



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMSERCOTA S.A. E.S.P.

VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2023



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMSERCOTA S.A. E.S.P.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

Emsercota S.A. E.S.P., cuenta con cuatro canales de atención, para que los ciudadanos y los grupos de intereses puedan manifestar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre los asuntos que le competen a la empresa.

- **Escrito:** La información que se desea comunicar o se ha comunicado se materializó mediante escritura, por medio de un texto, correo físico o postal
- **Presencial:** Contacto personalizado de los usuarios con los servidores públicos de Emsercota S.A. E.S.P., en el momento que ingresan a las instalaciones de la entidad.
- **Telefónico:** Permite que se contacten los usuarios de manera verbal con los servidores públicos de Emsercota S.A. E.S.P., por medio telefónico.
- **Virtual:** Medio de conversación que permite al usuario y al servidor público de Emsercota S.A. E.S.P., uso de la tecnología, redes sociales, chat, redes sociales institucionales, audio o videos para ponerse en contacto con la entidad.

DERECHO DE PETICIÓN

Los usuarios internos, externos, grupos, organizaciones o asociaciones. Tienen derecho a presentar solicitudes o reclamaciones a las autoridades para el reconocimiento de un derecho, ya sean por motivos de interés general o particular de manera respetuosa verbal o escrita y a obtener resoluciones completas sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho. Ya que toda actuación que comience una persona ante las autoridades involucra el derecho de petición según el artículo 23 de la constitución política. El derecho de petición se puede realizar de las siguientes maneras.

- **Solicitud de Información:** Petición de acceso a la información que realiza el usuario a la entidad sobre la información de documentos, actas adelantadas por la entidad.
- **Consulta:** Petición que realiza el usuario para un caso o asunto que tenga que ver con temas de los servicios que le compete a la entidad, en el cual

interviene el análisis jurídico y/o técnico, por el cual se da trámite al correspondiente concepto.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMSERCOTA S.A. E.S.P.

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción, que tenga que ver con el comportamiento inadecuado del personal de la entidad.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad sobre los servicios prestados de la entidad, en el cual conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Proponer o insinuar por un usuario a la entidad al mejoramiento de un proceso, procedimiento y/o servicio.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades de requerimientos de los servicios destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

OBJETIVO

Verificar que todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se tramiten en los términos legales, dando cumplimiento a la atención ciudadana, para contribuir en la mejora continua en cada uno de los procesos de la entidad.

MARCO LEGAL

Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 13.** “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 15.** “Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código”.

Decreto 2623 de 2009 **ARTÍCULO 12.** “*Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano*”.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMERCOTA S.A. E.S.P.

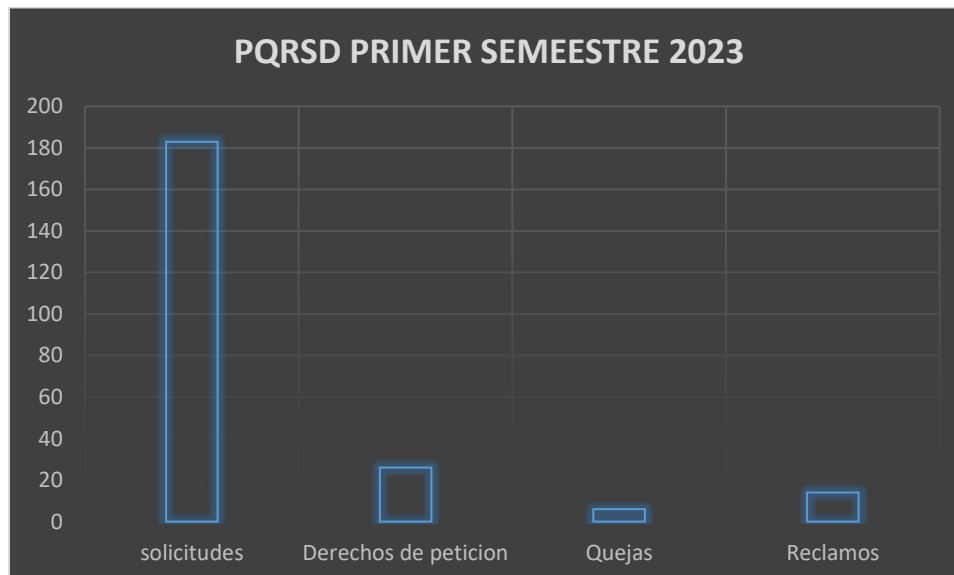
Emsercota S.A. E.S.P, describe el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, recibidas durante el segundo semestre (01 de enero al 30 de junio de 2023) por los diferentes canales de atención presentados por los usuarios.

De acuerdo a la información analizada, se realiza las recomendaciones que se consideren pertinentes con el objetivo de mejorar la prestación del servicio.

Los canales que maneja Emsercota S.A. E.S.P., son escritos, presenciales, telefónico y virtual.

INFORMACIÓN RECIBIDA POR MODALIDAD DE PETICIONES.

Del 01 de enero al 30 de junio del 2023, Emsercota S.A. E.S.P., fueron radicadas en ventanilla única de 622 documentos de los cuales fueron 183 solicitudes de información, 26 derechos de petición, 6 quejas 14 reclamos.



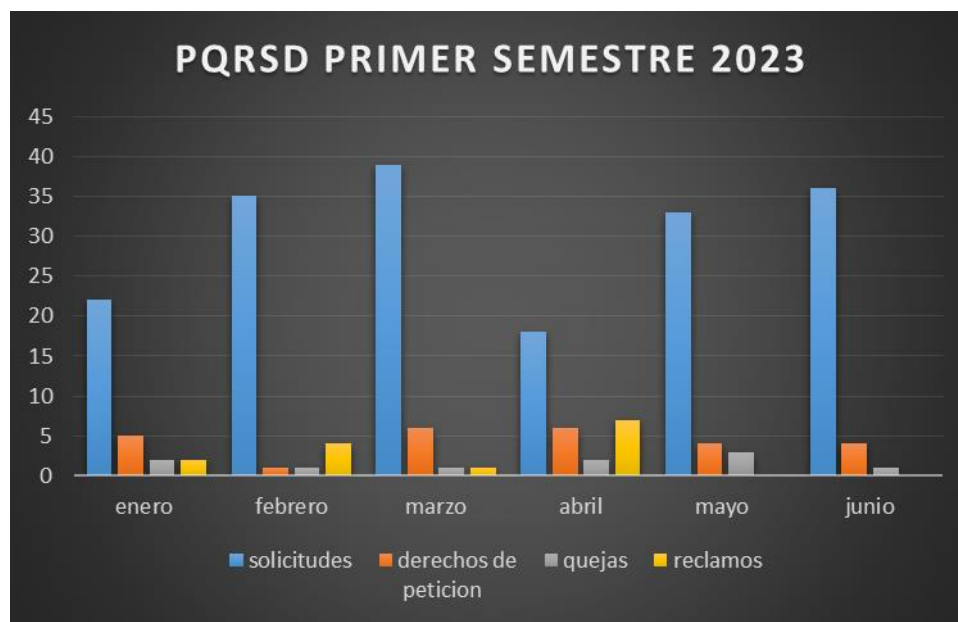
Total PQRD PRIMER SEMESTRE 2023



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMSERCOTA S.A. E.S.P.

Conforme a los canales de atención con los que cuenta EMSERCOTA S.A. E.S.P., del 01 de enero al 30 de junio del 2023 se recepción un total 233 PQRSD distribuidas así:

| | solicitudes | derechos de peticion | quejas | reclamos |
|---------|-------------|-------------------------|--------|----------|
| enero | 22 | 5 | 2 | 2 |
| febrero | 35 | 1 | 1 | 4 |
| marzo | 39 | 6 | 1 | 1 |
| abril | 18 | 6 | 2 | 7 |
| mayo | 33 | 4 | 3 | 0 |
| junio | 36 | 4 | 1 | 0 |



N



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD EMSERCOTA S.A. E.S.P.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe validar los Procedimientos documentados y los controles existentes en el seguimiento de PQRSD, para minimizar riesgos de silencios Administrativos positivos y sanciones disciplinarias.
- ✓ Fortalecer la página web como herramienta de radicación de PQRSD para la comunidad y demás partes interesadas.

Original Firmado
Gimena Pulido Díaz
Apoyo Control Interno.