



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTION
SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS, ATENCION AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2023**

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe de control interno

ROVIRA, JULIO DE 2023

"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: 809.003.173-4



CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. FUENTES DE INFORMACIÓN	3
3. MARCO LEGAL	3
4. CANALES DE ATENCION	4
5. RESULTADOS	5
6. RECOMENDACIONES	10
7. CONCLUSIONES.....	10
 Ilustración 1 CANALES DE ATENCIÓN	 5
 Grafico 1 PQRSD MENSUALES	 6
Grafico 2 PQRSD POR SERVICIO	7
Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRSD	7
Grafico 4 TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS PQRSD	8

"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: 809.003.173-4



1. INTRODUCCION

En cumplimiento con el ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismo de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474, la Oficina o Área de Quejas, Sugerencias y Reclamos, toda entidad pública deberá y se encargará de recibir, transmitir y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos pronuncien y que se correspondan con el cumplimiento de la misión de la entidad; por lo tanto, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

Este informe recolecta datos con relación a la recepción y tramite de las PQRS, radicados por los usuarios en los distintos canales que cuenta la empresa de servicios públicos, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, con el fin de evidenciar el trato y seguimiento a la atención al ciudadano, permitiendo establecer si se está brindando una oportuna respuesta de acuerdo a los términos establecidos por la Ley y la política correspondiente, y de esta manera determinar e identificar las falencias y las acciones a mejorar con el fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

Los datos recolectados para la elaboración de este informe, fueron suministrados por la dependencia encargada de la atención y el trámite de PQRS que presenta la ciudadanía a la Empresa de Servicios Públicos a través de los diversos canales dispuestos para ello.

3. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. durante el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de junio de 2023. Se inicia con la solicitud del reporte semestral del trámite de PQRS a la Oficina de PQR, se realiza el consolidado por parte de la Oficina de Control Interno, se retroalimenta a las sectoriales con el fin de realizar los correctivos necesarios y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de Control Interno a la Gerente de la entidad para la toma de decisiones, con base en las recomendaciones pertinentes.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículos 2º, 23, 74, 123, 209 y 270.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la

"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: 809.003.173-4

interacción del Estado con la comunidad. facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19: "Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, en el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben aplicar las siguientes directrices:
- Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" y establece:

Plazo: 10 días para contestar peticiones de información, 15 días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones, 30 días para contestar consultas.

Objetivo: Reconocer 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.

Requisitos: 1. Designación de la autoridad a la cual va dirigida, 2. Nombres y apellidos completos del solicitante, su representante legal o apoderado (en caso de existir) con indicación del documento de identidad y dirección, 3. El objeto de la petición, 4. Las razones en que se apoya, 5. La relación de documentos que se acompañan y 6. la firma del peticionario cuando fuere el caso.

En caso de no haber respuesta: Los servidores públicos pueden ser objeto de sanciones disciplinarias en caso de no dar respuesta a un derecho de petición, puesto que se incurre en causal de mala conducta.

5. CANALES DE ATENCION

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira "EMSPUROVIRA" E.S.P. dispone de distintos canales de atención al usuario que permite brindar alternativas que se adapten a los gustos y necesidades de los usuarios en el momento de realizar sus solicitudes, brindándole una atención igualitaria y oportuna, que permita ofrecer alternativas de solución a los requerimientos y de este modo brindar un servicio óptimo y de calidad.

"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: 809.003.173-4



Ilustración 1 CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia con datos de la oficina de atención al usuario

6. RESULTADOS

La información presentada a continuación, son el resultado del análisis de los datos recolectados por la oficina de atención al usuario (PQR) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Rovira, en el periodo comprendido entre el 1^a de enero y el 30 de junio del 2023.

"Con la gente para la gente"

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



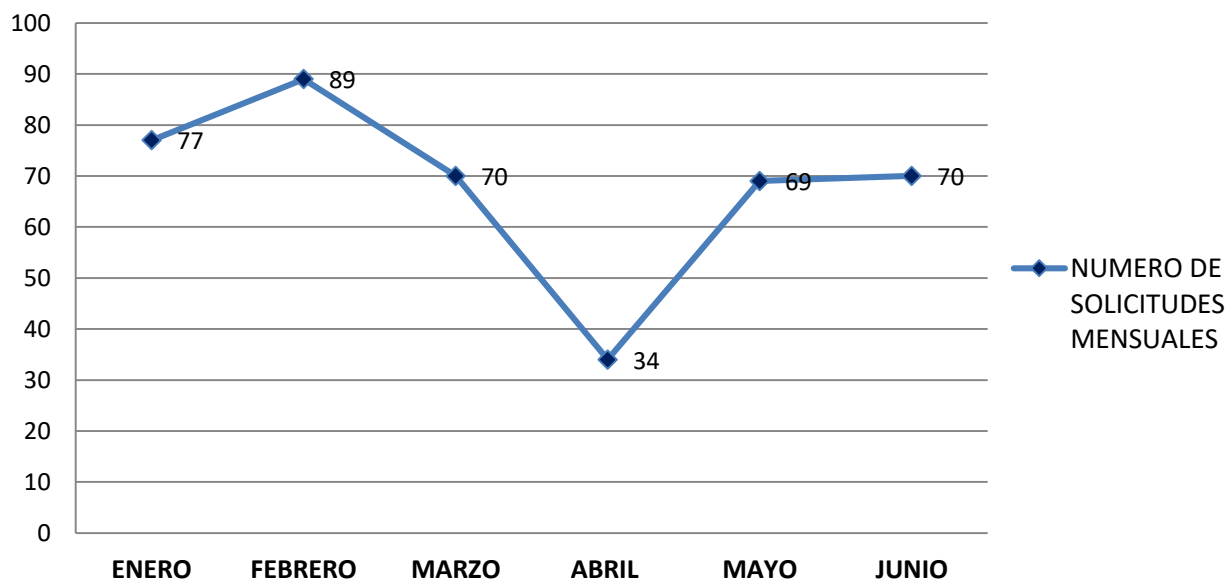
Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



Grafico 1 PQRSD MENSUALES



Fuente: Elaboración propia con datos de la oficina de atención al cliente

Con base a los datos recolectados se logró determinar que para el primer semestre del 2023, el total de PQRSD recibidas fueron 409, las cuales estuvieron distribuidas como podemos observar gráficamente, siendo el mes de febrero el mes en el cual se presentaron mayor número de PQRSD con un total de 89, y el mes de abril con el menor número con un total de 34 PQRSD, se puede observar además que los meses de enero, marzo, mayo y junio tuvieron cantidades similares de solicitudes siendo estas 77, 70, 69 y 70, respectivamente.

"Con la gente para la gente"

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

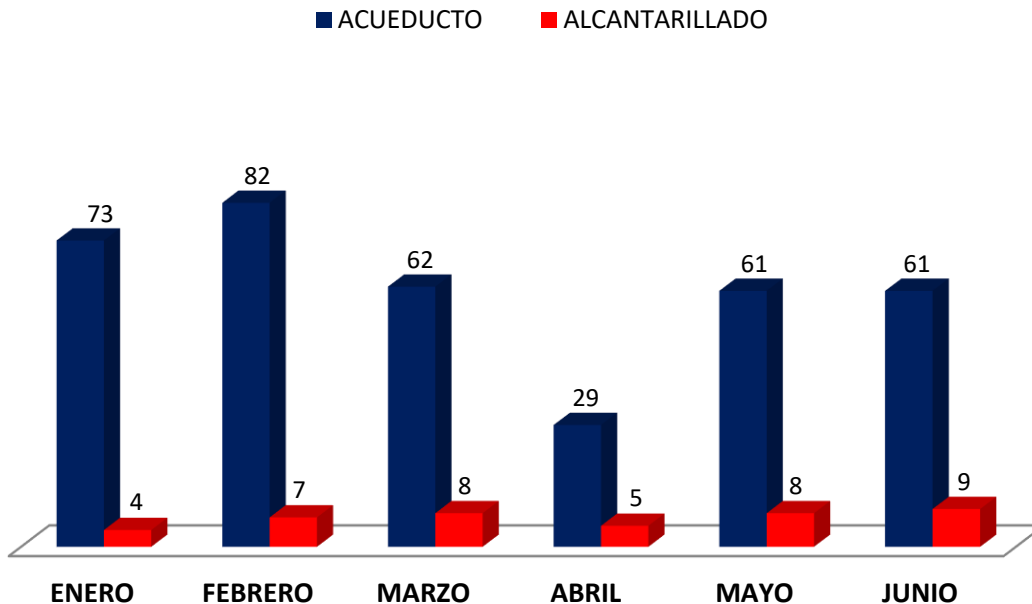


Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4

Grafico 2 PQRSD POR SERVICIO



Fuente: Elaboración propia con datos de la oficina de atención al cliente

El grafico anterior nos muestra el número de PQRSD mensuales según el servicio ofrecido al usuario por la empresa de servicios públicos domiciliarios, lo cual nos permite observar, como el mayor número de solicitudes radicadas en el primer semestre del 2023 están relacionadas al servicio de acueducto y en menor cantidad están relacionadas con el servicio de alcantarillado, en una proporción similar en cada uno de los meses analizados.

Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRSD

"Con la gente para la gente"

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

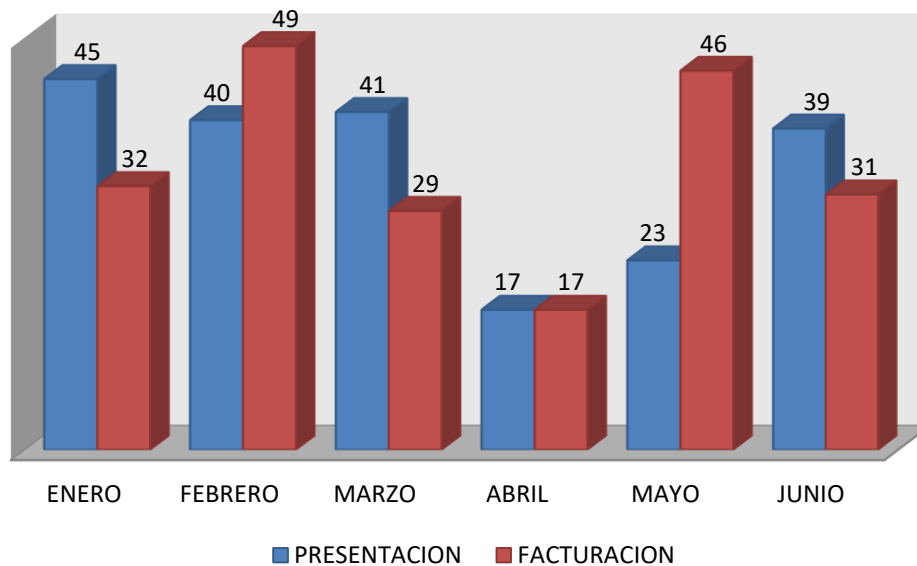
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



Fuente: Elaboración propia con datos de la oficina de atención al cliente

Entre las causas principales de las PQRSD, se encuentran: Instalación del servicio, facturación y presentación, esta última hace referencia a la solicitud que hace los usuarios con el fin de que personal de la empresa de servicios públicos realicen las visitas correspondientes que permitan solucionar inquietudes y problemas referentes a fugas, revisión de contadores por inconformidad en el consumo facturado, afectaciones en las instalaciones del servicio, entre otros.

La grafica 3, nos permite observar el número de radicados de enero a junio, y permite analizar que no existe un patrón determinado, puesto que en algunos meses es mayor el número de PQRSD por presentación y en otros meses por facturación, lo cual permite evidenciar además que existe un gran flujo de PQRSD con relación a los servicios ofrecidos a la población.

Grafico 4 TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS PQRSD

"Con la gente para la gente"

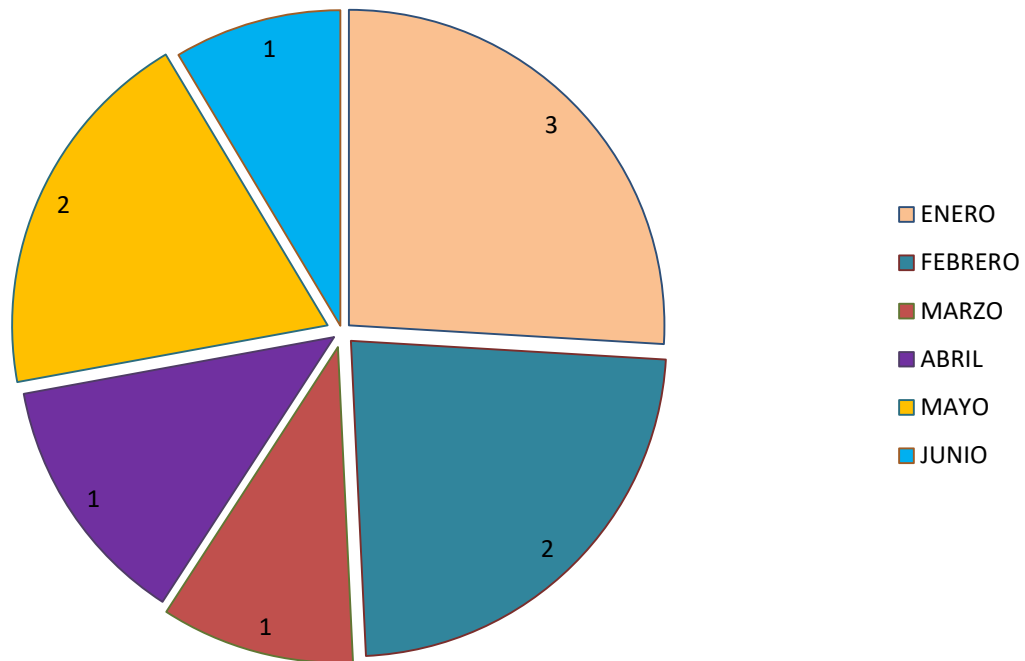
Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138
emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



Fuente: Elaboración propia con datos de la oficina de atención al cliente

Como se pudo analizar en el grafico 3, el flujo de PQRSD mensuales es alto, sin embargo la gráfica 4 nos permite observar que el tiempo de respuesta en promedio de las PQRSD en el semestre es óptimo y se resuelven con prontitud, con un promedio mensual de un día en marzo, abril y junio, dos días promedio mensual en febrero y mayo, y 3 días promedio mensual en enero.

"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: 809.003.173-4



7. RECOMENDACIONES

- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios a la red de acueducto y alcantarillado, a fin de que no se presenten fallas en el servicio, lo cual reduciría el número de en el tiempo de respuesta a las PQRSD radicadas.
- Establecer un cronograma de mantenimiento preventivo para el vehículo tipo moto carro, maquinaria y equipos utilizados en la prestación de los servicios
- Tener precaución en el momento de digitar y registrar la información con relación a fechas de radicación y respuesta de las PQRSD, debido a dudas en el momento de procesar la información para la elaboración de informes de seguimiento realizados por la oficina de control interno.
- Tener información con relación a los canales utilizados por los usuarios en el momento de radicar su PQRSD, lo cual permitiría determinar cuáles son los mecanismos más utilizados por la ciudadanía y de esta manera fortalecer la atención al ciudadano.
- Implementar una herramienta tecnológica efectiva para el registro oportuno y completo de la información de la PQRSD, que se requiere para la realización de los seguimientos que debe realizar la Oficina de Control Interno, a fin de verificar la atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos y si es el caso, proponer las mejoras pertinentes.

8. CONCLUSIONES

- Durante los primeros meses del año se presentó un alto volumen de PQR del servicio de acueducto, esto debido principalmente a los cambios presentados en el cronograma establecido para la conexión y abastecimiento del servicio.
- El servicio de Aseo no presentó PQR debido a los cambios establecidos, donde se concluyó que era necesario cambios en los servicios ofrecidos y se determinó que la empresa EMSPUROVIRA E.S.P. no sería el encargado de ofrecer el servicio de recolección de basuras en el municipio.
- Finalmente se evidencia que el tiempo de respuesta de los PQR es atendido de manera ágil y oportuna por los funcionarios del área técnica y operativa de la empresa, así como también la asignación por parte del servidor encargado de realizar la recepción, en especial aquellos reclamos que tienen que ver con fugas y daños en la tubería del acueducto.

Cordialmente,

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO

Jefe de Control Interno

"Con la gente para la gente"

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

emspuroviraesp@hotmail.com