

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMPUMELGAR ESP

**JULIE MABEL REYES TORRES
DIRECTORA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MELGAR- TOLIMA
ENERO, 2023**

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CONTENIDO

CAPITULO 1 3

INTRODUCCION	3
OBJETIVO GENERAL	3
ALCANCE	3

CAPITULO 2 4

1. GENERALIDADES	4
2. CLASIFICACION	5
3. DISTRIBUCION POR AREAS	5
3.1. ACUEDUCTO	5
3.2. ALCANTARILLADO	6
3.3. ALUMBRADO	6
3.4. MANTENIMIENTO	7
3.5. ORNATO	7
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CAPÍTULO 1.

INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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...”; Así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. La Dirección de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2022, que fueron interpuestas por los ciudadanos en nuestra oficina de atención al usuario. Informe este que tiene como objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos encaminados hacia el mejoramiento continuo de la Entidad.

OBJETIVO GENERAL:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “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”.

ALCANCE

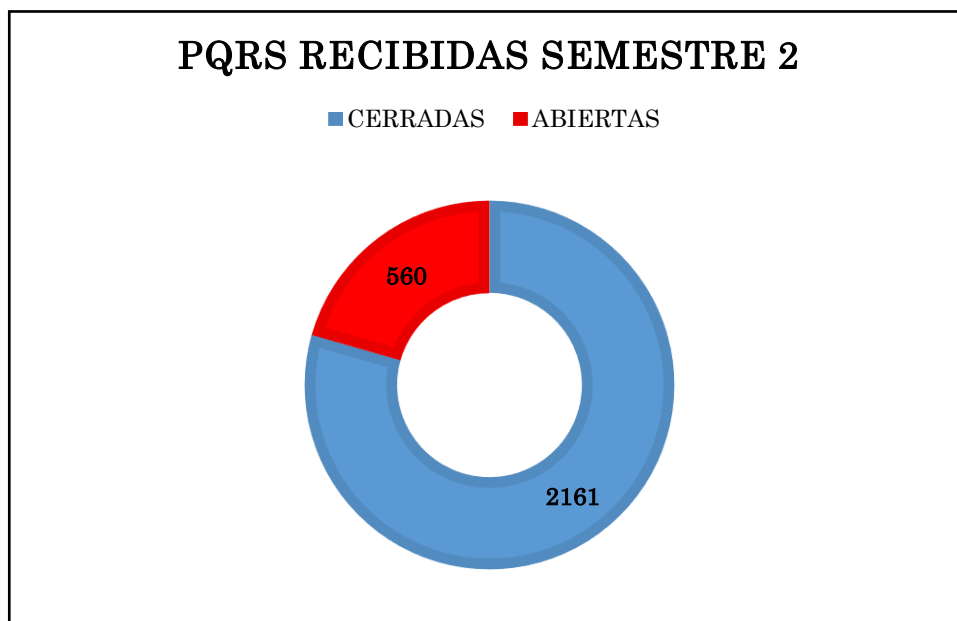
- Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRSD del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2022
- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014.
- Emitir a la alta dirección las recomendaciones con relación a las falencias que se evidencien y emitir las recomendaciones necesarias para la mejora continua.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CAPÍTULO 2

1. GENERALIDADES:

La empresa de servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR ESP cuenta con el software informático 5IINCO para el registro y control de PQRS que son recibidas por nuestros diferentes canales de atención (página web, presencial, telefónico) y las cuales están a cargo del personal de atención al usuario de la Dirección Comercial. Ahora bien el presente informe recopila la información registrada en el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2022 así:



Para este segundo semestre de la vigencia 2022, fueron recibidas 2721 PQRS, de las cuales 2161 fueron atendidas por lo tanto ya se encuentran cerradas por su cumplimiento y 560 aún están abiertas sin atender. Es decir que del 100% de peticiones recibidas, el 79% ya fueron resueltas por el personal a cargo de acuerdo a su necesidad y/o requerimiento y el 21% aún se encuentra pendiente por atender.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

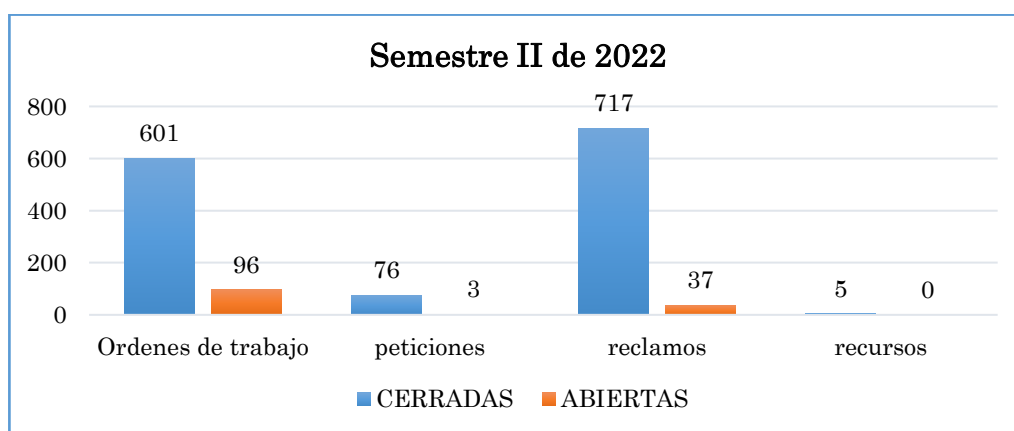
2. CLASIFICACIÓN:

CLASE	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL
Órdenes de trabajo	1331	512	1843
Peticiones	76	3	79
Reclamos	749	45	794
Recursos	5	0	5
TOTAL	2161	560	2721

Se tiene que de acuerdo a la tipología establecida en el Software que maneja la entidad (5INCO), estas se encuentran clasificadas como: Órdenes de Trabajo, Peticiones, Reclamos y Recursos. Según su estado en el sistema se tiene que de las 1843 Órdenes de Trabajo, 1331 fueron atendidas y 512 aún están pendientes por resolver, de las 79 peticiones ya se atendieron 76 y solo 3 están aún sin atender, de las 794 reclamaciones 749 ya fueron resueltas y 45 están pendientes por resolver, finalmente fueron presentados 5 recursos que fueron atendidos oportunamente en su totalidad.

3. DISTRIBUCION POR AREAS:

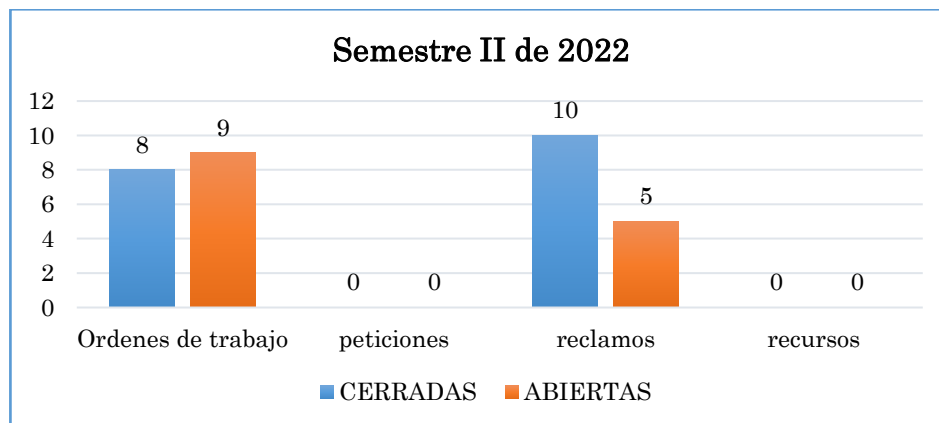
3.1. ACUEDUCTO



En este segundo semestre, el área de Acueducto recibió 1535 PQRS de las cuales 1399 fueron atendidas de manera oportuna y 136 aún están pendientes por responder, que de acuerdo a los tiempos establecidos para su atención se tienen 19 Ordenes de trabajo vencidas en el mes de diciembre y 77 por vencer en el mes de enero de 2023. En cuanto a las peticiones y reclamos estas aun están en tiempos pertinentes de respuesta con vencimiento en los meses de enero y febrero de 2023.

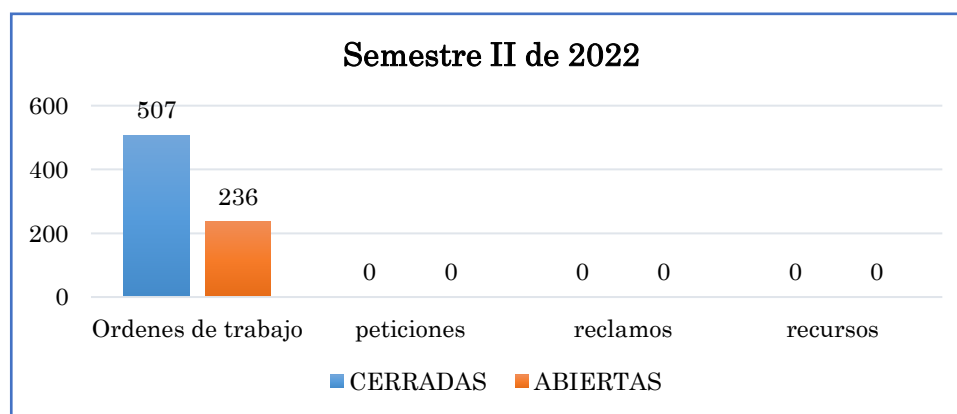
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

3.2. ALCANTARILLADO



En este segundo semestre el área de Alcantarillado recibió 32 PQRS de las cuales 18 fueron atendidas de manera oportuna y 14 aún están pendientes por responder, que de acuerdo a los tiempos establecidos para su atención las ordenes de trabajo y reclamaciones radicadas se encuentran en los lapsos pertinentes de respuesta con vencimiento para el mes de enero de 2023.

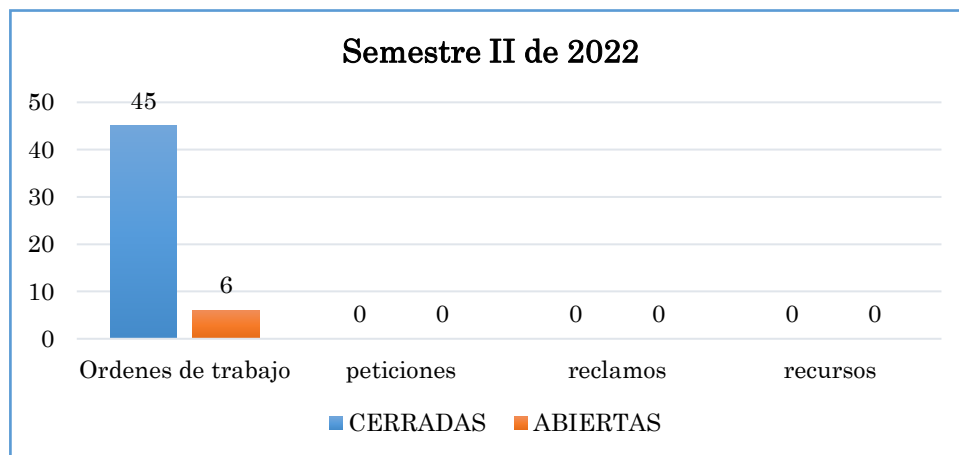
3.3. ALUMBRADO PUBLICO



El área de Alumbrado Público recibió un total de 743 PQRS todas ellas clasificadas como Ordenes de trabajo, de las cuales 507 ya fueron resueltas y 236 aún están pendientes por resolver que de acuerdo a los tiempos programados para su atención se tenían 226 ordenes para los meses de noviembre y diciembre 10 órdenes en términos vigentes para su atención en el mes de enero de 2023.

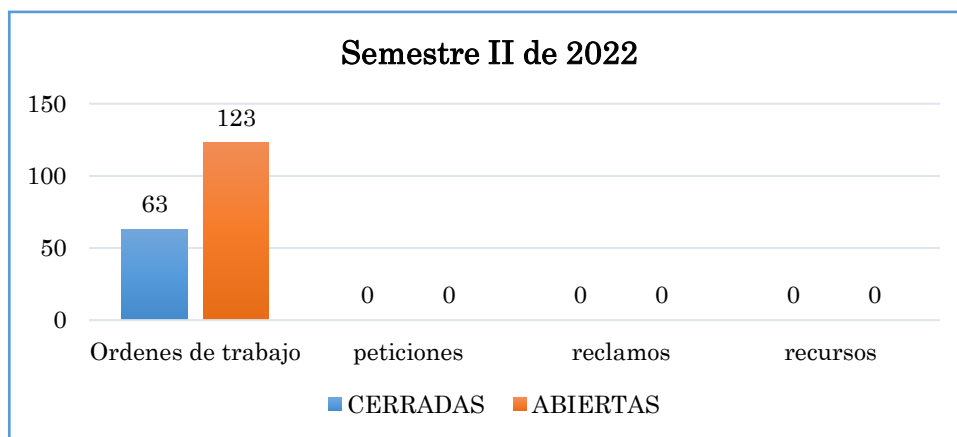
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

3.4. MANTENIMIENTO



Se registraron labores de mantenimiento a solicitud de los usuarios y en este segundo semestre se asignaron 51 mantenimientos de los cuales 45 fueron atendidos en las fechas programadas para su intervención y 6 se encuentran pendientes por atender, que de estas 3 vencieron en el mes de diciembre y los 3 restantes tienen fecha de atención para el mes de enero de 2023.

3.5. ORNATO



El área de ornato registro un total de 186 PQRS clasificadas todas como Ordenes de Trabajo en respuesta a solicitudes de los usuarios y comunidad, de estas 63 fueron atendidas y 123 se encuentran pendientes por atender, de estas 110 vencieron en los meses de noviembre y diciembre de acuerdo a las fechas programadas para su atención y 13 aún están en los tiempos de atención con fecha del mes de enero de 2023.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En virtud de la información anteriormente registrada se tiene que la Empresa de servicios Públicos de Melgar Empumelgar ESP, para el segundo semestre de la vigencia 2022 recibió un total de 2721 PQRS registradas implementando el software 5IINCO, de las cuales 2161 que equivalen al 79% del total de peticiones recibidas, fueron atendidas y 560 que representan el 21% aún están abiertas sin atender. Que según la clasificación se emitieron 1843 Órdenes de Trabajo para dar respuesta a la comunidad en sus necesidades, esto teniendo en cuenta que la entidad tiene como objetivo principal la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, el área que más PQRS recibió fue el área de Acueducto con un total de 1535 PQRS de las cuales 1399 fueron atendidas en los tiempos establecidos para su respuesta y 136 aún están pendientes por responder.

Que dentro de la clasificación de PQRS las Órdenes de trabajo se ejecutan para dar respuesta a las diferentes peticiones y/o solicitudes que radican los usuarios de manera verbal o por escrito en nuestra unidad de atención al usuario, así mismo se evidencia que el área con más solicitudes pendientes por atender es el área de Alumbrado que opera bajo la Dirección Técnica de la entidad, con un total de 236 Ordenes de Trabajo abiertas, de las cuales 226 están represadas desde el mes de noviembre y 10 tienen plazo de atención para el mes de enero de 2023.

En virtud de lo anterior la Dirección de Control Interno recomienda a los líderes de cada proceso y en especial a la Dirección Técnica quien ejecuta los procedimientos de la Gestión Operativa de la Empresa, implementar mayores controles para dar celeridad con la atención a sus PQRS dado que registra un total de 392 solicitudes por atender, lo cual genera no solo una deficiencia en el óptimo desarrollo de nuestros procesos y procedimientos sino un incumplimiento con los objetivos institucionales.

Es de vital importancia fomentar al interior de cada equipo de trabajo la cultura del autocontrol con el fin de que brindar una atención eficaz y eficiente a las necesidades de los usuarios. Así mismo se sugiere realizar mesas de trabajo de manera periódica para establecer las posibles causas que generan las reclamaciones o inconformidades con el servicio y adoptar medidas tendientes a la disminución de las PQRS.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JULIE MABEL REYES TORRES
 Directora de Control Interno