



**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.D TERCER TRIMESTRE DE 2024**

**EDWING FERNANDO GODOY MURALLAS  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

LEBRIJA, SANTANDER OCTUBRE 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 julio, agosto y septiembre 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.”

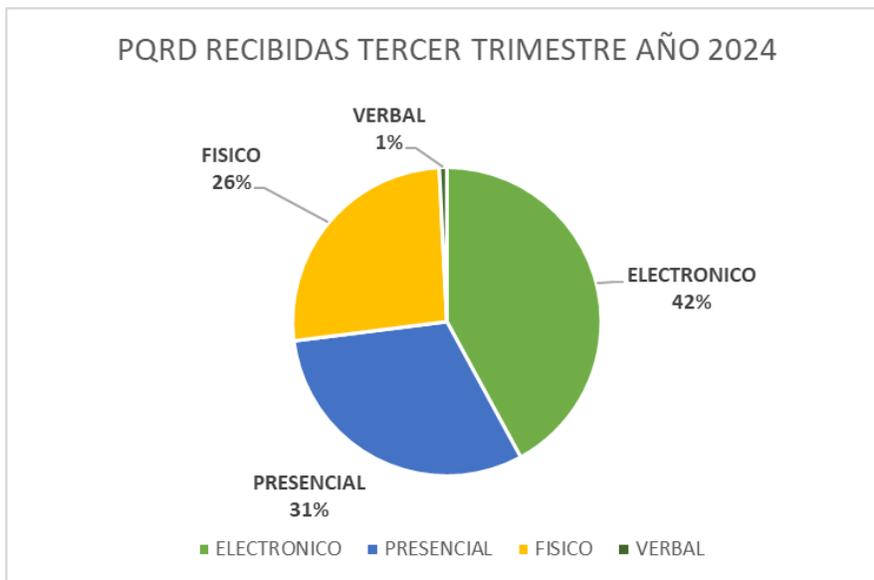
Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el 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 TERCER TRIMESTRE DE PQRD (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA)**

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

PQRD TERCER TRIMESTRE	
ELECTRONICO	53
PRESENCIAL	39
FISICO	33
VERBAL	1

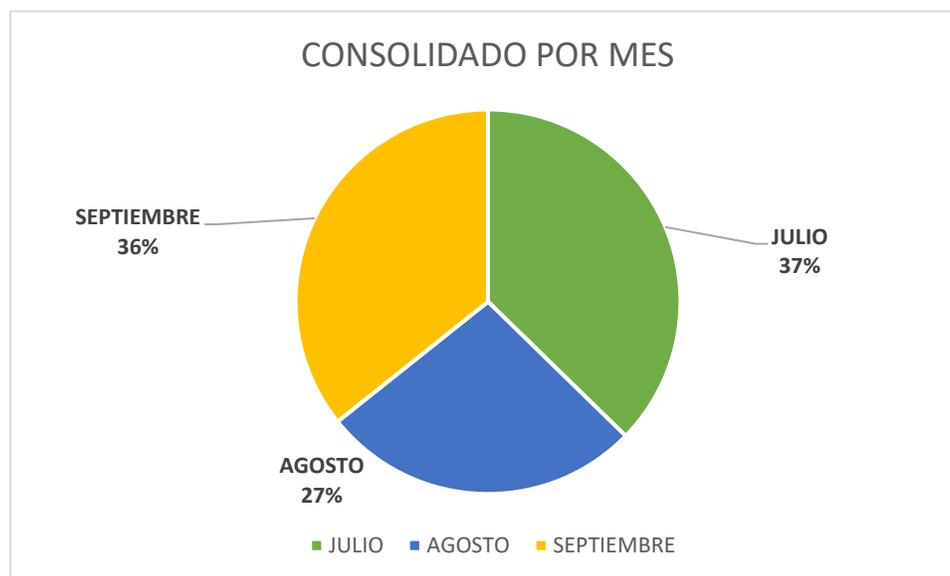


Como se evidencia en el cuadro resumen y en la gráfica, los usuarios han comenzado a confiar en el canal electrónico donde hubo un alza significativa frente al trimestre anterior, ayudando disminuyendo el uso de papel. En este orden de ideas para el trimestre evaluado se evidencia que las PQRD interpuestas en la entidad de manera presencial es 31%, donde el usuario viene personalmente a realizar su petición, queja, reclamo o denuncia en la oficina de atención al usuario; las PQRD físicas corresponde a los oficios radicados en la ventanilla única de la empresa, el porcentaje fue de 26% equivalente 33 PQRD recibidas del total del trimestre, sin embargo, los usuarios no se sienten cómodos en realizar sus solicitudes de forma verbal, ya que hubo un porcentaje muy mínimo, con solo el 1% relacionándolo en términos numéricos significa una (1) sola PQRD recibida de esta forma.

Cabe resaltar como se mencionó anteriormente se tuvo un alza en las PQRD radicadas de forma virtual, donde llegan a los correos institucionales principalmente al de ventanilla única, esto en porcentaje equivale a un 42% del trimestre, esto equivale a 53 PQRD tramitadas por la entidad.

## CONSOLIDADO POR MES

CONSOLIDADO PQRD POR MES					
	FISICO	ELECTRONICO	PRESENCIAL	VERBAL	TOTAL
JULIO	11	20	16	0	47
AGOSTO	13	11	10	0	34
SEPTIEMBRE	9	22	13	1	45



Como se evidencio en la relación del flujo de las PQRD tramitadas por la entidad, el alza de PQRD de manera electrónica en cada mes evaluado y una muy bajo de flujo de estas de manera verbal.

Así mismo se observa que en cada mes hubo un flujo similar en las PQRD radicadas en la entidad de forma presencial y física

No obstante, el comportamiento entre los meses evaluados, se evidencio que el mes de agosto fue el que menor PQRD fueron radicadas, y los meses de julio y septiembre solo tuvieron una diferencia del 1% siendo julio el mes que más PQRD se tramitaron con un 37% que equivale a 47 PQRD.

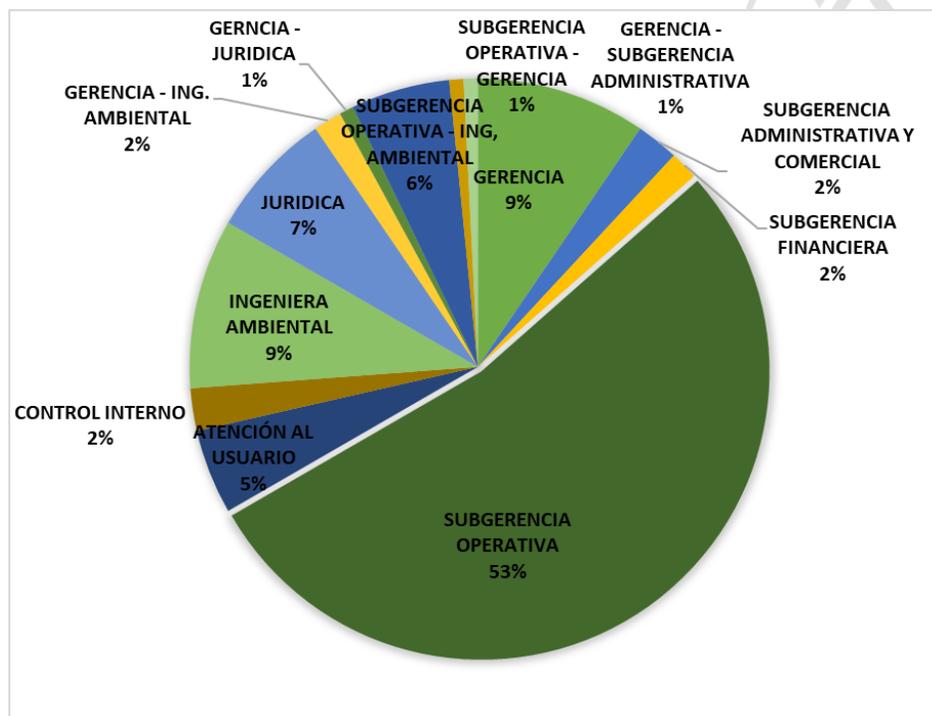
Meses como agosto tubo un porcentaje de 27% equivalente a 34 PQRD tramitadas y septiembre con 36% con 45 PQRD.

En el actual informe se tomaron las áreas en las cuales se tramiten alguna PQRD, pero algunas oficinas están bajo la modalidad de prestación de servicios, igualmente

se menciona la oficina de atención al usuario la cual direcciona las PQRD al área responsable de tramitarla.

**CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR CADA OFICINA**

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICIALIAROS DE LEBRIJA</b>				
	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
GERENCIA	7	4	1	<b>12</b>
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	2	1	0	<b>3</b>
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	0	1	<b>2</b>
SUBGERENCIA OPERATIVA	23	19	25	<b>67</b>
ATENCIÓN AL USUARIO	0	3	3	<b>6</b>
CONTROL INTERNO	1	0	2	<b>3</b>
INGENIERA AMBIENTAL	6	0	6	<b>12</b>
JURIDICA	2	2	5	<b>9</b>
GERENCIA - ING. AMBIENTAL	2	0	0	<b>2</b>
GERENCIA - JURIDICA	0	0	1	<b>1</b>
SUBGERENCIA OPERATIVA - ING, AMBIENTAL	2	4	1	<b>7</b>
SUBGERENCIA OPERATIVA - GERENCIA	0	1	0	<b>1</b>
GERENCIA - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	<b>1</b>



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.

La mayoría de las PQRD radicadas a la entidad 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 los responsables, según el asunto que estas contienen.

Es de resaltar que el trimestre evaluado hubo una gran acogida de parte de los usuarios y ciudadanos del municipio, de hacer PQRD por vía electrónica, haciendo llegar sus peticiones a los correos institucionales, en su gran mayoría al correo institucional de ventanilla única de la entidad.

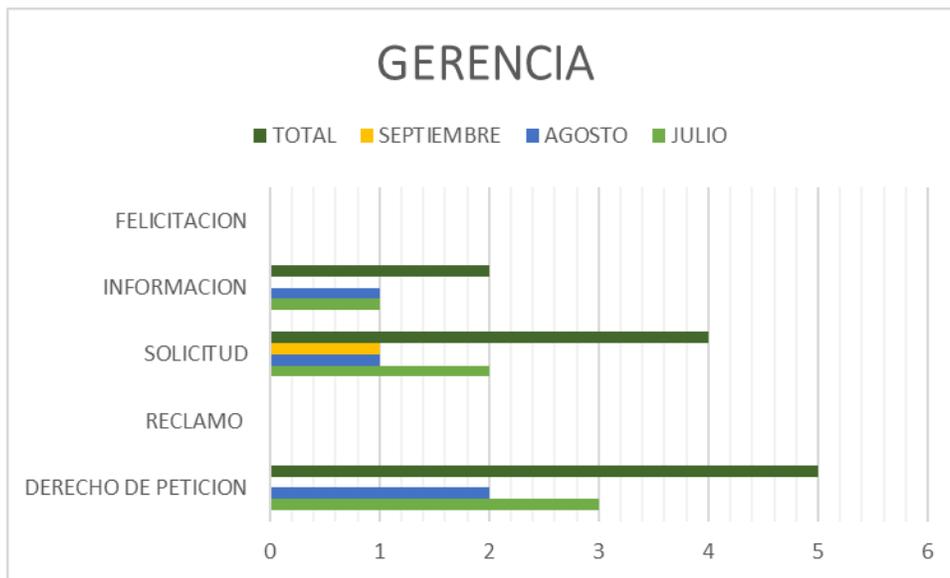
La gráfica no muestra las PQRD en porcentaje que fueron remitidas en las oficinas de la entidad, algunas de estas PQRD fueron tramitadas en conjunto por algunas oficinas, porque en sus solicitudes se ha evidenciado asuntos que hacen parte de más de una sola área, ahora bien, las PQRD que muestra la tabla, hace referencia al número de solicitudes recibidas y tramitadas por la oficina o área responsable de dar respuesta de manera oportuna.

La gráfica representa que la subgerencia con más PQRD tramitadas en la subgerencia operativa con 53% del total de trimestre evaluado, en general son asuntos de acueducto, alcantarillado, inspecciones y mantenimientos en el casco urbano del municipio.

## CONSOLIDADO POR CADA OFICINA

### GERENCIA

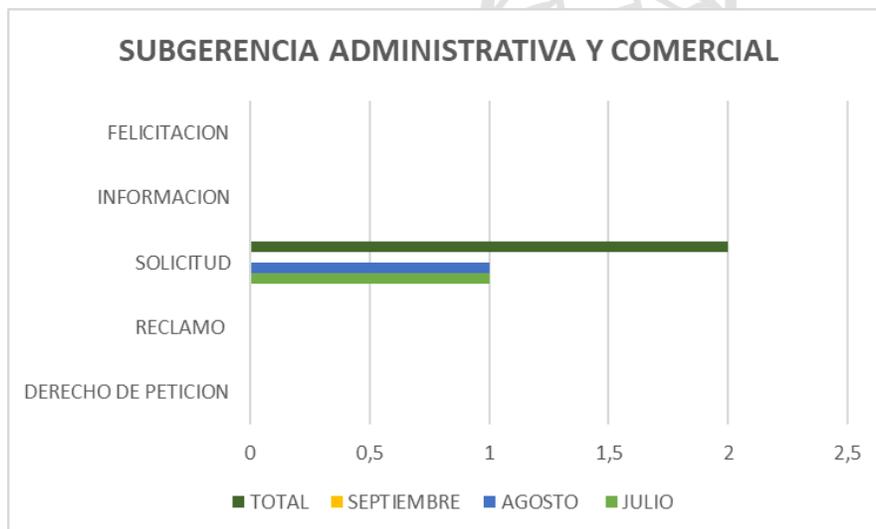
	GERENCIA				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	3	-	2	1	-
AGOSTO	2	-	1	1	-
SEPTIEMBRE	-	-	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



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, para este trimestre la Gerencia recibió una tutela para resolver y que denuncia la cual fue tramitada en conjunto con el área jurídica.

### SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

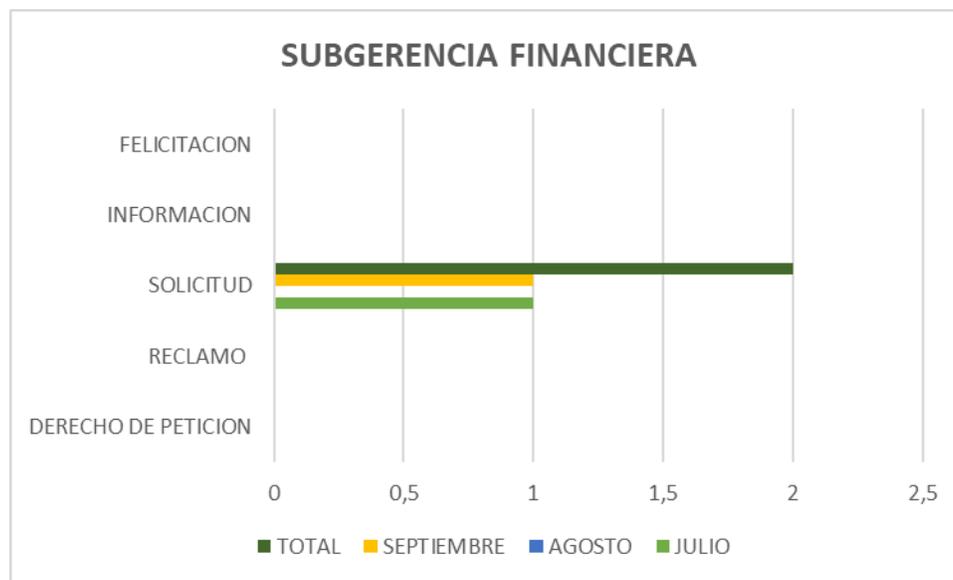
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	-	-	1	-	-
AGOSTO	-	-	1	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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

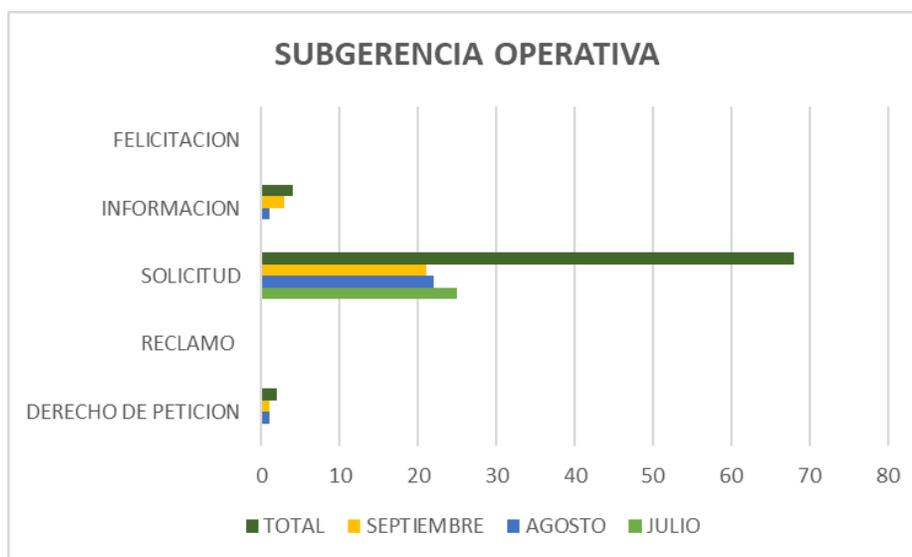
SUBGERENCIA FINANCIERA					
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	-	-	1	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
JULIO	-	-	25	-	-
AGOSTO	1	-	22	1	-
SEPTIEMBRE	1	-	21	3	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>4</b>	<b>0</b>



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.

Los meses evaluados las PQRD tramitadas se comportaron de la siguiente forma:

### JULIO

- Se realizaron 25 solicitudes a la subgerencia operativa, la mayoría por el incremento en la factura en el servicio de agua y alcantarillado
- 2 solicitudes que fueron compartidas con el área de ingeniera ambiental, la cual se encarga con el tema de aseo del municipio, estas solicitudes fueron radicadas por la superservicios

## AGOSTO

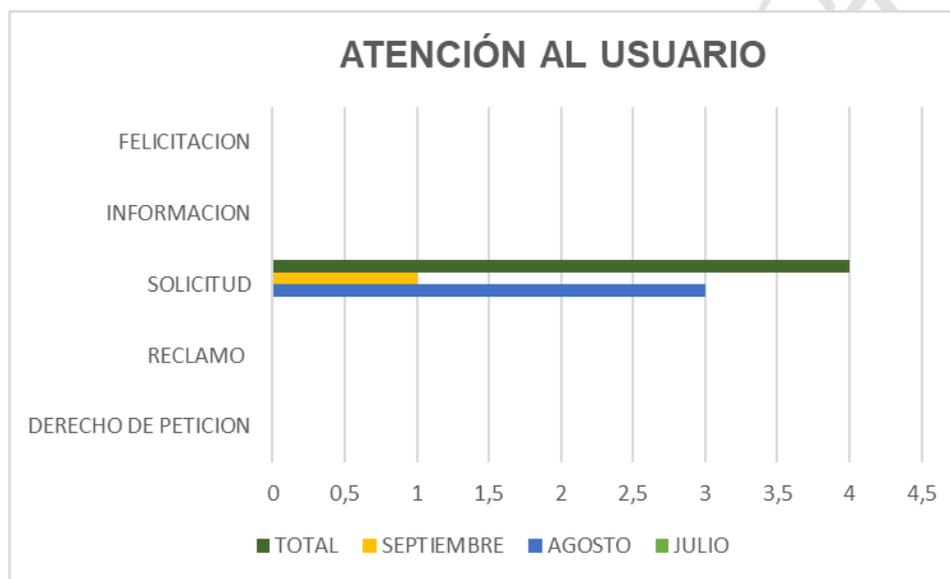
- Al igual que el mes anterior las solicitudes en su mayoría fueron por incremento en las facturas por el tema de acueducto y alcantarillado
- 4 solicitudes compartida con el área de ingeniería ambiental y 1 con Gerencia

## SEPTIEMBRE

- 1 solicitud compartida con el área de ingeniería ambiental sobre un seguimiento realizado a una petición hecha por un usuario, Aunque en su mayoría fueron solicitudes por incremento de facturas, también se visualizaron, solicitudes de mantenimiento en algunas áreas del municipio e inspecciones

## OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	ATENCIÓN AL USUARIO				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	-	-	-	-	-
AGOSTO	-	-	3	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Para este trimestre la oficina de atención al usuario tramita 4 solicitudes, donde generalmente el usuario solicita información.

Igualmente, en la oficina de atención al usuario radican PQRD y esta se encarga de enviarla al área responsable según sea la petición o solicitud, para este trimestre el comportamiento mes a mes fue de la siguiente manera:

### JULIO

- 15 solicitudes a la subgerencia operativa, 1 al área de ingeniera ambiental y 1 compartida para estas 2 áreas.

### AGOSTO

- 10 solicitudes fueron radicadas de manera presencial en la oficina de atención al usuario, la cual remitió a las oficinas correspondientes el asunto de esta, de esta manera: 6 para la subgerencia operativa y 4 compartidas por la subgerencia operativa y el área de ingeniera ambiental

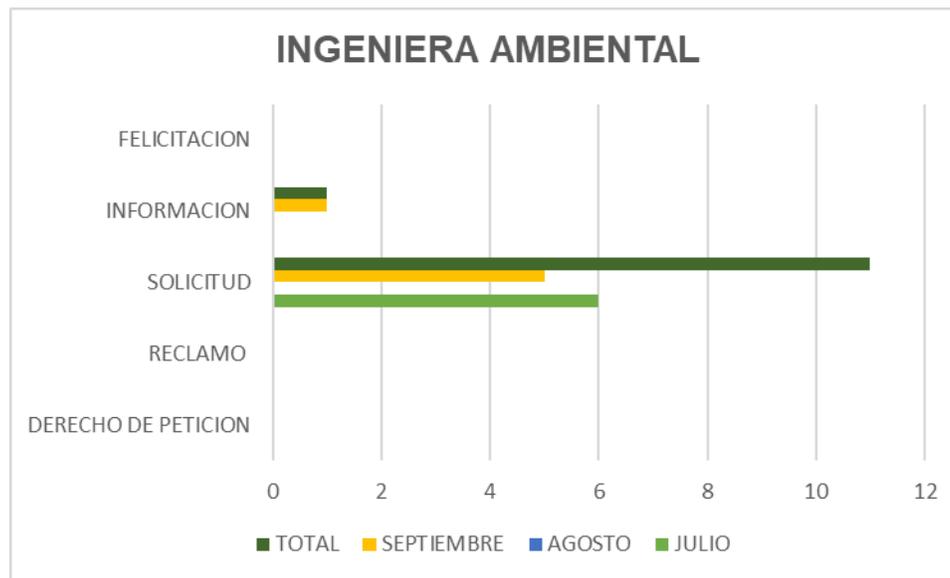
### SEPTIEMBRE

- 11 solicitudes remitidas a la subgerencia operativa y 3 remitidas para el área ingeniería ambiental.

En total la oficina de atención al usuario atendió 41 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las oficinas responsables para su respuesta.

### INGENIERA AMBIENTAL

	INGENIERA AMBIENTAL				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	-	-	6	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	5	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



El mayor contenido de las solicitudes que hacen parte de la ingeniera ambiental es 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.

### VENTANILLA ÚNICA

	VENTANILLA ÚNICA				
	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	SOLICITUD	INFORMACION	FELICITACION
JULIO	5	-	19	1	-
AGOSTO	4	-	12	1	-
SEPTIEMBRE	2	1	15	3	-
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

El comportamiento de la ventanilla única de la entidad fue de la siguiente manera:

#### JULIO

- 1 acción de tutela radica de manera electrónica
- 5 derechos de petición los cuales fueron 3 de manera electrónica y 2 físicas
- 1 información de manera electrónica
- 2 notificaciones electrónicas
- 19 solicitudes que se clasifican de la siguiente manera: 10 electrónicas y 9 físicas.

## AGOSTO

- 4 derechos de petición: 3 de forma física y 1 electrónica
- 1 información de forma física
- 12 solicitudes: 3 de forma electrónica y 9 de físicas

## SEPTIEMBRE

- 1 citación electrónica
- 1 denuncia electrónica
- 2 derechos de petición electrónicos
- 3 informaciones: 2 electrónicas y 1 física
- 3 notificaciones electrónicas
- 1 reclamo de forma electrónica
- 15 solicitudes: 7 electrónicas y 8 físicas

## 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 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

- 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 es por el 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, sin embargo, este trimestre hubo una reducción en los temas aseo.
- 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.
- El trimestre evaluado hubo un alto flujo de PQRD radicadas de manera electrónica, lo cual es positivo para la entidad por la disminución de papel en las respuestas de estas.

## RECOMENDACIONES

- Continuar dando tramite de manera oportuna, precisa y concreta las PQRD, 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.
- 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 octubre 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

