



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

NIT. 800.137.201-5

agua es vida

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA



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

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.S PRIMER TRIMESTRE DE 2024

EDWING FERNANDO GODOY MURALLAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

LEBRIJA, SANTANDER ABRIL 2024

INTRODUCCION

Los derechos fundamentales son aquellos derechos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse - los derechos fundamentales - como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad.

A su vez mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El sitio web de EMPULEBRIJA ESP, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

La circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL de petición especialmente en sus numerales 1 y 3: EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos.

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

OBJETO

Garantizar que las P.Q.R.S que han sido registradas por los usuarios en sus diferentes canales de recepción sean resueltas de manera oportuna, verídica y eficaz, por cada una de las dependencias a las que fueron remitidas, de igual manera hacer un seguimiento a las P.Q.R.S con el fin de desarrollar estrategias que fortalezcan el servicio al usuario con niveles altos de calidad.

ALCANCE

La Empresa de Servicio Domiciliarios de Lebrija, tiene como prioridad promover buenas prácticas desde el interior de la institución en cada uno de sus funcionarios y contratistas. Es de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, los cuales se fortalecen en el momento en que los usuarios obtengan una respuesta oportuna y que satisfaga la P.Q.R.S radicada, lo cual genera credibilidad por parte de nuestros usuarios frente a los servicios que presta la empresa.

El presente informe contiene un análisis de las P.Q.R.S radicadas en la Empresa Pública de Servicio Domiciliarios de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero de 2024 a Marzo de 2024, registradas a través de los canales establecidos por la administración municipal, a partir de las cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

En la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.”

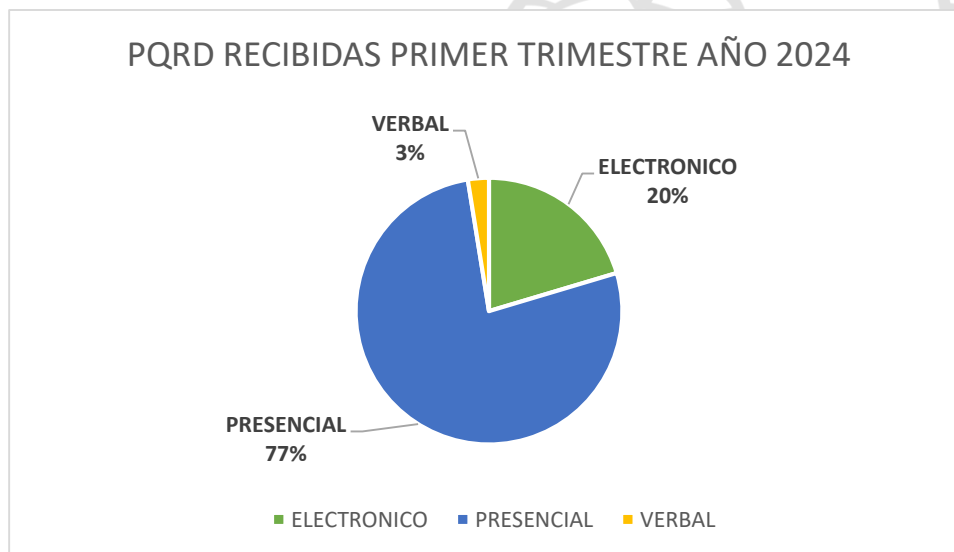
Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan en los diferentes canales de recepción de P.Q.R.S de EMPULEBRIJA ESP.

- Decreto 1166 de julio 19 de 2.016.
- Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.

ESTADISTICA DEL PRIMER TRIMESTRE DE PQRD (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA)

En el siguiente cuadro se muestra la relación del flujo de PQRs radicadas en el primer trimestre del presente año, tramitadas en los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad.

PQRD PRIMER TRIMESTRE	
ELECTRONICO	32
PRESENCIAL	121
VERBAL	4

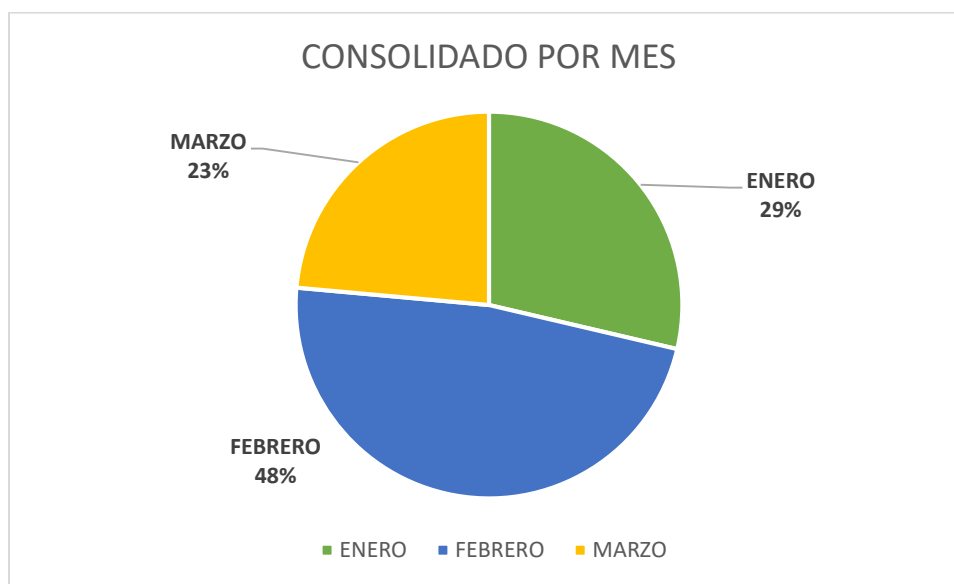


Como se evidencia en el cuadro resumen y en la gráfica, los usuarios prefieren realizar sus solicitudes de manera presencial donde el 77% de usuarios se acercaron a las instalaciones de la entidad, de acuerdo al primer trimestre de la actual vigencia.

El canal electrónico en un 20%, sin embargo, se hace referencia que por este medio se recibe correos tipo informativo y diferentes solicitudes, en cambio los usuarios son escépticos a realizar sus peticiones de manera verbal.

CONSOLIDADO POR MES

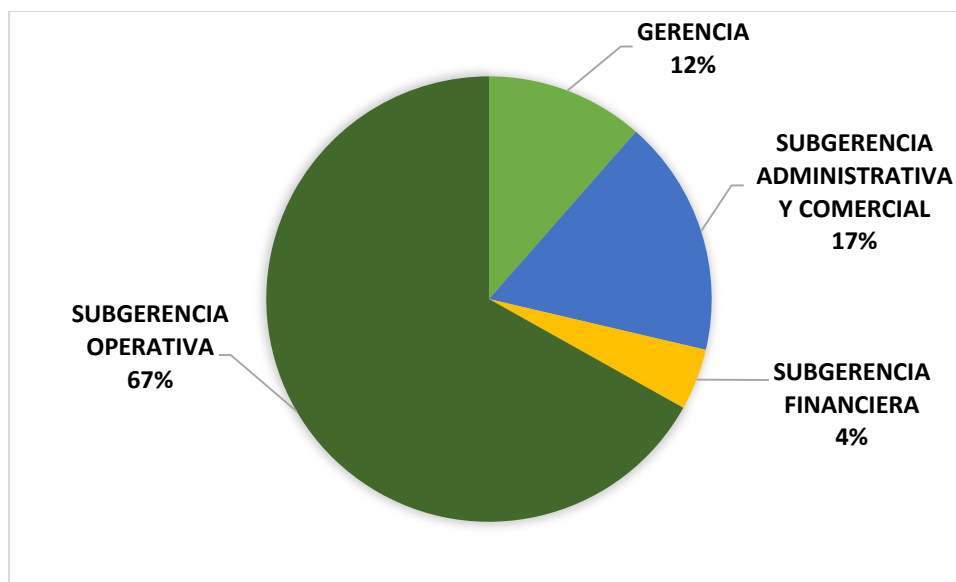
CONSOLIDADO PQRD POR MES				
	PRESENCIAL	ELECTRONICO	VERBAL	TOTAL
ENERO	28	16	1	45
FEBRERO	59	13	3	75
MARZO	34	3	0	37



En el primer mes de trimestre evaluado, hubo 45 PQRs radicadas lo que equivale a un 29%; se evidencia que en el mes de febrero hubo un alza significativa pasando a 75 PQRs siendo este el mes con mayor flujo, el alza se debe a solicitudes por parte de los usuarios en temas de acueducto como: alzas en el precio de los recibos por consumo de agua, toma de lecturas erróneas y solicitudes de visitas por desperdicio de agua; en cambio se redujo el número de PQRs en marzo lo que equivale a un 23% de todas PQRs recibidas en el trimestre.

CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR CADA OFICINA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GERENCIA	3	13	2	18
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	9	9	9	27
SUBGERENCIA FINANCIERA	2	3	2	7
SUBGERENCIA OPERATIVA	31	50	24	105



La empresa pública de servicios domiciliarios de Lebrija en su estructura organizacional está conformada por la gerencia de la cual se despliegan cuatro (4) subgerencias, las cuales son: subgerencia administrativa y comercial, subgerencia financiera y subgerencia operativa.

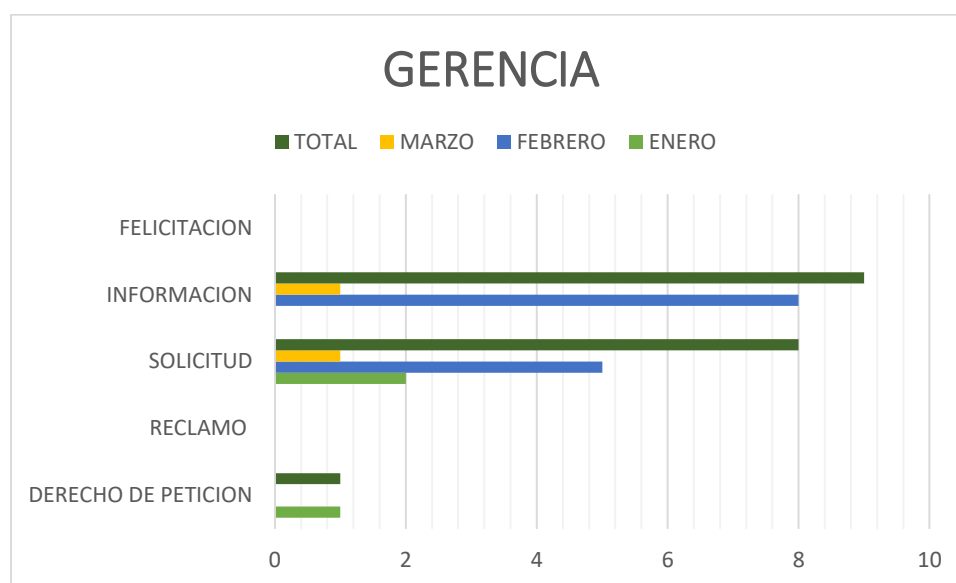
La PQRS recibidas por la empresa se hacen a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única, las cuales tienen la función principal de recepcionar dichas peticiones y direccionarlas a la gerencia o subgerencias según corresponda.

Observando la tabla con su gráfica, dichas PQRS tienen mayor flujo de direccionamiento a la subgerencia operativa con un 67% la cual equivale a 105 PQRS del total recibidas en este primer trimestre, lo anterior se debe a que la empresa presta servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, siendo acueducto el servicio donde los usuarios más hacen solicitudes, por motivos de alzas en el costo del recibo, derroche de agua causando elevación en los m3 consumidos o lecturas mal tomadas en los contadores; este proceso hace parte de la subgerencia operativa por esta causa esta subgerencia recibe la mayor parte de PQRS radicadas.

CONSOLIDADO POR CADA OFICINA

GERENCIA

	GERENCIA				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ENERO	1	-	2	-	-
FEBRERO	-	-	5	8	-
MARZO	-	-	1	1	-
TOTAL	1	0	8	9	0

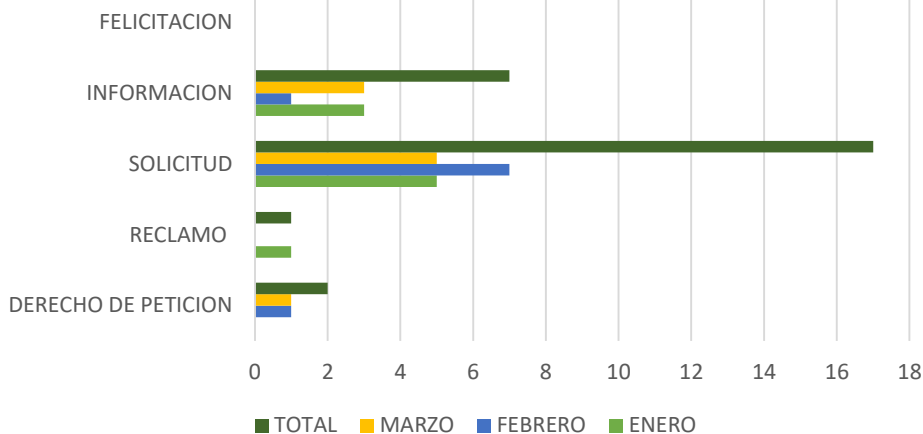


Gran parte de solicitudes hechas a la oficina son invitaciones a reuniones, circulares informativas y respuestas de diferentes entidades a las cuales la gerencia realizó alguna petición.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ENERO	-	1	5	3	-
FEBRERO	1	-	7	1	-
MARZO	1	-	5	3	-
TOTAL	2	1	17	7	0

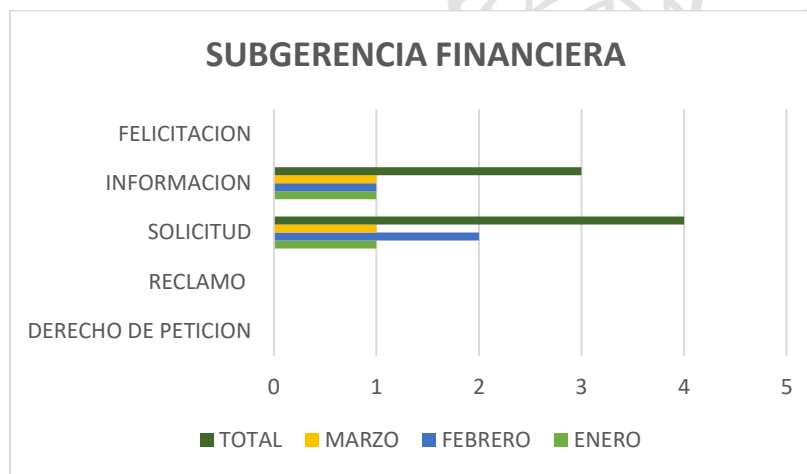
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL



En la Subgerencia Administrativa y Comercial el mayor flujo son solicitudes las cuales están compuestas por correos u oficios donde requieren información sobre los procesos que maneja esta oficina, en temas de talento humano, capacitaciones, información e invitaciones a diferentes reuniones donde la empresa tiene que ser participe.

SUBGERENCIA FINANCIERA

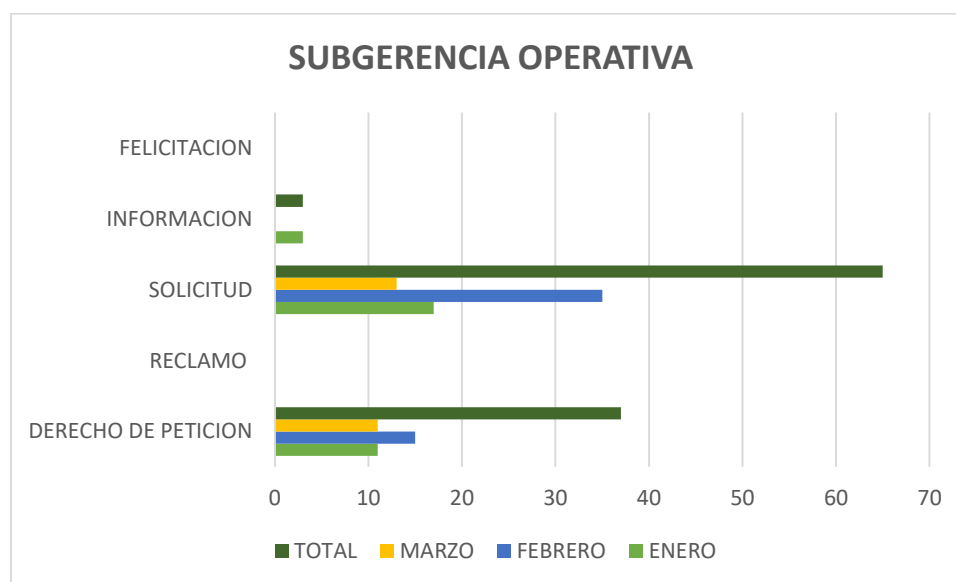
SUBGERENCIA FINANCIERA					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ENERO	-	-	1	1	-
FEBRERO	-	-	2	1	-
MARZO	-	-	1	1	-
TOTAL	0	0	4	3	0



Al igual que las oficinas nombradas anteriormente, las solicitudes radicadas para la subgerencia financiera son: informativas o solicitudes de entidades que requieren información contable de la empresa.

SUBGERENCIA OPERATIVA

SUBGERENCIA OPERATIVA					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ENERO	11	-	17	3	-
FEBRERO	15	-	35	-	-
MARZO	11	-	13	-	-
TOTAL	37	0	65	3	0



La subgerencia más concurrida como se ha venido mencionando anteriormente es la Subgerencia Operativa, los derechos de petición y solicitudes remitidas a la oficina consta de procesos netamente operativos donde los usuarios se ven afectados en los servicios que presta la empresa.

Es de resaltar que la oficina de atención al usuario tiene una línea telefónica y WhatsApp donde las solicitudes que realizan los usuarios son contratiempos que requieren una intervención inmediata, con el objetivo de que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no se vean afectados y se sigan prestando de manera eficiente.

DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

La dificultad principal que hemos detectado, es el no contar con una herramienta que mejore la recepción control de las PQRS, sin embargo, se debe reconocer que hoy se cuenta con un buen instrumento que es el Excel, pero se debe mejorar.

Los datos para realizar la estadística provienen de los funcionarios de las oficinas de atención al usuario y ventanilla única, sin embargo, la información es limitada e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados. Esta dificultad, afecta los resultados de la gestión de seguimiento. Esto impide obtener un dato con exacto acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de anotar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a entes de control, por parte de SUI y Control Interno.

CONCLUSIONES

- El número total de PQRS pendientes por resolver es cero (0) y este es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto se manifiesta que todas las comunicaciones fueron resueltas, su punto de control es ejercido por el responsable de la ventanilla única.
- Al momento de dar respuesta o contestar el oficio, se asigna un número de correspondencia consecutivo específico que se maneja en el cuadro Excel y se cita el radicado de ingreso del comunicado.
- No se cuenta con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía. Art. 31 del Decreto 1122 de 1999. Es decir, una línea 018000, a pesar de esta debilidad si se cuenta con una línea telefónica fija y una de celular para atender las diferentes inquietudes, solicitudes o peticiones que requieran los usuarios o ciudadanía en general.
- No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Según lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Realizar una retroalimentación con los funcionarios para construir estrategias que ayuden a mejorar el cumplimiento de respuesta de las PQRS.

- Incentivar a la comunidad a radicar sus PQRD por medios electrónicos y página web de la Alcaldía, con el objetivo de disminuir el uso de papel.
- No se registra ninguna PQRS positiva.

RECOMENDACIONES

- Continuar dando trámite de manera oportuna, precisa y concreta las PQRS, que ingresan a EMPULEBRIJA ESP, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R. S.
- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.
- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por la ventanilla única, con el fin de no dejar vencer los términos.
- Actualización de bases de datos: Se generaron estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos general.
- Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que ha dispuesto EMPULEBRIJA ESP para recepcionar las P.Q.R.S.
- Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:
Tiempo de respuesta oportuna.
Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
Total, de P.Q.R contestadas por mes.
Descripción tipo documental.



Fecha de vencimiento.
Días (vencido o por vencer).
Fecha de última revisión.
Comentarios.
Resuelto sin generar radicado.
Radicado de salida.

Este informe es preparado y presentado por la oficina de control interno de la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P., en Lebrija, el veinticinco (25) de abril de 2024 y se publica a partir de la fecha en la página Web de la empresa.

ORIGINAL FIRMADO

EDWING FERNANDO GODOY MURALLAS

Asesor de la Oficina de Control Interno

