



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 2016.

ALCANCE

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.

“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

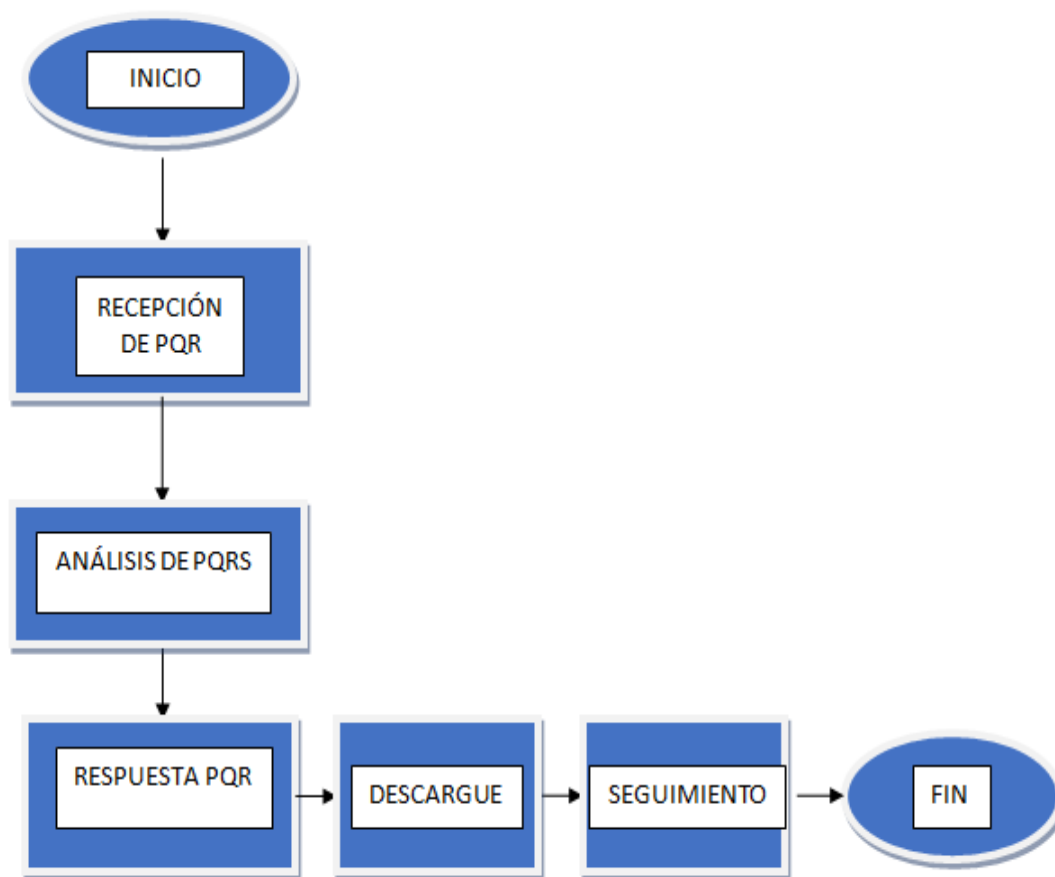
emspuroviraesp@hotmail.com

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.

FLUJOGRAMA



“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

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: MIGUEL ÁNGEL GÓMEZ, 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**

“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

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 2016

	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ENERO	39	5	0
FEBRERO	49	4	0
MARZO	54	3	0
ABRIL	55	4	0
MAYO	47	6	0
JUNIO	36	2	0
JULIO	36	2	1
AGOSTO	40	2	0
SEPTIEMBRE	79	4	0
OCTUBRE	60	3	0
NOVIEMBRE	45	2	0
DICIEMBRE	29	5	0

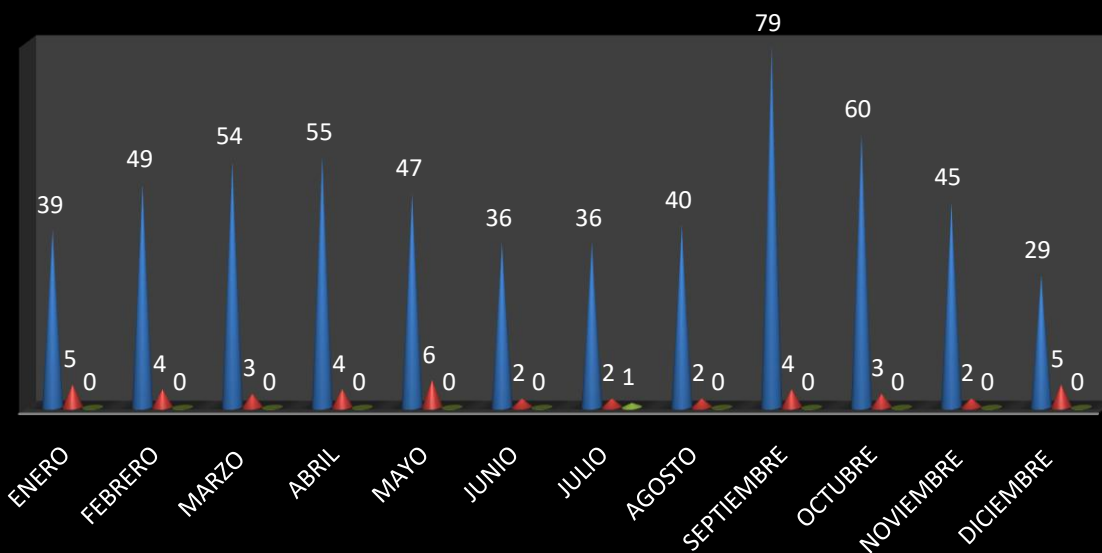
“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

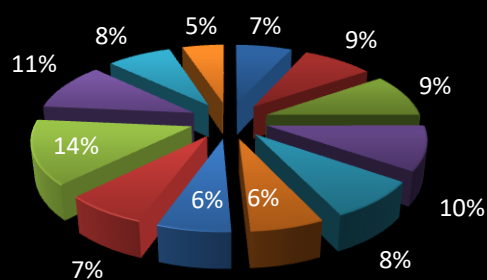
PQR 2016 EMSPUROVIRA

■ ACUEDUCTO ■ ALCANTARILLADO ■ ASEO



ACUEDUCTO

■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL
 ■ MAYO ■ JUNIO ■ JULIO ■ AGOSTO
 ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE



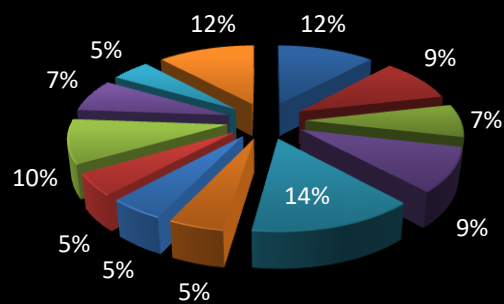
“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

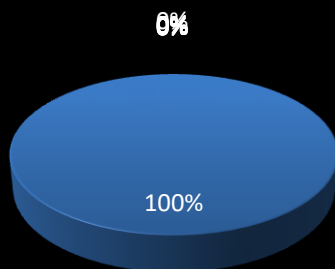
ALCANTARILLADO

■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL
 ■ MAYO ■ JUNIO ■ JULIO ■ AGOSTO
 ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE



ASEO

■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL
 ■ MAYO ■ JUNIO ■ JULIO ■ AGOSTO
 ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE



“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com

CONCLUSIÓN

En la parte de acueducto se presenta un incremento en las PQR en los meses de septiembre y octubre por las lluvias prolongadas y taponamiento en las tuberías de las domiciliarias, se recomienda el lavado de purgas mensual para disminuir en un alto grado las PQR de la empresa por acueducto.

En cuanto a alcantarillado en el mes de mayo se presentó el mayor número de PQR por deterioro de las redes de acueducto del municipio de Rovira que a la fecha ya han sido solucionadas.

Y en aseo se presentó una sola PQR en lo que lleva del año.

Nota: Se anexa los reportes del aplicativo INTEGRIN de las PQR.

Original Firmado

ANDERSON SMITH ROJAS HERRERA

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

“TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

emspuroviraesp@hotmail.com