

INFORME DE PQR'S Y DERECHOS DE PETICION

INFORME PRIMER SEMESTRE 2020



SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Los informes corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los derechos de petición, quejas, reclamos, prestación de servicio de atención al público por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA SA ESP, en cumplimiento al Artículo 13 al 33 de la ley 1755 del 2015 artículo 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Las funciones de AGUAS MOCOA SA ESP están al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento y actuación referente a la atención al público y celeridad en contestar los derechos de petición dentro del término legal.

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA SA ESP., pone a disposición de la comunidad en general el **INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN** del PRIMER SEMESTRE de la vigencia fiscal 2.020.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER
SEMESTRE DE 2020**

ELIAS MALUA SAYALPUD
Jefe de Control Interno

MOCO A PUTUMAYO

SEPTIEMBRE DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
3.	ALCANCE	5
4.	METODOLOGÍA.....	5
5.	MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.	5
6.	INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.1	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	8
7.	RECOMENDACIONES	20

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2020

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en el artículo 76 establece, (...) *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 este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se analiza sobre el total de las PQRS., recibidas por la entidad, se analiza cada uno de los radicados seleccionados, se hace necesario que la información de las PQR sean procesadas en un Sistema de Información, en el cual la entidad registre las respuestas a los peticionarios. Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulen con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- ✓ Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.

- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el PRIMER semestre de 2020, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que presenta el área comercial, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte enero a junio de 2020, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes.

5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, 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. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.*

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos". El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; "*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".*

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la

prestación de un servicio o la gestión institucional.

- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince **15 días hábiles**, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez 10 días hábiles** y las de consulta, en término de **30 días hábiles**. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1º de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó "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"

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

Asimismo, para el presente informe se tiene en cuenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el gobierno nacional, en virtud de la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica y emergencia sanitaria, tras la pandemia causada por el COVID-19, que en su artículo quinto 5º, decretó la ampliación de términos para atender las peticiones, en la siguiente forma, (...) *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción (...)

6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Para el seguimiento y evaluación se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las

PQRS., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, la cual fue suministrada en forma general en un cuadro Excel, cargado de manera manual, es decir esta no fue clasificada por modalidad de petición, ni se determinó cuantas fueron remitidas por dependencia.

De la información entregada, se corroboró que durante el periodo mencionado, ingresaron a la entidad un total de cuatrocientos ochenta y dos 393 PRQS., las cuales fueron radicadas y transferidas a las diferentes dependencias, no obstante por la forma en que se recibe la información, a la Oficina de Control Interno, se le dificulta identificar y clasificar de manera detallada cada PQR teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con el sistema de información acorde a la necesidad de este proceso.

6.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

La Oficina de Control Interno, en procura de establecer fortalezas y debilidades sobre la efectividad en el trámite y la oportunidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, teniendo en cuenta que el volumen de peticiones no es elevado, procedió a analizar el equivalente al 100%, de las 393 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de trescientos noventa y tres (393) radicados, discriminados por mes, a los cuales se realizó un análisis, en relación a los reportes enviados al sistema nacional SUI, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla Nro. 01 - PQRS analizadas mes Enero de 2020				
NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	02/01/2020	02/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	02/01/2020	02/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	02/01/2020	02/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	02/01/2020	02/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	08/01/2020	08/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	08/01/2020	08/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	08/01/2020	08/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	09/01/2020	09/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	10/01/2020	10/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	10/01/2020	10/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	13/01/2020	13/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	13/01/2020	13/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

18	13/01/2020	13/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	13/01/2020	13/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	14/01/2020	14/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	14/01/2020	14/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	14/01/2020	14/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	15/01/2020	15/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	15/01/2020	15/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	15/01/2020	15/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	16/01/2020	16/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	17/01/2020	17/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	17/01/2020	17/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	17/01/2020	17/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	17/01/2020	17/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	14/01/2019	14/01/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	14/01/2019	14/01/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	17/01/2020	17/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	20/01/2020	20/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	20/01/2020	20/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	16/01/2019	16/01/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	16/01/2019	16/01/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	16/01/2019	16/01/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	20/01/2020	20/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	21/01/2020	21/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	21/01/2020	21/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	22/01/2020	22/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	22/01/2020	22/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	22/01/2020	22/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	23/01/2020	23/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	23/01/2020	23/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	23/01/2020	23/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	24/01/2020	24/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	27/01/2020	27/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	27/01/2020	27/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	27/01/2020	27/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	27/01/2020	27/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
53	28/01/2020	28/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	28/01/2020	28/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	28/01/2020	28/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	28/01/2020	28/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	29/01/2020	29/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	29/01/2020	29/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	30/01/2020	30/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
60	30/01/2020	30/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

61	31/01/2020	31/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
62	31/01/2020	31/01/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	62
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerian respuestá	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de enero se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	03/02/2020	03/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	04/02/2020	04/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	05/02/2020	05/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	05/02/2020	05/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	05/02/2020	05/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	05/02/2020	05/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	06/02/2020	06/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	06/02/2020	06/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	06/02/2020	06/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	06/02/2020	06/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	07/02/2020	07/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	07/02/2020	07/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	07/02/2020	07/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

24	07/02/2020	07/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	10/02/2020	10/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	10/02/2020	10/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	10/02/2020	10/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	10/02/2020	10/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	10/02/2020	10/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	11/02/2020	11/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	12/02/2020	12/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	13/02/2020	13/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	13/02/2020	13/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	13/02/2020	13/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	13/02/2020	13/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	13/02/2020	13/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
53	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	14/02/2020	14/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	17/02/2020	17/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	17/02/2020	17/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
60	17/02/2020	17/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
61	17/02/2020	17/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
62	17/02/2020	17/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
63	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
64	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
65	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
66	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

67	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
68	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
69	18/02/2020	18/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
70	20/02/2020	20/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
71	20/02/2020	20/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
72	20/02/2020	20/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
73	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
74	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
75	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
76	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
77	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
78	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
79	21/02/2020	21/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
80	24/02/2020	24/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
81	24/02/2020	24/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
82	24/02/2020	24/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
83	24/02/2020	24/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
84	25/02/2020	25/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
85	25/02/2020	25/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
86	25/02/2020	25/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
87	26/02/2020	26/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
88	27/02/2020	27/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
89	27/02/2020	27/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
90	27/02/2020	27/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
91	27/02/2020	27/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
92	28/02/2020	28/02/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	92
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de febrero se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

NUMERO DE PQRS O	FECHA DE	FECHA DE	OBSERVACION TENIENDO EN	ESTADO DEL TRAMITE
------------------	----------	----------	-------------------------	--------------------

DERECHO PETICION	RECIBIDO	RESPUESTA	CUENTA LA RESPUESTA	
1	02/03/2020	02/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	02/03/2020	02/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	04/03/2020	04/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	04/03/2020	04/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	04/03/2020	04/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	04/03/2020	04/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	05/03/2020	05/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	05/03/2020	05/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	05/03/2020	05/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	06/03/2020	06/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	07/03/2020	07/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	07/03/2020	07/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	11/03/2019	11/03/2019	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	10/03/2020	10/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	11/03/2020	11/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	11/03/2020	11/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	11/03/2020	11/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	12/03/2020	12/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	13/03/2020	13/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	13/03/2020	13/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	16/03/2020	16/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	19/03/2020	19/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	19/03/2020	19/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	19/03/2020	19/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

42	20/03/2020	20/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	20/03/2020	20/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	20/03/2020	20/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	20/03/2020	20/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	24/03/2020	24/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	25/03/2020	25/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
53	26/03/2020	26/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	26/03/2020	26/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	26/03/2020	26/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	26/03/2020	26/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	27/03/2020	27/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	29/03/2020	29/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	29/03/2020	29/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
60	31/03/2020	31/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
61	31/03/2020	31/03/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	61
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de marzo se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	01/04/2020	01/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	01/04/2020	01/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	02/04/2020	02/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	02/04/2020	02/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	02/04/2020	02/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

6	02/04/2020	02/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	03/04/2020	03/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	04/04/2020	04/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	06/04/2020	06/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	06/04/2020	06/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	06/04/2020	06/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	06/04/2020	06/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	07/04/2020	07/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	07/04/2020	07/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	08/04/2020	08/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	13/04/2020	13/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	13/04/2020	13/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	13/04/2020	13/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	14/04/2020	14/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	16/04/2020	16/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	16/04/2020	16/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	15/04/2020	15/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	19/04/2020	19/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	20/04/2020	20/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	20/04/2020	20/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	20/04/2020	20/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	20/04/2020	20/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	21/04/2020	21/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	21/04/2020	21/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	21/04/2020	21/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	21/04/2020	21/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	22/04/2020	22/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	23/04/2020	23/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	23/04/2020	23/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	23/04/2020	23/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	23/04/2020	23/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	23/04/2020	23/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

49	27/04/2020	27/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	28/04/2020	28/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	28/04/2020	28/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
53	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	29/04/2020	29/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
60	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
61	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
62	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
63	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
64	30/04/2020	30/04/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	64
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de abril se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	04/05/2020	04/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	04/05/2020	04/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	04/05/2020	04/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	04/05/2020	04/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	08/05/2020	08/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	08/05/2020	08/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	11/05/2020	11/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	11/05/2020	11/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	12/05/2020	12/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

10	12/05/2020	12/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	12/05/2020	12/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	12/05/2020	12/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	12/05/2020	12/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	13/05/2020	13/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	14/05/2020	14/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	15/05/2020	15/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	15/05/2020	15/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	18/05/2020	18/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	18/05/2020	18/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	18/05/2020	18/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	18/05/2020	18/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	19/05/2020	19/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	19/05/2020	19/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	20/05/2020	20/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	20/05/2020	20/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	20/05/2020	20/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	21/05/2020	21/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	21/05/2020	21/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	22/05/2020	22/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	22/05/2020	22/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	26/05/2020	26/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	26/05/2020	26/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	27/05/2020	27/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	28/05/2020	28/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

53	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
60	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
61	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
62	29/05/2020	29/05/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 10 - Peticiones Realizadas mes Mayo de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	62
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de mayo se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

Tabla Nro. 11 - PQRS analizadas mes Junio de 2020				
NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	02/06/2020	02/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	02/06/2020	02/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	02/06/2020	02/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	03/06/2020	03/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	04/06/2020	04/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	04/06/2020	04/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	05/06/2020	05/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	08/06/2020	08/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	08/06/2020	08/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

16	08/06/2020	08/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	09/06/2020	09/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	09/06/2020	09/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	10/06/2020	10/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	10/06/2020	10/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	10/06/2020	10/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	11/06/2020	11/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	11/06/2020	11/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	16/06/2020	16/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	16/06/2020	16/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	16/06/2020	16/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	17/06/2020	17/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	17/06/2020	17/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	18/06/2020	18/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	19/06/2020	19/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	19/06/2020	19/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	19/06/2020	19/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	23/06/2020	23/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	23/06/2020	23/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	23/06/2020	23/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	24/06/2020	24/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	24/06/2020	24/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	25/06/2020	25/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	25/06/2020	25/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	26/06/2020	26/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	30/06/2020	30/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	30/06/2020	30/06/2020	IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 12 - Peticiones Realizadas mes Junio de 2020

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	52
No se evidencio respuesta o notificación	0

No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

Del análisis de la información plasmada en las tablas anteriores, se observa que el 100% de solicitudes fueron atendidas oportunamente, pendiente el trámite de elevarlas a un sistema de información adecuado, para su administración y generación de informes a entes de control.

Tabla Nro. 13 - Situación General PQRS analizadas en el semestre	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	393
No se evidencio respuesta o notificación	-
No requerían respuesta	-
Finalizadas Sistema SYS APOLO	-

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta y se envían el último día de vencimiento.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es pertinente continuar con esa buena disposición, para gestionar la respuesta a las peticiones, el monitoreo de los tiempos se realiza de manera manual por parte del personal a cargo de este proceso.
- ✓ Se debería finalizar de manera apropiada y oportuna los trámites a través de un Sistema Electrónico, toda vez que es a través de una herramienta que se obtienen las estadísticas sobre las PQRS que ingresan y se efectúe el monitoreo de los tiempos de respuesta, como también facilitaría la realización y validación de informes, para ser presentados de una manera oportuna y organizada.
- ✓ En el evento que se dificulte dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, es preciso emitir una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario. No obstante, es ineludible resolver de fondo la petición.
- ✓ Es preciso que el personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, continúe con el seguimiento y generación de informes en forma periódica, con el propósito de prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones y efectúe la identificación y clasificación de las diferentes peticiones, de acuerdo a su modalidad, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.
- ✓ Impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las

peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley, pendiente la finalización en un Sistema de Información.



ELIAS MALUA SAYALPUD

Jefe de Control Interno
AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.

