



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

**INFORME DE VERIFICACION DE PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS,
SUGERENCIA Y DENUNCIA.**

1

I SEMESTRE DE 2024

ROLANDO LUIS CASTRO BLANCO
GERENTE

JULIO 2024

SAN ONOFRE – SUCRE



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. PROCESO O ÁREAS PARTICIPANTES.....	5
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	5
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	7
7.1. Punto de atención presencial.....	7
7.2. Medios de atención no presencial	7
7.3.Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones.....	8
8. RECOMENDACIONES	13

2

1. INTRODUCCIÓN

La empresa AGUAS DE TOROBÉ SAS E.S.P., identificada con NIT 901.732.245 – 7, es de orden descentralizada con personería jurídica, autonomía administrativa, presupuestal y financiera, con composición accionaria integrada 100% capital público, que entró en operación el 31 de agosto de 2023, en este sentido y en cumplimiento al artículo 76 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”, se presenta el informe de verificación del estado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD– correspondiente a la vigencia del primer semestre del año 2024.

En este informe se realiza el seguimiento a las gestiones adelantadas por la secretaria y coordinador operativo, que conforman el equipo de la empresa, respecto a la adecuada y oportuna tendencia de las peticiones elevadas por quienes necesitan obtener solución a sus necesidades relacionadas con el servicio de acueducto y alcantarillado municipal entre el periodo comprendido entre 1° de enero y el 30 de junio del 2024, con la finalidad de establecer las fortalezas y debilidades que se tienen dentro de la empresa a la hora de darle un tratamiento oportuno a la contestación de las PQRSD, generando las recomendaciones pertinentes para fortalecer la gestión interna, y buscar en mayor medida cumplir con los términos establecidos por la Ley.

Para el presente informe se realizaron estadísticas de acuerdo al número de PQRSD que se recibieron en la empresa durante el periodo evaluado, se consolidó la información remitida por la secretaria y se analizó el cumplimiento normativo, la coherencia (respuesta de forma y de fondo) y los tiempos de atención.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar si la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentados por los ciudadanos se ha realizado en conformidad con la normatividad vigente durante el primer semestre de 2024.

3. ALCANCE

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, originadas a través de los diferentes canales de atención de la Empresa Aguas de Torobé SAS E.S.P en el primer semestre de 2024, así como la existencia de los puntos de atención a la ciudadanía para que estos realicen sus peticiones.

4. MARCO NORMATIVO

4

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por medio del 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

Ley 87 del 29 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.

Ley 1437 DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010. Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano.

Decreto 1166 de 2016. “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector

Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

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”

5. PROCESO O ÁREAS PARTICIPANTES

-  Gerencia
-  Coordinación operativa
-  Secretaria
-  Director comercial
-  Jefe oficina jurídica

5

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (C. N. art. 23). De acuerdo a los preceptos normativos, la petición puede hacerse por medio de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de Documentos o información: Requerimiento para la producción de documentos que reposan en los archivos de la empresa. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la empresa genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos de otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: En una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

6

Denuncia: (por actos de corrupción Internos/ Externos) es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, Para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información: Es la petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

Solicitud de datos personales: Es la solicitud de cambio y/o eliminación de información correspondiente a los datos personales del usuario que requieran correcciones o actualizaciones.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción que le hace agradable o feliz a una persona, comunidad o sector, a través de la ocurrencia de un hecho, como

respuesta de una necesidad resuelta a través de un plan, proyecto, programa; actividad ejecutada por la empresa.

7. DESARROLLO DEL INFORME

7.1. Punto de atención presencial

La empresa aguas de Torobé S.A.S. E.S.P, cuenta con punto de atención a la ciudadanía para el acceso a los tramites, servicios y/o información, el cual se describe a continuación:

Tabla No. 1. Punto de atención Presencial

Sede	Dirección	Horarios de atención
Principal	Carrera 19 #19-09 calle el comercio	Lunes a viernes de 08:00am – 12:00 pm; 02:00pm – 5:00pm

7

El punto de atención principal cuenta con servicios de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entregas de duplicados de recibos y la radicación de las PQRS.

7.2. Medios de atención no presencial

La empresa aguas de Torobé S.A.S. E.S.P, cuenta con diferentes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos tanto en el canal presencial como no presencial, los medios dispuestos por este último son:

Tabla No. 2. Medios de atención no presencial

Medios de atención no presencial	
Línea telefónica	3046513625
WhatsApp	3046513625
Email	atencionalusuario@aguasdetorobe.com
Red social Facebook	Aguas de Torobé
Red social Instagram	@aguasdetorobe.sas

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 con respecto a las dependencias encargadas de la gestión PQRSD, se puede evidenciar que en la empresa Aguas de Torobé SAS E.S.P, cuenta de manera presencial una oficina de atención al usuario donde la dependencia encargada de recibir las peticiones es la secretaria general y la encargada de tramitar y dar respuesta oportuna es la coordinación operativa con el equipo de fontaneros.

En cuanto al espacio en la página web institucional para que los ciudadanos presenten sus PQRSD y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la empresa, se encuentra en proceso de implementación, pero se cuenta con el email para estas recepciones y las redes sociales Facebook e Instagram.

7.3. Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

8

Para el análisis y estadística, se consolidó la información solicitada a la dependencia de secretaria general, durante el tercer cuatrimestre el total de las PQRSD recibidas por la Empresa se encuentra en los radicados realizados en el canal presencial o punto de atención, donde se generaron un total de 27 PQRSD, a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Tabla No 3. PQRSD según forma de radicación por Mes

Forma de radicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Escrita	0	0	0	0	0	0	0
Verbal	8	4	4	6	1	0	23
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
Virtual	0	0	0	1	0	0	1
Total	8	4	4	7	1	0	24

Representado gráficamente así,

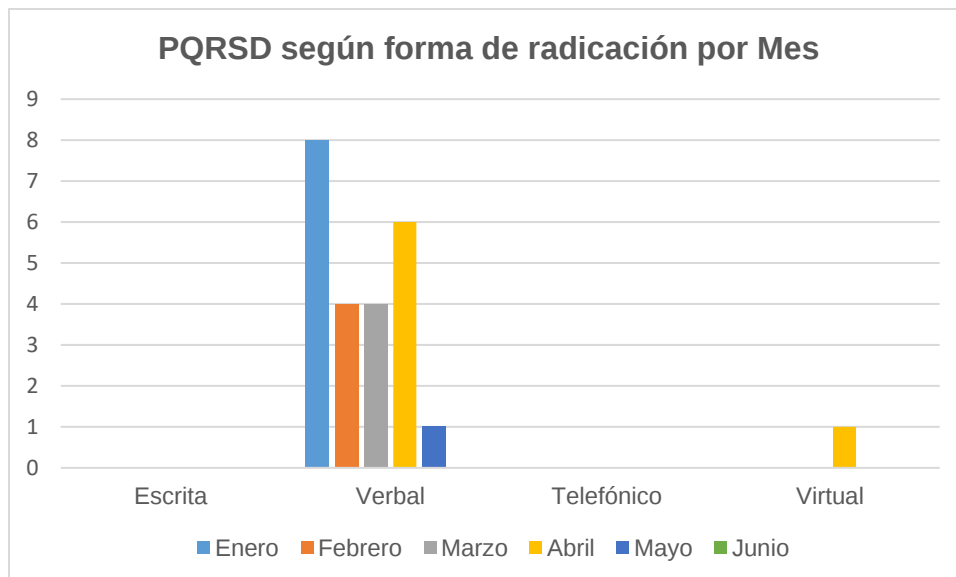


Gráfico No 1. Forma de radicación por Mes

9

En el grafico anterior, se puede analizar que la única forma de radicación de las PQRSD durante el semestre fue la verbal, con un 95,83% sobre las demás formas de radicación y el mes de mayor petición en la empresa fue el enero con un 33,33%, seguido de mes de abril con un 29,17%, el mes de febrero y marzo con un 16,67% respectivamente, mes de mayo con un 4,17% y junio de 0%.

Con el fin de poder generar una trazabilidad de la PQRSD solicitada y dar trámite oportuno de acuerdo a la clase de las solicitudes realizadas por tipología se describe a continuación:

Tabla No 4. PQRSD por tipo de Servicios

Tipo de servicio	Medios de radicación				
	Escrita	Verbal	Virtual	Telefónico	Virtual
Alcantarillado	0	14	0	0	0
Acueducto	0	9	1	0	0
Total	0	23	1	0	0

Representado gráficamente así,

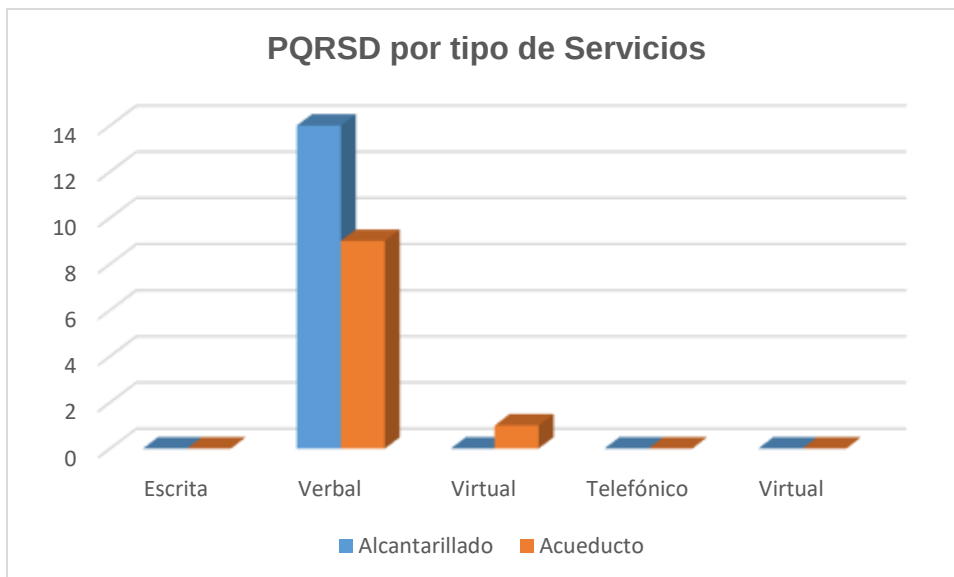


Gráfico No 2. PQRSD por tipo de servicios

10

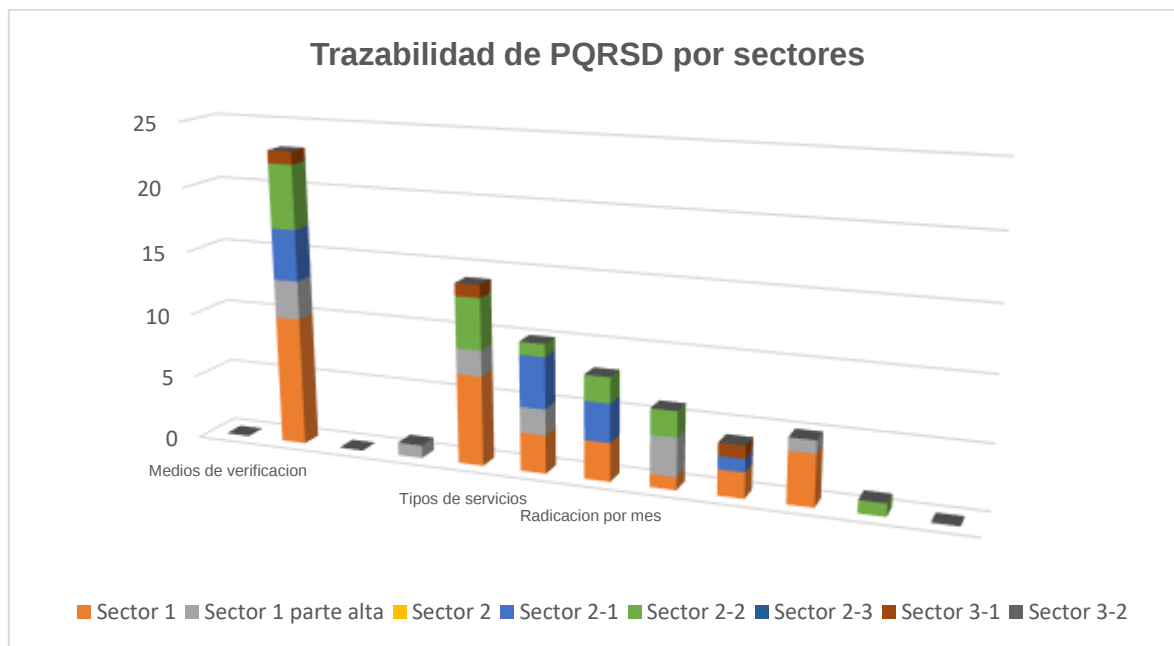
Durante el primer semestre de 2024, el servicio sobre el cual se recibió y se le dieron trámite fue alcantarillado representado por 60.87% y acueducto 39,13% respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, en este informe se incluyen cuadros de control con la trazabilidad de los contactos generados por sectores y subsectores, por mes, medio de recepción en el punto de atención de Aguas de Torobé SAS E.S.P. y tipo de servicios solicitado.

Tabla No 5: Trazabilidad de PQRSD por sectores

Sector	Medios de verificación				Tipos de servicios		Radicación por mes					
	Escrita	Verbal	Telefónico	Virtual	Alcantarillado	Acueducto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Sector 1	0	10	0	0	7	3	3	1	2	4	0	0
Sector 1 parte alta	0	3	0	1	2	2	0	3	0	1	0	0
Sector 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sector 2-1	0	4	0	0	0	4	3	0	1	0	0	0
Sector 2-2	0	5	0	0	4	1	2	2	0	0	1	0
Sector 2-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sector 3-1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Sector 3-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	23	0	1	14	10	8	6	4	5	1	0

Representado gráficamente así:



11

Gráfico No 3: Trazabilidad de PQRSD por sectores

De los 8 sectores presente en el Municipio de San Onofre, el sector 1 representa el 43,48% de las peticiones radicadas verbalmente, seguido está el sector 2-2 con un 21,74%, el sector 2.1. con un 17,39%, sector 1 parte alta con un 13,04% y por último sector 3-1 con un 4,35%.

Con respecto al tipo de servicios, el del alcantarillado presenta más demanda con el 58,33% en comparación con el servicio de acueducto con un 41,66% y los sectores con mayor petición de reparaciones del servicio de alcantarillado se encuentran el sector 1, sector 1 parte alta, sector 2-2 y sector 3-1; y en el servicio de acueducto está el sector 1, sector 1 parte alta, sector 2-1 y sector 2-2.

En comparación al informe del tercer cuatrimestre de 2023, hubo una disminución de 11,11% de las PQRSD interpuesta por los ciudadanos, así mismo las quejas por el servicio de acueducto disminuyó en un 44,44% pero del servicio de alcantarillado aumento en un 55,55% y por ultimo se mantienen los sectores 1, sector 1 parte alta, Sector 2-1, Sector 2-2 y Sector 3-1 como los que mas se presentan las quejas dentro del municipio.

Tabla No 6: Comparativo de PQRSD

Comparativo	# de PQRSD	# Quejas Por Servicios De Acueducto	# Quejas Por Servicios De Alcantarillado	Quejas Por sectores
Primer semestre 2024	24	10	14	sectores 1, sector 1 parte alta, Sector 2-1, Sector 2-2 y Sector 3-1
Tercer cuatrimestre 2023	27	18	9	sectores 1, sector 1 parte alta, Sector 2-1, Sector 2-2 y Sector 3-1

En cuanto al estado de las solicitudes en términos de oportunidad durante el primer semestre de 2024, todas las PQRSD se atendieron de manera oportuna entre 1 y 8 días, el cual se discrimina así:

12

MES	PQRSD				
	Recibidas	Con respuestas oportunas	Con respuesta fuera del termino	Sin respuesta, plazo vigente	Sin respuesta, plazo vencido
Enero	8	8	0	0	0
Febrero	4	4	0	0	0
Marzo	4	4	0	0	0
Abril	7	7	0	0	0
Mayo	1	1	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	24	24	0	0	0

8. RECOMENDACIONES

- ✚ Realizar trabajos preventivos en los sectores que mas presentan PQRS en el municipio para los servicios de acueducto y alcantarillado para evitar inconformidades presentadas por los usuarios. inconformidades presentadas por los usuarios.
- ✚ Implementación de los medios tecnológicos -página web- con dominio propio de la empresa donde se disponga de un link de acceso y sistema de información que permita generar radicado y que los ciudadanos puedan verificar la trazabilidad de su petición interpuesta.
- ✚ Fortalecer los servicios de atención al usuario físico y no presenciales para que los ciudadanos conozcan sus derechos de radicar cualquier inconformidad presentada con los servicios prestados por la empresa aguas de Torobé SAS ESP y sean resuelto en el menor tiempo posible.
- ✚ Mejorar los tiempos de resolución de las PQRS.
- ✚ Implementación de un consolidado de las PQRS de manera digital y físico para su fácil consolidación y análisis respectivo.
- ✚ Diligenciar en su totalidad todos los ítems del formulario adoptado y acreditación de las firmas del suscriptor.
- ✚ En el plan de capacitaciones anual se debe incluir temas relacionados con la atención al usuario y los tramites pertinente a todo el personal de la empresa aguas de Torobé SAS E.S.P. Tener en cuenta el análisis presentado en este informe para toma de decisiones en cuanto a la prestación del servicio en los diferentes sectores del municipio.
- ✚ Adopción del formato de evaluación de la experiencia en la atención, para que, una vez atendido el requerimiento interpuesto por el ciudadano, sea evaluado por el usuario ya sea aplicado de manera virtual por medio de formulario electrónico o por llamadas telefónicas.

13