



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 SEGUNDO SEMESTRE 2024

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO
Jefe de control interno

ROVIRA, ENERO DE 2025

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78
gerencia@emspurovira.gov.co



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 PQRS D MENSUALES	8
11.	Grafico 2 PQRS D POR SERVICIO	8
12.	Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRS D.....	9
13.	Grafico 4 TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS DE LAS PQRS D.....	10
14.	Grafico 5. PQRS D RECIBIDAS SEGÚN CAUSAL/CLASE DE PETICION	11
15.	RECOMENDACIONES	11
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 PQRS, radicados por los usuarios en los distintos canales con los que cuenta la empresa de servicios públicos, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 PQRS 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 julio al 31 de diciembre 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 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 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.

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

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



NIT: 809.003.173-4

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.

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.

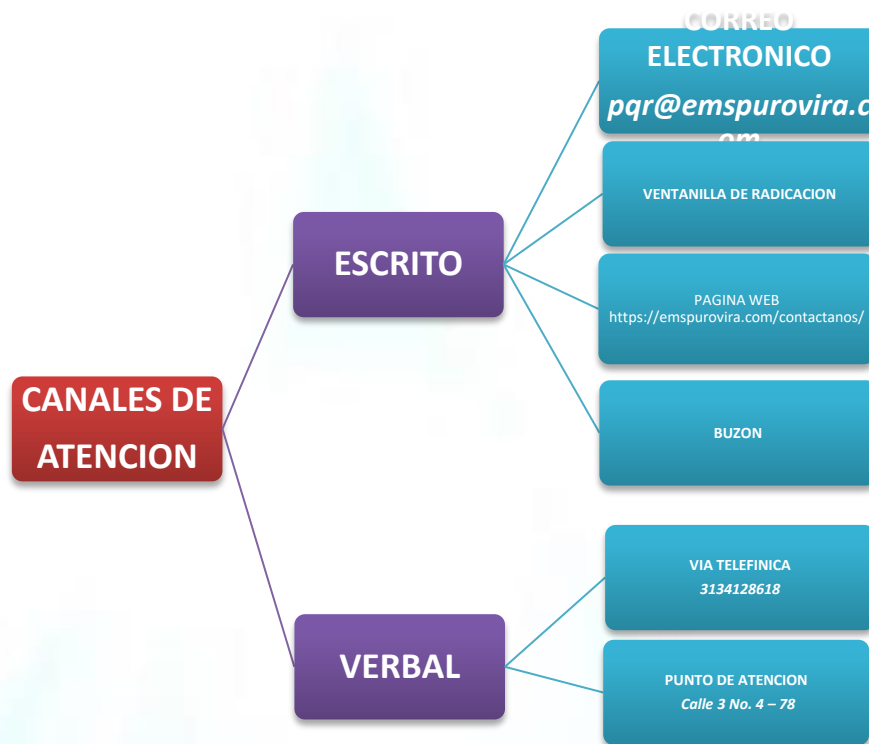
7. Ilustración 1 CANALES DE ATENCIÓN



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



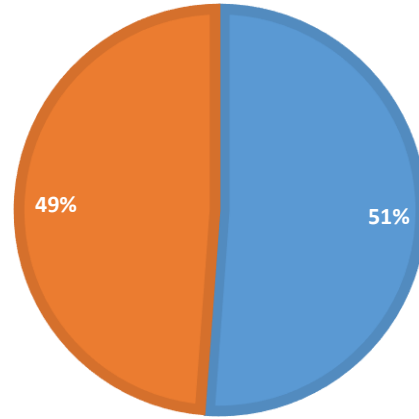
Fuente: Elaboración Propia con datos de la oficina de atención al usuario

8. DESARROLLO DEL INFORME

Para realizar este informe la OCI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – II SEMESTRE DE 2024 al proceso de Servicio al Ciudadano, allegando la base de datos que contiene la información de las PQRSD II 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 una reducción de 25 en el número de peticiones, al pasar de 549 a 524 peticiones tal y como se observa en la siguiente gráfica.



NUMERO DE PQRS D POR SEMESTRE



■ primer semestre ■ segundo 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 julio y el 31 de diciembre del 2024.

Entre el 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre 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 524 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%	524
TOTAL PQR	100%	524



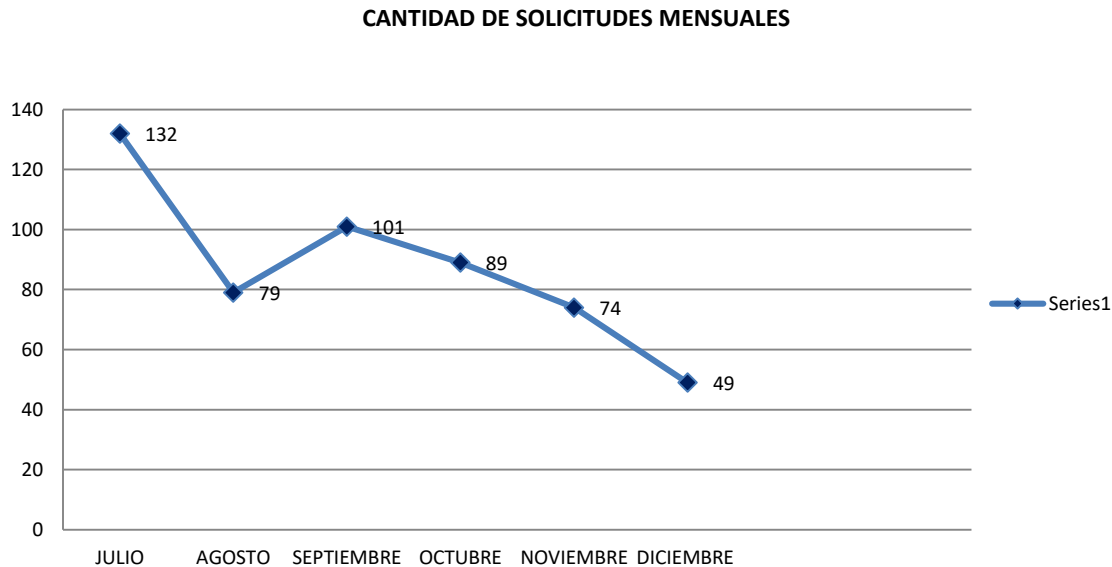
Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



10. 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 segundo semestre del 2024, el total de PQRSD recibidas fueron 524, las cuales estuvieron distribuidas como podemos observar gráficamente, siendo el mes de julio el mes en el cual se presentaron mayor número de PQRSD con un total de 132, y el mes de diciembre con el menor número con un total de 49 PQRSD, se puede observar además que los meses de agosto y noviembre, tuvieron un comportamiento similar de solicitudes siendo estas 79, y 74, respectivamente.

11. Grafico 2 PQRSD POR SERVICIO



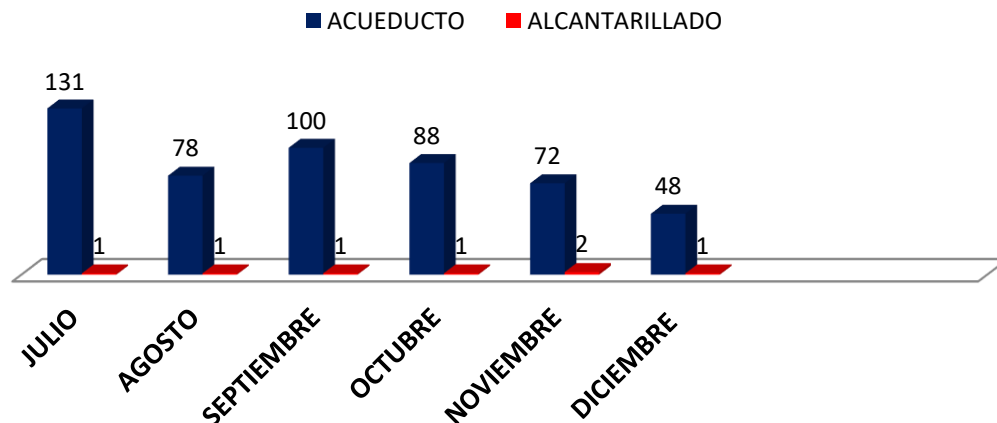
Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



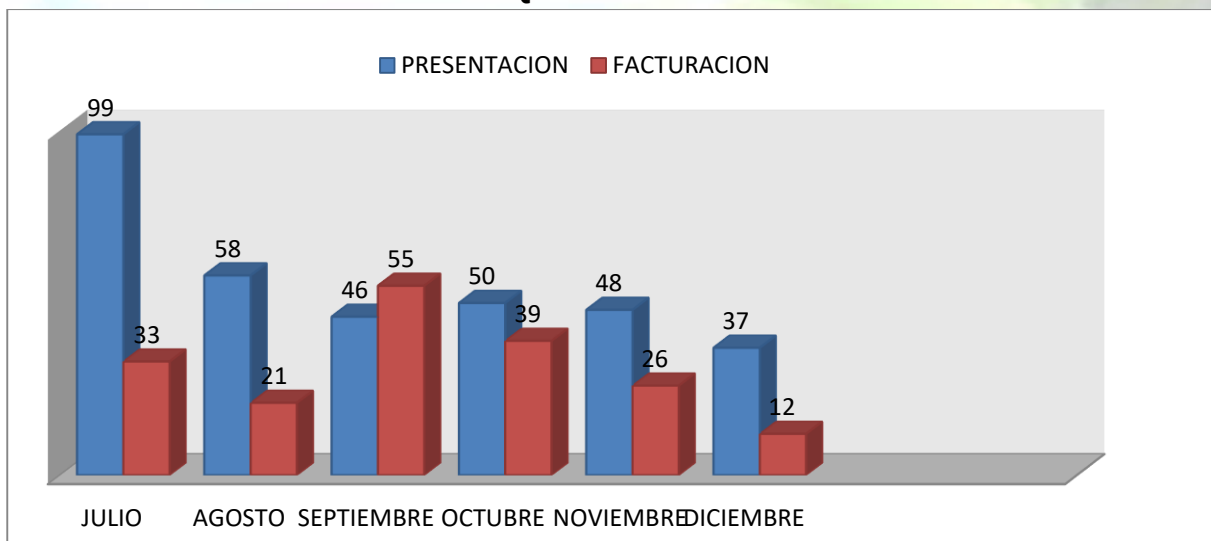
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR SERVICIO



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

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 segundo 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 a diferencia del mes de julio y septiembre que fue donde más se presentaron solicitudes.

12. Grafico 3 CAUSAL DE LA PQRSD



Dirección: Calle 3 No. 4 – 78
gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

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



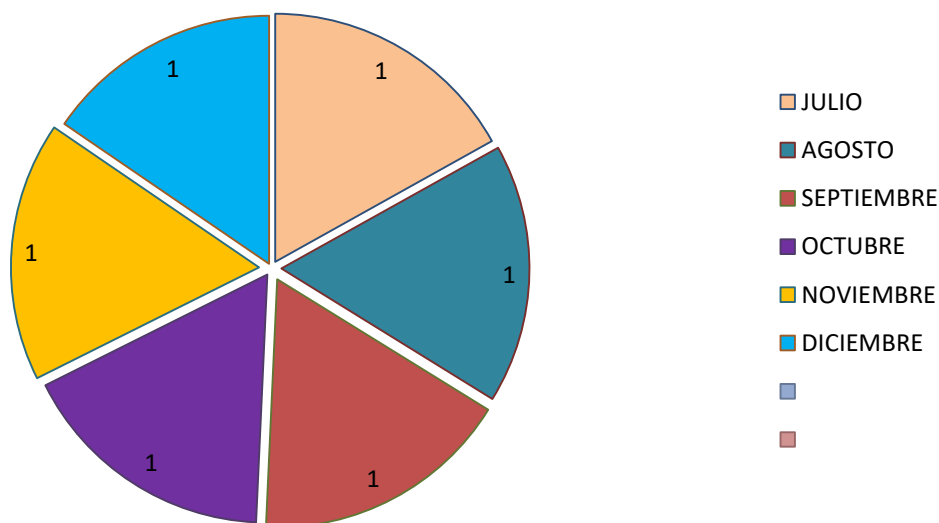
NIT: 809.003.173-4

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

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 julio a diciembre, 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.

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



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

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



Emspurovira

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

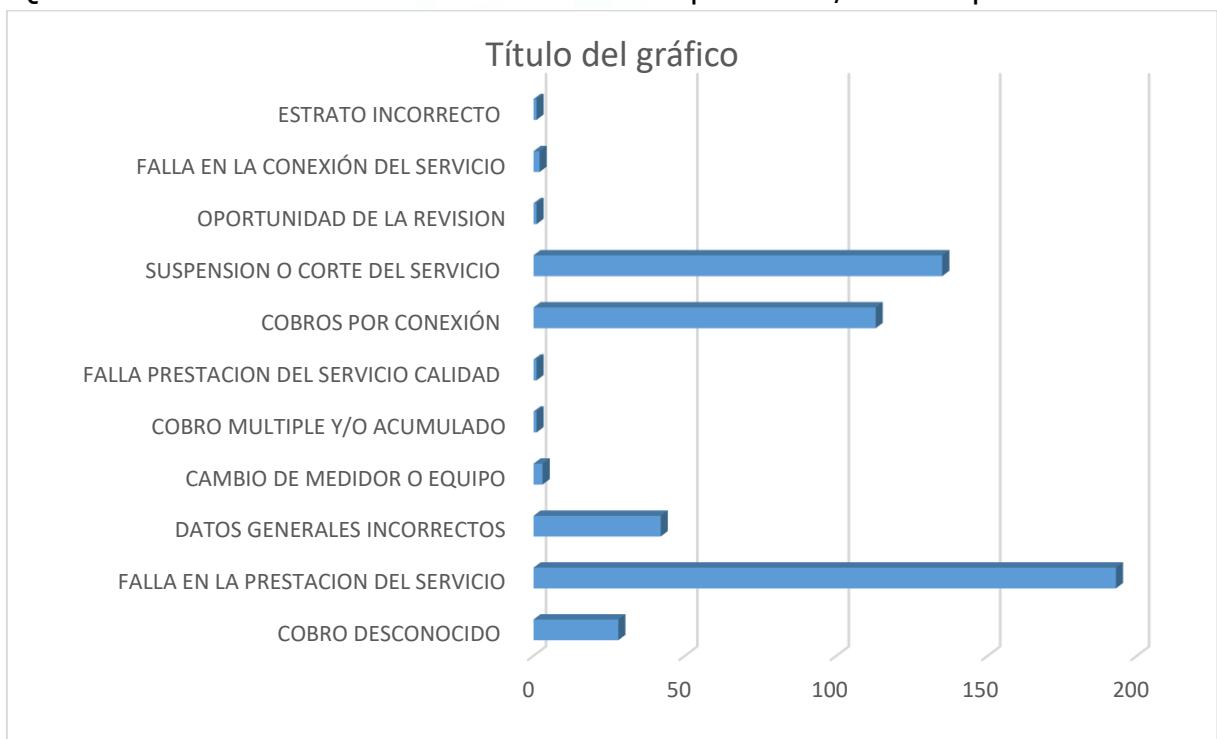


NIT: 809.003.173-4

en el semestre es óptimo y se resuelven con prontitud, con un promedio mensual de un día en julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, y diciembre.

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

De conformidad con la información suministrada por la oficina de PQR recibidas para el segundo semestre fueron 524 PQRSD todas recibidas, para el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2024. En el siguiente cuadro se presenta el total de las PQRSD recibidas durante el semestre de estudio por causal/clase de petición.



1. 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 y 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 a fin de no generar traumatismos en la prestación de los servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos.



Emspurovira

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

NIT: 809.003.173-4



- Tener precaución en el momento de digitar y registrar la información con relación a fechas de radicación y respuesta de las PQRS, en la matriz de Excel aportada, debido a dudas en el momento de procesar la información para la elaboración de informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno.
- Desagregar los canales utilizados por los usuarios en el momento de radicar su PQRS, 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 PQRS, 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 PQRS, 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 entrego la operación, mantenimiento, modernización, reposición y expansión del servicio público de alumbrado público urbano y rural no se evidencian PQRS 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.

2. CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre del año fluctuó el volumen de PQRS reduciendo de una manera muy mínima la radicación, confrontado con el primer semestre de la vigencia 2024, como se evidencia en el gráfico.
- 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

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

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



NIT: 809.003.173-4

ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor, fortaleciendo así la relación con la comunidad.

- 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.

Cabe resaltar, que debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados. Las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades, conforme a lo dispuesto en el modelo de las tres líneas de defensa del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG. Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,

BRAYAN FELIPE RODRIGUEZ LOZANO

Jefe de Control Interno