



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE PIAMONTE
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P



INFORME Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Periodo evaluado: 01 enero a junio 30 de 2024.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio 2011, se permite presentar informe semestral consolidado de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, radicadas en Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, información, sugerencias y denuncias, presentadas por los ciudadanos y demás grupos de valor ante Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información sobre la gestión de las PQRSD, en Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P.
- Realizar el análisis de la gestión de PQRSD, identificando oportunidades de mejora.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante Empresas Públicas de Piamonte AAA SAS ESP, durante el primer semestre de la vigencia 2024, periodo comprendido desde el 01 de enero hasta el día 30 de junio de 2024.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia artículo 23 “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o interés particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P.
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO

Página 3 de 7

Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76 el cual establece 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 un informe semestral sobre el particular”
Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Ley 1712 de 2014 “por medio del cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

METODOLOGÍA

Se verificaron los archivos que se encuentran en ventanilla única, donde se presta atención a la comunidad, donde tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Se realiza el seguimiento, con el fin de tener un control real y eficaz de cada una de las PQRSD que ingresan y su término de respuesta.

GLOSARIO

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los empleados públicos o de los individuos que desempeñan una función estatal y que requiere una respuesta. Las reclamaciones deben ser resueltas, atendidas o responder a las preguntas correspondientes a la fecha de su presentación, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Petición o derechos de petición Se trata del derecho que posee toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes debido a intereses generales o intereses particulares para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener una resolución rápida de las mismas.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más

“Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro”

Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129
empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P.
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO

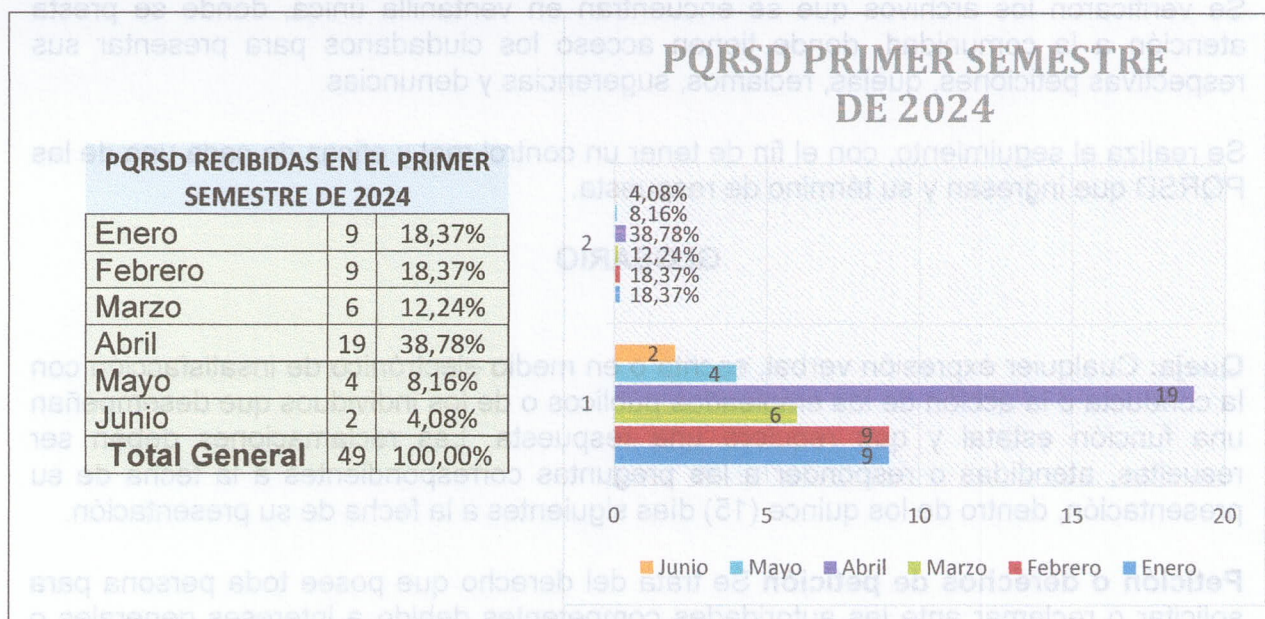
Página 4 de 7

participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en línea, de insatisfacción acerca de la prestación de un servicio o la falta de atención de una autoridad pública, es decir, una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido afectado o amenazado, ocasionado por la falta de prestación o suspensión injustificada del servicio. Se requiere que los reclamos sean resueltos, atendidos o responderán dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de su presentación.

REPORTE CONSOLIDADO PQRS

PQRS recibidas en el primer semestre de la vigencia 2024.



Análisis: Teniendo en cuenta el cuadro anterior, se puede evidenciar que, entre el periodo comprendido de enero a junio de 2024, ingresaron en total de 49 solicitudes, siendo los meses de enero, febrero y abril con el pico más alto de solicitud de información.

"Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro"

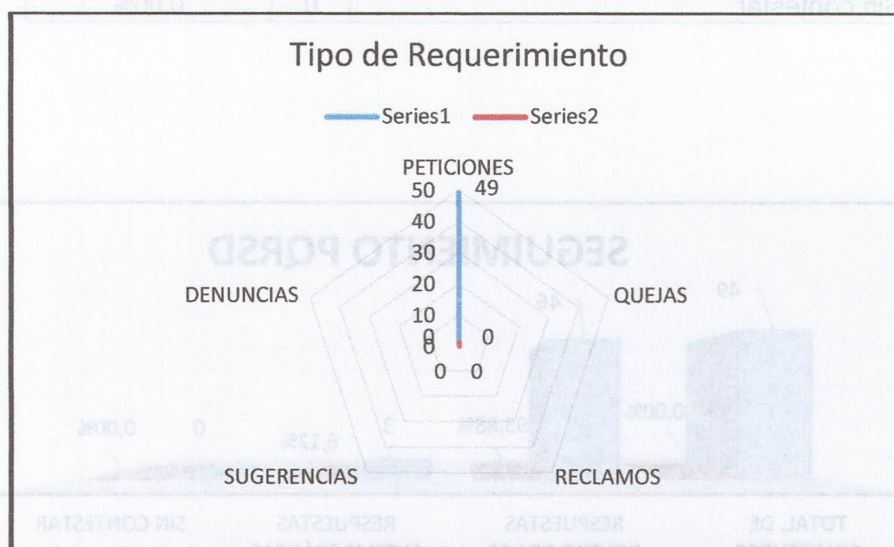
Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129
empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P.
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO

Página 5 de 7

TIPO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2024.

TIPO DE REQUERIMIENTOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024		
PETICIÓN	49	100%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%



Análisis: El tipo de requerimiento más utilizado por la comunidad son las peticiones, el cual se puede observar en la tabla gráfica anterior.

- Empresas Públicas de Piamonte AAA SAS E.S.P, recepcionó cuarenta y nueve (49) PQRSD durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio 2024.
- Empresas Públicas de Piamonte AAA SAS E.S.P, dio respuesta dentro de los términos legales a cuarenta y seis (46) PQRS.
- Se evidencia tres (3) PQRSD con respuestas extemporáneas de acuerdo a los términos establecidos de respuesta consagrado en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011.

"Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro"

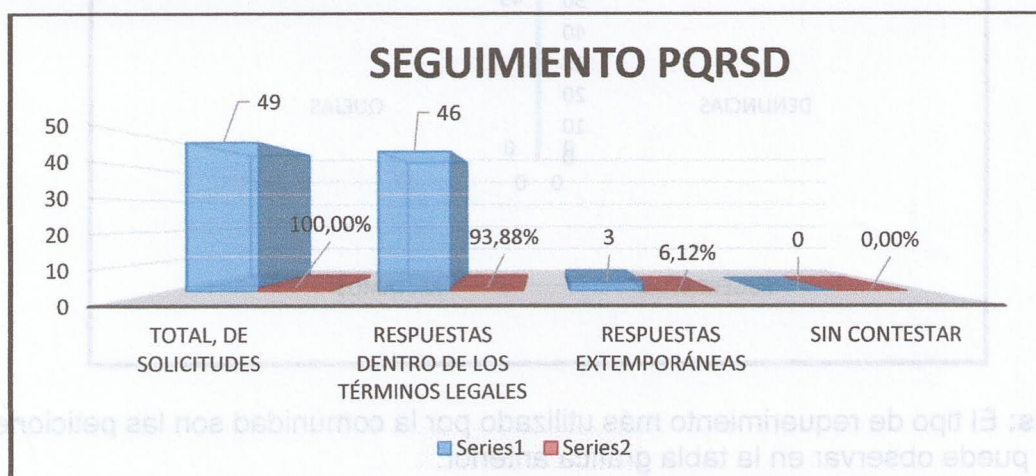
Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129
empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P.
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO

Página 6 de 7

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD

PQRSD	TOTAL GENERAL	
Total, de solicitudes	49	100,00%
Respuestas dentro de los términos legales	46	93,88%
Respuestas extemporáneas	3	6,12%
Sin contestar	0	0,00%



Análisis: en la gráfica anterior se puede evidenciar que la entidad dio respuesta oportuna en un 93,88 %, seguidamente por la respuesta extemporánea con un 6,12 % y con un 0,00% pendiente de respuesta.

Al finalizar el mes de junio, primer semestre del año 2024, no quedaron PQRSD pendientes de dar respuesta.

"Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro"

Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129
empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co

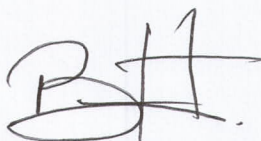
**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P.
NIT: 901.439.755-6
CONTROL INTERNO**

Página 7 de 7

RECOMENDACIONES

Con base en el análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, información, acción judicial, sugerencias y denuncias, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- 1. Es necesario dar cumplimiento a la normatividad establecida en lo que se refiere atención al ciudadano y término de respuestas (es importante respetar los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSD).*
- 2. Se recuerda a todos los funcionarios que es necesario radicar todos los documentos que salen de Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P; lo anterior en cumplimiento de los procesos que se surten dentro de la misma.*
- 3. Se sugiere a todos los funcionarios de Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P, dar respuesta de fondo a los requerimientos, además que sea en términos entendibles y de manera completa.*
- 4. Se sugiere a los responsables de la página web de la entidad, establecer controles de verificación y así hacer uso de este medio de comunicación.*
- 5. Se recomienda brindar capacitación a los funcionarios y así fortalecer la Empresa y mantener un mejoramiento continuo de la misma, frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Información. Acción Judicial, Sugerencias y Denuncias.*
- 6. Es necesario dar cumplimiento a la Resolución No 377 de 2015, mediante la cual se establecen los lineamientos para la implementación de la política del cero papel.*



BELLANITH HUACA MORA
Jefe de Control Interno.