

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD ATENDIDAS POR LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P.**

**MUNICIPIO CARMEN DE APICALA - TOLIMA**



**PERIODO SEGUIMIENTO**

**01 enero 2023 al 30 junio 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. a las peticiones que la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRS, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRS, recibidas y atendidas por las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2023, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

Desempeño, competitividad y calidad de vida

## **OBJETIVO**

Identificar y verificar el trámite dado por las oficinas de la Empresa de Servicio Público DAGUAS S.A. E.S.P. a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas durante el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2023, y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.

## **ALCANCE**

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas durante el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2023. Se inicia con la solicitud del reporte semestral del trámite de PQRSD por la empresa DAGUAS-S.A. E.S.P. a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que fueron recepcionados durante el primer semestre del año 2023, con el fin de emitir recomendaciones y contribuir con la optimización del servicio promoviendo la mejora continua de los procesos.



## **FUENTE DE INFORMACIÓN**

Las fuentes de información tomadas para el presente informe son de acuerdo con la información suministrada por AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO, radicadas por la comunidad.

## **REALIZACIÓN DEL INFORME**

Con base al reporte del trámite de PQRSD suministrada por AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQR Y ATENCION AL USUARIO, la Oficina de Control Interno realiza el consolidado de la información, con el fin de analizar los procesos realizados para la atención de las PQRSD y emitir el informe correspondiente al seguimiento con sus respectivas recomendaciones y/o acciones de mejora remitidas a la empresa DAGUAS S.A. E.S.P.

**DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad. facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas solicitadas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
- ✓ 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 de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- ✓ Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19: "Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública."
- ✓ Ley 1755 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."

**INFORME EJECUTIVO**

De acuerdo con la información suministrada por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO se recibieron 84 PQRS, es de resaltar que, en físico durante el primer semestre de 2023

**Tabla 1 PQRS radicados**

| DEPENDENCIA | ACUEDUCTO   | ASEO | ALCANTARILLADO | TOTALPQRS |   |
|-------------|-------------|------|----------------|-----------|---|
| ENERO       | PQRS FÍSICO | 8    | 1              | 0         | 9 |
|             | CELULAR     | 0    | 0              | 0         | 0 |

|  |              |    |   |   |   |           |
|--|--------------|----|---|---|---|-----------|
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | PQRS FÍSICO  | 15 | 0 | 0 | 0 | 15        |
|  | CELULAR      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | PQRS FÍSICO  | 15 | 0 | 0 | 0 | 15        |
|  | CELULAR      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | PQRS FÍSICO  | 11 | 1 | 0 | 0 | 12        |
|  | CELULAR      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | PQRS FÍSICO  | 17 | 0 | 0 | 0 | 17        |
|  | CELULAR      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | PQRS FÍSICO  | 15 | 0 | 1 | 0 | 16        |
|  | CELULAR      | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | CORREO       | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | WHATSAPP     | 0  | 0 | 0 | 0 | 0         |
|  | <b>TOTAL</b> |    |   |   |   | <b>84</b> |

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

**PRASD POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

La Empresa de Servicios de Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. cuenta con diferentes canales de recepción de las solicitudes que hace la ciudadanía, clasificadas en PQRS, radicadas de manera física, vía WhatsApp, vía telefónica y vía correo electrónico, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

| CANALES DE RECEPCION PQRS |           |
|---------------------------|-----------|
| PQRS FISICOS              | 84        |
| CELULAR                   | 0         |
| CORREO                    | 0         |
| WHATSAPP                  | 0         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>84</b> |

En los siguientes gráficos se presenta la participación de los canales de recepción PQRS, siendo la mayor proporción para las peticiones radicadas en físico que corresponde al 100% del total de los registros de correspondencia radicadas de PQRS:



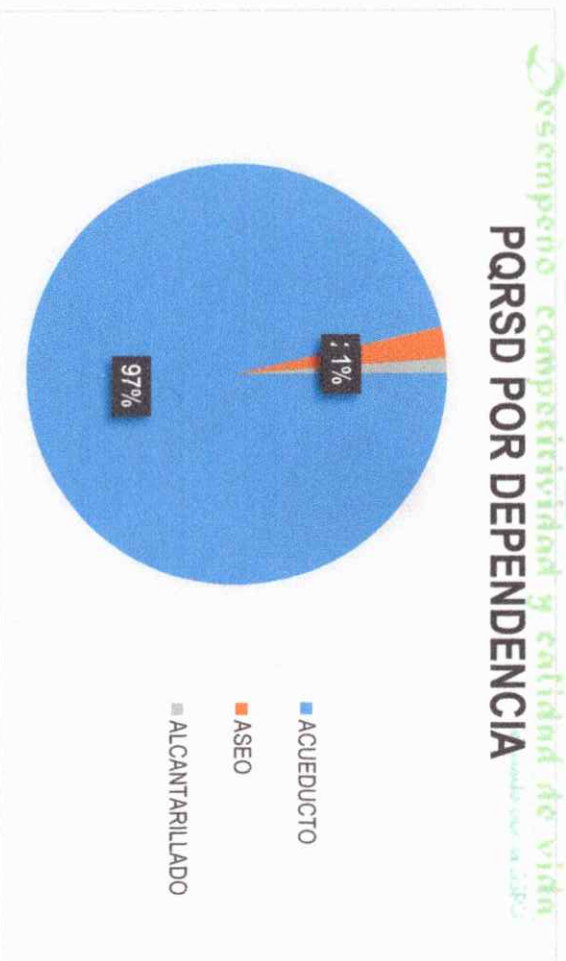
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Grafica 2 Canales de Recepción PQRSD  
CANALES DE RECEPCION PQRS



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Grafica 3 PQRSD por Dependencia  
PQRSD POR DEPENDENCIA



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

La oficina que recepciónó el mayor número de PQRSD fue la el área de Acueducto con un 97% que equivalen a 81 solicitudes, seguida el área de aseo con 2 peticiones.

De acuerdo con la información suministrada por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQR Y ATENCION AL USUARIO existen requerimientos que no requirieren respuesta, pero en su mayoría son solicitudes de información y/o derechos de petición que requirieren respuesta, se contestó según los reportes se dio respuesta oportunamente se respondió de manera extemporánea, no se evidencian reportes de vencidas, ni pendientes por responder. Se deben realizar acciones tendientes a mejorar la oportunidad de las respuestas, para brindar un buen servicio al ciudadano y minimizar los riesgos de acciones legales en contra de la entidad.

## CONCLUSIONES

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. actualmente cuenta con diferentes canales de recepción de PQRSD, como lo es ventanilla única, página web, teléfonos institucionales y vía WhatsApp.

*Desempeño competitividad y calidad de vida*

La entidad cuenta con un sistema de radicación archivo digital, por medio del cual se realiza el proceso radicar documentos y expedir las respuestas o documentación interna y/o externa que sea requerida, se evidencia que algunas dependencias no hacen uso adecuado del mismo, lo anterior obedece a la falta de compromiso de algunos funcionarios de radicar y emitir respuestas a los por medio de la plataforma.

No se evidencia en el semestre la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios en las diferentes dependencias

## RECOMENDACIONES

Realizar inducción y/o reinducción a los diferentes responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos de recepción existentes en la empresa de servicios públicos



DAGUAS S.A. E.S.P., para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud.

Generar los reportes de PQRSD por dependencia, solicitados por la oficina de control interno directamente del aplicativo de correspondencia archivo digital, con el ánimo de garantizar la veracidad y oportunidad de la información.

Elaborar y adoptar el Manual de PQRSD como herramienta para la mejora en los procesos y procedimientos en materia de atención de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, que se presentan ante la empresa.

Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD decepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos de Ley.

Promover la cultura de autocontrol por dependencias aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta con el ánimo de minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

Se sugiere a los supervisores de los contratos de prestaciones de servicios, realizar seguimiento a las obligaciones específicas de correspondencia que se asignen, para evitar que estas se respondan extemporáneamente.

  
**LILIANA STEFANNY ARIAS PARRA**  
JEFE DE CONTROL INTERNO