

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDF

**PRIMER SEMESTRE 01 DE JULIO
AL 31 DE DICIEMBRE 2024**

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina 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 PQRSD, 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 PQRSD recibidas y atendidas, durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de diciembre de 2024, 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.

2. 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.

2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO

Verificar y evaluar el cumplimiento de los procesos Gestión de atención al ciudadano de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

3. 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 durante el Segundo semestre de la vigencia 2024.

Información que fue suministrada por secretaria general de la Empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P, mediante matriz de Excel de PQRSD de Julio a Diciembre 2024.

4. 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.

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 1º. 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.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “**Gestión con Valores para Resultados**” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: “**Información y Comunicación**”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

5. GLOSARIO

o **PQRSDF**: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.

o **DERECHO DE PETICIÓN**: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

o **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL**: Por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

o **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR**: Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

o **QUEJA**: Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

o **RECLAMO**: Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la Aguas del Cesar S.A.E.S.P., que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

o **SUGERENCIA**: Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la Aguas del Cesar S.A.E.S.P.

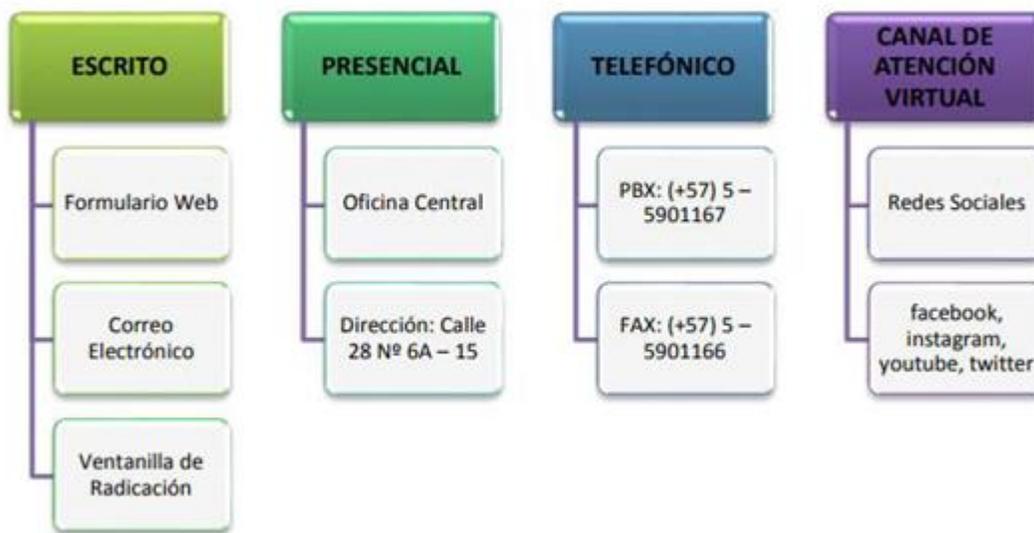
o **DENUNCIA**: Forma de inicialización del proceso penal, consistente en la manifestación, de palabra o por escrito, por la que se comunica al Juez, al Fiscal o a la Policía judicial, la supuesta comisión de un acto delictivo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

o **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.

o **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 iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

o **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.

6. CANALES DE ATENCION EMPRESA AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P



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 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 tiene 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.aguasdelsesar.gov.co/>, para que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del siguiente link: <http://aguasdelsesar.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 adcсаesp@aguasdelsesar.com.co
- Canal de atención presencial: la atención presencial, es la acción 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, ubicada en la ciudad de Valledupar
- Canal de atención telefónico • Telefónico fijo: la atención telefónica fija se presta en forma continua en el horario de lunes a jueves de 7:45am a 12:45pm - 3:00pm a 6:00pm y viernes de 7:45am a 3:30 pm, a través del Centro de Contacto Telefónico que presta los servicios de llamadas de entrada: para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Canal de atención virtual: Este canal está conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los siguientes mecanismos, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención antes citados
- Redes Sociales: son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión.

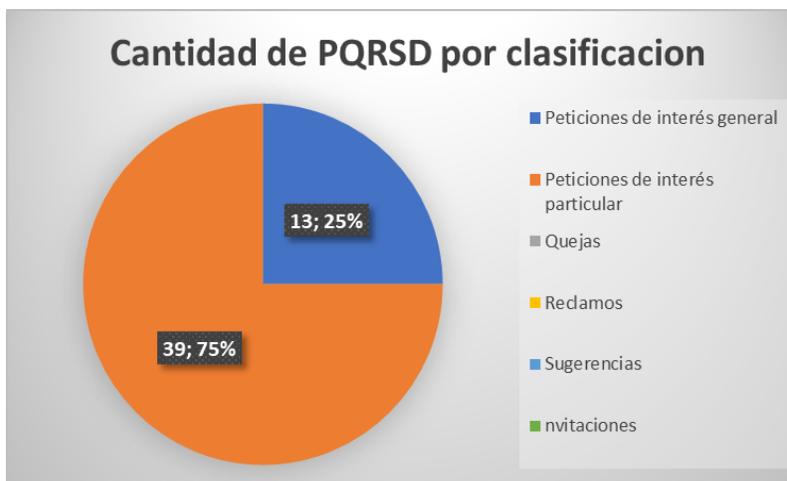
7. ANALISIS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Como resultado de los mecanismos para atención al ciudadano establecidos en la recepción de las PQRSD por parte de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S., se estableció que durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron un total de cincuenta y dos (52) peticiones

8. CANTIDAD DE PQRSD POR CLASIFICACIÓN:

Según consolidado se recibieron un total de cincuenta y dos (52) solicitudes, de las cuales el 75% corresponden a peticiones interés particular y 25% corresponden a peticiones de interés general, fueron presentadas por parte de los usuarios reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones, invitaciones como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Peticiones de interés general	13
Peticiones de interés particular	39
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Invitaciones	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0



9. SEGÚN EL TIEMPO DE CONTESTACIÓN:

1. Lapso menor o igual a 10 días: Veinte siete (27) peticiones
2. Entre 11 y 15 días: Doce (12) se contestaron
3. En un tiempo mayor a 15 días: Doce (12)



10. CANTIDAD Y MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS

Luego de revisada la matriz de Excel presentada por secretaria general, los trámites que ingresaron durante el periodo de tiempo analizado, se presenta un resumen de la cantidad y temas con mayor frecuencia:

N° DE PETICIONES	ASUNTOS
18	Información relacionada con los contratos de obras sobre etapas precontractual, contractual y pos contractual, relación de contratos suscritos con la Empresa. Seguimientos y/o avances de las obras, recibo de obras ejecutadas, inversiones que esta entidad en calidad de Gestora del (PDA).
7	Solicitud de copias de contratos y certificaciones
10	Solicitudes por daños presuntamente ocasionados por obra, petición de soluciones en materia de abastecimiento aguas potable, petición por saturación del material filtrante en plantas de tratamiento, accidentes por obras ejecutadas, problema de desperdicio de agua debido a un sistema hidráulico deteriorado. Problemas en las tuberías de las casas y alcantarillados tapados con concreto
1	Solicitud traslado por competencia
3	Solicitudes acompañamiento técnico, mesa de trabajo o visita técnica.
5	Solicitud de pago correspondiente a la liquidación de prestaciones sociales, el pago de salarios, el pago del impuesto RETEICA,
2	Solicitud por aumento de tarifa, empresa que suministra el agua hizo un aumento en las tarifas de un cien por ciento. La empresa de Aseo Bioger cobra un servicio que supuestamente no lo prestan como es el Barrido Publico
6	Otras solicitudes: Notificaciones actos administrativos, intervención y control preventivo en contrato de obra. Optimización de acueducto y alcantarillado

Se observa que entre los temas más consultados se encuentra en primer lugar, lo relacionado a Información de los contratos de obras en su etapa precontractual, contractual y pos contractual y en segundo lugar los usuarios realizan peticiones por afectaciones y/o daños como consecuencia de la intervención en obras civiles.

11. CANTIDAD DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

- SECRETARIA GENERAL: 10
Sin embargo, todas las solicitudes son conocidas y direccionadas por la secretaria general para su estudio y proyección de respuesta, apoyando a las diferentes áreas de la entidad dependiendo del tema o naturaleza del objeto de la "PQRSD".
- DIRECCION TECNICA: 33
- DIRECCION DE ASEGURAMIENTO: 7
- DIRECCION ADVA Y FINANCIERA: 2



12. ANALISIS DE RIESGO

Tipo de Riesgo: De cumplimiento

Ley 1755 de 2015: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Artículo 14), Faltas Disciplinarias a los funcionarios de la entidad (Artículo 31). Sin embargo, este riesgo no fue materializado en las PQRSD del primer semestre vigencia 2024.

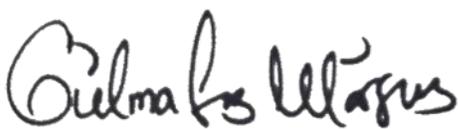
13. PQRS COMPARATIVO I SEMESTRE 2024

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, según consolidado se recibieron un total de cincuenta y siete (57) solicitudes, de las cuales el 54,4% corresponden a peticiones interés general. 45,6 a peticiones de interés particular.

14. RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de desempeño -Furag, se recomienda tener en cuenta el cumplimiento los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el CONPES 3785 de 2013.
- Establecer el proceso y procedimientos de Atención al Ciudadano, lo cual busca brindar atención, orientación general, información específica e iniciar el trámite en la recepción, a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los servicios que ofrece la empresa Aguas del Cesar S.A.E.S.P de manera oportuna.
- Revisar la página de la entidad y actualizar el menú de atención a la ciudadanía, atendiendo los requerimientos exigibles como sujeto obligado; esto en virtud del Anexo 2 estándares de publicación y divulgación de la ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015.
- Actualizar el procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, tramite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.
- Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

Informe Elaborado Por:



GILMA LUZ MARQUEZ MONTEEROSA
Jefe Control Interno Aguas del Cesar S.A E.S.P

