

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

PRIMER SEMESTRE VIGFENCIA 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
JULIO, 2022**

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

CONTENIDO

CAPÍTULO 1. 3

ASPECTOS GENERALES..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVOS Y ALCANCE..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO 2 3

GENERALIDADES ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ÁREA DEL PROYECTO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIADA ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

	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

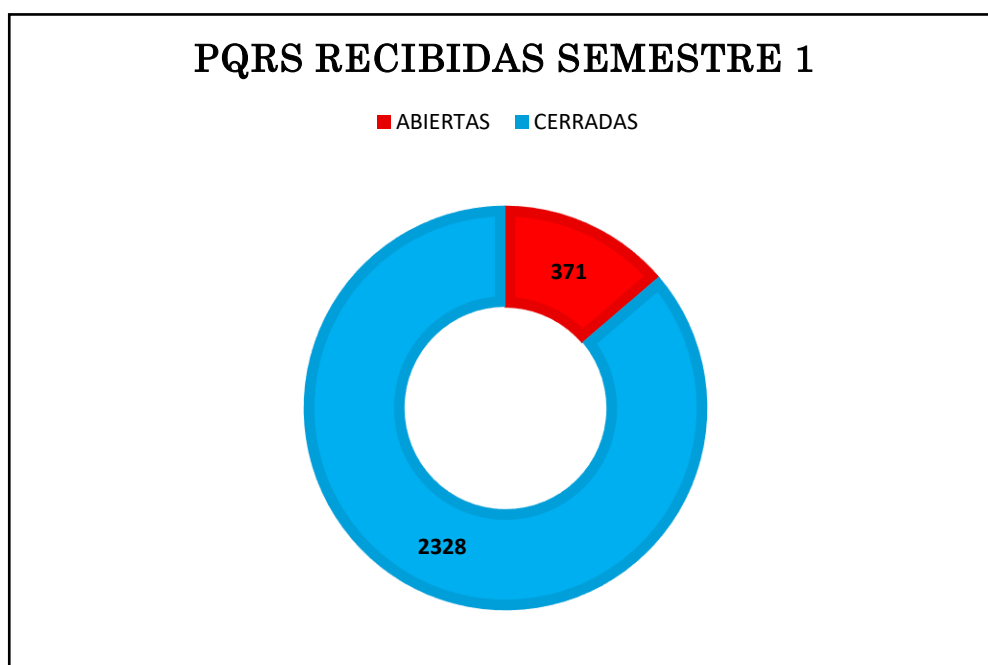
- Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRSD del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2022
- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014.
- Emitir a la alta dirección las recomendaciones con relación a las falencias que se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

CAPÍTULO 2

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

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 enero y junio de 2022 así:



En este primer semestre fueron recibidas 2699 PQRS, de las cuales 2328 fueron atendidas por lo tanto ya se encuentran cerradas por su cumplimiento y 371 aún están abiertas sin atender. Es decir que del 100% de peticiones recibidas el 86% ya fue resuelto por el personal a cargo de acuerdo a su necesidad y/o requerimiento y el 14% se encuentra pendiente por resolver.

2.3. CLASIFICACIÓN:

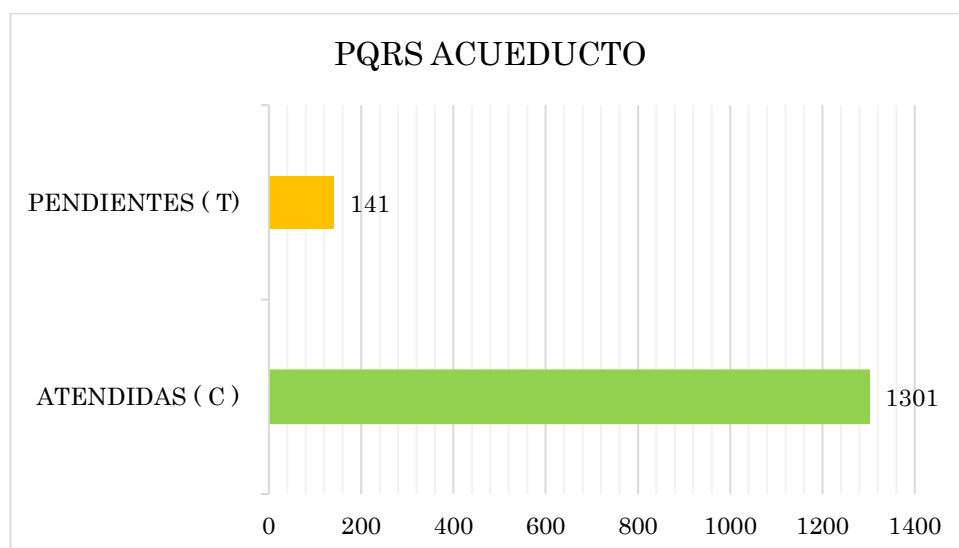
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CLASE	CANTIDAD	ATENDIDAS (C)	PENDIENTES (T)
RECURSOS	1	1	0
PETICIONES	122	120	2
RECLAMOS	735	725	10
ORDENES DE TRABAJO	1841	1482	359
TOTAL	2699	2328	371

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 1841 Órdenes de Trabajo, 1482 fueron atendidas y 359 aún están pendientes por resolver, de las 735 reclamaciones 725 ya fueron resueltas y 10 están pendientes por resolver, así mismo de las 122 peticiones ya se atendieron 120 y solo 2 están aun sin atender, finalmente solo se presenta 1 recurso de un usuario solicitando revisión por alto consumo el cual fue atendido de manera oportuna.

2.4. DISTRIBUCION POR AREAS:

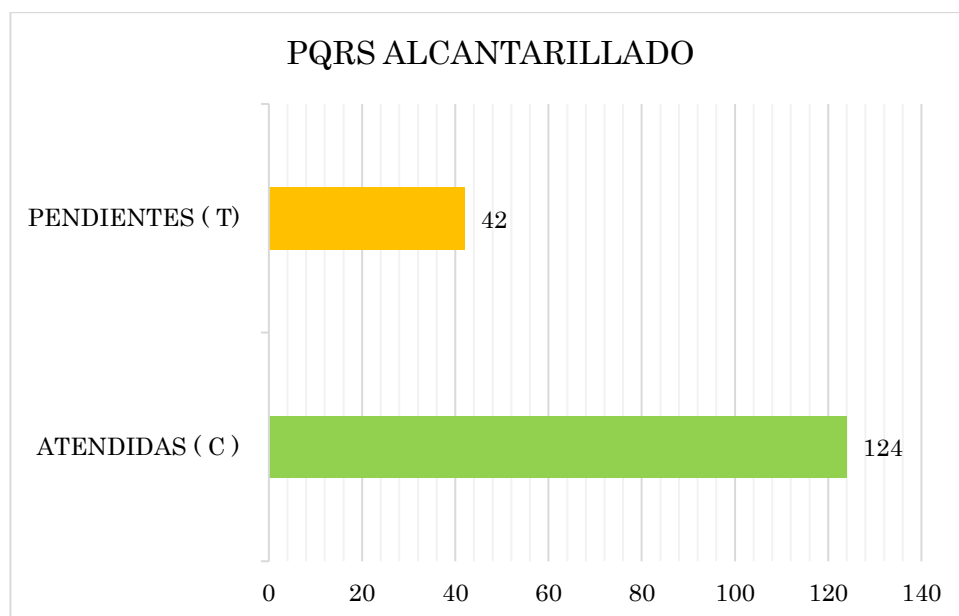
2.4.1. ACUEDUCTO



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

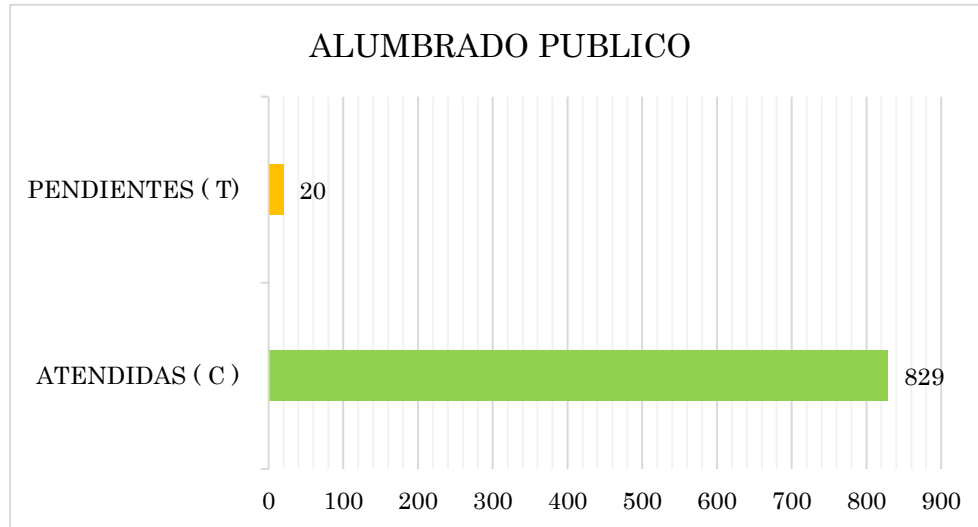
En este primer semestre el área de Acueducto recibió 1442 PQRS de las cuales 1301 fueron atendidas en los tiempos establecido para su respuesta y 141 aun están pendientes por responder, que en este grupo se tiene una (1) petición pendiente con fecha de vencimiento para agosto, 10 reclamaciones de las cuales 9 están para vencer en el mes de agosto y una en el mes de septiembre, así mismo existen 130 Ordenes de Trabajo con vencimiento en el mes de julio. De acuerdo al grafico anterior se tiene que el 90% de PQRS asignadas al área de acueducto ya fueron resueltas y el 10% aun se encuentra en los tiempos para proceder a su atención.

2.4.2. ALCANTARILLADO



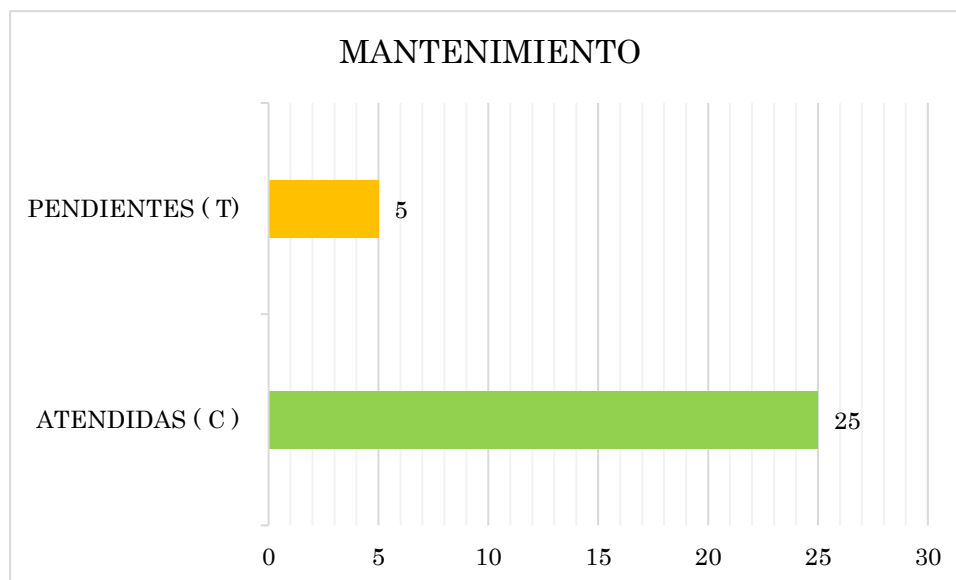
En este primer semestre el área de Alcantarillado recibió 166 PQRS de las cuales 124 fueron atendidas en los tiempos establecido para su respuesta y 42 aún están pendientes por responder, que en este grupo se tienen 42 Ordenes de Trabajo con vencimiento en el mes de julio. De acuerdo al grafico anterior se tiene que el 70% de PQRS asignadas al área de alcantarillado ya fueron resueltas y el 30% aun se encuentra en los tiempos para proceder a su atención.

2.4.3. ALUMBRADO PUBLICO



El área de Alumbrado Público recibió un total de 849 PQRS todas ellas clasificadas como Ordenes de trabajo, de las cuales 829 ya fueron resueltas y 20 aún están pendientes por atender cuyo plazo vence en el mes de julio. Conforme a la información registrada se tiene que el 97% del total de órdenes de trabajo ya están cerradas y solo el 3% se encuentra pendiente por atender y su respectivo cierre.

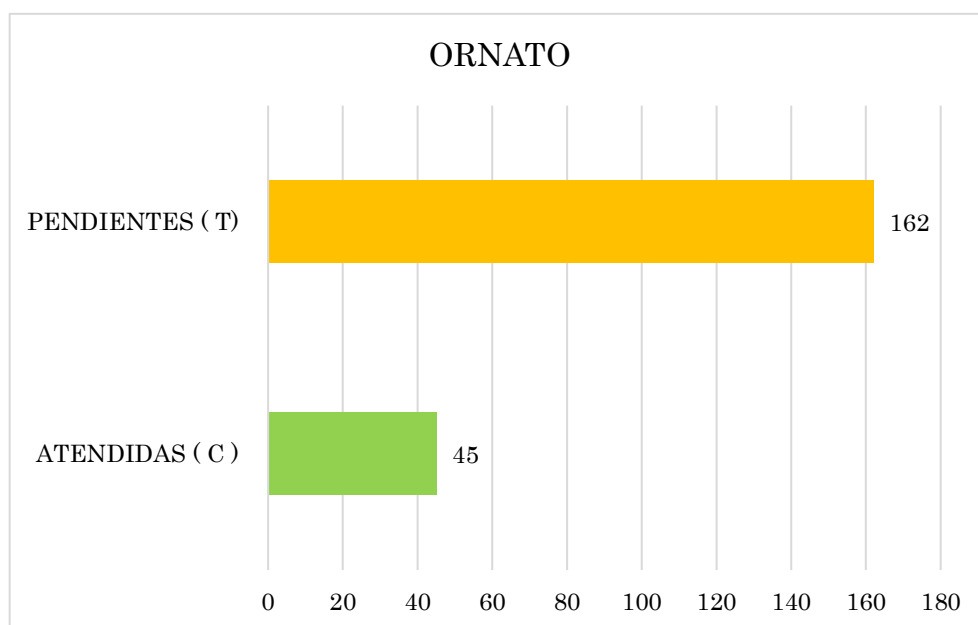
2.4.4. MANTENIMIENTO



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

Se registraron labores de mantenimiento a solicitud de los usuarios y en este primer semestre se asignaron 30 mantenimientos de los cuales 25 fueron atendido y 5 se encuentran pendientes por atender con plazo máximo para resolver en el mes de julio. De acuerdo al grafico anterior se tiene que el 90% de los mantenimientos fueron realizados y solo un 10% se encuentra pendiente por ser atendido y cerradas las solicitudes.

2.4.5. ORNATO



El personal de ornato registro un total de 207 PQRS clasificadas todas como Ordenes de Trabajo en respuesta a solicitudes d los usuarios y comunidad de las cuales 45 fueron atendidas y 162 se encuentran aun pendientes por atender las cuales tienen plazo entre los meses de junio y julio para su atención. En virtud de esto se tiene que el 78% de ordenes aún están pendientes por resolver y solo un 22% del total fueron atendidas.

2.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En virtud de la información anteriormente registrada se tiene que la Empresa de servicios Públicos de Melgar Empumelgar ESP. para el primer semestre de la vigencia 2022 recibió un total de 2699 PQRS registradas con la ayuda de su software informático 5IINCO, de las cuales 2328 que equivalen al 86% fueron atendidas y 371 que representan el 14% aún están abiertas sin atender. Que según la clasificación se emitieron 1841 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

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

servicio de acueducto y alcantarillado, el área que más PQRS recibió fue el área de Acueducto con un total de 1442 PQRS de las cuales 1301 fueron atendidas en los tiempos establecidos para su respuesta y 141 aún están pendientes por responder, ahora bien, siendo las Órdenes de trabajo la respuesta a las diferentes peticiones la menor cantidad fue asignada para realizar mantenimientos teniendo un registro de 30 ordenes de las cuales se atendieron 25 y solo 5 están pendientes por atender.

Así mismo se evidencia que el área con más PQRS pendientes por atender es el área de Ornato con 162 Ordenes de Trabajo sin atender las cuales tiene un plazo próximo a vencer en el mes de junio y julio.

Así las cosas se recomienda a los directores del área técnica y director del grupo de Ornato dar celeridad con la atención a sus PQRS dado que el área de acueducto y alcantarillado sumando sus solicitudes tiene un total de 183 pendientes por atender seguidos por el área de ornato con 162, lo cual nos genera demora y atraso en la oportuna respuesta de las solicitudes y peticiones que se viene recibiendo día a día y que en términos de atención oportuna se debe dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014 y demás normativa vigente para no incurrir en falta alguna que perjudique a la entidad.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JULIE MABEL REYES TORRES
 Directora de Control Interno