



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
DE PURIFICACION CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

“PURIFICA E.S.P.”

Purificación, Diciembre 31 de 2018



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

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA EMPRESA “PURIFICA” E.S.P.

CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

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 2018.

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 Coordinadora 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.

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones con el fin de contribuir con el mejoramiento continuo en la atención de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Empresa.

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 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2018.

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 3°, 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 Coordinadora 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.

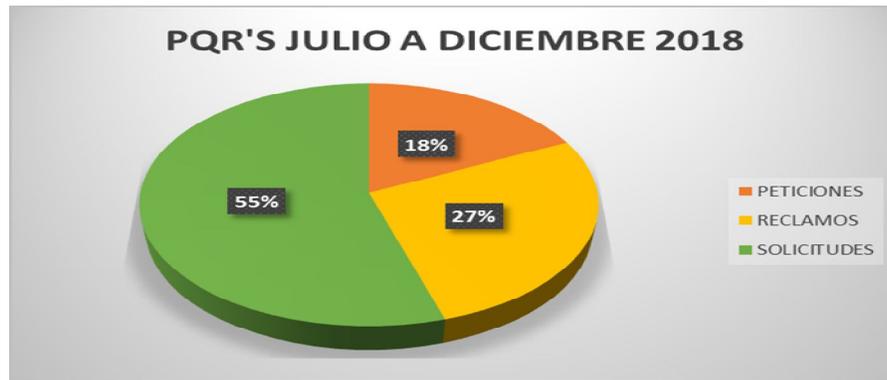
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La información contenida en el presente informe tiene como fuente primaria la base de datos suministrada por la Coordinadora 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:

1. ESTADO DE LAS PQRS POR SU TIPOLOGIA

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	124	17 %
RECLAMOS	189	27%
SOLICITUDES	381	55%
TOTAL	694	100%



Conforme su tipología se registra que son las solicitudes las que tienen mayor representatividad, con un porcentaje del 55% del total de PQR'S recibidas durante el primer semestre (381 Solicitudes), seguido de los reclamos con un porcentaje del 27% del total recibido durante el segundo semestre (189 Reclamos) y en último lugar las Peticiones con un porcentaje del 18% del total recibido durante el segundo semestre (124 Peticiones).

2. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De un total de 08 solicitudes de Derechos de Petición presentadas en el segundo semestre del 2018, se dieron respuesta a todas, generando una gestión exitosa del 100%.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TRAMITE	0	0%
REALIZADOS	8	100%
TOTAL	8	100%

3. ESTADO DE GESTIÓN PQRS

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VIGENTES Y EN TRAMITE	3	1%
REALIZADOS	691	99%
TOTAL	694	100%

De un total de 694 PQR'S presentadas en el segundo semestre del 2018, relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se tramitaron 691, que genera una gestión exitosa del 99% y 3 se encuentran aún en trámite equivalente al 1%, debido a que son solicitudes de revisión que llegaron el día 29 de diciembre y solo se pudieron resolver el 02 de enero de 2019.



4. ESTADO TÉRMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPUESTA EN TÉRMINOS	8	100%
RESPUESTA EN TÉRMINOS VENCIDOS	0	0%
EN TRAMITE DE RESPUESTA EN TERMINO	0	0%
TOTAL	8	100%

De un total de 08 solicitudes de Derechos de Petición presentadas en el segundo semestre del 2018, relacionadas con el órgano de control, se tramitaron 8 en términos, que genera una gestión exitosa del 99% y 2 se encuentran en trámite por que los términos no se han vencido y se está recopilando información para la contestación de los mismos que equivale a un 1%.

4. POR MEDIO DE RECEPCIÓN

RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO FISICO	0	0%
CORREO ELÉCTRONICO	0	0%
PAGINA WEB	0	0%
COORDINADORA PQR'S	694	100%
TOTAL	694	100%

Por medio de recepción se encuentra que mediante la Coordinadora de PQR'S se presentan el mayor número de PQR'S presentadas ante PURIFICA E.S.P, con un porcentaje igual al 100% (694 requerimientos) lo que equivale al total de PQR'S recibidos durante el segundo semestre de 2018.

Buzones de Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias

Durante el segundo semestre 2018 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, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, 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.

Verificación del Servicio mediante llamadas telefónicas

La Oficina de Control Interno, realizo 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, todos informaron que hasta el momento no habían tenido inconveniente alguno en la prestación del servicio, 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 página web pueden acceder en la opción – Atención a la Ciudadanía – PQR'S, para que realicen su requerimiento.

7. CONCLUSIÓN

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 31 de diciembre de 2018, 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”.

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”, PURIFICA E.S.P., cuenta con un persona encargada de la Coordinación de PQR'S, ubicada dentro de las instalaciones de la Empresa ubicada en la carrera 4 No. 8-15 Barrio El Camellón, dispuesta para tal fin.

3. PURIFICA E.S.P., suscribió en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, a las cuales la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y evaluación con corte al 31 de diciembre de 2018.

4. Durante el segundo semestre de 2018, la Empresa recibió un total de 694 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 694 peticiones ciudadanas, es decir, el 99%. Los requerimientos que corresponden al 1% es decir 3 del total de peticiones recibidas se encontraban en trámite, pero fueron resueltas el 02 enero de 2019.



5. De acuerdo con la información suministrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones ante PURIFICA E.S.P., es mediante petición escrita ante la Coordinación de PQR'S con un porcentaje del 100% (754), mientras que en el buzón de sugerencias o pagina web no se recibieron peticiones, del total de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año en curso.

6. La tipología más representativa durante el segundo semestre de 2018, correspondió a "Solicitudes" con un 55%, que corresponde a 381 solicitudes recibidas.

8. 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 y de las Oficinas, así como también, por el Proceso de Participación Ciudadana:

1. Dar tratamiento oportuno a 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".

2. Continuar fortaleciendo 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. Aplicar el formato de Encuesta de Satisfacción a los usuarios de manera aleatoria, para medir el nivel de atención y brindar un espacio a los usuarios para que describan posibles mejoras que contribuyan al fortalecimiento continuo en la prestación de los servicios.

4. Fortalecer las actividades y estrategias para continuar la implementación del servicio web con el fin que se registren todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la entidad, armonizando la página web con el correo institucional de la Empresa.

5. Procurar una prestación de servicio con calidad y oportunidad que aumente la credibilidad en la Empresa y en su talento humano, dando un valor agregado a la prestación del servicio, que direcciona las necesidades de la comunidad en una imagen clara y precisa como lo es PURIFICA E.S.P.



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

6. 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.
7. Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.
8. La Empresa PURIFICA E.S.P., durante el segundo semestre de 2018, no recibió ninguna queja proveniente del Buzón de Sugerencias., constituyéndose en una herramienta poco utilizada, a pesar de que se encuentra en una parte visible en las instalaciones de la Empresa.

ORIGINAL FIRMADO

DIANA PAOLA ROCHA CORTES
Jefe de Control Interno