

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) – VIGENCIA 2021 - II**



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**2022**

# **INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSRD**

## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la Empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P a las peticiones que la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSRD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe comprende el seguimiento al trámite de las PQRSRD recibidas y atendidas, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2021, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

Con la presentación del informe se busca mostrar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

## **OBJETIVO GENERAL**

Dar cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

Verificar y evaluar el cumplimiento de los procesos del modelo de operación a la gestión del sistema de atención de PQRSRD durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

## **ALCANCE**

Verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P y la participación ciudadana y control social durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

## MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia:** Artículo 23 dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

**Ley 1474 de 2011: Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

**Decreto 1151 de 2008:** Sistema de Atención al Ciudadano, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

## MARCO CONCEPTUAL

**Petición:** solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

**Protocolo de atención:** documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**PQRS:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

**Queja:** manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

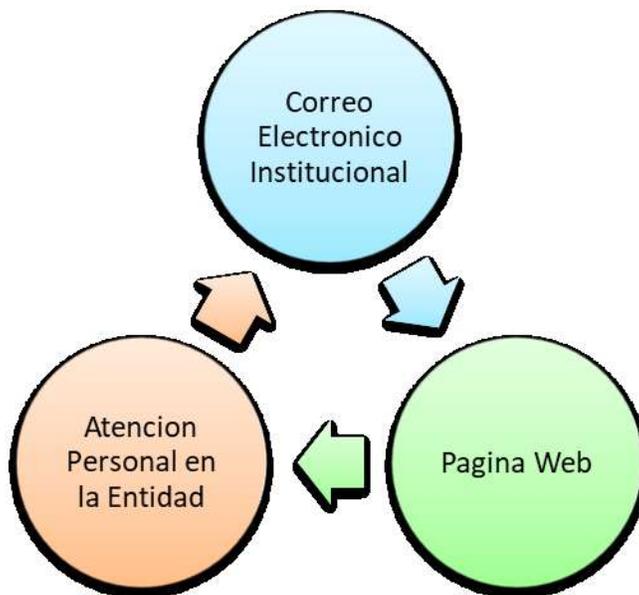
**Reclamo:** manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

**Ciclo de Servicio:** inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciarse en un sinnúmero de momentos de verdad.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

## CANALES DE ATENCIÓN:

La Entidad cuenta con varios canales de atención establecidos para la gestión oportuna de las PQRSD, de acuerdo con el gráfico siguiente:



Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias escritas son aquellas en las que la Entidad debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta, su petición, queja, reclamo o denuncia, mediante comunicación escrita que radica ante la Entidad con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional. Para facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos que manifiestan su interés en el acceso a los servicios que presta la Entidad, se dispone de los siguientes canales de atención:

- **Correspondencia:** para la recepción de peticiones escritas, la Empresa Aguas del Cesar tiende dispuesto la sede principal como punto de atención mediante la ventanilla de correspondencia.
- **Formulario web de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:** este mecanismo está dispuesto en la página <http://www.aguascalcesar.gov.co/>, para que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del siguiente link: <http://aguascalcesar.gov.co/pqrs/>
- **Correo electrónico:** a través de este mecanismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del correo electrónico [adcsaesp@aguascalcesar.com.co](mailto:adcsaesp@aguascalcesar.com.co)
- **Canal de atención presencial:** la atención presencial, es la acción mediante la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor

público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado. Para este fin, Aguas del Cesar cuenta con su única sede, ubicadas en la ciudad de Valledupar.

## **ANALISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS**

Como resultado de los mecanismos para la atención al ciudadano establecidos para la recepción de las PQRS por parte de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, se estableció que durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se recibieron un total de cuarenta y ocho (48) de los cuales el 90% PQRS fueron recepcionados por correo institucional, y el 10% por escrito.

Por otro lado se tramitaron (30) solicitudes de entes de control (Contraloría y Procuraduría) en basadas en auditorias y acciones preventivas.

## **CANTIDAD DE PQRS POR CLASIFICACIÓN:**

Peticiones de interés general: 16  
Particular: 32  
Quejas: 0  
Reclamos: 0  
Sugerencias: 0  
Acciones judiciales: 0  
Invitaciones, felicitaciones: 0  
Denuncias: 0

## **OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA:**

Los requerimientos interpuestos por la ciudadanía fueron tramitados dentro de los términos previstos por la Ley 1755 de 2015, sin que se dieran respuestas extemporáneas, o se tengan respuestas pendientes, aunado a esto aquellas respuestas que se excedieron del término legal, estuvieron amparadas en el decreto No 491 de 2020, el cual establece que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia del COVID 19, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

## **SEGÚN EL TIEMPO DE CONTESTACIÓN:**

Lapso menor o igual a 10 días: veintisiete (27) peticiones  
Entre 11 y 15 días: catorce (14) se contestaron  
En un tiempo mayor a 15 días: y siete (7)

Cabe aclarar que las peticiones que se respondieron en un tiempo mayor de 15 días están amparadas en el Decreto 491 de 2020.

## **NÚMERO DE SOLICITUDES DE PQRS, QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021.**

En total tres (3) solicitudes fueron trasladadas por competencia a otra entidad en atención al artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

### **CONCLUSIONES y SUGERENCIAS**

La empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, fue oportuna en responder a los peticionarios, dentro del término establecido por la normatividad vigente, como lo ordena el artículo 23 de la Constitución Política; el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y las políticas de operación del Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Dentro de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2021, se destaca que el 100% de las PQRS fueron peticiones de interés general y particular; no se presentaron quejas, reclamos, ni sugerencias.

Para el segundo semestre de la vigencia 2021, la entidad a continuado con los controles para la buena atención a las personas que visitan las instalaciones de nuestra entidad.

En ninguno de los casos la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., negó el acceso a la información a los peticionarios, dándose respuesta de fondo a los requerimientos.

Se procura que todas las solicitudes sean direccionadas a la Secretaria General para su estudio y proyección de respuesta con apoyo de las diferentes áreas dependiendo del tema objeto de la PQRS.

No se registraron peticiones Anónimas.

Son visibles los canales de Comunicación con que cuenta la entidad, además de la página web, las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter

Se recomienda fortalecer los procesos y procedimientos de tramites de PQRS y atención al ciudadano.



GILMA LUZ MARQUEZ MONTERROSA  
Oficina Asesora de Control Interno