



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION - TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2017

LUIS ARIEL BARRIOS MURCIA  
JEFE DE CONTROL INTERNO

PURIFICACION, JULIO DE 2017

Purificación Unida e Incluyente



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

## **1. JUSTIFICACION**

El Artículo 74 de Constitución Política de Colombia preceptúa, *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"*, Así mismo, la Ley 1474 de julio 12 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en artículo 76 establece, *"(...) 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.."*

En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 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 1993, deberán 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"*.

De igual forma, el Artículo 13 de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, ya obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer*

### **Purificación Unida e Incluyente**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

*recursos”, El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogada, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.*

El Artículo 14 de esta misma Ley establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes, 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Purificación Tolima “PURIFICA ESP”, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2017.

A través de la Oficina de PQR'S, los usuarios de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa PURIFICA E.S.P., pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer dichos mecanismos de atención ciudadana. Igualmente los derechos de petición dirigidos a la entidad son radicados a través de la Secretaría de la E.S.P.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, recepcionadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.

**Purificación Unida e Incluyente**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Purificación Tolima “PURIFICA E.S.P”, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presenten los ciudadanos, así como la verificación de los mecanismos para recepción y respuesta de los mismos.

## **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Confrontar como está funcionando la oficina de POR
- Corroborar la cantidad y clases de peticiones que han ingresado
- Verificar la oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición
- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

## **4. ALCANCE**

Realizar seguimiento al trámite de las PORS que han ingresado en el primer semestre de 2017, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa se vea Inmersa en dificultades de tipo legal por no responder en tiempo.

## **5. METODOLOGIA**

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tuvo en cuenta las consultas de las PORS ingresadas en el aplicativo REQUEST, en donde se registran las solicitudes realizadas por los usuarios del servicio; así mismo se tomó como base los reportes registrados en la secretaría de gerencia en lo que corresponde a los derechos de petición.

## **6. RESULTADOS DE LA EVALUACION**

En la página WEB de la entidad <http://www.purificaesp.gov.co> se cuenta con un link en el menú Atención

**Purificación Unida e Incluyente**

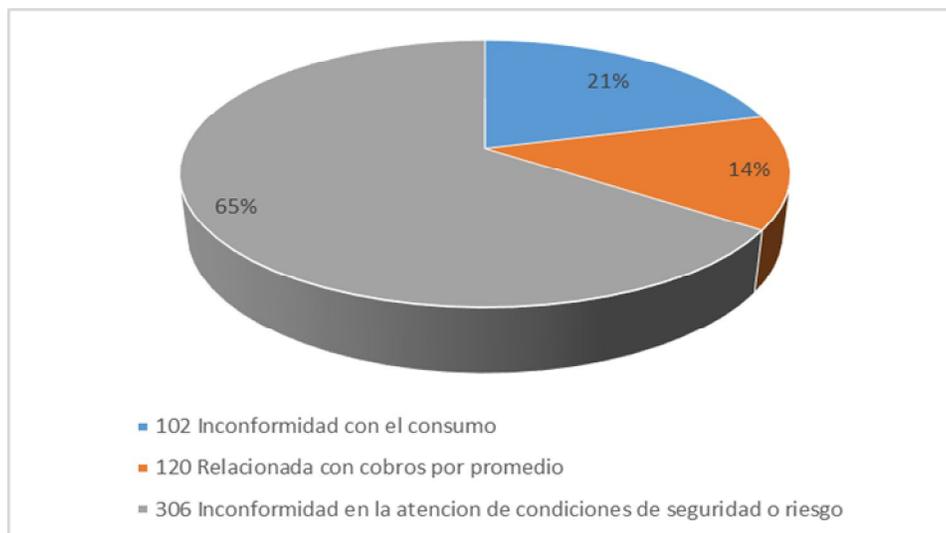


**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

a la ciudadanía / Contáctenos que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia, en donde se debe diligenciar el formulario respectivo y cuya información es canalizada y enviada al correo de la entidad.

La entidad cuenta con una oficina de PQR'S de atención a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en donde se encargan de dar trámite a las peticiones, quejas, recursos en forma sistematizada, así mismo se reciben de manera escrita los derechos de petición en la Secretaría de la entidad. El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQR'S de la siguiente manera:

CODIGO CAUSAL	CONCEPTO	CANTIDAD
102	Inconformidad con el consumo	90
120	Relacionada con cobros por promedio	59
306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	282
	TOTAL RECLAMACIONES Y QUEJAS	431
	TOTAL RECLAMACIONES DEL SERVICIO	149
	TOTAL QUEJAS DEL SERVICIO	282



**Purificación Unida e Incluyente**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.  
NIT. 809.004.412-4**

DERECHOS DE PETICION RADICADOS EN SECRETARIA DE GERENCIA.

CANTIDAD	RESPONDIDO EN TIEMPO	RESPONDIDO FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA O POR FINALIZAR
9	9	0	0

El Total de reclamaciones y quejas reportadas en la oficina de PQRS, para el primer semestre de 2017 fueron 431, las cuales se les dio respuesta oportuna en un 99%, el 1% restante se da respuesta en los primeros 2 días del mes siguiente por cuanto fueron recepcionadas del 28 al 30 de junio de 2017. En relación a los derechos de petición se les dio respuesta dentro de los términos.

## **7. RECOMENDACIONES**

Con el propósito de evitar respuestas extemporáneas por parte de las dependencias y optimizar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la oportunidad de respuesta y procedimiento de las PQR'S, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los líderes de proceso de las diferentes dependencias deben tomar las medidas necesarias para atender con oportunidad y de fondo las peticiones que se interponen en la Oficina de PQR por parte de los usuarios del servicio.
- Impartir las instrucciones precisas por parte de los líderes de proceso para que una vez respondidas las PQRS, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la *ley*

***Original firmado***

**LUIS ARIEL BARRIOS MURCIA  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

**Purificación Unida e Incluyente**