

# CUMPLIMIENTO LEY 1474 DE 2001



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS

II SEMESTRE DE 2023

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA  
EMSERCOTA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: JULIO A DICIEMBRE DE 2023

## INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2.015, “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”, la cual modificó lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo I, Derecho de petición, Capítulo II, Derecho de petición ante autoridades, “Por el cual se regula el derecho fundamental de petición ante autoridades” y la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76 del capítulo IV, “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”.

Por lo anterior, la Jefe de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP en aras de realizar seguimiento a los tiempos y calidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones, verifica que la atención a estas se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rinde un informe semestral sobre el resultado obtenido, basado en lo estipulado en las leyes y decretos reglamentarios.

En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace 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 prestación del servicio.

Se hace entrega del informe de PQRS de Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP ; acorde a la atención prestada durante el segundo semestre de 2023 identificando y verificando el cumplimiento de este procedimiento con fines de brindar una buena atención y asegurar la satisfacción de la ciudadanía del municipio de Cota y partes interesadas .

## OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a las funciones de Control Interno en cuanto a PQRS, artículo 53 ley 190 de 1995.
- Identificar el número de peticiones gestionadas por Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP durante el segundo semestre de 2023.
- Evaluar y verificar el cumplimiento y oportunidad de respuesta de las peticiones quejas y reclamos de conformidad con el procedimiento establecido.
- Realizar recomendaciones que permitan una mejora al procedimiento de atención al Usuario.

## ALCANCE

Inicia con el análisis de: tipo de peticiones recibidas, oportunidad de respuestas, comportamiento por dependencia y canales de participación de las Peticiones presentadas a la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP correspondientes al segundo semestre de 2023.

Y finaliza con la presentación del informe de evaluación al procedimiento de Atención al Usuario y las recomendaciones pertinentes.

## ASPECTOS NORMATIVOS

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74: consagran el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3: trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos.
- Código Contencioso Administrativo: determina los alcances de la función administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales.
- Ley 1474 de 2011 capítulo VI Artículo 76: prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1437 de 2011, en el Capítulo I, Derecho de petición, Capítulo II, Derecho de petición ante autoridades, “Por el cual se regula el derecho fundamental de petición ante autoridades”.

## DEFINICIONES

**Peticiones:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Derecho de Petición:** El Derecho de Petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de tutela.

**Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias que deben ser resueltas dentro de los 30 días hábiles. Consultas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias que deben ser resueltas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

**Peticiones de interés particular o general:** Cuando se hace llegar a las autoridades la solicitud del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, con miras a que se tomen las medidas pertinentes, sean éstas de carácter individual o colectivo. El término de respuesta corresponde a los 15 días hábiles.

**Solicitud o petición de información:** Petición que se hace a las autoridades, para que éstas den a conocer cómo han actuado, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias y/o permitan el acceso a documentación que reposa en la entidad, en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para su respuesta.

**Quejas:** Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la entidad en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrija o se adopten las medidas pertinentes.

**Reclamos:** Igualmente son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un Derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

## TOTAL, DE PQRSD RADICADOS EN SEGUNDO SEMESTRE 2023

Durante el Segundo semestre del año 2023 la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP, recibió un total de 757 documentos radicados de los cuales 259 fueron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondientes así:

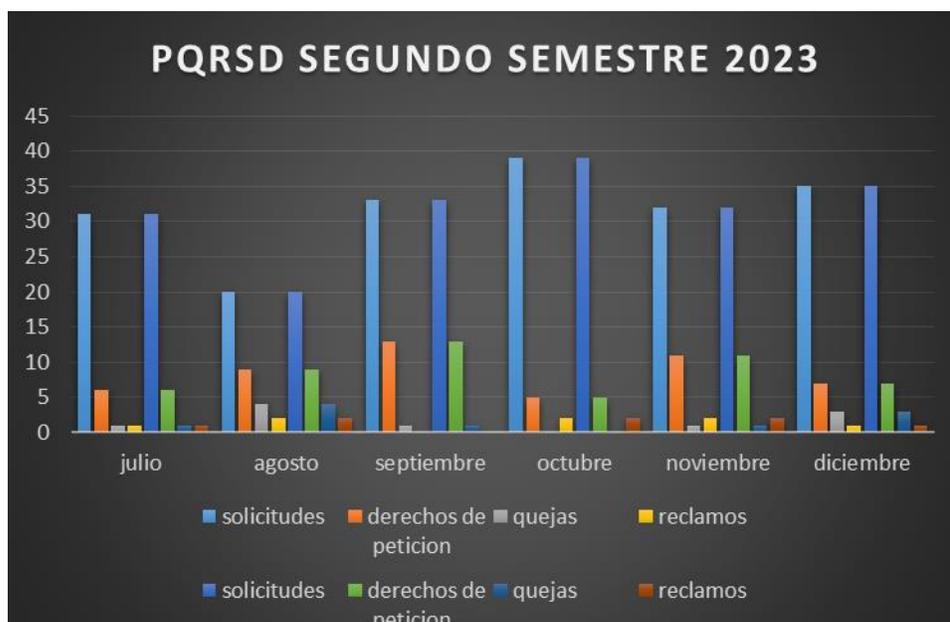
Tipo de Comunicación	Cantidad	%
TOTAL PETICIONES	190	73.35%
DERCHOS DE PETICIÓN	51	19.69%
TOTAL QUEJAS	10	1.39%
TOTAL RECLAMOS	8	3.8%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,0%</b>



Conforme a los canales de atención con los que cuenta EMSERCOTA S.A. E.S.P., del 01 de julio al 31 de diciembre del 2023 se recepción un total 259 PQRSD distribuidas así:



	SOLICITUDES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS
Julio	31	6	1	1
Agosto	20	9	4	2
Septiembre	33	13	1	0
Octubre	39	5	0	2
Noviembre	32	11	1	2
Diciembre	35	7	3	1



## RECOMENDACIONES

1. Se hace necesario que la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP siga fortaleciendo e implemente diferentes estrategias para el cumplimiento de los tiempos en la respuesta de las diferentes PQRS presentadas por la comunidad y partes interesadas.
2. Generar un mecanismo de atención a PQRSD para las personas que tienen discapacidad con movilidad reducida, ya que no se cuenta con ningún medio.
3. Se recomienda realizar la Gestión para obtener el software de correspondencia de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP ya que se debe buscar las herramientas para poder ver la trazabilidad, manejo y protección de las diferentes PQRSD de la Empresa y poder sacar análisis de datos y toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
4. Mantener la recepción de PQRSD por la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP [www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co) , en físico por la V.U.C. y el correo electrónico [emsercota@hotmail.com](mailto:emsercota@hotmail.com), evitar la recepción de PQRS por los correos de todas las dependencias, así poder controlar por medio de la V.U.C el radicado, seguimiento y control de respuesta.

Lo anterior teniendo en cuenta que al llegar a los diferentes correos de las dependencias puede perderse el control, no pasar a radicación en V.U.C. quedar sin seguimiento o por el contrario dar doble respuesta.

5. Publicar la relación de derechos de petición que les sean formulados, en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento, dando cumplimiento a la circular externa 001 de 2011 del Concejo Asesor del Gobierno Nacional.
6. Incluir en las redes sociales el link para radicación de PQRSD, remitiendo directamente al existente en la página web de la Empresa.
7. Mantener informada a la comunidad sobre los medios de atención existentes para recepción de PQRSD dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012.

8. Se hace necesario seguir capacitando a las personas responsables de ventanilla única en temas referentes de Atención al Ciudadano, comunicación asertiva, lenguaje claro, en busca de la mejora en la atención y satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

El presente informe debe ser publicado en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP.

Informe presentado por:

Original Firmado

Gimena Pulido Díaz

Jefe de Control Interno