



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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

EDWING FERNANDO GODOY MURALLAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

LEBRIJA, SANTANDER JULIO 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 comprendido de abril, mayo y junio de la actual vigencia, registradas a través de los canales establecidos por la entidad, 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.”

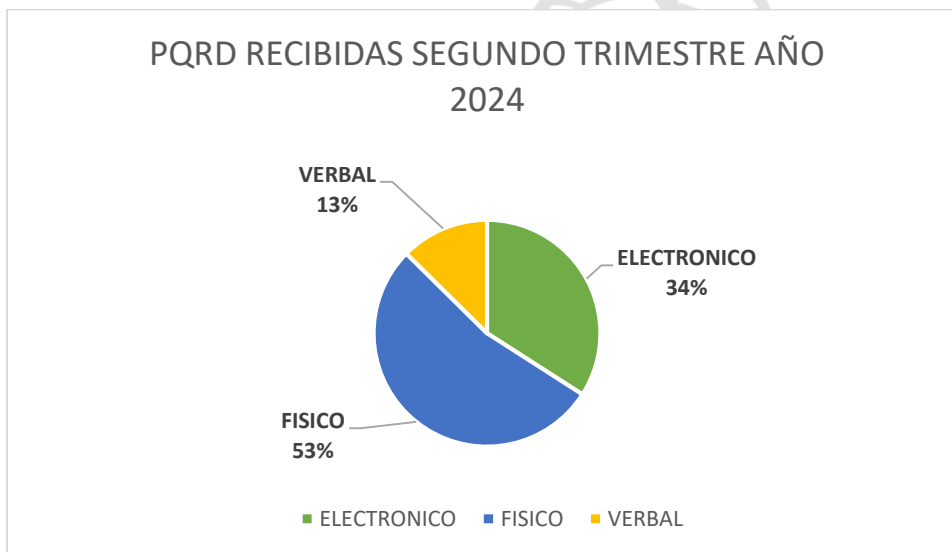
Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el 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 SEGUNDO 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 segundo trimestre del presente año, tramitadas en los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad.

PQRD SEGUNDO TRIMESTRE	
ELECTRONICO	46
FISICO	72
VERBAL	17

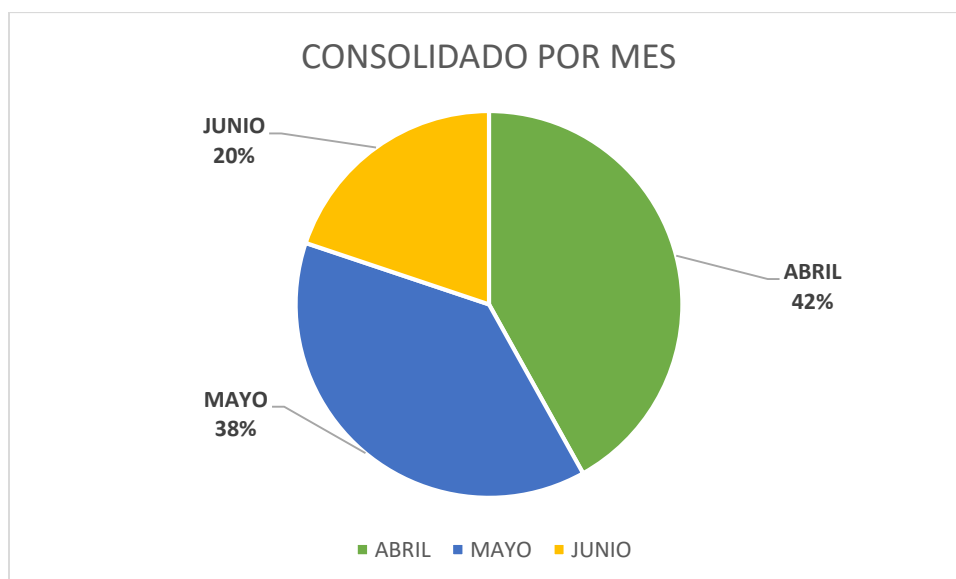


Como se evidencia en el cuadro resumen y en la gráfica, los usuarios prefieren realizar sus solicitudes de manera física donde el 53% de usuarios se acercaron a las instalaciones de la entidad, donde hubo una disminución en comparación al primer trimestre de la actual vigencia, dando a concluir que los usuarios durante el trimestre en evaluación optaron por hacer sus PQRD de forma electrónica.

El canal electrónico en un 34%, evidenciando un incremento frente al primer trimestre evaluado de la vigencia, sin embargo, se hace referencia que por este medio se recibe correos tipo informativo y diferentes solicitudes, por otra parte, el 13% de los usuarios lo realizaron de manera verbal.

CONSOLIDADO POR MES

CONSOLIDADO PQRD POR MES				
	FISICO	ELECTRONICO	VERBAL	TOTAL
ABRIL	28	22	7	57
MAYO	22	22	8	52
JUNIO	22	3	2	27

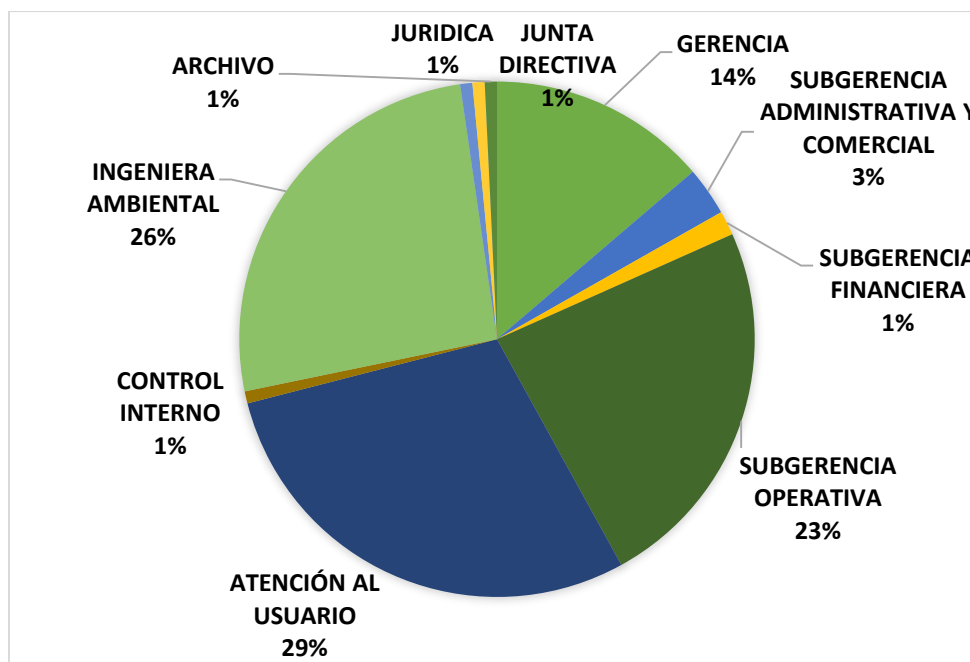


En el mes de abril se radicaron 57 PQRD radicadas lo que equivale a un 42%; se evidencia que en el mes de mayo el 38% equivale a 52 PQRD donde la constante supero las 50 PQRD radicadas, finalmente en el mes de junio, fue el mes donde hubo menor flujo de PQRD con 27 radicadas lo que equivale al 20% del total del segundo trimestre.

En el actual informe a comparación con el primero, se tomaron las áreas en las cuales se tramiten alguna PQRD, pero algunas oficinas están bajo contrato de prestación de servicios, igualmente se menciona la oficina de servicio al ciudadano la cual direcciona las PQRD a la subgerencia o área que corresponda.

CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR CADA OFICINA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GERENCIA	10	6	2	18
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1	3	0	4
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	1	0	2
SUBGERENCIA OPERATIVA	5	21	5	31
ATENCIÓN AL USUARIO	16	12	10	38
CONTROL INTERNO	1	0	0	1
INGENIERA AMBIENTAL	14	11	9	34
JURIDICA	0	1	0	1
JUNTA DIRECTIVA	0	1	0	1
ARCHIVO	0	1		1



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, sin embargo, existen áreas las cuales son atendidas por funcionarios que están bajo la modalidad de contratación de prestación de servicios; por otro lado, se incluye en este informe el área de servicio al ciudadano.

Muchas de las PQRD radicadas 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, subgerencias o área que corresponda.

Observando la tabla con su gráfica las PQRD son mayormente radicadas en la oficina de atención al usuario con 29%, sin embargo, como se mencionó con anterioridad dichas PQRD son enviadas a las diferentes áreas responsables, de la siguiente manera:

- En el mes de abril fueron direccionadas 14 PQRD a la Subgerencia Técnica Operativa, 1 a la Ingeniera Ambiental.
- Mayo 6 para la Subgerencia Técnica Operativa, 3 Ingeniera Ambiental.
- Junio 9 Subgerencia Técnica Operativa y 1 la cual fue competencia del área jurídica en conjunto con la ingeniera ambiental.

EL área donde se tramitan todos los procesos relacionados con aseo, es responsabilidad de la ingeniera ambiental, donde tuvo un 26% del total de las PQRD radicadas en el segundo trimestre.

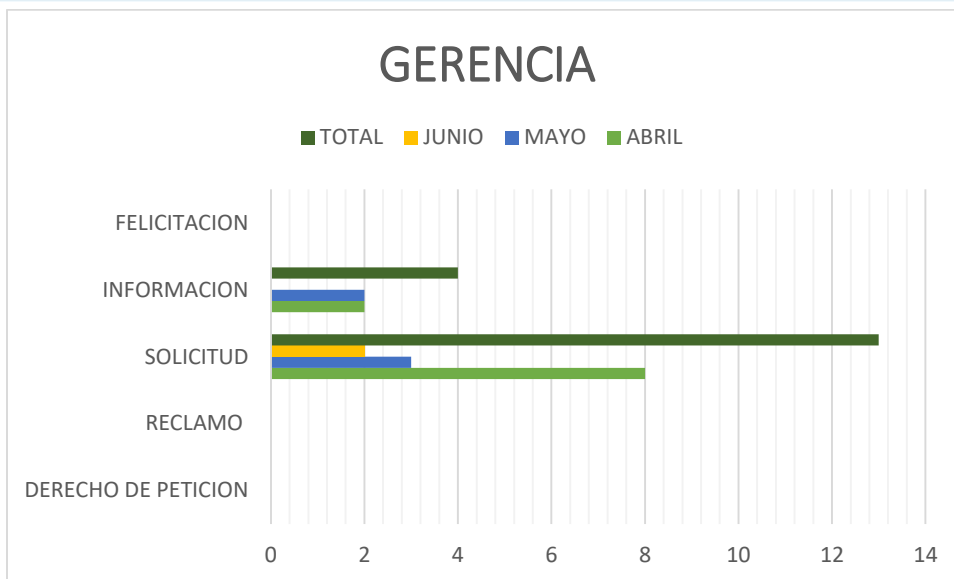
La Subgerencia Técnica y Operativa tiene el 23% del total de PQRD de este segundo trimestre, se evidencia que el mayor asunto de las solicitudes es por temas de aumento en los m³ de consumo de agua y temas de alcantarillado.

La Gerencia con un 14% de dichas PQRD del trimestre evaluado y por último las demás áreas suscritas donde hubo porcentajes muy bajos, que equivalen entre 1 a 3 PQRD tramitadas.

CONSOLIDADO POR CADA OFICINA

GERENCIA

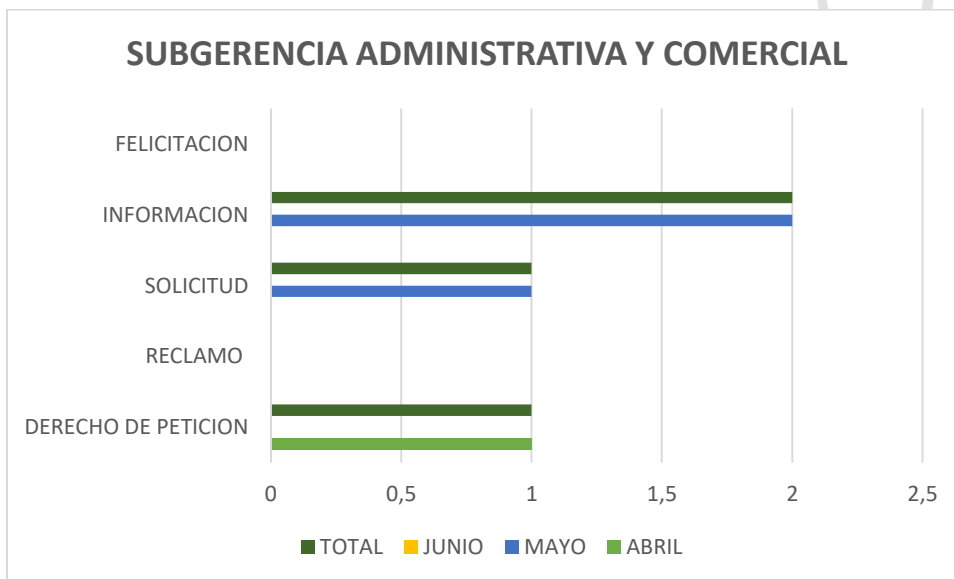
	GERENCIA				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	-	-	8	2	-
MAYO	-	-	3	2	-
JUNIO	-	-	2	-	-
TOTAL	0	0	13	4	0



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

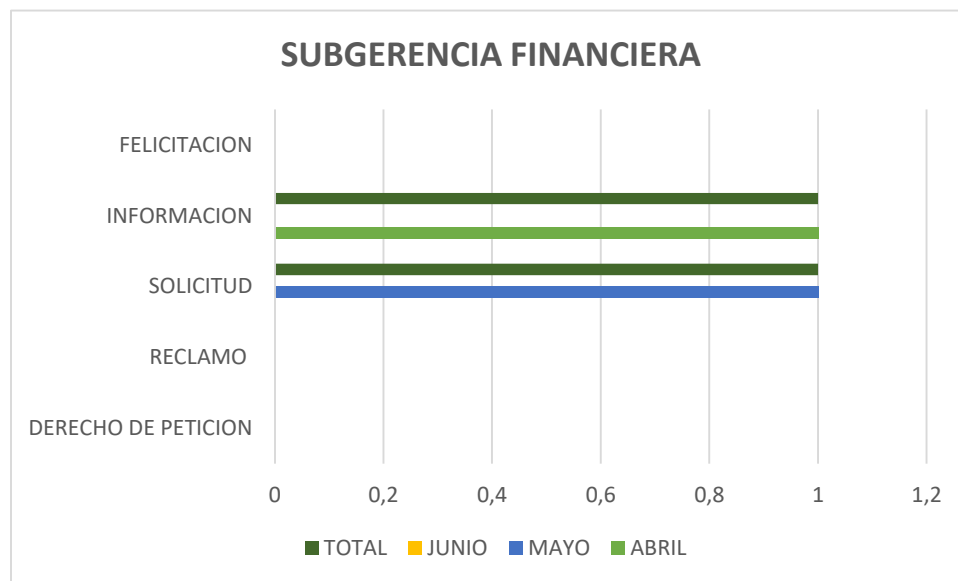
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	1	-	-	-	-
MAYO	-	-	1	2	-
JUNIO	-	-	-	-	-
TOTAL	1	0	1	2	0



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

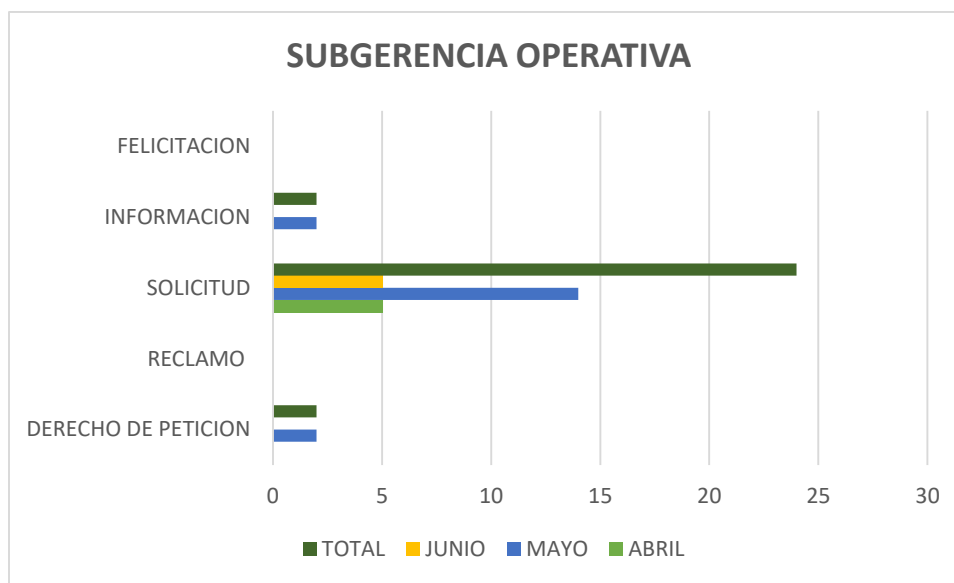
	SUBGERENCIA FINANCIERA				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	-	-	-	1	-
MAYO	-	-	1	-	-
JUNIO	-	-	-	-	-
TOTAL	0	0	1	1	0



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

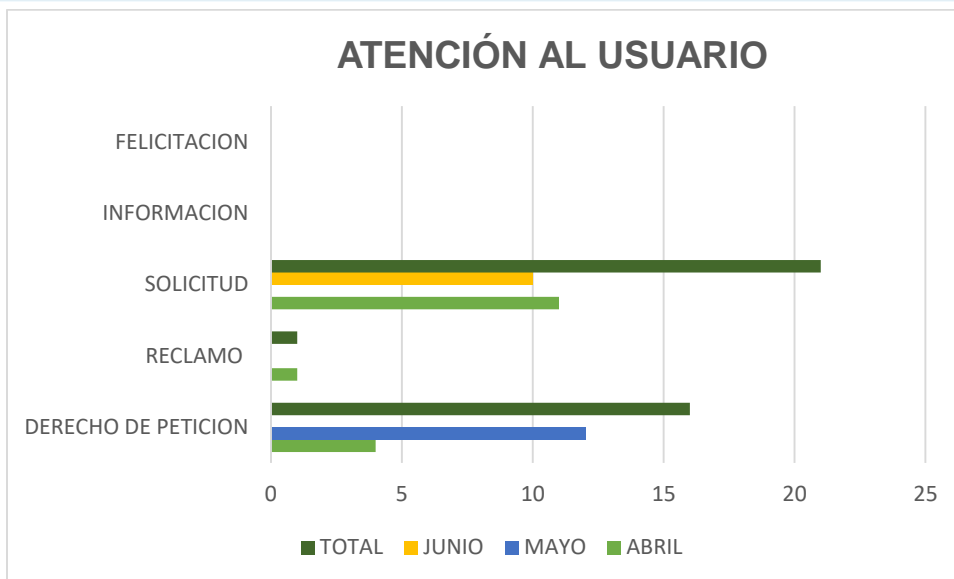
SUBGERENCIA OPERATIVA					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	-	-	5	-	-
MAYO	2	-	14	2	-
JUNIO	-	-	5	-	-
TOTAL	2	0	24	2	0



En la subgerencia Operativa es donde hay un flujo constante de PQRD, por motivos de acueducto y alcantarillado, las solicitudes más comunes son daños y altos consumos en las viviendas, además de información sobre derechos de petición sobre proyectos que adelantan a través de esta subgerencia.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

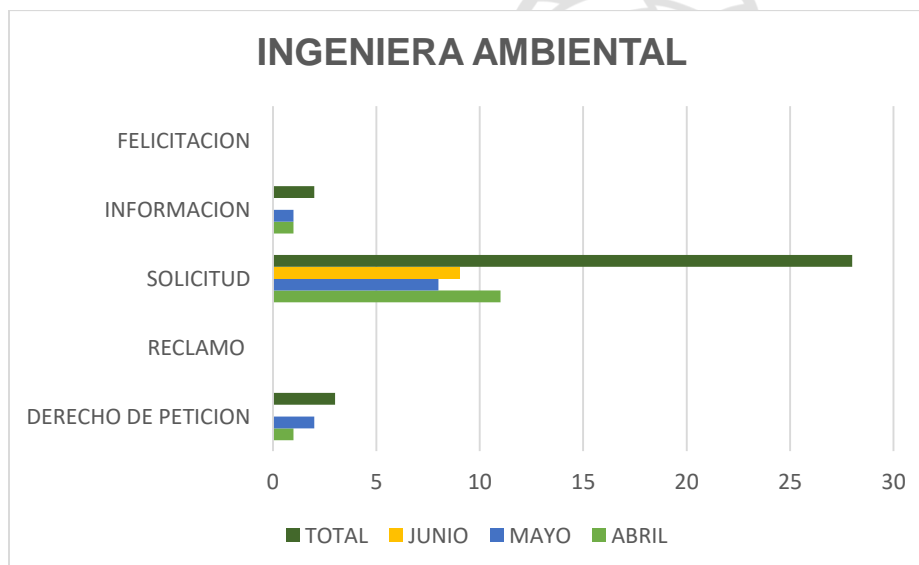
ATENCIÓN AL USUARIO					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	4	1	11	-	-
MAYO	12	-	-	-	-
JUNIO	-	-	10	-	-
TOTAL	16	1	21	0	0



Es la oficina donde más se radican PQRD, una de funciones principales es remitirlas a la Subgerencia o área correspondiente, sin embargo, es de resaltar que la mayoría de estas solicitudes son direccionadas a la Subgerencia Operativa por temas de alcantarillado y aseo, también a la Ingeniera Ambiental por temas de aseo.

INGENIERA AMBIENTAL

INGENIERA AMBIENTAL					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
ABRIL	1	-	11	1	-
MAYO	2	-	8	1	-
JUNIO	-	-	9	-	-
TOTAL	3	0	28	2	0



El mayor contenido de las solicitudes que hacen parte de la ingeniera ambiental son por temas de aseo, específicamente retiros del servicio, inconsistencia en el mismo y nuevas solicitudes de ingreso para el servicio; también se manejan temas como limpieza y macaneo que son funciones de la empresa, esta actividad es solicitada a la empresa para diferentes sectores del casco urbano del municipio.

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 PQRD, 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 PQRD 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.
- La mayor dificultad que se presenta en las solicitudes radicadas son por alto consumo de agua en las residencias o daño en las redes de alcantarillado.
- El mayor porcentaje de solicitudes son tramitadas a la Subgerencia Técnica Operativa por temas de acueducto y alcantarillado, y la Ingeniera Ambiental por diferentes solicitudes de aseo.
- 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.
- Incentivar a la comunidad a radicar sus PQRD por medios electrónicos y página web de la entidad, 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.D.
- 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.D.
- 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.D 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 veintinueve (29) de julio de 2024 y se publica a partir de la fecha en la página Web de la empresa.



EDWING FERNANDO GODOY MURALLAS
Asesor de la Oficina del Control Interno