



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PQRDT PRIMER TRIMESTRE DE 2020

CHAPARRAL, JULIO DE 2020



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) *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 formulen, y que se relacionen 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 semestral sobre el particular (...)* En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

En la primera parte del presente documento, se detalla el número total de PQRS que ingresaron a la entidad y que fueron remitidas a cada una de las dependencias de acuerdo a su competencia durante semestre evaluado, se efectúa un análisis de acuerdo a las novedades reportadas en el sistema de correspondencia. Igualmente se toma una muestra sobre el total de las PQRS de decepcionadas en el sistema, se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, a través del Sistema de Información como medio utilizado por la entidad para registrar las respuestas a los peticionarios.

Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulan con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

2.1. OBEJTIVOS EPSCÍFICOS

- Confirma la cantidad de peticiones que ingresaron a la entidad durante el semestre analizado
- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el segundo semestre de 2019, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base los informes que se generan del reporte del programa de correspondencia del 1 de enero de 2020 al 30 de junio del mismo año, se verificó la información de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, derechos de petición y tutelas. También se analizó la información del módulo de PQR, que son las peticiones, quejas y reclamos que reflejan directamente la operatividad de los servicios. Se verificó el número de entradas por cada uno de ellos. El tiempo de respuesta es difícil de validar, toda vez que los programas no cuentan con dicha herramienta que permita verificar este importante ítem.

5. RECOMENDACIONES

Es necesario la designación de un empelado que de manera permanente atienda el procedimiento de TENCIÓN AL Ciudadano el cual comprende la apertura de los buzones de quejas que se encuentran en las instalaciones y en este momento de pandemia reorientar la ubicación de este buzón para que apresta la utilidad para lo cual fue creado. Es necesarios que realice encuestas de satisfacción y se haga la tabulación e informe y trimestralmente para evaluar la percepción del Ciudadano frente a los servicios que ofrece la Entidad; este servidor o contratista atenderá las solicitadas, puede ser de manera



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



personalizada o a través de vía electrónica , por la situación que se está viviendo, evitando la desinformación y pérdida de tiempo en el proceso de información, centralizar en esta persona la responsabilidad de estar pendiente de las respuestas peticiones que se realicen de manera oportuna, implementando un mecanismo que genere las alertas para que la petición sea resuelta por los receptores de la petición dentro de los términos de Ley. La entidad no cuenta con manual de atención al usuario, el cual sería una herramienta fundamental para el mejoramiento de este proceso.

6. RELACION DE PQRSDT POR DIRECCIONES

A continuación, se presenta la relación de las PQRSDT de cada una de las direcciones y la Gerencia y su comportamiento en el primer semestre del año 2020

		SEGUIMIENTO A LAS PQRS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL EMPOCHAPARRAL ENERO - JUNIO DE 2020																
C O N S E C U T I V O	DIRECCIÓN RESPONSABLE	TIPO DE SOLICITUD PRIMER SEMESTRE DE 2020							TIPO DE SOLICITUD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020							OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		
		DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	TUTELA	PROCESO JUDICIAL	SOLICITUDES	WEB	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	TUTELA	SOLICITUDES		PROCESO JUDICIAL	WEB
1	GERENCIA		2					45						1	17			La Gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Empochaparral, recibió en lo corrido del semestre 62 solicitudes, 2 quejas y 1 tutela
2	SECRETARÍA GENERAL		1					45							27			La Secretaría recibió 74 solicitudes y una queja, en el primer semestre del año
3	DIRECCIÓN OPERATIVA	2						64							15			La Dirección operativa recibió 79 solicitudes y 2 derechos de petición, en el semestre
4	DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL							21							15			La Dirección Financiera y comercial recibió 36 solicitudes en el primer semestre del año
5	PQR							34	3	3					8			La oficina de PQR, recibió un total de 42 solicitudes, 3 derechos de petición y 3 quejas
	TOTAL	2	3					209	3	3			1	82				

Elaboró:

MARISOL FORERO BOCANEGRA
Jefe Oficina de Control Interno

Tabla No. 1 Seguimiento a PQRS E.S.P.



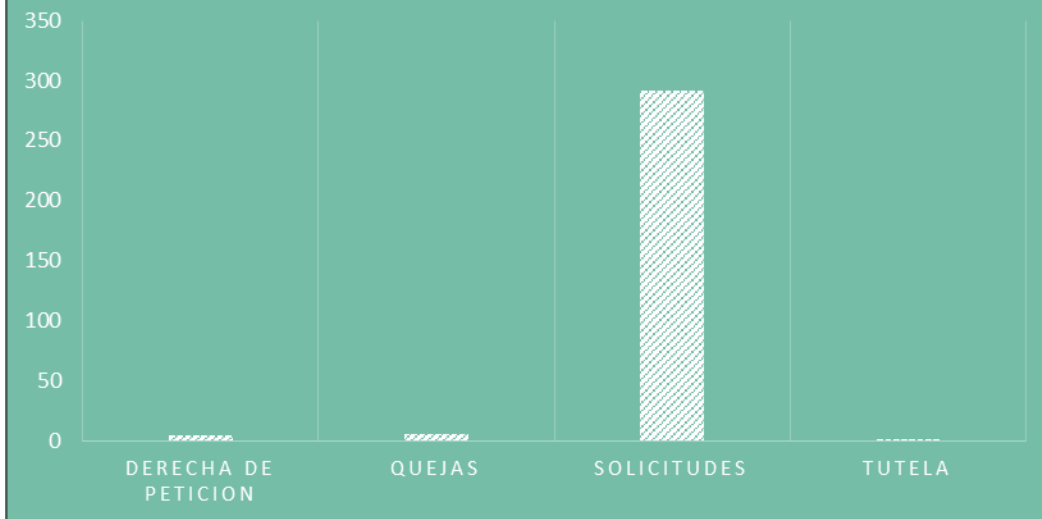
Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS PQRDT PRIMER SEMESTRE EMPOCHAPARRAL



Gráfica No. 1. Representación Gráfica PQRDT

7.1. RELACIÓN DE PQR POR SERVICIOS

- **Servicios de Acueducto:**

A continuación se presenta la tabla donde se muestra las Peticiones, Quejas y Reclamos que se recibieron por la oficina de PQR y que tienen relación directa con la prestación de los servicios, donde en primer lugar está el servicio de Acueducto recibiendo en el semestre de enero a junio de 2020; 2318 solicitudes de las cuales 1976 **“accedieron”** es decir fueron a favor del usuario y 250 favorables para la empresa. También se observa que aparecen 92 solicitudes que aparentemente no se tuvo ningún tipo de respuesta y no se evidencia si fue atendida o no presentando una diferencia de 93, y se muestra que la falencia se presenta en las reclamaciones de concepto “OTROS” con una diferencia de 63 solicitudes. De otro lado en el anterior informe de seguimiento a las PQR, se dejó la recomendación de la implementación de la resolución que defina con precisión cada uno de los conceptos presentados y no dejarlo de manera general. A la presentación de este informe, presenta la misma deficiencia. Nuevamente se solicita que sea aplicada para tener la claridad



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



precisa de los conceptos y de esta manera tomar las medidas precisas para mejorar el servicio en la entidad.

TIPO	VIAAC CESO	SERVI CIO	NSERVICIO	DETALLE	QQ	QRESP	QRESP2	DIFERENCIA
101	1	1	ACUEDUCTO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	36	29	6	1
102	1	1	ACUEDUCTO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O	851	680	165	6
103	1	1	ACUEDUCTO	COBROS INOPORTUNOS	1	0	1	0
104	1	1	ACUEDUCTO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	16	15	0	1
108	1	1	ACUEDUCTO	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR	5	5	0	0
110	1	1	ACUEDUCTO	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	9	9	0	0
112	1	1	ACUEDUCTO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	164	158	3	3
113	1	1	ACUEDUCTO	SERVICIOS ESPECIALES	7	5	2	0
115	1	1	ACUEDUCTO	ESTRATO	15	15	0	0
119	1	1	ACUEDUCTO	POR ACTOS DE	1	1	0	0
120	1	1	ACUEDUCTO	RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	47	46	1	0
121	1	1	ACUEDUCTO	MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	2	2	0	0
125	1	1	ACUEDUCTO	ATENCION AL USUARIO EN VISITAS DE REVISIONES A	10	8	1	1
126	1	1	ACUEDUCTO	CONEXION	2	1	1	0
128	1	1	ACUEDUCTO	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	4	3	1	0
129	1	1	ACUEDUCTO	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	8	7	1	0
130	1	1	ACUEDUCTO	TERMINACION DE CONTRATO	7	4	3	0
136	1	1	ACUEDUCTO	OTROS	44	38	4	2
201	1	1	ACUEDUCTO	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	139	107	31	1
202	1	1	ACUEDUCTO	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	303	270	23	10
207	1	1	ACUEDUCTO	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1	0	1	0
208	1	1	ACUEDUCTO	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	41	36	4	1
209	1	1	ACUEDUCTO	TERMINACION DEL CONTRATO	18	16	1	1
210	1	1	ACUEDUCTO	SOLICITUD DE SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	1	1	0	0
211	1	1	ACUEDUCTO	SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO	1	1	0	0
216	1	1	ACUEDUCTO	CAMBIO DE DATOS BASICOS	54	53	0	1
217	1	1	ACUEDUCTO	OTROS	523	459	1	63
112	3	1	ACUEDUCTO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	4	4	0	0
208	3	1	ACUEDUCTO	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	3	3	0	0
209	3	1	ACUEDUCTO	TERMINACION DEL CONTRATO	1	0	0	1
TOTALES					2318	1976	250	92

Tabla No. 2. Pqr Servicio Acueducto

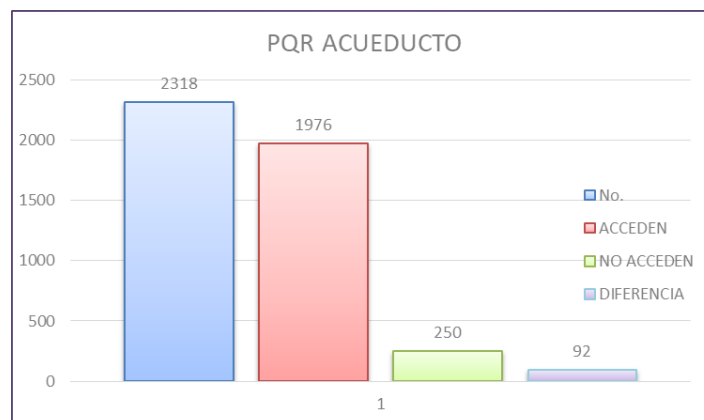


Gráfico No. 2. PQR Acueducto



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PUBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P



• **Servicios de Alcantarillado:**

Para el servicio de alcantarillado se presentaron 37 PQR, de las cuales accedieron 29 y no accedieron 3, pero también vemos que quedaron sin responder 5 que no se obtuvo respuesta de su trámite.

TIPO	VIAAC	SERVI	NSERVICIO	DETALLE	QQ	QRESP	QRESP2	DIFERENCIA
104	1	2	ALCANTARIL	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7	6	0	1
136	1	2	ALCANTARIL	OTROS	2	2	0	0
201	1	2	ALCANTARIL	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	5	3	2	0
217	1	2	ALCANTARIL	OTROS	23	18	1	4
TOTALES					37	29	3	5

Tabla No. 3. Pqr Servicio Alcantarillado

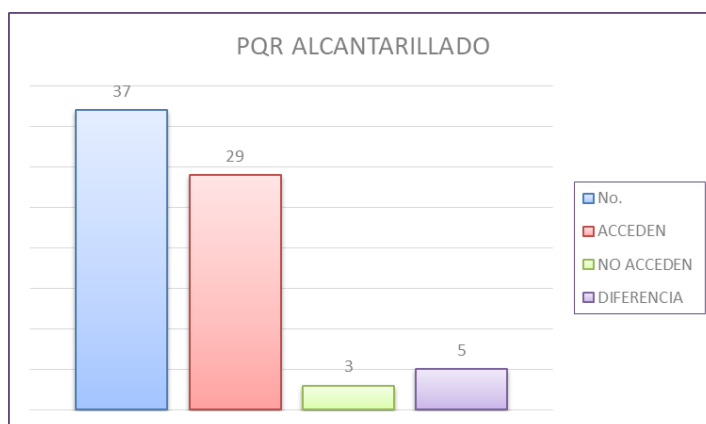


Gráfico No. 3. PQR Alcantarillado

• **Servicios de Aseo:**

En el servicio de aseo se recibieron 59 Peticiones, Quejas y Reclamos, en el primer semestre de 2020 las cuales accedieron 54 y no accedieron 1. En este servicio se presenta una solicitud pendiente de respuesta.

TIPO	VIAAC	SERVI	NSERVICIO	DETALLE	QQ	QRESP	QRESP2	DIFERENCIA
102	1	3	ASEO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O	7	6	1	0
104	1	3	ASEO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	26	24	2	0
112	1	3	ASEO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	23	21	1	1
115	1	3	ASEO	ESTRATO	2	2	0	0
134	2	3	ASEO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	1	1	0	0
TOTALES					59	54	4	1

Tabla No. 4. Pqr Servicio Aseo



Libertad y Orden



EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL
EMPOCHAPARRAL ESP

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE CHAPARRAL –
EMPOCHAPARRAL E.S.P

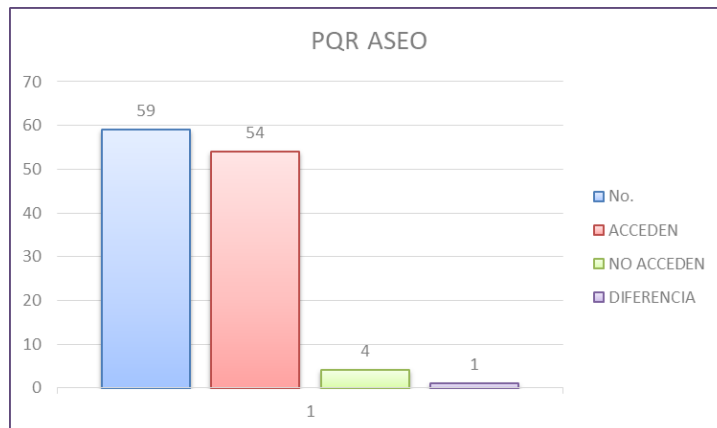


Gráfico No. 4. PQR Aseo

Finalmente, Invitar de manera perentoria a Directores de oficina y sus equipos de Apoyo, para que cada actividad o información que se requiera por parte de la Oficina de Control Interno, se constituya en un insumo o herramienta básica y necesaria para que el Sistema de Control Interno sea Efectivo y el Representante Legal tenga la satisfacción y certeza que cuenta con un equipo sólido de trabajo, que con su eficiencia, diligencia y responsabilidad generarán un valor agregado a la Gestión de la entidad

El presente informe será entregado impreso al Gerente, publicado en la página Web de la Empresa y enviado a los Directores de Oficina como integrantes activos del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, para su respectivo análisis y toma de decisiones.

ORIGINAL FIRMADO

MARISOL FORERO BOCANEGRA
Jefe de Control Interno