

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(PQRSD)



ENERO A MARZO
2025



FUNDAMENTO LEGAL: La evaluación es realizada en cumplimiento de: Ley 1474 del 2011 Artículo 76, Ley 1437 de 2011 Título 2, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014. Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL:** “Las oficinas de control interno deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulado **este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio** que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

1. PRESENTACIÓN:

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS) constituye una herramienta gerencial, que permite visualizar y conocer las inquietudes que tienen la comunidad que hace uso de los servicios en cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, y cuya misión de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de esta herramienta de control.

Con las disposiciones legales vigentes como el plan de Gobierno en Línea y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011 Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno y el plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por INVICOP se fijan los lineamientos para atender, hacer seguimiento y control a las PQRS hechas por la ciudadanía, Ley 1755 de 2015.

TIEMPOS DE RESPUESTAS



ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2025

ARTICULACION CON EL MODELO ESTANDAR 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 – PQRSD - se articula con la 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.

PQRS

Durante el periodo evaluado, La EEPPJ recibió un total de 16 PQRS.

DESARROLLO DEL INFORME

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando cumplimiento a la ley 1474 en su artículo 76 de 2011, y a lo estipulado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la EEPPJ se pudo evidenciar que se cuenta con diferentes medios para que la comunidad interponga sus peticiones como son presenciales, Telefónico, igualmente están en la página Web el **botón de transparencia** en el **ítem 1.3** siguiente enlace: <http://www.eeppj.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

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.

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.

Canal virtual – Tratamiento Radicación PQRSD 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).

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.

FECHA DE ENTRADA	NUMERO DE RADICADO	TIPO DE PQRS (Derecho de petición - Quejas - Requerimientos - solicitudes - felicitaciones)	RESPONSABLE DE RESPONDER LA PQRS	FECHA DE SALIDA/RESPUESTA	MEDIO POR DONDE SE ENVIO LA RESPUESTAS DE LA PQRS (correo-presencial-telfonico)
ENERO					
16/01/2025	1455	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/01/2025	PRESENCIAL
18/01/2025	1456	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/01/2025	PRESENCIAL

FEBRERO					
7/02/2025	1457	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	10/02/2025	PRESENCIAL
10/02/2025	1458	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2025	PRESENCIAL
10/02/2025	1459	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2025	PRESENCIAL
13/02/2025	1461	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/02/2025	PRESENCIAL
17/02/2025	1462	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	25/02/2025	PRESENCIAL
17/02/2025	1463	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	25/02/2025	PRESENCIAL
19/02/2025	1464	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	21/02/2025	PRESENCIAL

MARZO					
10/03/2025	1465	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/03/2025	PRESENCIAL
13/03/2025	1466	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/03/2025	PRESENCIAL
13/03/2025	1467	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/03/2025	PRESENCIAL
13/03/2025	1468	QUEJA	RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/03/2025	PRESENCIAL
17/03/2025	1469	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/03/2025	PRESENCIAL
17/03/2025	1470	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/03/2025	PRESENCIAL
17/03/2025	1471	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/03/2025	PRESENCIAL

Se puede identificar que de las quejas 16/16 fueron contestadas algunas el mismo día y otras dentro de los tiempos requeridos, ninguna de las PQRS ingresadas fueron contestadas de forma extemporánea y los temas abordados corresponden a verificación de fugas, revisión de incremento en la factura, solicitudes de conexión y de reconexión.

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

ANÁLISIS

Todos los empleados y contratistas que recibieron PQRS han realizado el cierre de sus respectivas solicitudes en para la vigencia 2025.

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.

Responsabilidad y compromiso por parte de los empleados para dar respuesta oportuna de las PQRSD

Dificultades:

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



Sandra Salgar
SANDRA JANET SALGAR VALENCIA
ELABORO

