



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 (PQRSD)
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

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





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

Periodo Evaluado: 1 julio a 31 de diciembre de 2024

INTRODUCCIÓN

La eficiencia y eficacia de la entidad Empresas Públicas De Piamonte A.A.A S.A.S. E.S.P, en la gestión pública, es elemental garantizar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. La oficina de control interno asume el rol esencial de verificar las interacciones entre la Entidad de servicios públicos y la comunidad el buen desarrollo con base de los principios, código d ética, legalidad, equidad y respeto.

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 el segundo informe semestral consolidado de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, radicadas en Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P.

El objetivo de este informe es realizar un seguimiento y evaluación a los PQRSD radicados durante el segundo semestre del 2024 (Julio – Diciembre). Al analizar la gestión mensual de estas solicitudes, se hace una recopilación de información para dar mejora e implementación de acciones correctivas y garantizar oportunas y pertinentes respuestas a la comunidad.

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 Píamente AAA S.A.S. E.S.P.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información sobre la gestión de respuesta de la dependencia de archivo y correspondencia de las PQRSD, en Empresas Públicas de Piamonte AAA S.A.S. E.S.P.
- Ejecutar un análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado.
- Realizar el análisis de la gestión de PQRSD, identificando oportunidades de mejora.
- Plantear estrategias y acciones de mejora a la gestión de los PQRSD



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

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante Empresas Públicas de Piamonte AAA SAS ESP, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el día 31 de diciembre de 2024.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia en el 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"

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 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, desarrollando mecanismo de retroalimentación continua, permitiendo a los ciudadanos evaluar el proceso de gestión de sus PQRSD y sugerir mejoras adicionales. Se identificó la dependencia con un desempeño destacado, enfatizando las mejores prácticas y proponiendo acciones correctivas cuando fuese necesario.

El informe incluye gráficos, tablas y otros elementos visuales que facilitan la comprensión de los datos y destacan las principales conclusiones y propuestas de mejora.

GLOSARIO

Petición O Derecho De Petición: Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, elevando solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución.



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

Queja: Expresión verbal, escrita o electrónica de insatisfacción con la conducta o acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su presentación.

Reclamo: Expresión verbal, escrita o electrónica de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención de una autoridad pública. Es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Los reclamos deben ser resueltos dentro de los quince (15) días siguientes a su presentación.

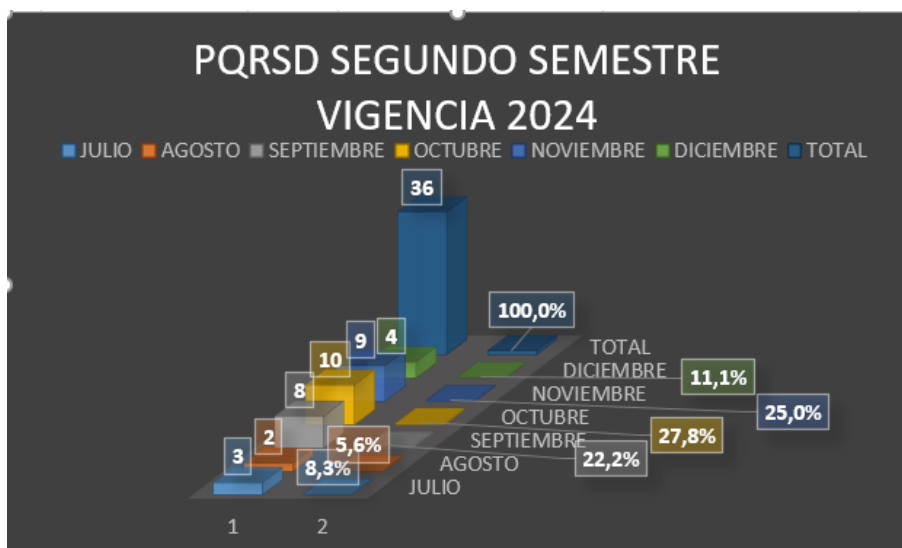
Sugerencia: Expresión verbal, escrita o electrónica de recomendación por parte del ciudadano, con el objeto de mejorar el servicio prestado en cada una de las dependencias, racionalizar el empleo de recursos o hacer más participativa la gestión pública. En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

Denuncia: Comunicación formal de un ciudadano en la que se informa sobre un acto ilegal, irregular o contrario a la normativa vigente, realizado por servidores públicos o particulares que llevan a cabo una función estatal. Las denuncias deben ser investigadas de manera exhaustiva y resueltas en el marco de los procedimientos legales correspondientes.

REPORTE CONSOLIDADO PQRS

Recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2024

PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
JULIO	3	8,3%
AGOSTO	2	5,6%
SEPTIEMBRE	8	22,2%
OCTUBRE	10	27,8%
NOVIEMBRE	9	25,0%
DICIEMBRE	4	11,1%
TOTAL	36	100,0%





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

Análisis: Teniendo en cuenta el cuadro y grafica anterior, se puede evidenciar que, entre el periodo comprendido de julio a diciembre del año 2024, ingresaron en total de 36 solicitudes, en el mes de octubre fue el mes con el mayor número de PQRSD (10 casos, 27,8% del total), seguido por noviembre (9 casos, 25,0%) y el mes de menor cantidad de PQRSD fue agosto (2 casos, 5,6%).

TIPO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024.

Durante el segundo semestre de 2024, la Empresas Públicas De Piamonte A.A.A S.A.S. E.S.P, reporto haber recibió un total de 36 requerimientos clasificados únicamente como peticiones. Los datos indican que no se registraron quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en este periodo.

A continuación, se presenta un breve análisis de esta información:

TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024

PETICIONES	36	100%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%





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

Análisis: El tipo de requerimiento más utilizado por la comunidad son las peticiones, el cual se puede observar en la tabla gráfica anterior, representando el 100% del total.

Podemos interpretar que los ciudadanos de Piamonte, Cauca, están utilizando principalmente el derecho de petición para interactuar con la Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, solicitando información o acciones específicas.

- Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, recibió (36) PQRSD durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre del 2024.
- Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, dio respuesta dentro de los términos legales a treinta y cinco (35) PQRS.
- Se evidencia una (1) PQRSD con respuestas extemporáneas de acuerdo a los términos establecidos de respuesta consagrado en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011.

Ausencia de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: La ausencia de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias podría indicar varias situaciones:

- **Satisfacción General:** Los ciudadanos pueden estar generalmente satisfechos con los servicios y la atención proporcionada por la administración, lo que reduciría la necesidad de presentar quejas o reclamos.
- **Desconocimiento o Falta de Canales:** Puede haber un desconocimiento de los canales disponibles para presentar quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o una falta de confianza en que estos requerimientos sean atendidos adecuadamente.
- **Subregistro o Clasificación Errónea:** Es posible que haya un subregistro o una clasificación errónea de los requerimientos, donde quejas, reclamos, sugerencias y denuncias hayan sido registradas incorrectamente como peticiones.

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE LOS DOS SEMESTRES DE LA VIGENCIA 2024

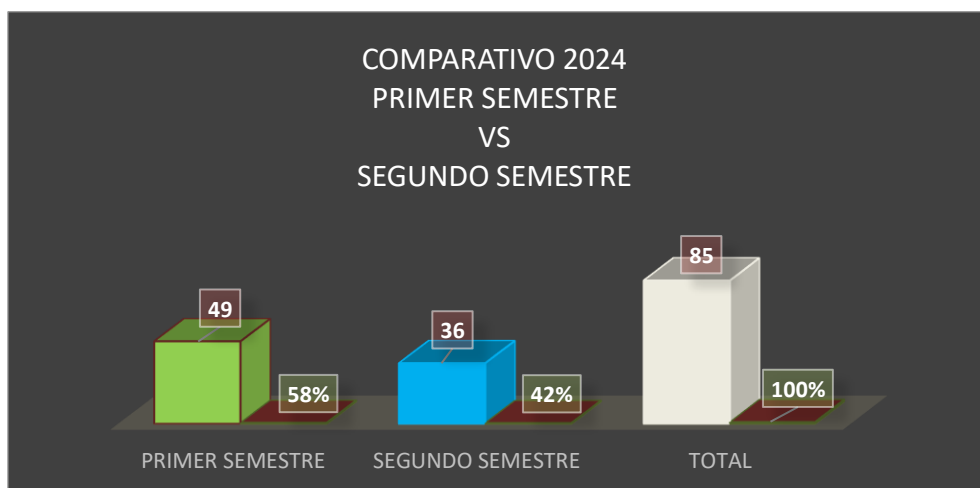
El análisis comparativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, departamento del Cauca, durante el primer y segundo semestre del 2024 revela cambios significativos en el volumen de requerimientos.

A continuación, se presentan las observaciones y análisis de estos datos:



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

COMPARATIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024 VS SEGUNDO SEMESTRE 2024		
PRIMER SEMESTRE	49	58%
SEGUNDO SEMESTRE	36	42%
TOTAL	85	100%



Observaciones y Análisis

Reducción en el segundo Semestre vigencia 2024

La cantidad de PQRSD recibidas en la Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, en el segundo semestre de 2024, fue de 36, lo que representa una disminución del 16% en comparación con el primer semestre de 2024 (49) PQRSD.

Distribución Anual de PQRSD:

El 58% del total de PQRSD se concentró en el primer semestre vigencia 2024, mientras que el 42% corresponde al segundo semestre vigencia 2024. Esta distribución sugiere una ligera disminución en la actividad de PQRSD en la segunda mitad del año.



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

Factores Potenciales de la Reducción:

- **Resolución de Solicitudes Previas:** El desarrollo de las actividades administrativas podría haber contribuido a una reducción en el volumen de solicitudes en el segundo semestre.
- **Estrategias Efectivas de Atención:** Es posible que la mejora en los procesos de gestión de PQRSD durante el segundo semestre haya resultado en una menor acumulación de solicitudes en la segunda mitad del año.
- **Estacionalidad:** Factores externos, como periodos vacacionales en diciembre, pueden haber influido en la reducción de PQRSD en los últimos meses del año.

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 A.A.A 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 AAAS.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.

LUIS EDUARDO CORREA CORRALES
Control Interno

Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P