



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 2018.

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.

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.

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.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

"TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA"

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

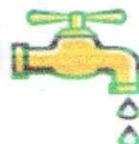
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

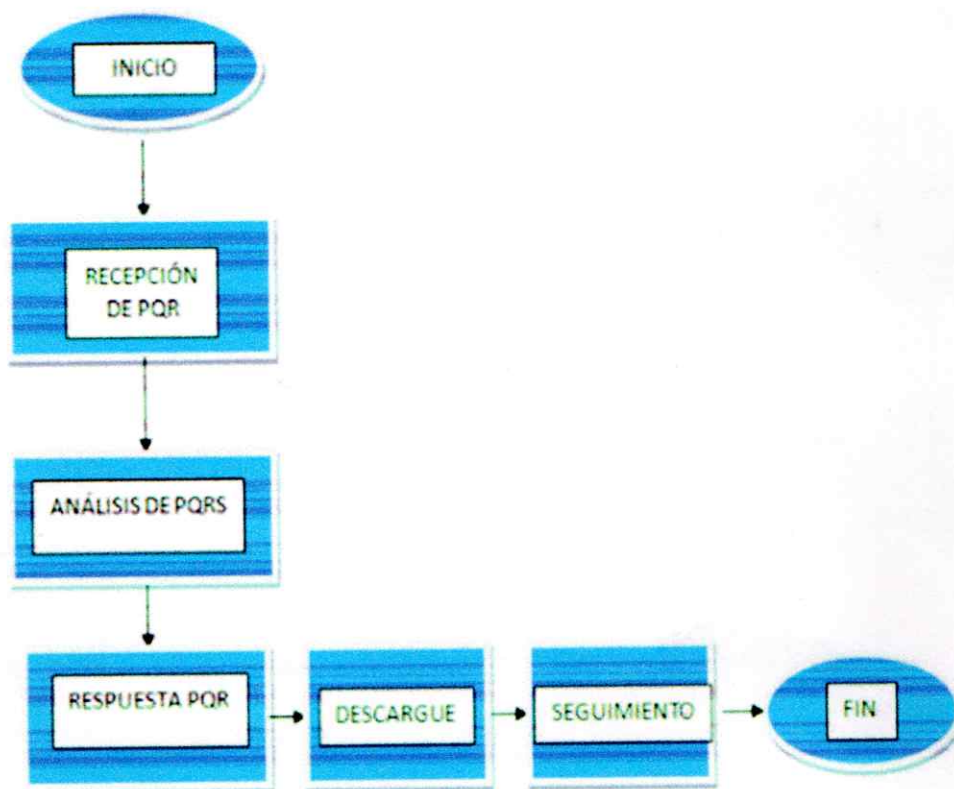
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

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. **FLUJO**

FLUJOGRAMA



PROCEDIMIENTO RECEPCIONAR 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

"TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA"
Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Te.: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

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

NIT:809003173-4



cargan al aplicativo de sistema de PQR de cada área. Responsable: **MIGUEL ÁNGEL GÓMEZ**, almacenista PQR. Evidencia: aplicativo INTEGRIN

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**

	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero	48	0	0
Febrero	50	3	0
Marzo	53	1	1
Abril	72	3	0
Mayo	57	3	0
Junio	51	3	0
Julio	49	4	0
Agosto	44	4	0
Septiembre	42	4	0
Octubre	49	10	0
Noviembre	44	2	0
Diciembre	35	0	0

"TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA"

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

emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

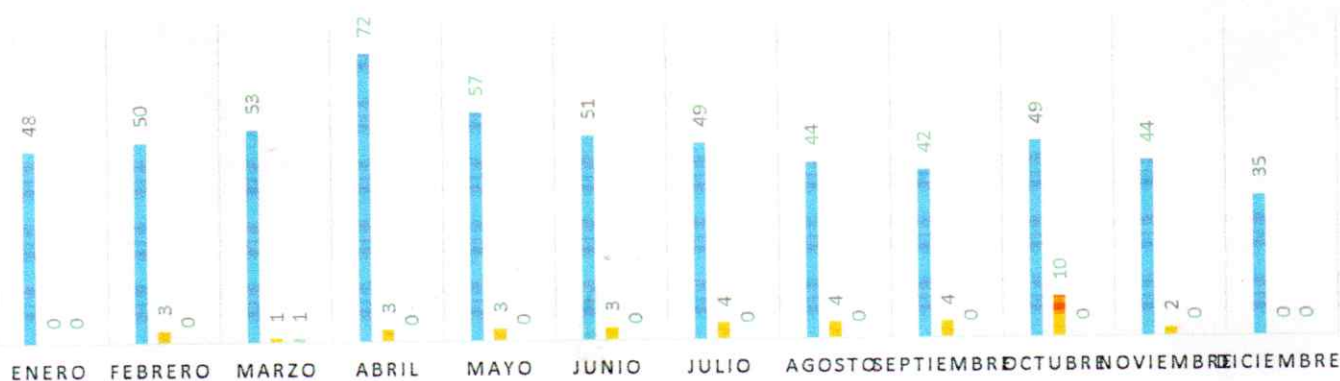
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT:809003173-4



PQR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

■ Acueducto ■ Alcantarillado ■ Aseo



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Del total de QUINIENTAS NOVENTA Y NUEVE (632) PQRs recibidas durante el año 2018, se contestaron en su totalidad, y 594 fueron por acueducto, 37 por alcantarillado y 1 por aseo. En el mes de abril se presentó el índice más alto el pqr de acueducto y el mes de enero el más bajo, todo esto tiene relación con el clima presentado en el municipio de Rovira.

CONCLUSIÓN

Acción de mejora: Responder, en los términos establecidos en la Ley, todas las PQRs, que eviten investigaciones innecesarias de los diferentes entes de control. Se sugiere que la Técnica en PQR, se respalde en alarmas electrónicas que den cuenta de la necesidad de respuesta oportuna de las PQRs, y, así, evitar la extemporaneidad en las mismas.

Anderson Smith Rojas H.
ANDERSON SMITH ROJAS HERRERA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
EMSPUROVIRA E.S.P

"**TODOS UNIDOS POR UN NUEVO ROVIRA**"

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

emspuroviraesp@hotmail.com