	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020


OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PQRS

PRIMER SEMESTRE DE 2020

**ELABORADO POR:
CLAUDIA LORENA LOAIZA FRANCO**

AGOSTO 2020

	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020


INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2020

La empresa de obras sanitarias EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E del municipio de Santa Rosa de Cabal, cuenta con el aplicativo GESCOMER para la efectiva administración en el trámite de las PQRS y el correo institucional para el traslado de los derechos de petición, el cual está establecido dentro de la institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS. Es por esto que la oficina de control interno, siguiendo con los lineamientos del debido proceso en los términos establecidos por la ley, se permite presentar el informe de las solicitudes manifestadas por los usuarios en el primer semestre del año 2020.

Esta plataforma cuenta con todos los recursos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a todos los usuarios y comunidad en general, y estos tienen la oportunidad de instaurar las PQRS por medio: verbal, escrito, telefónicamente, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias; así mismo la entidad entrega respuesta oportuna siguiendo los lineamientos y los términos previstos por la ley.

Atendiendo la responsabilidad de la oficina de control interno de EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E y en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. Reglamentado por el decreto nacional No. 2641 de 2012. El cual establece que, 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.

Bajo estos lineamientos y bajo la responsabilidad de la oficina de control interno de la empresa de hacerle seguimiento a las PQRS interpuestas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del primer semestre 2020, tenemos lo siguiente:

	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020

INFORME PQRS PRIMES SEMESTRE 2020


MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE %
CORREO ELECTRONICO	4	0.2%
ESCRITO	181	28.5%
TELEFONICO	246	18.8%
VERBAL	756	52.4%
TOTAL, GENERAL	1187	100%

Podemos observar que en el primer semestre del año 2020 se presentaron un total de PQRS de 1187, las cuales fueron interpuestas por los diferentes medios de comunicación que ofrece la empresa para resolver las inquietudes de los usuarios.

CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2020.

CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2020

MES	CORREO	ESCRITO	TELEFONICO	VERBAL
ENERO	0	29	50	225
FEBRERO	0	47	43	195
MARZO	0	26	39	121
ABRIL	3	21	39	31
MAYO	0	39	40	51
JUNIO	1	19	35	133
TOTAL	4	181	246	756

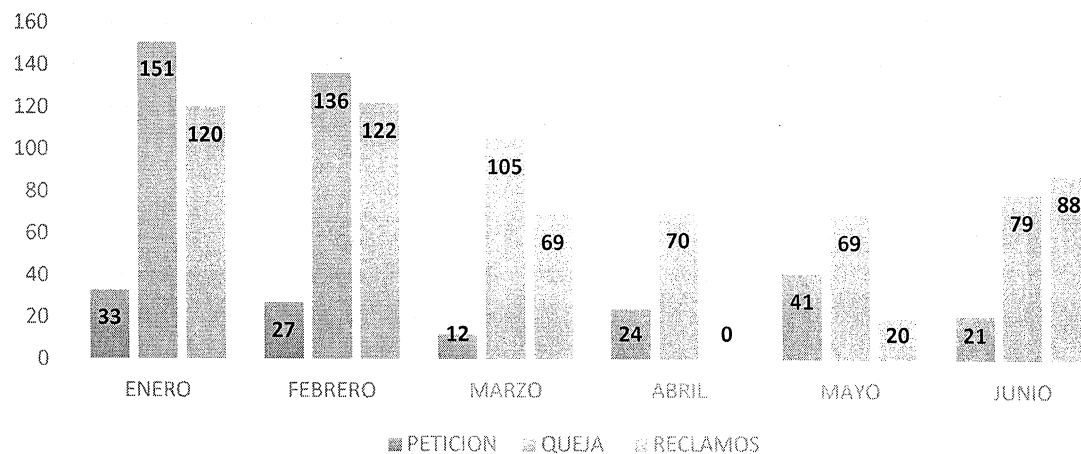
	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020


De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2020, observamos que estos se clasificaron en:

RADICADOS

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS
ENERO	33	151	120
FEBRERO	27	136	122
MARZO	12	105	69
ABRIL	24	70	0
MAYO	41	69	20
JUNIO	21	79	88
TOTAL	158	610	419

RADICADOS



	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020

Observando el grafico logramos identificar que en el primer semestre la mayoría de los radicados de PQRS se presentaron en el mes de enero.

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio tramite a 1187 PQRS, recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página web en la entidad durante el primer semestre del año 2020, de los cuales fueron:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE %
ESCRITA Y PAGINA WEB	185	15.58%
TELEFONICA Y VERBAL	1002	84.41%
TOTAL, GENERAL	1187	100%

Podemos observar que los medios telefónico y verbal son los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2020 como se muestra en la imagen anterior.



EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.

**PERIODO: 01 de enero al
30 de junio de 2020**

FECHA DE ELABORACIÓN:

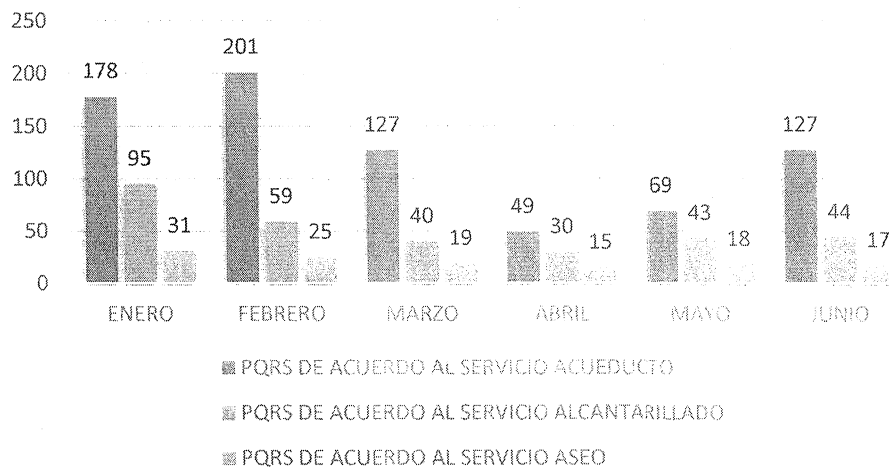
Agosto 2020


**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ACUERDO CON EL
SERVICIO.**

PQRS DE ACUERDO AL SERVICIO

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ENERO	178	95	31
FEBRERO	201	59	25
MARZO	127	40	19
ABRIL	49	30	15
MAYO	69	43	18
JUNIO	127	44	17
TOTAL	751	311	125

PQRS DE ACUERDO AL SERVICIO



	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020


En el primer semestre del año 2020, se evidencio que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 751, seguido por el servicio de alcantarillado con 311 y en el último lugar el servicio de aseo con 125.

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del primer semestre del año 2020 se recibieron 246 solicitudes por medio telefónico, las cuales fueron recibidas por el equipo de atención al cliente de la empresa, solicitudes que fueron direccionadas al área encargada o cuadrilla disponible de acuerdo al servicio solicitado. Estas solicitudes se distribuyeron de la siguiente forma.

MES	TELEFONICO
ENERO	50
FEBRERO	43
MARZO	39
ABRIL	39
MAYO	40
JUNIO	35
TOTAL	246

Estas solicitudes tienen un tiempo de respuestas no mayor a 24 horas porque una gran parte de ellas corresponden a daños de acueducto y requieren una solución inmediata. Seguidamente se hace la trazabilidad para verificar lo ejecutado en caso de no poder solucionar en el tiempo establecido se reprograma hasta ejecutar la tarea y darle solución al usuario.


	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020

BUZON DE SUGERENCIAS

Desde la oficina de control interno de gestión se adelanta mensualmente el seguimiento a las PQRS de los usuarios, que son depositadas en el buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de la empresa EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E, se clasifica las peticiones e inquietudes de los usuarios y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud en la menor brevedad posible.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- ✓ Se evidencia que la empresa de obras sanitarias EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E. cuenta con la herramienta tecnológica GESCOMER y SAIA, para la gestión y administración de la información relacionada con el sistema de PQRS, sin embargo, está siendo utilizada parcialmente, careciendo entonces de una base de datos que incluya al 100% de los documentos de las PQRS, a ser auditada para el seguimiento semestral que debe realizar la oficina de control interno.
- ✓ Se evidencio que, durante el primer semestre del presente año, la mayor cantidad de PQRS fueron realizadas de manera verbal en las oficinas de la empresa, correspondiendo a un 52,4%.
- ✓ Se identifico que el servicio con mayor cantidad de PQRS, es el de acueducto seguido por el de alcantarillado, por tal motivo se tiene identificado el reporte más común, con el propósito de realizar seguimiento continuo a esta inconformidad y se solicito al supervisor de esta área, realizar seguimiento constante a estas labores.

	EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.	PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2020

- ✓ No todos los derechos de petición presentados por EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E fueron ingresados mediante el módulo de radicación en el aplicativo SAIA. Esto conlleva a que las PQRS radicadas en la ventanilla única. Y a través de la página web y correo electrónico, no puedan ser controladas para garantizar su trámite en el término exigido.
- ✓ La ley 1755 del 2015 en su artículo 22 establece: organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- ✓ Implementar el procedimiento adecuado para la radicación de PQRS, de modo que todo documento de este tipo tenga la trazabilidad indicada para evitar el vencimiento de términos y este contenido en los registros del exportable dispuesto en el aplicativo SAIA para realizar el control y seguimiento de cada dirección.
- ✓ Realizar seguimiento periódico dentro de cada una de las direcciones de la empresa a las PQRS, a fin de evitar sanciones disciplinarias a los funcionarios responsables de dar respuestas a la ciudadanía.
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta.


CLAUDIA LORENA LOAIZA FRANCO

Asesora de Control Interno

Elaborado por

Claudia Lorena Loaiza Franco