



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 PQRSD, ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2024

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe de control interno

ROVIRA, JULIO DE 2024



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.	ALCANCE.....	3
4.	METODOLOGIA.....	3
5.	MARCO LEGAL.....	4
6.	CANALES DE ATENCION.....	5
7.	<i>Ilustración 1</i> CANALES DE ATENCIÓN.....	5
8.	DESARROLLO DEL INFORME	6
9.	RESULTADOS	7
10.	Grafico 1 PQRSD MENSUALES	7
11.	Grafico 2 PQRSD POR SERVICIO	8
12.	Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRSD.....	9
13.	Grafico 4 TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS PQRSD.....	10
14.	Grafico 5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CAUSAL/CLASE DE PETICION	10
15.	RECOMENDACIONES	12
16.	CONCLUSIONES	12



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



1. INTRODUCCION

En cumplimiento del 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 Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, toda entidad pública deberá y se encargará de recibir, transmitir y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos pronuncien y que 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 PQRSD, radicados por los usuarios en los distintos canales con los que cuenta la empresa de servicios públicos, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, 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 PQRSD que presenta la ciudadanía a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. 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 2024, para la verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía por el Proceso de Atención al Ciudadano

4. METODOLOGIA



Emspurovira

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



NIT: 809.003.173-4

Se inicia con la solicitud del reporte semestral del trámite de PQRSD a la Oficina de PQR, se realiza el consolidado por parte de la Oficina de Control Interno, se realiza la revisión de la documentación relacionada con el trámite de las PQRSD, se coordina y realiza la reunión de apertura con el responsable del proceso para la definición de la metodología de la auditoria, el objetivo, los horarios para las entrevistas y reuniones, y establecer la fecha y hora para la reunión de cierre; todo esto con la finalidad de retroalimentar a las sectoriales con el fin de realizar los correctivos necesarios y finalizando con el informe de seguimiento, presentado por parte de Control Interno al responsable del proceso y al Gerente de la entidad para la toma de decisiones, con base en las recomendaciones pertinentes.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículos 2°, 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 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 se 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 documentos e 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



Emspurovira

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



NIT: 809.003.173-4

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.

6. 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.

7. Ilustración 1 CANALES DE ATENCIÓN





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 usuario

8. DESARROLLO DEL INFORME

Para realizar este informe la OCI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – I SEMESTRE DE 2024 al proceso de Servicio al Ciudadano, allegando la base de datos que contiene la información de las PQRSD I semestre de 2024. Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la OCI obteniéndose la siguiente información: Al comparar los datos de PQRSD del segundo semestre con el primer semestre de 2024, se evidenció un aumento de 174 en el número de peticiones, al pasar de 375 a 549 peticiones tal y como se observa en la siguiente gráfica.



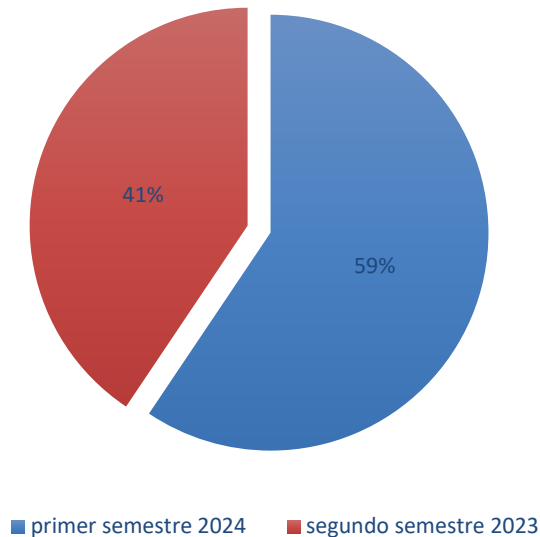
Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



PQRSD POR SEMESTRE



9. 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 de enero y el 30 de junio del 2024.

Entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, de acuerdo al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. recibió 549 Peticiones, Quejas o Reclamaciones de la siguiente forma.

CONSOLIDADO “EMSPUROVIRA” E.S.P.		
HERRAMIENTA DE PARTICIPACION	PORCENTAJE	TOTAL PQR
PETICIONES	0%	0
QUEJAS	0%	0
RECLAMOS	100%	549
TOTAL PQR	100%	549

10. Grafico 1 PQRSD MENSUALES



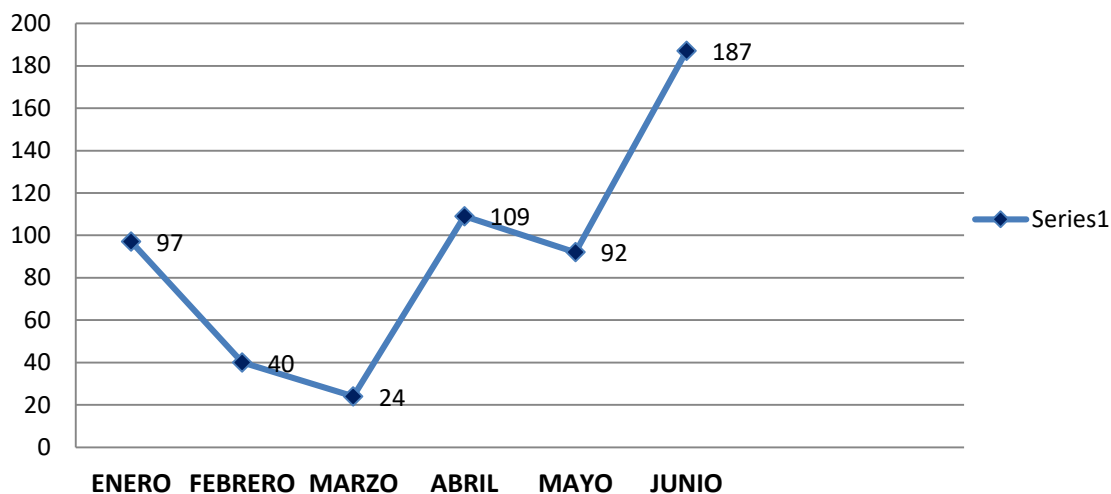
Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



CANTIDAD DE SOLICITUDES MENSUALES

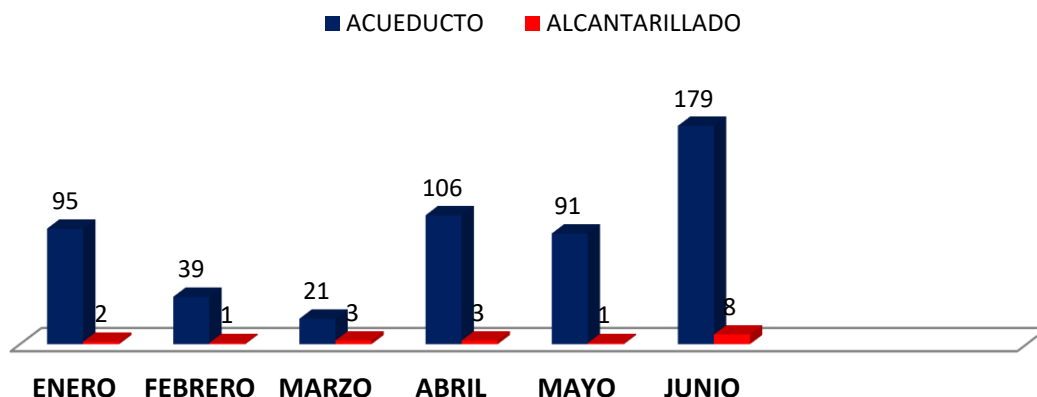


Fuente: Elaboración propia con datos de la oficina de atención al cliente

Con base a los datos recolectados se logró determinar que para el primer semestre del 2024, el total de PQRSD recibidas fueron 549, las cuales estuvieron distribuidas como podemos observar gráficamente, siendo el mes de junio el mes en el cual se presentaron mayor número de PQRSD con un total de 187, y el mes de marzo con el menor número con un total de 24 PQRSD, se puede observar además que los meses de enero y mayo, tuvieron un comportamiento similar de solicitudes siendo estas 97, y 92, respectivamente.

11. Grafico 2 PQRSD POR SERVICIO

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR SERVICIO



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



Emspurovira

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

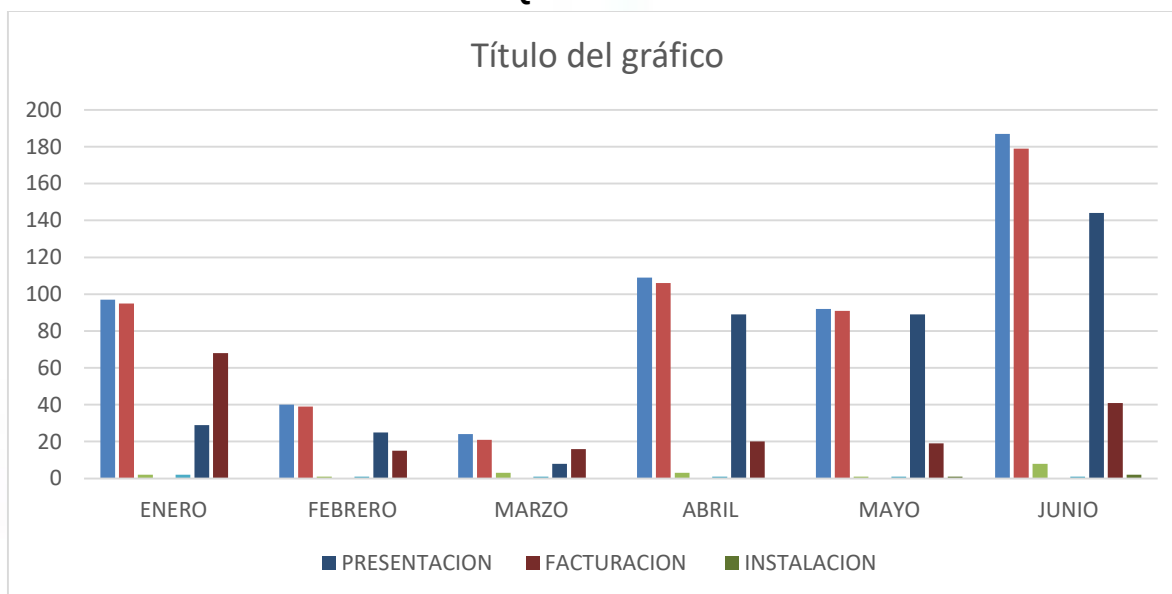
NIT: 809.003.173-4

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



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 2024 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.

12. Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRSD



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



Emspurovira

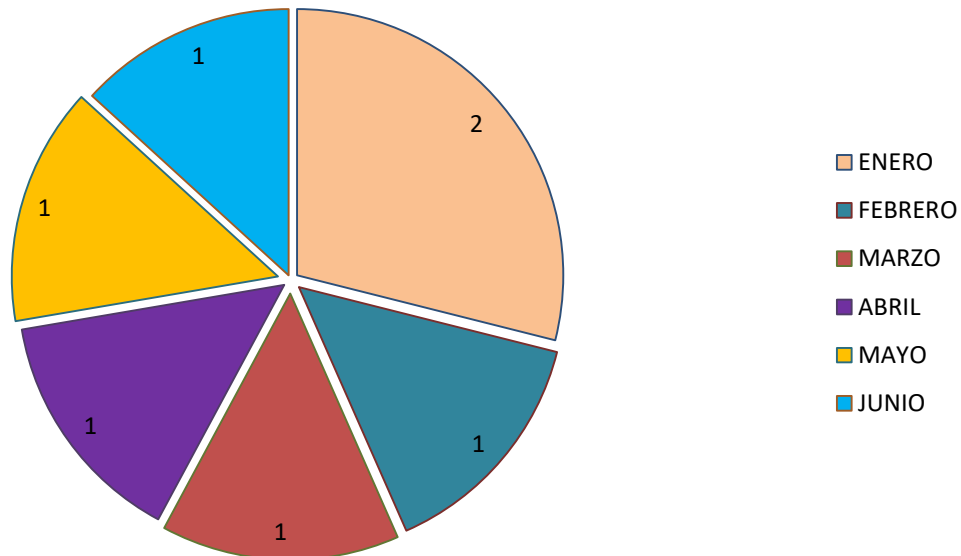
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



los servicios ofrecidos a la población.

13. Grafico 4 TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS PQRSD



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 febrero, marzo, abril, mayo y junio; dos días promedio mensual en el mes de enero.

14. Grafico 5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CAUSAL/CLASE DE PETICION

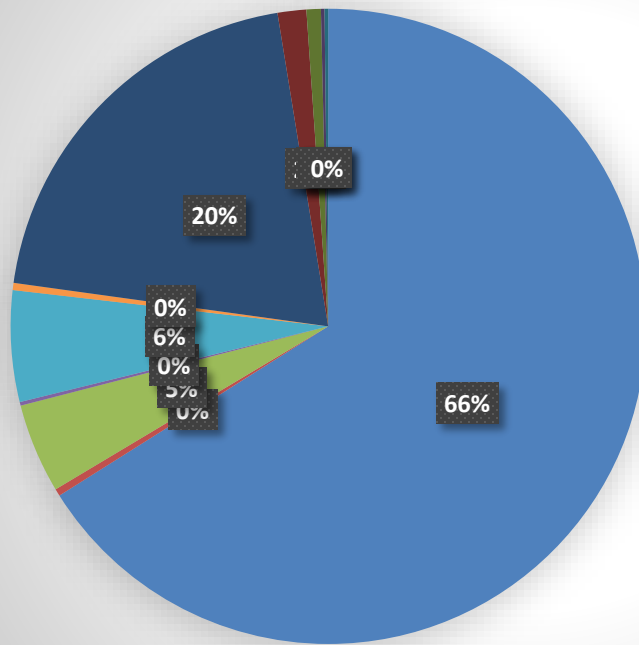
De conformidad con la información suministrada por la oficina de PQR recibidas para el primer semestre fueron 549 PQRSD todas recibidas, para el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de junio de 2024. En el siguiente cuadro se presenta el total de las PQRSD recibida durante el semestre de estudio por causal/clase de petición.



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



- 101 INCONFORMIDAD CON EL AFORO
- 401 FALLAS CONEXIÓN DEL SERVICIO
- 109 COBRO POR CONEXIÓN Y RECONEXION
- 134 INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO CICLO UNO
- 303 FALLA SERVICIO POR CONTINUIDAD
- 307 CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA
- 309 SUSPENSION DEL SERVICIO
- 104 COBRO DESCONOCIDO
- 106 DATOS GENERALES INCORRECTOS
- 115 SUSPENSION MUTUO ACUERDO



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



15. 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 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 a fin de no generar traumatismos en la prestación de los servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos.
- Desagregar 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.
- Se recomienda implementar programas de capacitación y sensibilización dirigidos al personal encargado de recibir y tramitar las PQRSD, en aras de garantizar que todos los involucrados comprendan la importancia de atender adecuadamente las solicitudes de los ciudadanos y sepan cómo hacerlo de manera eficiente y oportuna.
- Pese a que a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P se le entregó la operación, mantenimiento, modernización, reposición y expansión del servicio público de alumbrado público urbano y rural no se evidencian PQRSD por este concepto, de tal manera que es importante incluirlo dentro de la matriz que se realiza por la oficina de PQR, además de integrarla a los módulos que corresponden al software SYSCAFE.

16. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre del año fluctuó el volumen de PQRSD aumentando de una manera significativa la radicación, confrontado con el segundo semestre de la vigencia 2023, como se evidencia en el gráfico.



Emspurovira

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



NIT: 809.003.173-4

- En la elaboración de este informe se demuestra un compromiso por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P en brindar una atención eficiente y transparente a las solicitudes de los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor, fortaleciendo así la relación con la comunidad.
- El servicio de Aseo no presentó PQRSD debido a los cambios establecidos, donde se concluyó que era necesario cambios en el portafolio de 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 PQRS 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