


| | | |
|---|--|-------------------|
|  | <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p>Página 1</p> |
|---|--|-------------------|

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION TOLIMA
CORTE JUNIO 30 DE 2020**

“PURIFICA E.S.P.”

Purificación, Julio de 2020

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA "PURIFICA" E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p style="text-align: right;">Página 2</p> |
|---|---|--|


**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN TOLIMA
"PURIFICA" E.S.P.**

CORTE JUNIO 30 DE 2020

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Purificación "PURIFICA E.S.P.", en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la usuarios interponen ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio de 2020. Como un canal de comunicación la Empresa de Servicios Públicos de Purificación "PURIFICA E.S.P." cuenta con mecanismos de participación ciudadana entre los que se encuentran el Buzón de sugerencias, herramienta que permite a los usuarios interponer quejas, reclamos, y sugerencias por corrupción.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados a través de la oficina de PQR'S, por conducto de los medios institucionales establecidos para ello como son correo electrónico, página web, redes sociales, comunicación escrita, correo certificado, buzón de sugerencias, entre otros, con el fin de verificar la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p style="text-align: right;">Página 3</p> |
|---|---|--|

2. OBJETIVO


Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por presuntos actos corrupción que los usuarios y demás partes interesadas interponen ante la Empresa, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por los usuarios ante la Empresa de Servicios Públicos de Purificación “PURIFICA E.S.P.”, durante el período comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio de 2020.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Decreto 371 de 2010, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p>Página 4</p> |
|---|---|-------------------|

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- 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”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Las fuentes de información para realizar el presente informe son los reportes generados por la oficina de PQR’S, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por los usuarios y las actividades emprendidas por la Oficina de Control Interno.
- Revisión del cumplimiento de las actividades dentro de los términos estipulados en el ordenamiento legal.
- Elaboración del Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Empresa de Servicios Públicos “PURIFICA E.S.P.” para su posterior comunicación a los líderes de procesos.

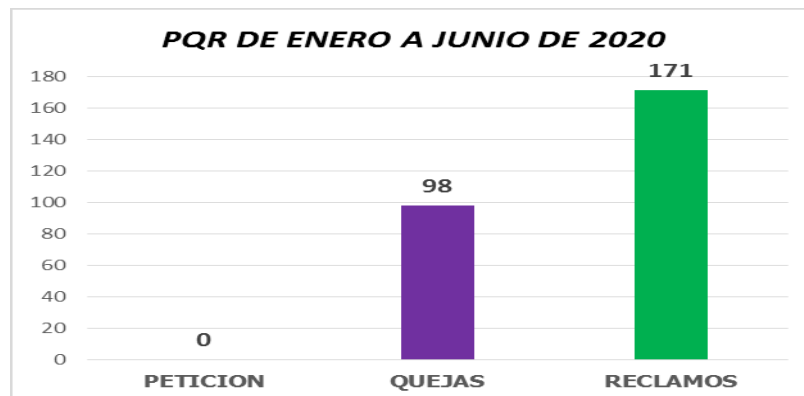
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente primaria la base de datos suministrada por la oficina de PQR’S, tomando los registros allegados a la Oficina de Control Interno.

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se consolida en los siguientes resultados:

ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

| TIPO | CANTIDAD |
|--------------|------------|
| PETICIONES | 0 |
| QUEJAS | 98 |
| RECLAMOS | 171 |
| TOTAL | 269 |



Conforme su tipología se registra que son los reclamos los que tienen mayor representatividad, siendo estos (171) del total de PQR'S, las quejas recibidas durante el primer semestre fueron en total (98), y las solicitudes fueron (0), siendo de esta manera un total (269) PQR recibidas durante el primer semestre.

De un total de 269 PQRS presentadas en el primer semestre de 2020, relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se tramitaron en su totalidad, cuando una petición, queja o reclamo se presenta ante la Empresa, esta se genera y se pone en la lista para su posterior atención la cual se da en un término de 2 a 4 días, el Director Técnico y de Sistemas de Información junto con el Jefe de Mantenimiento y Operaciones coordinan cada día las actividades a desarrollar de acuerdo a las PQR presentadas.



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS**

ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De un total de (05) Derechos de Petición de los cuales (3) se recibieron por correo electrónico y (2) en la oficina principal, en el primer semestre del 2020, se dio respuesta de manera oportuna a cada uno de ellos, lo que ha generado una gestión exitosa del 100%, en cabeza de la gerencia y su equipo de trabajo se coordina la recopilación y posterior respuesta de todas aquellas solicitudes, tutelas y derechos de petición que allegan a la Empresa dentro del término establecido por la norma. En este mismo orden de ideas se recepcionaron (6) acciones de tutela, a todas y cada una se les dio el trámite correspondiente.

| ESTADO | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| EN TRAMITE | 0 |
| REALIZADOS | 5 |
| TOTAL | 5 |


POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| RECEPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------------|------------|
| CORREO FISICO | 2 |
| CORREO ELÉCTRONICO | 3 |
| PAGINA WEB | 0 |
| COORDINADOR PQR'S | 269 |
| TOTAL | 274 |

Analizando la información teniendo en cuenta el medio de recepción, se encuentra que mediante la Coordinación de PQR'S se presentan el mayor número de PQR'S presentadas ante la oficina de PURIFICA E.S.P, con un porcentaje igual al 100% (269 requerimientos) lo que equivale al total de PQR'S recibidos durante primer semestre de 2020.

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Durante el primer semestre 2020 no se recibió ninguna petición por conducto del buzón de sugerencias, constituyéndose este en otro canal de comunicación que pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, pero que ante los usuarios no posee una cultura de uso, es así como la Empresa de Servicios Públicos de Purificación PURIFICA E.S.P., reitera a todas las oficina la importancia de que se brinde un excelente servicio a toda la ciudadanía en general.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p style="text-align: right;">Página 7</p> |
|---|---|--|


Verificación del Servicio mediante llamadas telefónicas

La Oficina de Control Interno, realizó la llamada a algunos usuarios de la Empresa con el fin de verificar la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. A los usuarios que se contactaron, en su mayoría informaron que hasta el momento no habían tenido inconveniente alguno en la prestación del servicio, algunos manifestaron aspectos que se presentaban en cuanto a la demora en la solución de sus peticiones y en suspensiones del servicio que se efectuaron en un momento determinado sin aviso alguno, se le comunico al Gerente, Director Técnico y de Sistemas de Información y Jefe de Mantenimiento y Operaciones acerca de la situación, y ellos informan que en algunas ocasiones por la alta turbiedad del río Magdalena se veían en la necesidad de suspender el servicio mientras la esta bajaba, por otra parte, en cuestión de dar respuesta a la atención de las PQR, los usuarios no se encontraban en el momento de realizar la visita de verificación, de igual forma se les comunico que la Empresa estará presta a subsanar aquellas falencias que puedan presentarse ya sea por error humano o por falta de planeación en el momento de atender las peticiones de los usuarios, paralelo a esto se les recordó que a través de la pagina web (www.purificaesp.gov.co) pueden acceder en la opción – Atención a la Ciudadanía – PQR'S, para que realicen su requerimiento o al correo: purificaesp@yahoo.es

7. CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, la oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos reportados ante la Empresa de Servicios Públicos de Purificación “PURIFICA E.S.P.”, correspondiente al primer semestre de 2020 con corte a 30 de junio del presente, del cual se concluye las siguientes actuaciones.

1. Conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con "...*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público*", la Empresa de Servicios Públicos de Purificación “PURIFICA E.S.P.”, cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://www.purificaesp.gov.co>. Así como también, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Transparencia - Ley 1712 “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”.
3. ~~Deberá~~ cumplimiento al Artículo 76, el cual menciona que "...En toda entidad publica,

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p>Página 8</p> |
|---|---|-------------------|

2. Dando cumplimiento al artículo 76 que menciona 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”, cuenta con un persona encargada de la Coordinación de PQR’S, ubicada dentro de las instalaciones de la Empresa PURIFICA E.S.P., carrera 4 No. 8-15 Barrio El Camellón, dispuesta para tal fin.

3. Para la vigencia 2020 PURIFICA E.S.P., suscribió en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en donde se disponen actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano y se definen los procesos con sus respectivos riesgos incluyendo los de corrupción.


4. Para el primer semestre de 2020, la Empresa recibió un total de 269 peticiones, relacionadas con su misión, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, un total de 269 peticiones ciudadanas, es decir el 100%.

5. Durante el primer semestre de 2020, PURIFICA E.S.P., recibió un total de (4) Derechos de Petición, relacionadas con su misión, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, un total de (4) Derechos de Petición, por otra parte, se recepcionaron (6) acciones de tutela, a todas y cada una se les dio el trámite correspondiente y en espera de que el juzgado emita las respuestas de las mismas.

6. De acuerdo con la información suministrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQR ante PURIFICA E.S.P., es mediante petición escrita ante la Coordinación de PQR’S con un porcentaje del 100% (269), mientras que en el buzón de sugerencias no se presentaron y solo (3) se recibieron por la página web de la Empresa.

8. RECOMENDACIONES

A través de la información recolectada por la Coordinación de PQR, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la Empresa de Servicios Públicos de Purificación “PURIFICA E.S.P.”, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos:

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PURIFICACION – TOLIMA “PURIFICA” E.S.P. NIT. 809.004.412-4</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> | <p style="text-align: right;">Página 9</p> |
|---|---|--|

1. Priorizar el cumplimiento de los requisitos necesarios para gestionar los trámites pertinentes ante la Empresa, teniendo en cuenta lo que se dispuso en el manual de proceso y procedimientos, y la información que se suministró ante el SUIT.
2. Dar continuidad al trámite oportuno de las peticiones dentro de los términos de Ley, a efectos que no se generen vencimientos en los trámites de respuesta a los ciudadanos, lo anterior conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, para esto se debe fortalecer la coordinación y organización de las actividades, puesto que en ocasiones se reflejan falencias en la ejecución y seguimiento de las PQR, lo que ocasiona indisposición por parte de los usuarios, y esto motiva la generación de una queja o reclamo, a fin de evitar estas situaciones se recomienda gestionar los controles necesarios para optimizar este proceso y las competencias de los responsables del registro, asignación de las peticiones ciudadanas, con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la Empresa hasta la finalización y cierre de la petición misma.
3. Implementar estrategias que motiven por parte de los usuarios y comunidad en general el uso de la página web de la Empresa, con el fin de ofrecer una herramienta de fácil acceso para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, armonizando la página web con el correo institucional de la Empresa.
4. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso y fortalecer espacios apropiados para los usuarios y comunidad en general.
5. Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.
6. Mejorar los canales de comunicación entre los diferentes medios en los cuales se recepciona la información, lo que permita unificar criterios y consolidar un resultado claro y oportuno al usuario dentro de lo que se solicita, teniendo en cuenta la normatividad vigente y aplicable a la Empresa.

ORIGINAL FIRMADO

DIANA PAOLA ROCHA CORTES
Jefe de Control Interno