

INFORME DE PQRSD
ENERO- JUNIO 2020
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE DUITAMA
EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de Duitama EMPODUITAMA S.A E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, con el fin de establecer la oportunidad de las respuestas y manifestar las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que propicien el mejoramiento continuo en la Entidad y aumente la confianza de los usuarios.

La Oficina de Control Interno de Gestión realiza este informe con el fin de verificar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, el presente se desarrolla evaluando el periodo comprendido entre enero y junio del 2020.

EMPODUITAMA S.A E.S.P, cuenta con un chat de servicios en su página web donde los ciudadanos podrán presentar quejas, denuncias y sugerencias que permitan realizar modificaciones en la manera como se presta el servicio público. Así mismo cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en el primer piso en el Área de Comercialización.

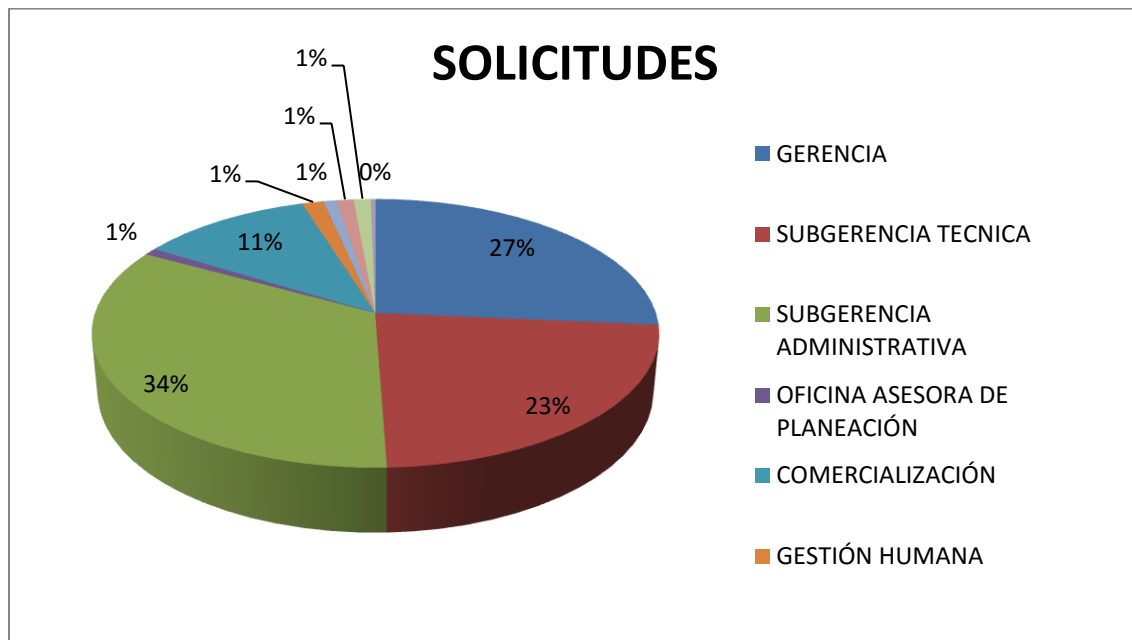
Mecanismo de evaluación:

Se verifica la información obtenida de las siguientes herramientas:

- ✓ Recepción y respuestas a Quejas y Reclamos realizado en la Oficina de PQRS ubicada en la entidad.
- ✓ Actas de apertura de Buzón ubicado en la Oficina de Comercialización.
- ✓ Software SADE, mecanismo dispuesto para la Gestión Documental. (Recepción – Envío de información)
- ✓ Seguimiento a las Respuestas que se realicen dentro del tiempo reglamentado por normatividad.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

Para obtener la información que se analiza a continuación se descargó informe preliminar de la radicación de documentos en el software institucional SADE, a continuación se describe de acuerdo a su clasificación: Solicitudes, Oficios, Derechos de petición. En total se encuentran 926 registros para el periodo comprendido entre enero-junio de 2020.



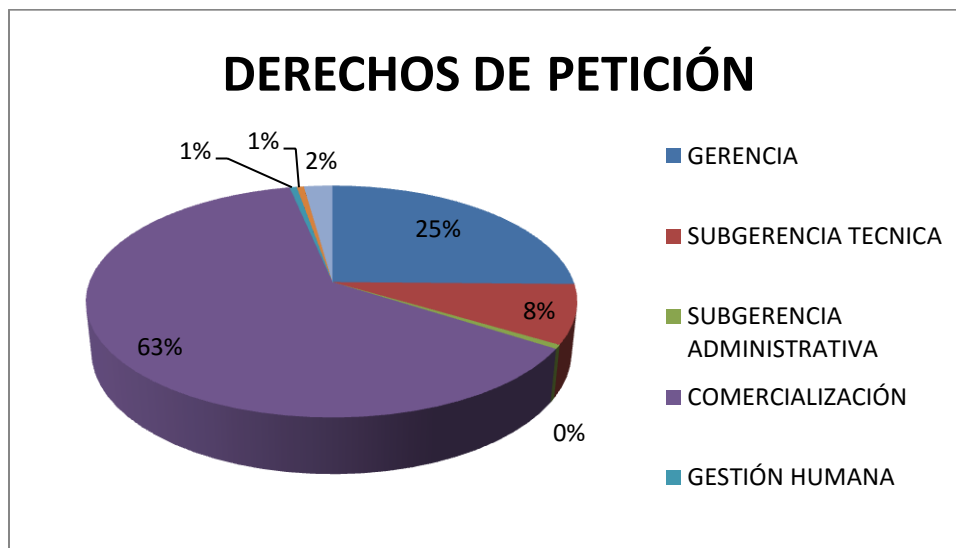
SOLICITUDES	
GERENCIA	93
SUBGERENCIA TÉCNICA	81
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	118
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3
COMERCIALIZACIÓN	40
GESTIÓN HUMANA	5
PROYECTOS	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4
PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	1
TOTAL	352

De total de documentación que ingreso a la Entidad por el Software de radicación SADE el 38% corresponde a solicitudes de diferentes temas que son remitidos al área responsable de darle tramite

El área con mayor recepción de solicitudes es la Subgerencia Administrativa y Financiera con el 34% del total de las solicitudes, la Gerencia con el 27% y la Subgerencia Técnica y Operativa con el 23%. El área con menor recepción de solicitudes fue presupuesto y contabilidad con el 0,28%.

Se evidencia que de las 352 solitudes registradas, 83 fueron contestadas de acuerdo a la información suministrada por el SADE.

Para obtener los datos correspondientes a los Derechos de Petición que han sido recepcionados en la entidad se filtró en el Informe Arrojado con corte Enero- Junio de 2020 por el Software de Radicación SADE. Los datos se presentan a continuación:

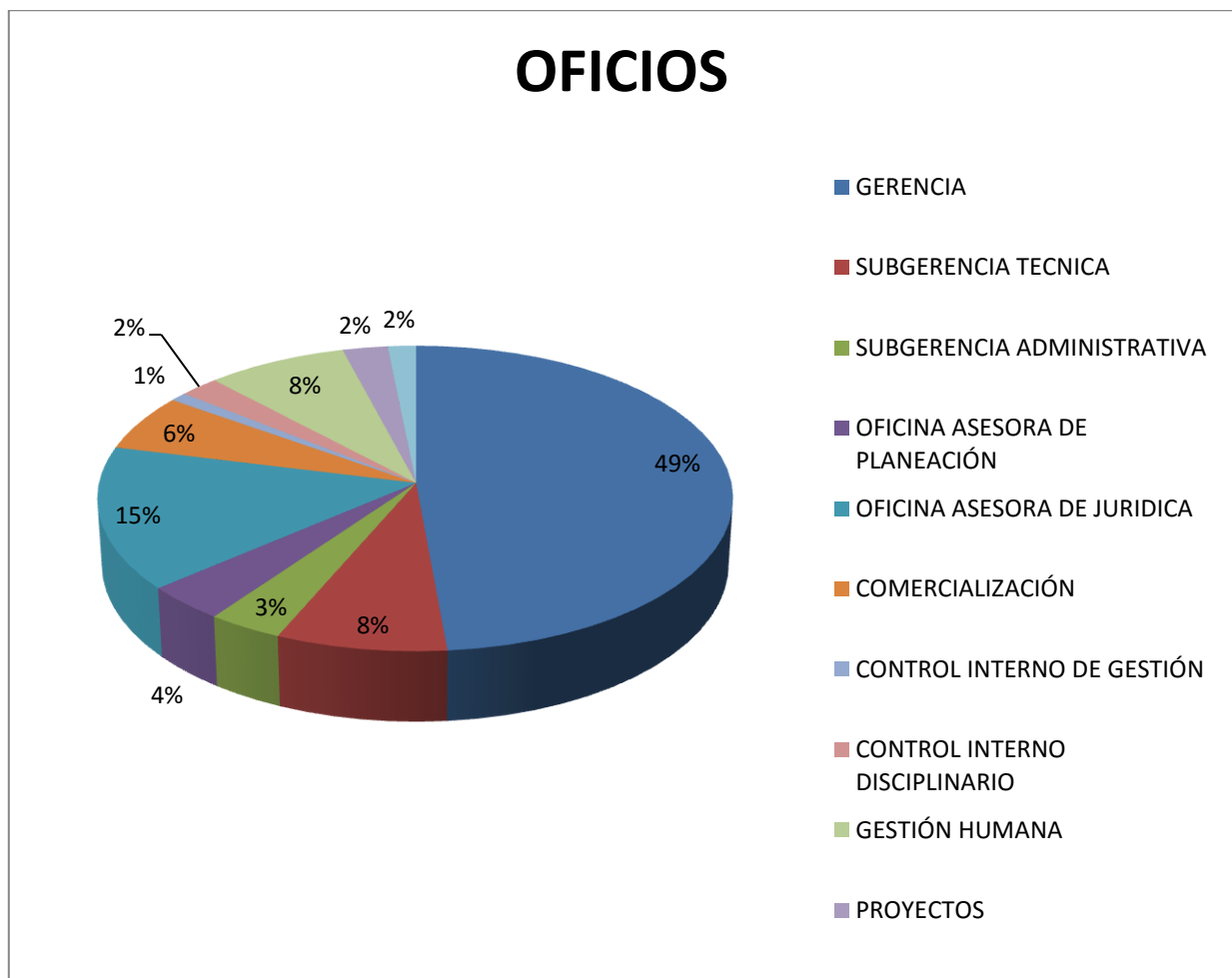


DERECHOS DE PETICIÓN	
GERENCIA	46
SUBGERENCIA TÉCNICA	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1
COMERCIALIZACIÓN	114
GESTIÓN HUMANA	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4
TOTAL	182

Del total de documentación que ingreso a la Entidad por el Software de radicación el 19,65% corresponde a Derechos de Petición de diferentes temas que son remitidos al área responsable de darle tramite.

El 63% de los Derechos de Petición son específicamente del Área de Comercialización, le sigue Gerencia con el 25%; cabe mencionar que estos son redistribuidos a las áreas que competen el tema objeto del Derecho de Petición, El área de Subgerencia Técnica ocupa el tercer lugar con un 8%.

Se evidencia que de los 182 Derechos de Petición registrados, 125 fueron contestados de acuerdo a la información suministrada por el SADE.



OFICIOS	
GERENCIA	154
SUBGERENCIA TÉCNICA	25
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	48
COMERCIALIZACIÓN	19
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
GESTIÓN HUMANA	25
PROYECTOS	8
PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	5
TOTAL	317

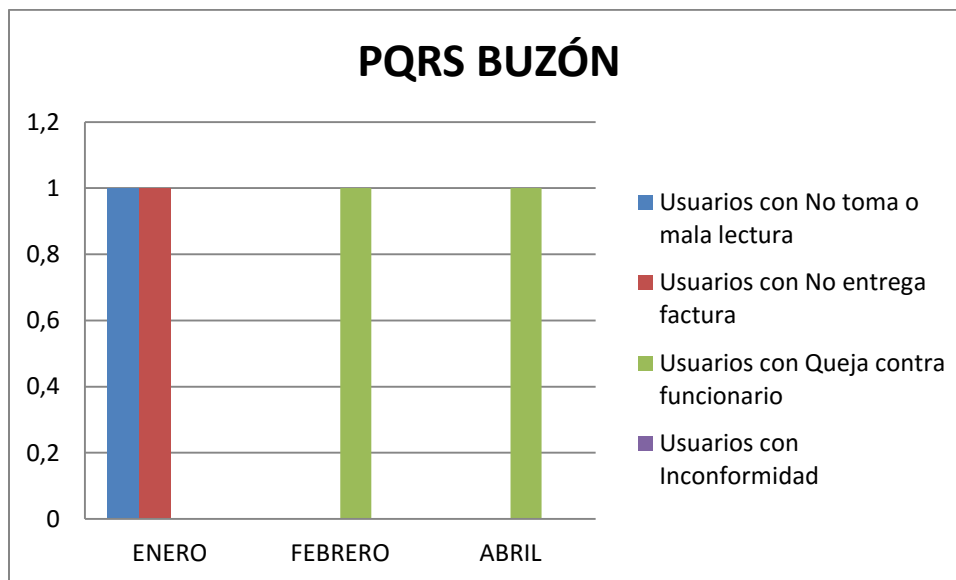
Del total de documentación que ingreso a la Entidad por el Software de radicación el 34,23% corresponde a Oficios de diferentes temas que son remitidos al área responsable para el respectivo tramite.

La Gerencia es la dependencia que recibe mayor cantidad de oficios radicados por SADE con un porcentaje de 49% del total que ingresa a la Entidad por este ítem; le siguen Jurídica con el 15%, Control interno disciplinario y Gestión humana con el 8%.

Se evidencia que de los 317 oficios registrados en software, 56 fueron contestados de acuerdo a la información suministrada por el SADE.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

El Buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el primer piso en el área de Comercialización, se realiza la apertura a fin de mes, se levanta un acta donde se recopila las PQRS que los usuarios depositan se clasifican y se tramitan con el Profesional Especializado del Área de Comercialización para ejecutar las acciones que permitan mejorar la prestación del servicio. A continuación se presenta los resultados:

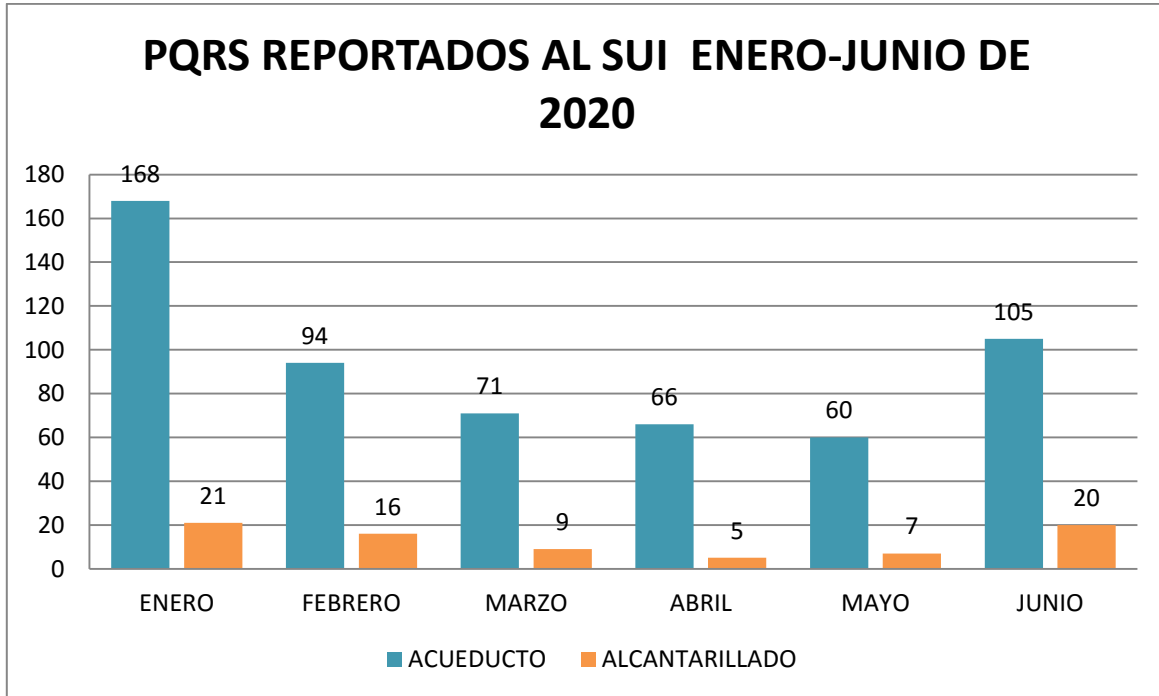


TIPO DE QUEJA	ENERO	FEBRERO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usuarios con No toma o mala lectura	1	0	0	0	0
Usuarios con No entrega factura	1	0	0	0	0
Usuarios con Queja contra funcionario	0	1	1	0	0
Usuarios con Inconformidad	0	0	0	0	0
TOTAL	2	1	1	0	0

Durante el periodo comprendido entre enero-junio de 2020, se depositaron en el buzón de sugerencias de la entidad 4 PQRS, de las cuales 1 es por mala toma de lectura, 1 por no entrega de factura y 2 quejas contra funcionario.

La anterior información se obtiene de las Actas de Apertura de Buzón ubicado en el Área de Comercialización realizadas mes a mes, teniendo en cuenta que para el mes de marzo se declaró cuarenta obligatoria y no se prestó el servicio presencial no se evidencian PQRS, de igual manera en el mes de mayo y junio no se evidenciaron PQRS en el buzón de sugerencias.

Por último se verifica que la Entidad le de cumplimiento a la Resolución SSPD-20151300054575 del 18 de Diciembre de 2015 por el cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información. Donde se evidencia que para el periodo comprendido entre Enero – Junio del año 2020 se presentaron 564 PQRS para acueducto y 78 para alcantarillado presentados así:



Se evidencia un promedio de PQRS reportadas en la plataforma SUI mensual de 94 para acueducto y 13 para alcantarillado; Se evidencia un mayor número de PQRS de acueducto en el mes de enero con 168 y para alcantarillado con 21.

Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria por la que estamos atravesando frente al COVID 19, la entidad tuvo que generar mecanismos de atención ciudadana, tales como correo electrónico, telefónico y WhatsApp, para atender a la ciudadanía situación que generó que estos no fueran contabilizados dentro del Sistema SUI por no haber ingresado por la plataforma establecida para tal fin.

SITUACIONES ENCONTRADAS

Del presente informe se puede concluir lo siguiente:

1. El presente Informe se derivó de la consulta del Software SADE, con corte al mes de Junio de la presente vigencia, clasificados como aparece en su descripción por solicitudes, derechos de petición y oficios.
2. Se evidencia que los 81% de las solicitudes, derechos de petición y oficios fueron contestados, de acuerdo a la información suministrada por SADE. Lo cual quiere decir que algunas respuesta no fueron subidas al Sistema por lo tanto se correlacionan las mismas y aparecen como no contestadas cuando en realidad si lo están.

RECOMENDACIONES

1. Revisar y ajustar el procedimiento de recepción de correspondencia de la entidad, según los cambios normativos y el cambio en el diseño estratégico de la Administración.
2. La oficina de Control Interno de Gestión realizara el seguimiento correspondiente.
3. El área de SUI debe velar y hacer seguimiento del reporte de la información suministrada a la Superintendencia de Servicios Públicos en cuanto a las PQR sean claras, precisas y reales la situación de la entidad.

Original Firmado
DIANA ALEXANDRA TORRES GONZALEZ
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión