



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO  
DE PURIFICACIÓN TOLIMA  
"PURIFICA" E.S.P.**



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE PURIFICACION TOLIMA  
"PURIFICA E.S.P."**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

**Purificación, Enero de 2021**



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO  
DE PURIFICACIÓN TOLIMA  
“PURIFICA” E.S.P.



## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA PURIFICA E.S.P. SEGUNDO SEMESTRE 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 Julio al 31 de Diciembre 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, la página institucional [www.purificaesp.gov.co](http://www.purificaesp.gov.co) en la sección contáctenos o a través de las redes sociales, herramientas que permite a los usuarios interponer quejas, reclamos, y sugerencias por corrupción u otros.

De acuerdo a lo anterior, 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.

## 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 Julio al 31 de Diciembre 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..."

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.

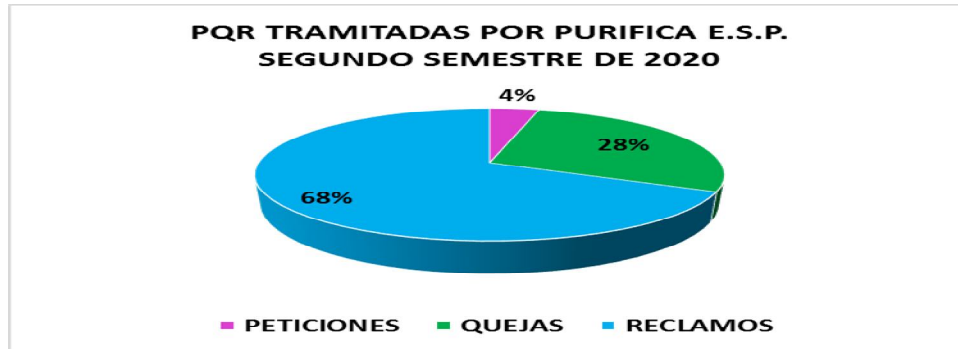
## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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:

### 6.1. ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
Peticiones	11	4%
Reclamos	184	68%
Quejas	76	28%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>



Teniendo en cuenta su tipología, se registra que son los reclamos los que tienen mayor representatividad con un porcentaje del 68% del total de PQR'S, las quejas con un porcentaje de (28%) y en último lugar las peticiones con un porcentaje del 4% del total recibido. Se evidencia un alto número de reclamos que en su mayoría se debe según los usuarios a los altos consumos, por esto se recepciona y se realiza la correspondiente visita.

## 6.2. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De un total de 7 Derechos de Petición presentadas en el segundo semestre del 2020 se dio respuesta de manera oportuna a todos, lo que ha generado una gestión exitosa del 100% puesto que se gestionó la respuesta de los mismos en el término establecido por la norma.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
En Tramite	0	0%
Realizados	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### 6.2.1. ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Teniendo en cuenta la muestra del 100% de los Derechos de Petición presentados en el segundo semestre del 2020, se dio respuesta a todos dentro del término, puesto que la Empresa gestiona de forma oportuna el trámite de respuesta de los que se radican, agilizando la labor para recopilar la información pertinente para su respuesta y debidos soportes.

### 6.2.2. ESTADO DE GESTIÓN PQRS

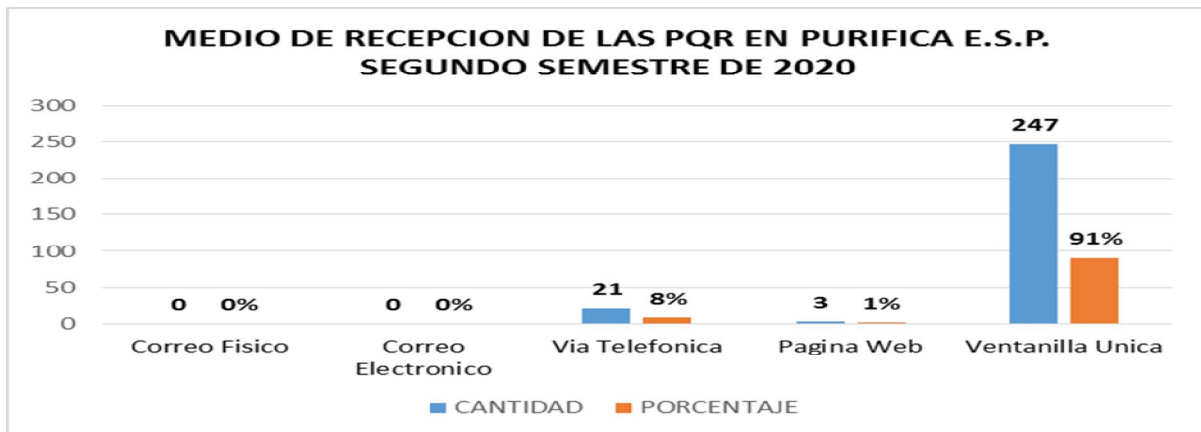


ESTADO	CANTIDAD
Vigentes Y En Tramite	0
Cerrados	271
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>

De un total de 271 PQRS presentadas en el segundo semestre del 2020, relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se tramitaron en su totalidad, a la fecha del presente informe se dio solución a las solicitudes de la vigencia 2020, la Empresa siempre está presta a solucionar las peticiones en un tiempo prudencial y de forma oportuna.

## 7. POR MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQR

RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Físico	0	0
Correo Electrónico	0	0
Vía Telefónica	21	8
Página Web	3	1
Ventanilla Única	247	91



Analizando la información teniendo en cuenta el medio de recepción, se encuentra que mediante la ventanilla única con el Coordinador de PQR'S se presentan el mayor número de PQR'S presentadas ante PURIFICA E.S.P, (247) del total de PQR'S recibidos durante el segundo semestre de 2020 lo que equivale al 91%.

## 8. Buzón de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Durante el segundo semestre B de 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 del cual no se refleja una práctica de uso frecuente, puesto que los usuarios no acostumbran a utilizarlo, 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.

## 9. Verificación del Servicio mediante llamadas telefónicas

Al realizar la verificación de la prestación del servicio por parte de la Oficina de Control Interno, al realizar llamadas aleatorias a algunos de los usuarios de la Empresa, se evidenció que en su mayoría informaron que hasta el momento no habían tenido inconveniente alguno en la prestación del servicio, por otra parte, algunos manifestaron que en ocasiones se presentaba demora en la solución de sus peticiones o que se reflejaba aumento en el valor de sus recibos, de inmediato se puso en conocimiento la situación al Gerente y el Coordinador de PQR, los cuales informaron que lo anterior se debía que algunos usuarios no se encontraban en el momento de realizar la visita de verificación o por la alta demanda de daños y posteriores reparaciones que se dieron en dicho momento, y en cuanto al elevado precio de las facturas, nos aclaran que esto se debió a factores como daños en el medidor o que después de las visitas técnicas se evidenciaban fugas al interior de la vivienda, de igual forma se les comunico que la Empresa estará presta a cualquier inquietud o solicitud que sobrevenga de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, paralelo a esto se les recordó que a través de la pagina web pueden acceder en la opción – Atención a la Ciudadanía – PQR'S, para que realicen su requerimiento.

## 10. CONCLUSIÓN

1. En lo expuesto anteriormente en el presente informe, la oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Empresa de Servicios Públicos de Purificación “PURIFICA E.S.P.”, con corte a 30 de diciembre de 2020, del cual se concluye las siguientes actuaciones.
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. Durante el segundo semestre de 2020, la Empresa recibió un total de 271 PQR, 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 271 peticiones ciudadanas, es decir el 100%.
4. Durante el segundo semestre de 2020, PURIFICA E.S.P., recibió un total de 7 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, de los cuales todos se contestaron dentro de los términos.
5. Teniendo en cuenta 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 presencial ante el Coordinador de PQR'S por la ventanilla única, con un porcentaje del 91%, mientras que por el buzón de sugerencias o correo electrónico no se recibieron peticiones.
6. La tipología más representativa durante el segundo semestre de 2020, correspondió a "Reclamos" con un 68%, que corresponde a 184 Reclamos recibidos.
7. La Empresa de Servicios Públicos de Purificación "PURIFICA" E.S.P., tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, a los cuales la Oficina de Control Interno realizará seguimiento.

## 11. RECOMENDACIONES

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:

1. Establecer mecanismos más eficientes, que permitan realizar seguimiento a las PQR, debido a que en ocasiones se presentan inconsistencias en la respuesta de las mismas, sobre todo en ocasión de daños y cambio de medidores.



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”.

3. Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, asignación de las PQR, con el fin de dar continuidad a la respuesta oportuna de estas desde su radicación en la Empresa hasta la finalización y cierre de las mismas.

4. Innovar en actividades y estrategias que motive en los usuarios en uso de la página institucional y demás herramientas dispuestas por la Empresa, con el fin de ofrecer un 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.

**ORIGINAL FIRMADO**

---

**DIANA PAOLA ROCHA CORTES**  
**Jefe de Control Interno**