	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2022</b>


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PQRS**

**PRIMER SEMESTRE DE 2022**

**ELABORADO POR:  
SANTIAGO RAMIREZ VALLEJO  
SEBASTIAN OSORNO FRANCO**

**AGOSTO 2022**

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>


## INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2020

La empresa de obras sanitarias EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E del municipio de Santa Rosa de Cabal, cuenta con el aplicativo GESCOMER para la efectiva administración en el trámite de las PQRS y el correo institucional para el traslado de los derechos de petición, el cual está establecido dentro de la institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS. Es por esto que la oficina de control interno, siguiendo con los lineamientos del debido proceso en los términos establecidos por la ley, se permite presentar el informe de las solicitudes manifestadas por los usuarios en el primer semestre del año 2022.

Esta plataforma cuenta con todos los recursos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a todos los usuarios y comunidad en general, y estos tienen la oportunidad de instaurar las PQRS por medio: verbal, escrito, telefónicamente, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias; así mismo la entidad entrega respuesta oportuna siguiendo los lineamientos y los términos previstos por la ley.

Atendiendo la responsabilidad de la oficina de control interno de EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E y en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. Reglamentado por el decreto nacional No. 2641 de 2012. El cual establece 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.

Bajo estos lineamientos y bajo la responsabilidad de la oficina de control interno de la empresa de hacerle seguimiento a las PQRS interpuestas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del primer semestre 2022, tenemos lo siguiente:

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>

<b>INFORME PQRS PRIMES SEMESTRE 2022</b>
--


MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE %
CORREO ELECTRONICO	4	0.2%
ESCRITO	29	1.50%
TELEFONICO	5	0.25%
VERBAL	1895	98.03%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>1933</b>	<b>100%</b>

Podemos observar que en el primer semestre del año 2022 se presentaron un total de PQRS de 1933, las cuales fueron interpuestas por los diferentes medios de comunicación que ofrece la empresa para resolver las inquietudes de los usuarios.

### CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2022.

<b>CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2022</b>
---

MES	CORREO	ESCRITO	TELEFONICO	VERBAL
ENERO	2	0	1	304
FEBRERO	1	6	1	360
MARZO	0	3	0	357
ABRIL	0	7	0	248
MAYO	1	12	1	327
JUNIO	0	1	2	299
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>1895</b>

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:  Agosto 2022</b>

De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2022, observamos que estos se clasificaron en:

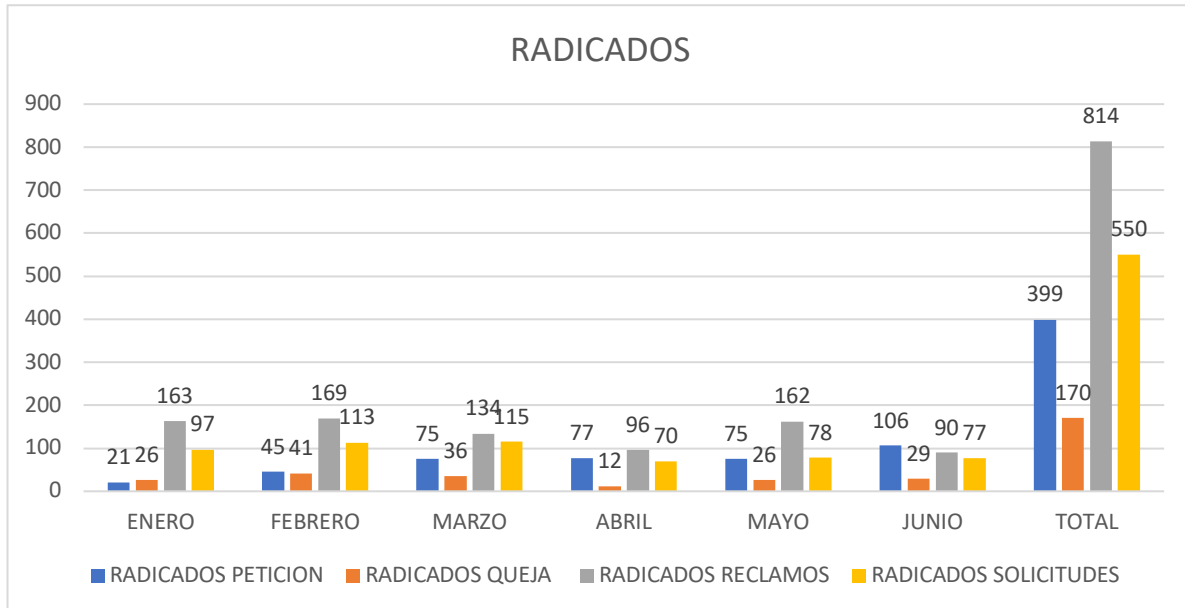
RADICADOS				
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	SOLICITUDES
ENERO	21	26	163	97
FEBRERO	45	41	169	113
MARZO	75	36	134	115
ABRIL	77	12	96	70
MAYO	75	26	162	78
JUNIO	106	29	90	77
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>170</b>	<b>814</b>	<b>550</b>



**EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.**

**PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022**


**FECHA DE ELABORACIÓN:  
Agosto 2022**



Observando el grafico logramos identificar que en el primer semestre la mayoría de los radicados de PQRS se presentaron en el mes de febrero.

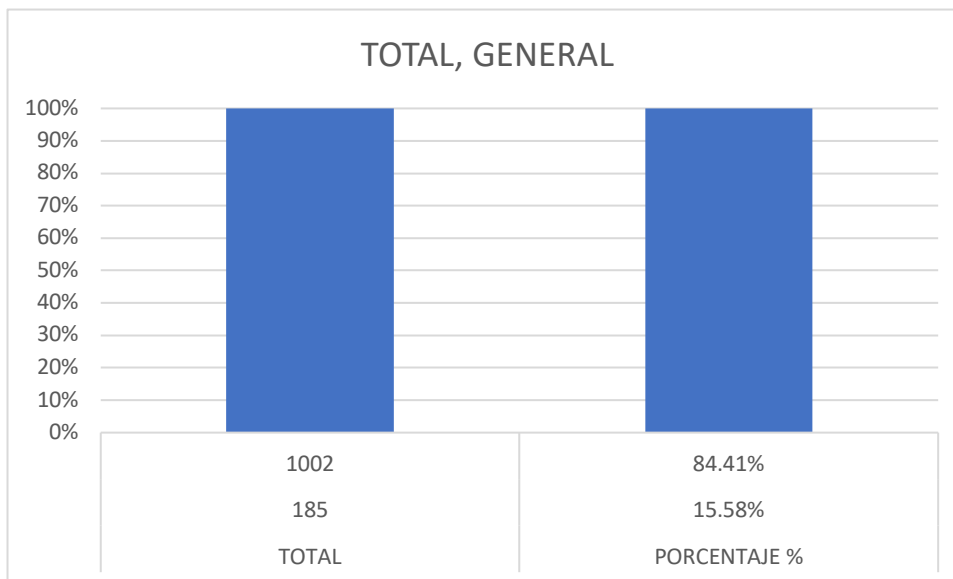
### **PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.**


Se dio tramite a 1187 PQRS, recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página web en la entidad durante el primer semestre del año 2022, de los cuales fueron:

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE %
ESCRITA Y PAGINA WEB	185	15.58%
TELEFONICA Y VERBAL	1002	84.41%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>1187</b>	<b>100%</b>

Podemos observar que los medios telefónico y verbal son los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2022 como se muestra en la imagen anterior.



	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ACUERDO CON EL SERVICIO.**

**PQRS DE ACUERDO AL SERVICIO**

<b>MES</b>	<b>ACUEDUCTO</b>	<b>ALCANTARILLADO</b>	<b>ASEO</b>
ENERO	278	15	14
FEBRERO	315	28	25
MARZO	285	40	35
ABRIL	196	29	30
MAYO	276	33	32
JUNIO	218	43	41
<b>TOTAL</b>	<b>1568</b>	<b>188</b>	<b>177</b>

En el primer semestre del año 2022, se evidencio que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 1568, seguido por el servicio de alcantarillado con 188 y en el último lugar el servicio de aseo con 177.

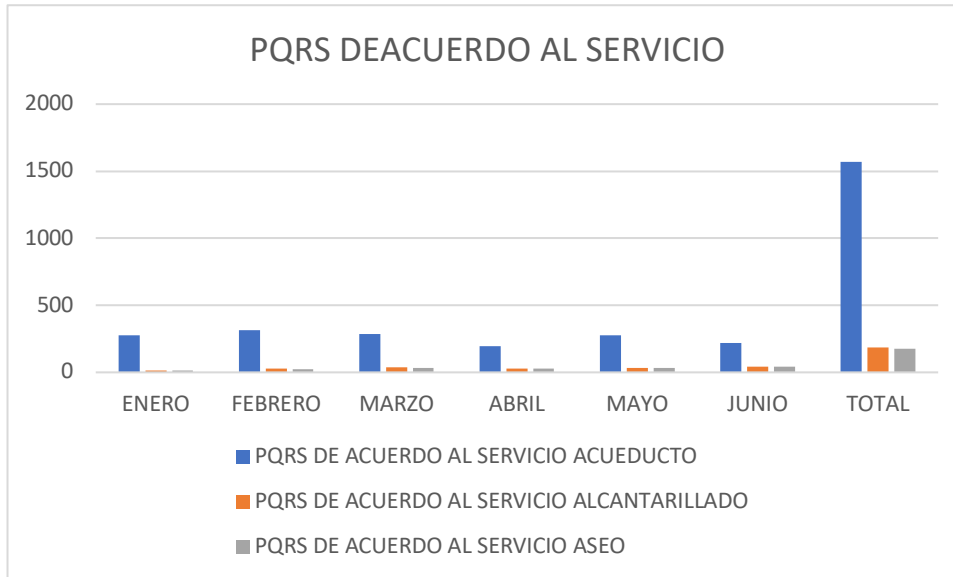


**EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.**

**PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022**

**FECHA DE ELABORACIÓN:**

**Agosto 2022**




### **PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.**

Durante la vigencia del primer semestre del año 2022 se recibieron 246 solicitudes por medio telefónico, las cuales fueron recibidas por el equipo de atención al cliente de la empresa, solicitudes que fueron direccionadas al área encargada o cuadrilla disponible de acuerdo al servicio solicitado. Estas solicitudes se distribuyeron de la siguiente forma.

MES	TELEFONICO
ENERO	50
FEBRERO	43
MARZO	39



	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>


ABRIL	39
MAYO	40
JUNIO	35
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

Estas solicitudes tienen un tiempo de respuestas no mayor a 24 horas porque una gran parte de ellas corresponden a daños de acueducto y requieren una solución inmediata. Seguidamente se hace la trazabilidad para verificar lo ejecutado en caso de no poder solucionar en el tiempo establecido se reprograma hasta ejecutar la tarea y darle solución al usuario.


### **BUZON DE SUGERENCIAS**

Desde la oficina de control interno de gestión se adelanta mensualmente el seguimiento a las PQRS de los usuarios, que son depositadas en el buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de la empresa EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E, se clasifica las peticiones e inquietudes de los usuarios y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud en la menor brevedad posible.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>

- ✓ Se evidencia que la empresa de obras sanitarias EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E. cuenta con la herramienta tecnológica GESCOMER y SAIA, para la gestión y administración de la información relacionada con el sistema de PQRS, sin embargo, está siendo utilizada parcialmente, careciendo entonces de una base de datos que incluya al 100% de los documentos de las PQRS, a ser auditada para el seguimiento semestral que debe realizar la oficina de control interno.
- ✓ Se evidencio que, durante el primer semestre del presente año, la mayor cantidad de PQRS fueron realizadas de manera verbal en las oficinas de la empresa, correspondiendo a un 52,4%.
- ✓ Se identifico que el servicio con mayor cantidad de PQRS, es el de acueducto seguido por el de alcantarillado, por tal motivo se tiene identificado el reporte más común, con el propósito de realizar seguimiento continuo a esta inconformidad y se solicito al supervisor de esta área, realizar seguimiento constante a estas labores.
- ✓ No todos los derechos de petición presentados por EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E fueron ingresados mediante el módulo de radicación en el aplicativo SAIA. Esto conlleva a que las PQRS radicadas en la ventanilla única. Y a través de la página web y correo electrónico, no puedan ser controladas para garantizar su trámite en el término exigido.
- ✓ La ley 1755 del 2015 en su artículo 22 establece: organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- ✓ Implementar el procedimiento adecuado para la radicación de PQRS, de modo que todo documento de este tipo tenga la trazabilidad indicada para evitar el vencimiento de términos y este contenido en los registros del exportable dispuesto en el aplicativo SAIA para realizar el control y seguimiento de cada dirección.

	<b>EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.</b>	<b>PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2022</b>
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>  <b>Agosto 2022</b>

- ✓ Realizar seguimiento periódico dentro de cada una de las direcciones de la empresa a las PQRS, a fin de evitar sanciones disciplinarias a los funcionarios responsables de dar respuestas a la ciudadanía.
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta.

  
**DIEGO MAURICIO MARTINEZ RUIZ**  
**GERENTE**

Elaborado por

Sebastián Osorno Franco

*Sebastián Osorno Franco*

Santiago Ramírez Vallejo.

*Santiago Ramírez Vallejo.*