



Superservicios
del
Municipio de Armenia
Prestados por
EPA

icontec
ISO 9001
CER183001

icontec
ISO 14001
CER843406

Net
CERTIFICADO

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2022 PQDRS EPA ESP

OFICINA DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN

Elaborado Por: Hugo Andrés Echeverri Alzate-Profesional Universitario II
María Jose Bolivar Barrera – Contratista Profesional de Apoyo

Revisado Por: Jorge Andrés Púlido Restrepo – Director Dirección Control de Gestión



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co



CONTENIDO

1. Introducción

2. Objetivo

3. Alcance

4. Marco Legal

5. Metodología

6. Presentación

7. PQRDS Recibidas

8. Eje Temático

9. PQRDS Por Eje Temático

10. Estado

11. Dependencias

12. Análisis PQRDS

13. PQRDS Vencidos

14. Conclusiones

15. Recomendaciones



1

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) por medio de la Dirección de Control de Gestión en cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, estudio la practica del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) presentados por los usuarios a quienes se les presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la ciudadanía en general.

A la par, se verifico el cumplimiento de los términos para responder las diferentes modalidades de derecho de petición, respuesta que debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.



Introducción





- Realizar un informe a la Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, verificando el cumplimiento de los niveles y prácticas en la atención ciudadana a partir de la valoración de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del Segundo Semestre de 2022.
- Realizar las recomendaciones sobre la evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias con el fin de ayudar con la mejora del servicio y que se cumpla las expectativas de los usuarios en medida con el objeto social de la Empresa.

Objetivos



Alcance



Revisar el debido ejercicio del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento aplicado sobre la Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP; basados en la selección de una muestra de las PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre del año 2022.



- Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- Ley 87 de 1993, por la cual se limitan las normas básicas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III.
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II.
- Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias“ PQRDS” GG-D-015 EPA ESP.
- Manual de Procesos y Procedimientos AM-P-007 Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". EPA ESP.
- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019 EPA ESP
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.

Marco Legal



Metodología

A través de la intranet se filtra un listado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS de la Empresa, recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción del segundo semestre del año 2022. La Dirección Control de Gestión en su rol de evaluación y seguimiento, revisa la información de cada proceso y la del Aplicativo PQRDS, Para comparar y establecer si se cumplen con los tiempos de respuesta dispuestos por la ley.



Presentación

El presente informe se realizó con base a la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET, la información pertenece al periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022 a través del informe arrojado por el sistema, la información fue organizada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y proceso que atendió y dio respuesta al requerimiento interpuesto por el usuario.

6

Superservicios
Por
Mejores Resultados



CER183001



CER843406



@EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

7

PQRDS Recibidas



Personal
1484

Representa el 56.73%



Correo Certificado
1

Representa el 0.04%



Total PQRDS
2616



Web
460

Representa el 17.58%



Correo Electrónico
671

Representa el 25.64%





FALLO DE TUTELA: Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 01 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

DENUNCIA: Poner en conocimiento por parte de un consumidor ante una Autoridad Administrativa de unos hechos que sustentan una posible vulneración de sus derechos, así como los derechos de otros consumidores.

RECURSO DE APELACIÓN: Que el superior del juez se pronuncie respecto a la providencia impugnada y decida al estudiarla si procede confirmarla revocarla o modificarla

RECURSO DE REPOSICIÓN: Herramienta ordinaria utilizada contra las decisiones administrativas, con la cual se busca que la persona que tomó la decisión evalúe las inconsistencias presentadas en el acto administrativo, con el fin de que el mismo sea revocado o reformado de acuerdo con los argumentos presentados.

RECURSO DE APELACIÓN EN SUBSUDIO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN. la impugnación va primero al funcionario que expidió la Resolución y si éste no acoge los argumentos del recurrente y confirma su decisión, el asunto sube al superior para su revisión.

PETICIÓN: Facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes el Código Contencioso Administrativo.

FELICITACIÓN Manifiestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso agradable para él .

QUEJA: es una expresión que denota molestia o disgusto, puede ser expresada de manera oral o escrita; es común en entes o instituciones gubernamentales en donde se emiten quejas por el incumplimiento de algún pacto o cláusula.

RECLAMO: Es un pedido que se realiza a modo de exigencia, inconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato o un daño.

SOLICITUD: Es un documento en el que se solicita formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional. En este sentido, el concepto de solicitud es muy amplio, ya que se puede solicitar gran cantidad de asuntos.

TUTELA: Mecanismo constitucional para la protección de derechos fundamentales , Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 01 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

Fuente de Información: Ley 1755 de 2015 , Ley 2207 del 2022, Sentencia de la corte Institucional T-230 del 2020

PQRDS Por Eje Temático



10

ESTADO



EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co



DEPENDENCIAS





ANALISIS PQRDS

De forma aleatoria se recogió una muestra de las PQRDS clasificadas como Denuncia, Solicitud de información, Petición, Fallo de Tutelas, Reclamos, Solicitudes. Lo anterior con el fin de analizar cada una, y verificar que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 del 2015. Lo cual se ilustra en el siguiente cuadro:

ANALISIS PQRDS

TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Denuncia. 2022PQR930117	10/11/2022	Queja por el estado en que dejaron una reparación en la carrera 15 con calle 19 donde hicieron una reparación de un tubo hidráulico roto y no conservaron el diseño arquitectónico de la vía peatonal y no reinstalaron los baldosines que sacaron é hicieron un trabajo mediocre. Así mismo los escombros que dejaron no han Sido retirados ya hace dos meses.	Gestión de Distribución de Agua Potable	15 de noviembre del 2022, dieron respuesta al requerimiento.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Denuncia. 2022PQR159404	30/06/2022	Denuncia del condominio el Carmelo, casa 5. donde suspendieron el servicio de agua quitando el contador, por deuda, sin embargo, la propietaria en horas de la noche o madrugada saca una manguera y desde la caja del contador. Y genera lagunas de agua y eso produce mosquitos.	Dirección Comercial	El 09 de agosto del 2022, se dio respuesta, informando al quejoso que efectivamente si está suspendida, razón por la cual se ordenó a la Empresa Contratista encargada de las Suspensiones, realizar una visita y suspender nuevamente el predio	La respuesta no fue brindada dentro de los términos legales de la ley 1755 de 2015.
Denuncia. 2022PQR217887	21/07/2022	Queja anónima por posible conexión fraudulenta en el supermercado que se encuentra ubicado en el primer piso dela propiedad horizontal Cibeles, solicitan visita por parte de EPA ESP a fin de corroborar la información.	Gestión de Control Pérdidas	El 10 de agosto del 2022, se da respuesta, informando que el establecimiento de comercio se encuentra legalizando la instalación del medidor, sin que ello signifique la configuración de una conexión fraudulenta.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Denuncia: 2022PQR173426	7/07/2022	Denuncia por disposición inadecuada de residuos ordinarios, corte y poda de césped por parte del conjuntos campestre Bosques del Edén,	Gestión Aseo	El 29 de julio del 2022 se dio respuesta en cuanto a que dicha problemática no se encuentra dentro de las competencias de la empresa, por lo tanto, se le sugiere buscar el apoyo del cuadrante de Policía del sector, con el fin de que estos realicen el respectivo seguimiento y control, e impartan las sanciones correspondientes a las personas que realicen la inadecuada disposición de los residuos conforme lo establecido en la ley 1259 de 2008 comparendo ambiental y nuevo código nacional de policía y convivencia.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015



TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Derecho de petición 2022PQR641605	23/10/2022	Solicitud información – seguimiento problemática optimización colector Venus.	Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	26 de diciembre del 2022 Para su información y fines pertinentes, me permito adjuntar el oficio GRTAR – 1064 del 20 de diciembre de 2022, donde se le da respuesta a la Doctora Mónica del Pilar Gómez Vallejo, Procurador Judicial II, donde se le informa sobre la petición instaurada, por la señora Ximena Tobón, presidenta del Barrio el Poblado.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Derecho de petición 2022PQR992077	16/12/2022	Ciudadano presenta solicitud de expediente del proceso ejecutivo 2018 003.	Dirección Comercial	23 de diciembre se da respuesta accediendo a la petición, remitiendo la totalidad del expediente.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Derecho de petición 2022PQR661065	20/10/2022	Ex trabajador presenta solicitud de formulario CETIL	Talento Humano	Traslado por competencia a la oficina de Talento Humano.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Derecho de petición:2022PQR58407	20/10/2022	Solicitud de certificado de contrato de consultoría	Dirección Jurídica	Respuesta el 26 octubre del 2022. De fondo y acorde con lo solicitado	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Solicitud de información: 2022PQR182445	26/12/2022	Solicitud del Departamento Administrativo de planeación de las respuestas presentadas por la ciudadanía en la asamblea participativa -rendición de cuentas 2022.	Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Este oficio se le entrego al ingeniero Luis Alberto Vélez Vélez, subgerente de aguas, el cual se va encargar de tramitar esta solicitud con el contratista de la obra de arrayanes, para dar respuesta a este requerimiento.	No se evidencia respuesta a la solicitud
Solicitud de información: 2022PQR20635	01/12/2022	La Secretaria de Infraestructura eleva solicitud de visita de inspección y acompañamiento a comunidad del barrio Bosques de Gibraltar para la verificación del estado de las redes perimetrales de aguas lluvias.	Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	El 28 de diciembre del 2022, se informa que se realizara el respectivo acompañamiento solicitado.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitud de información: 2022PQR314155	28/12/2022	Solicitud revisión de pago de factura.	Dirección Comercial	Respuesta de fondo, teniendo en cuenta el pago realizado por la usuario.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitud de información: 2022PQR15556	26/12/2022	Superintendencia notifica acto administrativo.	Dirección Comercial	N/A	N/A
Solicitud de información: 2022PQR156335	22/02/2022	En el sector de la cabaña. Insatisfechos con el servicio que recoge la basura, el carro pasa tan rápido que el personal que recoge la basura no alcanza a recoger toda la basura, por ende nos han dejado las calles bastante sucias en varias ocasiones.	Gestor Aseo	El día 08 de abril del 2022 brindaron respuesta de fondo, a efectos de darle solución a la problemática manifestada por el usuario de esta localidad.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Fallos de tutela	8/06/2022	fallo segunda instancia tutela 63001-40-03-008-2022-00500-01.	Gerencia General	Fallo de tutela en contra Epa E.s.p ordenar entregar facturas solicitadas desde antes del año 2016.	Incumplimiento a los requisitos de la ley 1755 de 2015

TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Queja2022PQR613120	28/12/2022	El día primero de diciembre realice el respectivo pago por pse me boto error varias veces al parecer la plataforma de la epa estaba caída pero aun así se me descontó el pago por \$51,063 pesos pero el pago no realizo en la plataforma ahora el nuevo recibo me llega por pago el doble como si no se hubiera realizado el pago.	Dirección Comercial	Realizada la verificación de la información soportada por el usuario, se pudo comprobar que efectivamente la operación de pago fue rechazada como lo evidencia el soporte de pago y el archivo que banco envía, por lo anterior no puede efectuarse la aplicación de pago solicitada, se informa de este tramite al usuario por correo y se cierra la petición.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja 2022PQR889138	16/12/2022	Recurso de reposición y en subsidio el de apelación	Dirección Comercial	Se resolvió el recurso, cumpliéndose con el requisito de procedibilidad.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja: 2022PQR493688	19/06/2022	Reclamación por indebida instalación de contador.	Dirección Comercial	Se programo visita para revisar las condiciones técnicas y de funcionamiento.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja: 2022PQR456140	23/02/2022	El usuario manifiesta que el predio ubicado en la CRA 15 CALLE 19 ESQUINA, OFICINA 408, CENTRO COMERCIAL FIRENZE, se encuentra desocupado para efectos de facturación.	Dirección Comercial	Mediante la resolución PQRSD 0480, accedieron a la pretensión del usuario, en el sentido de ordenar la reliquidación de la factura de acueducto número 5765714	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Reclamo: 2022PQR613120	28/12/2022	El día primero de diciembre realice el respectivo pago por pse me boto error varias veces al parecer la plataforma de la epa estaba caída pero aun así se me descontó el pago por \$51,063 pesos pero el pago no realizo en la plataforma ahora el nuevo recibo me llega por pago el doble como si no se hubiera realizado el pago.	Dirección Comercial	Realizada la verificación de la información soportada por el usuario, se pudo comprobar que efectivamente la operación de pago fue rechazada como lo evidencia el soporte de pago y el archivo que banco envía, por lo anterior no puede efectuarse la aplicación de pago solicitada, se informa de este tramite al usuario por correo y se cierra la petición.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo: 2022PQR941641	29/11/2022	El día de hoy llego a mi casa ubicada en el barrio entre verdes y encuentro corte del servicio, ingreso a la plataforma virtual a hacer el pago de la factura y me muestra que la fecha de vencimiento es 1 de diciembre, si el día de hoy es 29 de noviembre, porque se suspende el servicio sin cumplirse la fecha límite de pago adjunto pantallazo de la consulta.	Dirección Comercial	Se resolvió petición de fondo y se soluciono el inconveniente al usuario.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo:2022PQR684159	06/08/2022	Solicitud de reliquidación de facturación	Dirección Comercial	No acceder a la pretensión de la señora LUZ MARY GUTIERREZ ALVAREZ, en cuanto a actualizar valor de la factura o efectuar reliquidación alguna a la factura No. 60725082, de conformidad con la parte considerativa de la presente resolución. matrícula 137867	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo: 2022PQR265584	20/12/2022	Alto incremento en el valor de la factura. El apartamento se encuentra solo, se ha pagado una tarifa mínima por un valor promedio de \$45.000, y actualmente llega una factura muy alta por un valor de \$ 483.478,00. No tengo deudas pendientes ni facturas vencidas, pues siempre se paga a tiempo mes a mes.	Dirección Comercial	No se accede a solicitud.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Reclamo:2022PQR106780	23/11/2022	Rectificación de la factura emitida el 21 de noviembre corrigiendo los datos y reitero no hay vivienda en el piso 2 al cual corresponde esta Factura 60852435	Dirección Comercial	Acceder a la pretensión de la peticionaria, señor(a) ANONIMO, en el sentido de ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de aseo No. 60837890, con el fin de que no le sean cobrados valores por concepto de producción y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley. Matrícula 156860	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo:2022PQR813891	29/11/2022	Exijo la reliquidación del cobro de la factura de EPA correspondiente al mes de octubre - noviembre del 2022, debido a que el predio se encuentra desocupado desde hace más de un mes. Las facturas de los otros servicios comprueban la desocupación, y han cobrado los cargos fijos, ya que los consumos han sido nulos. No me someteré al cobro de un promedio.	Dirección Comercial	Se accede a la pretensión del peticionario, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta del mes de (Octubre - Noviembre del 2022), del servicio Acueducto y de Aseo, en el sentido que no sea facturado ningún valor por concepto de consumo ni de producción, quedando un saldo a favor de \$ \$47.896,00	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo:2022PQR418943	16/11/2022	Solicitud de reliquidación de facturación	Dirección Comercial	Atendiendo escrito bajo el radicado 2022PQR418943 del 16 de noviembre de 2022, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la Oficio PQRDS No.4696 del 02 de noviembre de 2022, la cual se anexará al presente oficio. Así mismo, manifestar que la notificación de la resolución fue realizada al mismo correo electrónico del cual se realizó la solicitud josuepenamunoz@hotmail.com	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamo:2022PQR249107	10/11/2022	Solicitud visita a predio por parte de EPA ESP	Dirección Comercial	Acceder parcialmente a las pretensiones del (la) peticionario (a), señor (a) LUZ MARINA MARIN IDARRAGA, en el sentido de realizar revisión al predio ubicado en URB GUADUALES DE LA VILLA MZ 4 CS 19, la cual fue realizada el día 7 de noviembre de 2022, encontrando lo siguiente: "LECTURA 681. PREDIO SOLO. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS". Matrícula 71814	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

PQRDS VENCIDAS

ID	Ciudadano	Tipo de adjunto	Observación
2022PQR242006	Liliana Sánchez Amaya	Derecho de petición de interés general y/o particular	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema.
2022PQR192494	Senderos de Bruselas	Derecho de petición de interés general y/o particular	Esta petición fue contestada de manera extemporánea.
2022PQR851733	Gustavo Jose Baron Cardenas	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR624976	Lindelia Zuluaga Calderón	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR689453	Maria Fernanda Perez Rojas	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR150055	ANONIMO	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR103667	Personería Municipal	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR762365	J.A.C Barrio Paraiso	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR116300	Federico mejía	Solicitudes	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema
2022PQR333776	Derly Yineth Mejía Mayorga	Derecho de Petición de Información (10 DÍAS)	La petición fue contestada en los términos, pero no fue cerrada a tiempo en el sistema



CONCLUSIONES

- ❖ Con posterioridad a la pandemia COVID 19 se ha incrementado por parte de los usuarios el uso de las herramientas digitales para la presentación de PQRDS.
- ❖ La Dirección Comercial, Recolección y Transporte de Aguas Residuales y la Subgerencia de Aseo siguen siendo los procesos que más reciben PQRDS.
- ❖ Todas las peticiones son recepcionadas inicialmente por la Dirección Comercial, quienes se encargan de hacer un filtro y remitir al competente.
- ❖ De la muestra tomada para la revisión de PQRDS se evidenció un comportamiento positivo, en cuanto al cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de derecho de petición, respuesta que deben ser de fondo, oportuna, congruente de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 por parte de EPA ESP.
- ❖ En el PQRDS 2022PQR182445 no se encuentra cargada la respuesta de la solicitud.
- ❖ Se evidenció un fallo de tutela en contra de la Empresa por no dar respuesta de fondo a una solicitud de facturas.
- ❖ El PQRSD con radicado O22PQR61312, quedó clasificado como queja y reclamo, generándose un doble registro del mismo PQRSD en el sistema. Lo cual podría generar un error en el número de PQRSD recibidas.



15 RECOMENDACIONES

- ❖ Para el caso de las empresas de servicios públicos, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las reglas del CPACA.
- ❖ Cada jefe de proceso debe realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada dependencia para promover el autocontrol y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- ❖ Fortalecer al personal responsable del proceso en la realización de los cierres en el sistema, para que se ajusten a los términos legales y no los dejen abiertos en el aplicativo y así no corran más días y se reflejen como vencidos.
- ❖ Se recomienda verificar el cargue de todos los documentos del PQRDS, para conocer en su integridad la petición.
- ❖ Verificar que las fechas registradas en la plataforma coincidan con las que aparecen en los PQRDS.

