución y sus anexos, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver, correspondientes a períodos anteriores.**

**PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, la información que se reporte, deberá encontrarse discriminada de acuerdo al tipo de trámite contenido en la tabla del numeral 6 del anexo de la resolución**".

Resolución No. SSPD- 20188000076635 del 22/06/2018 (Causales de Reclamación)

*"Artículo 2o. La información señalada en el artículo anterior, deberá ser reportada **mensualmente, a más tardar el día quince (15) del mes siguiente**. En caso de que la fecha máxima de reporte no corresponda a un día hábil, el plazo se extenderá hasta el primer día hábil inmediatamente siguiente*".

Código	Tipo de Trámite
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación

-- **Reclamación:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

-- **Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

-- **Recurso de Reposición:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la **negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación**.

-- **Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación:** Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición y solicitudes de información que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, solamente deberá registrar a través del SUJ, las relacionadas con los tipos de trámite indicados en la tabla del mismo nombre.**

De lo anterior, se concluye que en la Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA, se deberían tramitar por lo menos 7 Tipos de requerimientos/solicitudes representadas en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN DE PQRSD - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS					
ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CONTROL INTERNO	REQUISITOS		
		LEY 1755 DE 2015	SSPD - SUI	OBSERVACIÓN	
1	<b>PETICIONES</b> 1.1. Petición de Información - (15 Días hábiles sig. recep) 1.2 Petición de Documentos - (10 Días hábiles sig. recep) 1.3 Consulta (concepto) - (30 Días hábiles sig. Recep) 1.4 Trámites (salvo norma legal o especial) SUI – DAFP	X			Términos de Respuesta
2	<b>QUEJA</b>	X	X		inconformidad en relación con una conducta de un <u>S.P.</u> de la entidad
3	<b>RECLAMO</b>	X	X		Según las causales establecidas en la resolución No. SSPD-20183000076635
4	<b>SUGERENCIA</b>	X			
5	<b>DENUNCIA</b>	X			conducta posiblemente irregular – Remisión x competencia (5 días h)
6	<b>RECURSO DE REPOSICIÓN</b>	X	X		revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio
7	<b>RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUB. APELACIÓN</b>	X	X		Ante la SSPD
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>4</b>		<b>CI</b>

#### 5.4 INFORMACIÓN SOLICITADA VS INFORMACIÓN RECIBIDA

INFORMACIÓN SOLICITADA VS INFORMACIÓN RECIBIDA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (Comercialización y Atención al Cliente)		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE NOTA INTERNA No. 01 de fecha 03 de enero de 2023		
INFORMACIÓN SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
1. Informar sobre el Número Total de PQRSD recibidas en EMPODUITAMA, por mes (durante el segundo semestre de 2021 y 2022) con el propósito de realizar el análisis comparativo con el mismo periodo de la vigencia anterior.	Archivo: El área de Comercialización envía a través de correo electrónico 2 archivos en Excel denominados: INFORME RECLAMOS PQRS HAS JUNIO A DICIEMBRE 2022 y INFORMES CONSOLIDADOS COMERCIALIZACION 2022 FINAL	Información incompleta, lo cual obstaculiza la elaboración del análisis comparativo relacionada con el Número Total de PQRSD recibidas en EMPODUITAMA, durante el segundo semestre (2021 y 2022), No reportan información de la vigencia 2021 y la información de la vigencia 2022 tiene como fuente 2 sistemas diferentes, con parametrizaciones distintas
2. Enviar el Número de PQRSD por canal de atención (Ventanilla Única, Página Web, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias	No se recibe la Información solicitada	
3. Número de PQRSD por tipo de requerimiento, es decir, 1. PETICIONES, 2. QUEJAS, 3. RECLAMOS por causal, 4. SUGERENCIAS, 5. DENUNCIAS, 6. R. REPOS. 7. Y SUB APELACIÓN. No sin antes aclarar que la información suministrada, debe coincidir con la información reportada en el SUI – SSPD.	<b>Archivo:</b> Archivo: Comercialización envía a través de correo electrónico archivo en Excel, información clasificada que contiene peticiones, quejas, reclamos, recurso de reposición desde el mes mayo hasta diciembre de 2022.	Información incompleta, ya que, de la vigencia 2022, no reportan datos por tipo de requerimiento de los meses de enero, febrero, marzo y abril.  No presentan información de la vigencia 2021.

INFORMACIÓN SOLICITADA VS INFORMACIÓN RECIBIDA		
DEPENDENCIA RESPONSABLE: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (Comercialización y Atención al Cliente)		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE NOTA INTERNA No. 01 de fecha 03 de enero de 2023		
INFORMACIÓN SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
4. Informar sobre el número de PQRSD asignadas y tramitadas por cada dependencia	No se recibe la Información solicitada	
5. Del Total de PQRSD, informar sobre el número de las requieren respuesta y cuántas no requieren respuesta	No se recibe la Información solicitada	
6. De las que requieren respuesta, cuántas fueron respondidas en término, respondidas fuera de término y cuántas a la fecha del reporte, están vencidas sin respuesta, además de las pendientes por responder (pero están en término para trámite)	No se recibe la Información solicitada	
7. Con el propósito de realizar el análisis de Respuestas Fuera de Término, se solicita la relación de los radicados (Número de consecutivos de PQRSD) vencidos sin respuesta por dependencia y la trazabilidad del trámite Interno de las mismas (reporte generado por el software implementado para tal fin)	No se recibe la Información solicitada	
8. Por favor enviar los resultados de la tabulación y/o análisis de la encuesta de satisfacción del cliente – usuarios de los servicios prestados por EMPODUITAMA	No se recibe la Información solicitada	

## 6. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

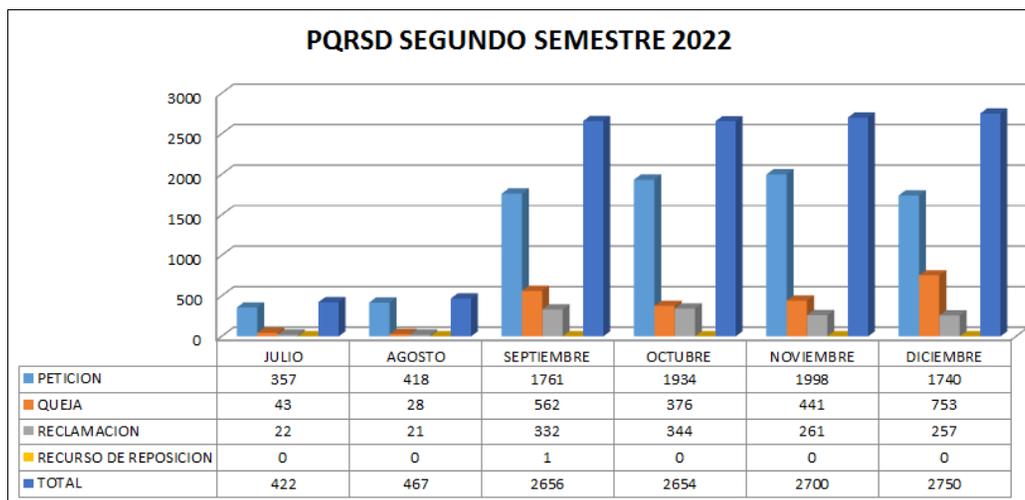
### 6.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

El área de radicación está adscrita al área de comercialización que en su nivel jerárquico está a cargo de la Subgerencia Administrativa de EMPODUITAMA, es la dependencia encargada de gestionar el ingreso de las solicitudes y el debido direccionamiento; las demás dependencias son las responsables de la oportuna respuesta.

Según la información reportada por el área responsable, el Número de PQRSD y Derechos de Petición por tipología, recibidas durante el periodo: Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, en EMPODUITAMA fueron **11.649 solicitudes** que los ciudadanos registraron a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad: presencial- ventanilla Única, correo electrónico y

Web, no obstante, analizada la respuesta se identifica que la información suministrada presenta una variación significativa, en los meses de julio y agosto se registraron en promedio 444 solicitudes y para los meses restantes 2.690, de donde se infiere, que durante los primeros meses del semestre en estudio, no se efectuó el registro del total de las solicitudes radicadas por los usuarios en este sistema fuente, lo cual puede generar un sesgo en el análisis de la información. Sin embargo, la información se tendrá en cuenta.

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2022							
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICION	357	418	1761	1934	1998	1740	<b>8208</b>
QUEJA	43	28	562	376	441	753	<b>2203</b>
RECLAMACION	22	21	332	344	261	257	<b>1237</b>
RECURSO DE REPOSICION	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>467</b>	<b>2656</b>	<b>2654</b>	<b>2700</b>	<b>2750</b>	<b>11649</b>



Nota: Se solicitó Informar sobre el Número Total de PQRSD recibidas en EMPODUITAMA, por mes (durante el segundo semestre de 2021 y 2022) y envían la información correspondiente al segundo semestre de 2022. Por lo cual, se toma como entrega de información incompleta, por tanto, no fue posible realizar el análisis comparativo con el mismo periodo de la vigencia anterior.

## 6.2 PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Nota: La dependencia encargada no reportó información, pese a haber realizado el siguiente requerimiento: "Informar sobre el número de PQRSD asignadas y tramitadas por cada dependencia".

### 6.3 PQRSFD/DERECHOS DE PETICIÓN – POR CANAL DE RADICACIÓN

La Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA S.A. E.S.P cuenta con cuatro (4) mecanismos – medios para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

- Ventanilla única: ubicada en el primer piso del edificio multicentro en el Área de Comercialización
- Página Web: La persona natural o jurídica puede ingresar a la página web [www.sitio.empoduitama.com](http://www.sitio.empoduitama.com), en el link <https://erp.sjt.com.co:8080/> para tramites en línea donde se pueden solicitar los diferentes tipos de PQR'S que se le presentan al suscriptor, todas estas peticiones llegan a un correo [sistemas@empoduitama.com](mailto:sistemas@empoduitama.com) desde ahí se realiza una verificación del tipo de trámite de PQR y son enviados a [radicacion@empoduitama.com](mailto:radicacion@empoduitama.com) para que se proceda a su radicado y envío a la oficina que corresponde para su respuesta. Se tienen asignado un consecutivo pero general, se clasifican es por el tipo de radicado que es por correo electrónico o web.
- Por medio de los Correos Electrónicos institucionales de cada una de las secretarías y oficinas de la entidad.
- Buzón de sugerencias: ubicado en el primer piso del edificio multicentro en el Área de Comercialización

CANALES DE RADICACIÓN							
TIPO DE CANAL	SEGUNDO SEMESTRE 2022						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	
VENTANILLA ÚNICA							
PÁGINA WEB							
CORREO ELECTRÓNICO							
BUZÓN DE SUGERENCIAS							
<b>TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>							

Nota: Se solicitó el reporte del Número de PQRSFD por canal de atención (Ventanilla Única, Página Web, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias); el área encargada no envió la información, situación que impide determinar el Número de PQRSFD que EMPODUITAMA recibió a través de los diferentes canales de atención al usuario, como tampoco fue posible definir el canal de radicación más utilizado.

## 6.4 #. DE SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A continuación, se describe el porcentaje de cada uno de los requerimientos definidos por EMPODUITAMA en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y lineamientos SSPD, los cuales son utilizados por los usuarios.

TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE REQUERIMIENTO						TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	SEGUNDO SEMESTRE 2022							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
PETICIONES	357	418	1761	1934	1998	1740	8208	71%
QUEJA	43	28	562	376	441	753	2203	19%
RECLAMO	22	21	332	344	261	257	1237	11%
SUGERENCIA	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R
DENUNCIA	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R
REC. REPOSICIÓN	0	0	1	0	0	0	1	0.0%
R.R SUBSIDIO DE APELACIÓN	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R
<b>TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>422</b>	<b>467</b>	<b>2656</b>	<b>2654</b>	<b>2700</b>	<b>2750</b>	<b>11649</b>	<b>100%</b>

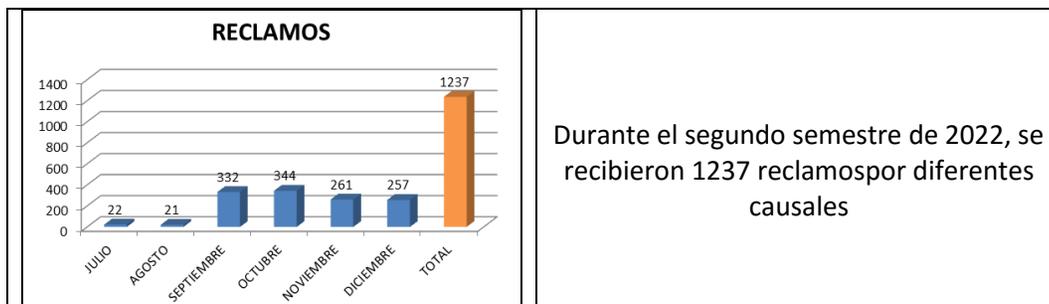
Nota: Como se observa en el cuadro anterior, de los diferentes tipos de requerimientos radicados por los usuarios de EMPODUITAMA durante el segundo semestre de 2022, se tiene: Del total de los radicados, el 71% corresponde a Peticiones, el 19% corresponde a quejas, y el 11% son reclamos.

Es preciso indicar, que se evidencia un número importante de quejas (2.203), por lo cual se recomienda al proceso de comercialización su revisión, ya que al parecer, se tiene una interpretación o radicación errada de este tipo de solicitudes en el sistema, ya que la *“Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con **una conducta o una actuación del prestador que considera irregular**”*. O en su defecto, la dependencia encargada estaría omitiendo el deber de remitir por competencia a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

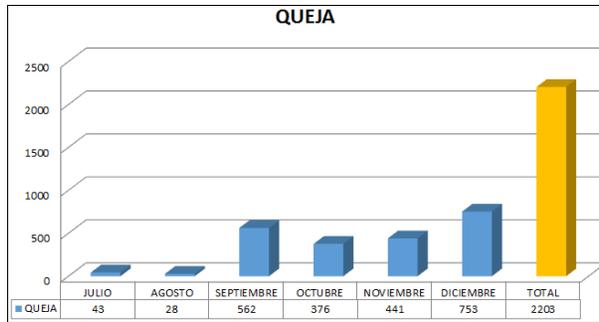
### 6.4.1. PETICIONES SEGÚN TÉRMINOS DE RESPUESTA

El área encargada No reporta información.

### 6.4.2. RECLAMOS



### 6.4.3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



Nota: La información anterior corresponde a las quejas, presentadas por los usuarios a través de los diferentes mecanismos de atención definidos en EMPODUITAMA, centralizados a través del software de radicación, como se indicó en el ítem de “solicitudes por tipo de requerimiento”, se hace necesario solicitar la justificación por parte del área encargada, así como su trámite o remisión para estudio según el Código Disciplinario. Durante el periodo de julio a diciembre de 2022, según la información recibida, no se presentaron sugerencias ni denuncias.

### 6.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA							
ESTADO DE REQUERIMIENTO	SEGUNDO SEMESTRE 2022						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
TRAMITADAS EN TÉRMINO							
TRAMITADAS FUERA DE TÉRMINO							
VENCIDAS SIN RESPUESTA							
PENDIENTES POR RESPONDER (EN TRÁMITE)							
<b>TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>							

Nota: Se solicitó el reporte: “Del Total de PQRSD, informar sobre el número de las requieren respuesta y cuántas no requieren respuesta”, “De las que requieren respuesta, cuántas fueron respondidas en término, respondidas fuera de término y cuántas a la fecha del reporte, están vencidas sin respuesta, además de las pendientes por responder (pero están en término para trámite)”; sin embargo, el área encargada no envió la información solicitada a través de nota interna 01 de 2023.

### 6.5.1 RESPUESTAS TRAMITADAS FUERA DE TÉRMINO – REVISIÓN POR DEPENDENCIA

RESPUESTAS TRAMITADAS FUERA DE TÉRMINO							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA							
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN							
OFICINA ASESORA JURÍDICA							
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FIN							
GESTIÓN HUMANA							
COMERCIALIZACIÓN							
CONTABILIDAD							
TESORERIA							
ALMACEN							
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN							
PROYECTOS							
SISTEMAS							
SUBGERENCIA TÉCNICA - OPERATIVA							
LABORATORIO							
MANTENIMIENTO							
JEF. PLANTA							
JEF. REDES							
TOTAL							

Nota: El área encargada no remitió información.

### 6.5.2 SOLICITUDES VENCIDAS SIN RESPUESTA – REVISIÓN POR DEPENDENCIA

SOLICITUDES VENCIDAS SIN RESPUESTA – POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA							
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN							
OFICINA ASESORA JURÍDICA							
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FIN							
GESTIÓN HUMANA							
COMERCIALIZACIÓN							
CONTABILIDAD							
TESORERIA							
ALMACEN							
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN							
PROYECTOS							

SOLICITUDES VENCIDAS SIN RESPUESTA – POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SISTEMAS							
SUBGERENCIA TÉCNICA - OPERATIVA							
LABORATORIO							
MANTENIMIENTO							
JEF. PLANTA							
JEF. REDES							
TOTAL							

Nota: Se solicitó el reporte: “Del Total de PQRSD, informar sobre el número de las requieren respuesta y cuántas no requieren respuesta”, “De las que requieren respuesta, cuántas fueron respondidas en término, respondidas fuera de término y cuántas a la fecha del reporte, están vencidas sin respuesta, además de las pendientes por responder (pero están en término para trámite)” y “Con el propósito de realizar el análisis de Respuestas Fuera de Término, se solicita la “relación de los radicados (Número de consecutivos de PQRSD) vencidos sin respuesta por dependencia y la trazabilidad del trámite Interno de las mismas (reporte generado por el software implementado para tal fin)” sin embargo, el área encargada no envió la información solicitada.

#### 6.6 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS Y TRÁMITES PRESTADOS

Se solicita: “Por favor enviar los resultados de la tabulación y/o análisis de la encuesta de satisfacción del cliente – usuarios de los servicios prestados por EMPODUITAMA”, pero el área encargada no envió la información solicitada.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno y Gestión No recibió la información necesaria para el desarrollo del Seguimiento a PQRSD, sin embargo, plasma en este informe algunas recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de la dependencias encargada de la radicación, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Derechos de Petición, que los ciudadanos, organismos externos de control y entidades allegan a EMPODUITAMA por los diferentes canales de atención.

Del total de los radicados, el 71% corresponde a Peticiones, el 19% que corresponde a quejas, y el 11% son reclamos. Es preciso indicar, que se evidencia un número importante de quejas (2.203), por lo cual se recomienda al proceso de comercialización su revisión, ya que al parecer, se tiene una interpretación o radicación errada de este tipo de solicitudes en el sistema, ya que la **“Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular”**. O en su defecto, la dependencia encargada estaría omitiendo el deber de remitir por competencia a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

Se recomienda implementar los controles necesarios para evitar la materialización de los Riesgos relacionados con: 1) Posibilidad de afrontar procesos en contra de la entidad, investigaciones (disciplinarias y fiscales) por incumplimiento la Ley 1755 de 2015 y lineamientos SSPD, frente al trámite de PQRSD 2) Posibilidad de pérdida reputacional institucional por insatisfacción de los grupos de valor.

Se debe fortalecer la cultura del reporte de la gestión en la entidad y mejorar la calidad de las evidencias, en el caso particular, el área encargada no envió la información necesaria para el seguimiento, en resumen, no se cuenta con la evidencia que permita conocer el número de PQRSD recibidos a través de los diferentes canales de atención establecidos por EMPODUITAMA, con la información reportada, no fue posible establecer el número de reclamos por tipo de causal, ya que la sumatoria de la base de datos “Reclamos Tipo”, es igual a 11.649 (julio a diciembre), No envió la información sobre el número de radicados asignados por dependencia, de los radicados que requieren respuesta, no fue posible verificar cuántos fueron respondidos en término, fuera de término, cuántos están vencidos sin respuesta o pendientes por responder, como tampoco se contó con los datos necesarios para analizar la trazabilidad del trámite interno de los radicados e identificar responsables de su respuesta, no enviaron los resultados de la tabulación o análisis de la encuesta de satisfacción del cliente – usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, se reitera la recomendación de Implementar una herramienta tecnológica que permita la parametrización de las diferentes modalidades del derecho de petición, tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 y los lineamientos normativos, técnicos y funcionales dados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI que son concordantes con el componente TIC para servicios de la estrategia de gobierno digital, así como la administración de los diferentes roles, Información oportuna sobre vencimientos y responsables, seguimiento en la oportunidad y calidad de respuesta, consulta de requerimientos tramitados, en tiempo, fuera de tiempo, vencidos y en general la completa Trazabilidad de las solicitudes con el objeto de cumplir con los tiempos de respuesta.

Centralizar a través de la Ventanilla Única y/o dependencia encargada de recepcionar, registrar, asignar y hacer seguimiento a la gestión del 100% peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicadas por los usuarios de EMPODUITAMA a través de los diferentes canales de atención.

Capacitar a los servidores en el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental y sobre la atención de las PQRSD según el marco normativo que le aplica a EMPODUITAMA como empresa de Servicios Públicos.

Se recomienda a la Subgerencia Administrativa enviar a los directivos de la empresa informes periódicos que contengan alertas sobre la oportunidad de respuesta a PQRSD, para que las dependencias generen planes de acción que permitan reducir o eliminar la falta de oportunidad de las PQRS asignadas.

Se recomienda tener presente que es una obligación legal EMPODUITAMA, responder las peticiones de acuerdo al término establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, Ley 142 de 1994, Resolución SSPD-20188000076635 de 2018 y demás normatividad vigente sobre la materia, sobre la radicación, atención y trámite de P.Q.R.S.D.

Por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, en ejecución de funciones de segunda línea de defensa, quien tiene a cargo el área de comercialización – radicación de PQRSD, realizar el monitoreo continuo del sistema a fin de identificar falencias subsanables, con el propósito de garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos.

Finalmente, es importante que desde la Alta Dirección se implementen acciones urgentes para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con incumplimientos normativos, **debido a la falta de control y seguimiento a las PQRSD radicadas por los usuarios en especial a las respuestas sin contenido de fondo, sin resolver o respuestas por fuera de los términos de Ley.** Se hace necesario que los líderes de procesos revisen y/o ejecuten de manera adecuada los controles establecidos o por establecer en el Mapa de Riesgos Institucional.

Nota: El presente informe será radicado en la oficina de gerencia y se realizará la publicación en la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Duitama EMPODUITAMA SA ESP, en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.

Cordialmente;



**RUBIELA ARAQUE MÁRQUEZ**

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión