



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**ANDERSON SMITH ROJAS HERRERA
JEFE DE CONTROL INTERNO**

ROVIRA TOLIMA AGOSTO DE 2020
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"
Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ROVIRA EMSPUROVIRA AÑO 2020.

En cumplimiento con el **ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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 pronuncien, y que se correspondan 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 sobre el particular. En la página web de la empresa de servicios públicos de Rovira Tolima; www.emspurovira.com, el usuario puede radicar su PQR desde su casa.

DEFINICIONES.

Quejas: es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de la empresa y que tienen relación directa con la Misión Institucional.

Reclamo: Habla de parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida.

Sugerencia: es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.

Petición: Es una acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y/o personales y puede formularse verbalmente o por escrito.

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:

2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4

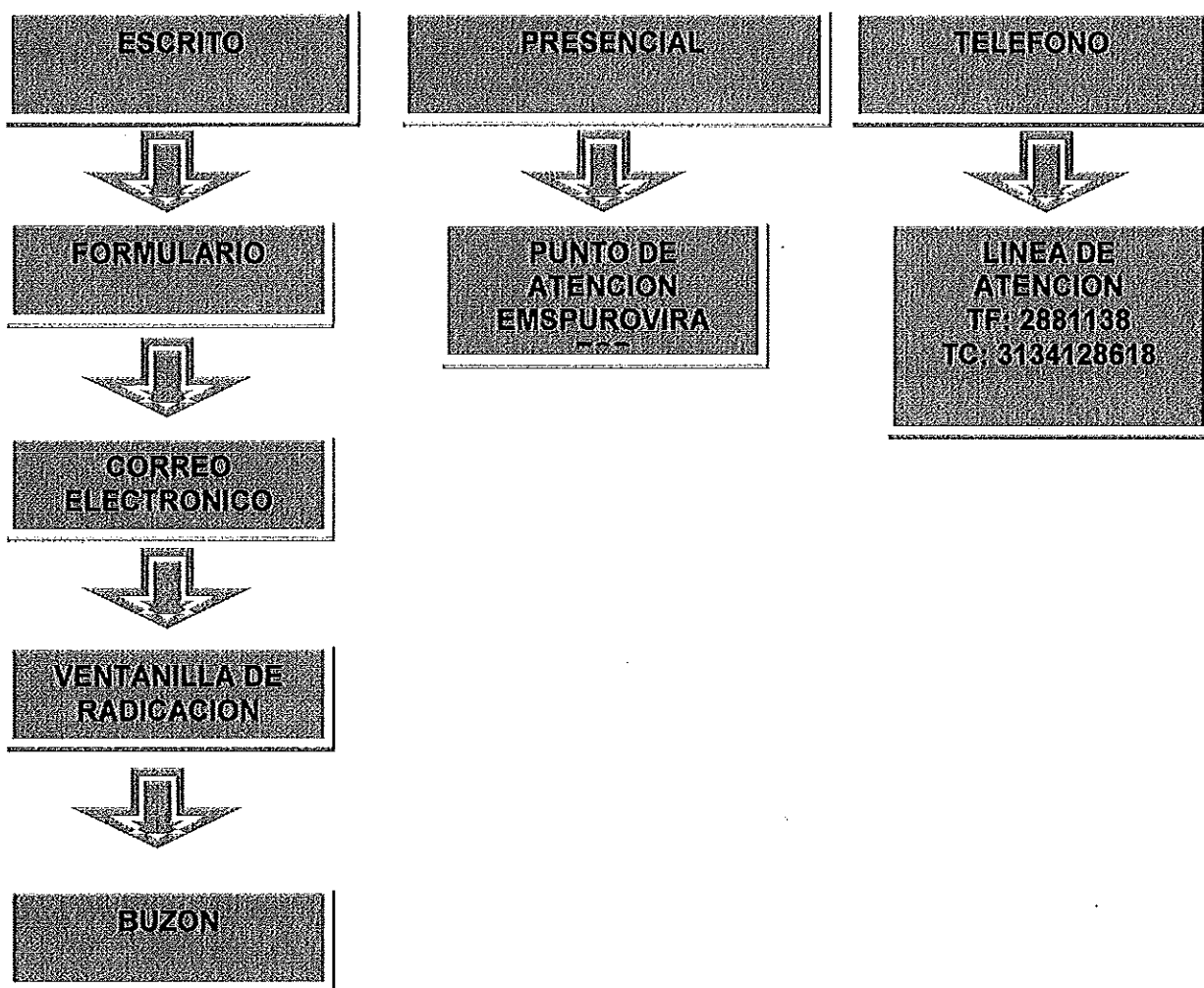


Atención al ciudadano: Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Inquietud: Es la ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

Opinión: Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan coincidir en un punto de acuerdo.

CANALES DE ATENCIÓN.



"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



PROCEDIMIENTO

RECEPCIONAR PQR

Las PQR podrán presentarse por escrito (personal, buzón de sugerencias) o vía email. Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta. Las PQR son recibidas por correo electrónico y se cargan al aplicativo de sistema de PQR de cada área.

Responsable: ALEXANDER REYES, almacenista PQR.

Evidencia: Aplicativo INTEGRIN.

ANÁLISIS DE PQRS

Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o definido por las áreas de servicios. Las sugerencias se ingresan al sistema y el responsable del sistema de PQR, las direcciona para que se analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva.

Responsable: jefe de la respectiva

área. Evidencia: aplicativo

INTEGRIN RESPUESTA PQR

Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQR de manera completa y clara. La respuesta de las PQR se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al usuario. Esta respuesta debe hacerse en el menor tiempo posible.

Responsable: Responsable de dar respuesta.

Evidencia: aplicativo INTEGRIN

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:

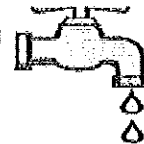
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



DESCARGUE

Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar el sistema de PQR, procede al descargue de las mismas.

Responsable: Responsable de dar

respuesta. Evidencia: aplicativo

INTEGRIN SEGUIMIENTO

A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.

Responsable: Responsable del Sistema PQR

Evidencia: aplicativo INTEGRIN

PQR EMSPUROVIRA 2020

PQR				
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	
ENERO	76	0	0	76
FEBRERO	53	0	0	53
MARZO	40	0	0	40
ABRIL	68	1	0	69
MAYO	117	0	0	117
JUNIO	116	0	0	116
TOTAL	470	1	0	471

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:

2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4

CONCLUSIÓN

En informe de PQR de los meses de enero a junio presenta la siguientes inconsistencias: En la causal de o clase de petición aparecen nulas, como se describe en la imagen numero 1; también es de anotar que se multiplican las PQR formuladas y cuando sale el reporte de la causal salen los diferentes ítems, se vislumbra también que en la casilla del responsable salen a nombre de Miguel Gómez y el dueño del proceso para la fecha descrita es Alexander reyes.

Fecha del Reporte: 29/08/2020	
Causal/Clase de Petición	Responsable Atención
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ
.NULL.	MIGUEL ANGEL GOMEZ

Imagen 1-INTEGRIN

Sumatoria	No. Recibo	Fecha	Fecha Solución	Servicio	Tipo Trámite	Cualitativo de Petición	Responsable Atención
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	COBRÓ DE CONSUMO REGISTRADO	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	PAGO SIN ABOHO A CUENTA	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	COBRÓ DE REVISIONES	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	LECTURA INCORRECTA	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	COBRÓ POR LA INSTALACIÓN DEL	MIGUEL ANGEL GOMEZ
0105-0430 - MARIA EMA VALDERRAMA	01-2661	29/01/2020	31/01/2020	Acueducto	RECLAMACIÓN	COBRÓ POR CONSULTAS DEJADOS DE	MIGUEL ANGEL GOMEZ

Imagen 2-INTEGRIN

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



En el servicio de acueducto se presentaron 470 PQR en los meses de enero a junio del 2020 de las cuales se ve un incremento con respecto al año anterior (2019) el motivo es porque el programa INTEGRIN está aumentando las PQR y se realizó la llamada por parte del funcionario encargado de la recepción de las mismas y ya se corrigió ese mencionado incremento.

En cuanto al servicio de alcantarillado se presentó una PQR en el mes de abril del 2020 y se le dio solución inmediata.

En cuanto a servicio de aseo, se prestó sin reclamaciones ni solicitudes algunas.

La oficina de control interno hace la respectiva recomendación a la oficina de PQR de la entidad y se llama a integrin para corregir las novedades de la imagen 1 y 2 y ya fueron solucionadas por parte de los proveedores del aplicativo de PQR y se anexa la evidencia.

Nota: Se anexa los reportes del aplicativo INTEGRIN de las PQR con evidencias de las novedades expuestas y corregidas.

DATOS DESPUES DE LA CORRECCION DE INTEGRIN

PQR				
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	
ENERO	67	0	0	67
FEBRERO	53	0	0	53
MARZO	36	0	0	36
ABRIL	13	1	0	14
MAYO	13	0	1	14
JUNIO	14	0	0	14
TOTAL	196	1	1	198

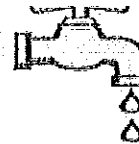
"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:

2881138 emspuroviraesp@hotmail.com



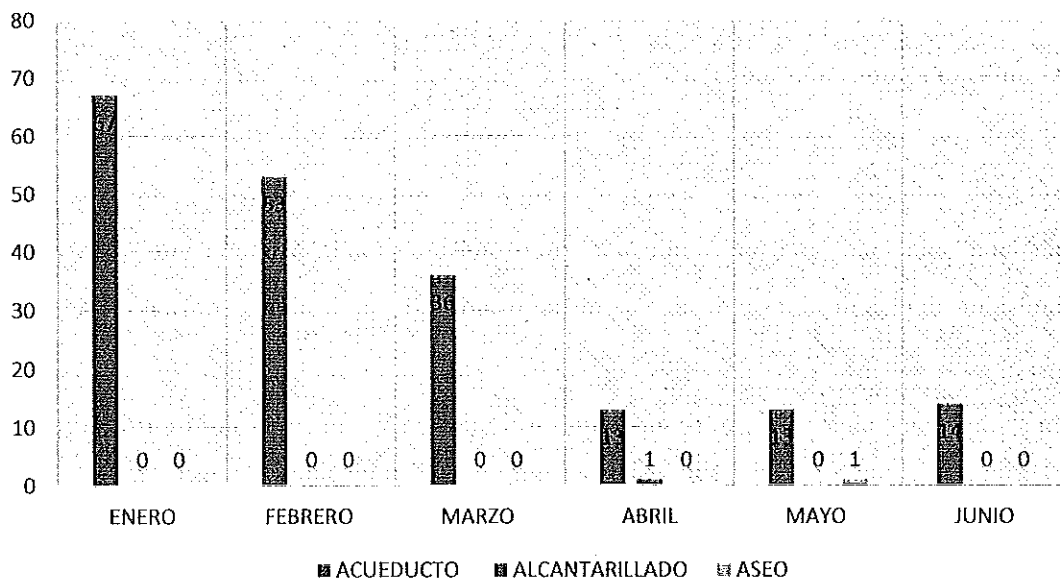
Emspuovira



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4

PQR MES ENERO A JUNIO 2020



RECLAMACION		SOLICITUD	
ENERO	56	11	67
FEBRERO	47	6	53
MARZO	23	13	36
ABRIL	10	4	14
MAYO	14	0	14
JUNIO	12	2	14
TOTAL	162	36	198

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

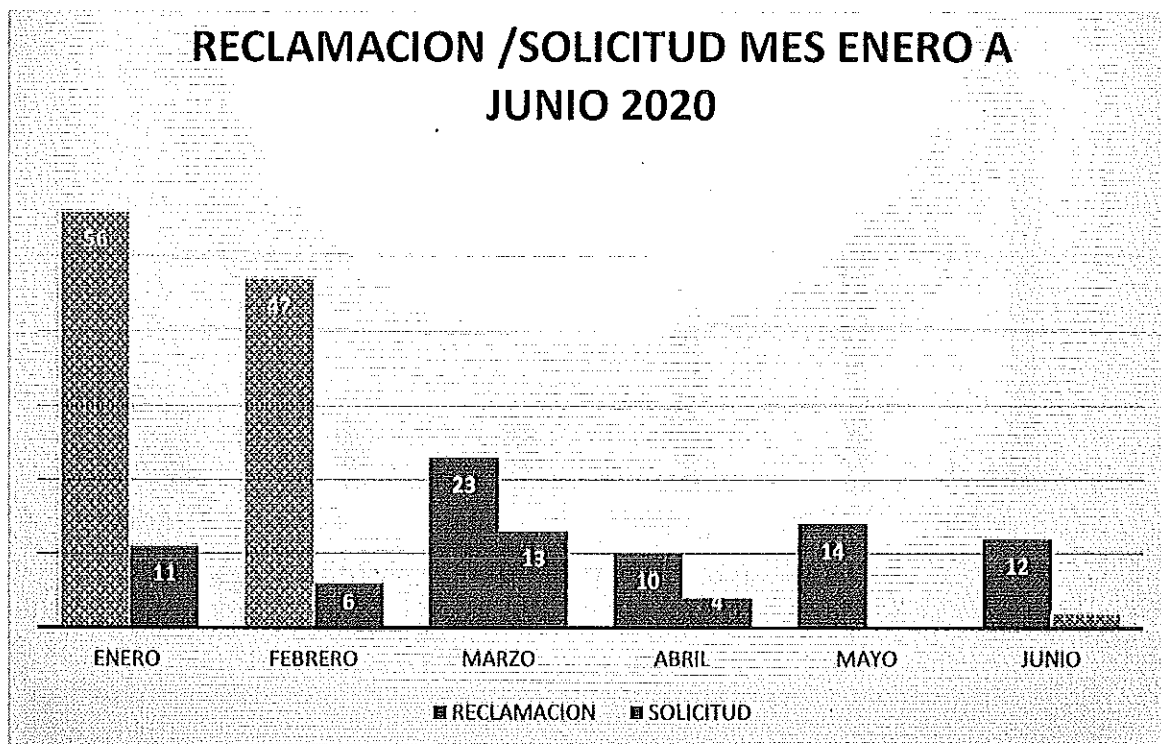
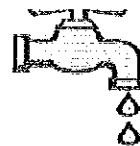
Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuoviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Róvira E.S.P.

NIT:809003173-4



Anderson Smith Rojas Herrera.
ANDERSON SMITH ROJAS HERRERA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

"CON LA GENTE, PARA LA GENTE"

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel:
2881138 emspuroviraesp@hotmail.com