

 <b>ESPUSATO</b> <b>E.S.P.</b> <small>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANA DE TORRES</small>	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANA DE TORRES ESPUSATO ESP, DANDO CUMPLIMIENOT A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

**JULIO 2017**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

## PRESENTACIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de SABANA DE TORRES ESP., realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que 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” reglamentado por el Decreto Nacional 1084 de 2015 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y la resolución interna 189 de Diciembre de 2014.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado al primer semestre de la vigencia 2017 a los PQRS presentados en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., así como al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la

	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando Cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de 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.

La limitación de la presentación oportuna del presente informe, obedeció a que el Departamento Comercial entregó hasta el 30 de junio de 2017.

Sabana de Torres, Santander 05 de julio del 2017.

FABIAN ARTURO SARAVIA DAZA  
Asesor Control Interno  
ESPUSATO ESP.

	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

## **ESTRUCTURA DEL INFORME SEMESTRAL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS, PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017.**

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011 y en la 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, la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., cuenta con el Área comercial como dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS que los ciudadanos han formulado con respecto a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del Municipio de Sabana de Torres/ Santander.

Por otra parte, la Empresa en su página web <http://www.espusato.gov.co/co/atencion/preguntas-frecuentes> cuenta con un link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS y un buzón de sugerencia en la Oficina de Atención al Usuario, para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción en que puedan estar involucrados sus servidores públicos y de los cuales se tengan conocimiento, así como de sugerencias que permitan realizar mejoras en la forma como se presta el servicio público de acueducto y alcantarillado a la ciudadanía.

En la evaluación de los mecanismos de participación ciudadana durante el período de enero a Junio de 2017, se evidenció que la Oficina de Atención al Usuario cuenta con un buzón de sugerencia para atender las inquietudes, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana en el Municipio de sabana de torres –Santander.

Dicho mecanismo se encuentra implementado, de tal forma, que permite evidenciar semanalmente cuantas inquietudes, denuncias u otros aspectos se reciben y cuál es la medida de su trámite y seguimiento respectivo, cumpliéndose las disposiciones generales establecidas en el literal f) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que “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”.

En cuanto a la Administración, trámite y seguimiento de las PQRS, se designaron a tres (03) servidores públicos, de los cuales, uno (01) corresponden a empleados de planta de personal de la empresa y dos (02) es contratista, quienes viene implantando los controles para atender y tramitar de manera oportuna las mismas y

	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011.

Por otra parte, el área Comercial viene implantando controles que permitan garantizar la respuesta a los peticionarios dentro de los plazos establecidos cumplir con los plazos definidos en la Ley 1755 de 2015.

Como producto de los mecanismos establecidos para la recepción de las PQRS por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., durante el primer semestre de la vigencia 2017, se recepcionaron 1250 PQRS, según informe entregado por parte del área Comercial, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla No 01  
INFORME DE PQRS Consolidado.

PQRS	CANTIDAD	OFICINA ATU	PAGINA WEB	CORREOS ELECTRONICOS
ALTO CONSUMO	100	100	0	0
DERECHOS DE PETICION	750	741	0	9
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	50	50	0	0
ERROR DE LECTURA	45	44	0	1
REVISION TECNICA	250	250	0	0
SUSPECION POR SOLICITUD	15	15	0	0
SUSPECION SERVICIO	40	40	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1250</b>	<b>1240</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

De las 1250 PQRS radicadas en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres ESPUSATO E.S.P., 1242 de ellas fueron decepcionadas en la Oficina de Atención al Usuario, 0 vía página web y 10 por correo electrónico. En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, es responsabilidad del Departamento Comercial el contenido de la información suministrada y analizada por parte de la Oficina de Control Interno. Igualmente, es responsable que la información suministrada garantice la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros en los Informes PQRS que reposa en dicha dependencia, además del área de archivo de la entidad.

La responsabilidad de la Oficina de Control Interno consiste en producir un informe que contenga el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión, trámite y respuesta de los PQRS, radicados en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de torres ESPUSATO ESP., y gestionado por parte del área Comercial.

	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

## SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS, ENERO - JUNIO DE LA VIGENCIA 2017

Efectuada la evaluación y seguimiento a las respuestas de las PQRS radicados durante el período de enero a junio de 2017, en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., se evidenció que el Departamento Comercial reportó 1250 respuestas de fondo a los peticionarios, las cuales son coherentes con las constatadas por parte de la Oficina de Control Interno, evidenciándose mejoramiento en los mecanismos de control establecidos para el seguimiento y trámite de las PQRS, lo cual contribuye en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Proceso de Gestión Comercial de la entidad.

## PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL.

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., implementó estrategias encaminadas al fortalecimiento de la gestión social y de comunicaciones en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del Municipio de Sabana de Torres - Santander , así como, para el ejercicio y desarrollo del control social para la vigilancia de los dichos servicios ante la comunidad, mediante líneas de acción de comunicación, participación ciudadana, capacitación y coordinación interinstitucional, lo que garantizó la participación activa de los actores sociales, así como, en la visibilizarían del accionar de la gestión de la entidad ante la comunidad. De lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

### MEJOR AGUA PARA TODOS



	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

La empresa realiza campañas para concientizar a la comunidad, sobre el uso eficiente y ahorro del agua, por ello, se tomó como población objetivo, la población estudiantil en algunos colegios de la zona urbana y las madres beneficiarias de los hogares comunitarios del ICBF de la zona urbana.

**ACTIVIDADES MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS, USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA Y CUIDADO DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO.**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	POBLACION INVOLUCRADA	RESPONSABLE
Presentación diapositivas: "SEPARA TUS RESIDUOS, POR UNA SABANA MAS LIMPIA"	<p style="text-align: center;"><b>TEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué es un residuo sólido?</li> <li>✓ ¿Por qué es importante separar nuestros residuos?</li> <li>✓ ¿Cómo separar nuestros residuos sólidos en casa?</li> <li>✓ Tipos de residuos: Orgánicos, Aprovechables (reciclaje) y no aprovechables.</li> <li>✓ Rutas de recolección de los residuos sólidos en el Municipio de Sabana de Torres.</li> <li>✓ Horarios y frecuencias de recolección de los residuos sólidos en el Municipio.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza.	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga.
Ayudas Audiovisuales	<p style="text-align: center;"><b>VIDEOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Comunidad de las 3R. Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xWO20r3DnSw">https://www.youtube.com/watch?v=xWO20r3DnSw</a></li> <li>✓ Relleno Sanitario Ecológico de Medellín, Antioquia. Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=p79JeLMntNs">https://www.youtube.com/watch?v=p79JeLMntNs</a></li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza.	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga.
Talleres educativos	<p style="text-align: center;"><b>TALLERES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller para socializar el video: "La Comunidad de las 3R".</li> <li>✓ Taller para socializar el Video: "</li> <li>✓ Creación de carteles informativos con mensajes sobre cuidado del medio ambiente y separación en la fuente.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza.	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga.
Presentación diapositivas: "AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA"	<p style="text-align: center;"><b>TEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué es el agua?</li> <li>✓ Ciclo Biogeoquímico del Agua.</li> <li>✓ Tips para el Ahorro y uso eficiente del agua.</li> <li>✓ Importancia de tener un tanque elevado en la vivienda.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza.	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga.



Ayudas Audiovisuales.	<p><b>VIDEOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ciclo del Agua Cortometraje: "EL GRAN CICLO". Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=s7Jf5MXhj6A&amp;t=329s">https://www.youtube.com/watch?v=s7Jf5MXhj6A&amp;t=329s</a></li> <li>✓ Proceso de potabilización del agua. Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-rJBcmmGCew">https://www.youtube.com/watch?v=-rJBcmmGCew</a></li> <li>✓ Uso Eficiente del agua. Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HNfh4OTxyP0">https://www.youtube.com/watch?v=HNfh4OTxyP0</a></li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga
Talleres educativos	<p><b>TALLERES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller de socialización: Conversatorio sobre los videos El ciclo del agua, proceso de potabilización del agua y uso eficiente del agua.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga
Presentación diapositivas: "CUIDEMOS EL ALCANTARILLADO, EVIDEMOS OBSTRUCCIONES".	<p><b>TEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Por qué es importante cuidar nuestro alcantarillado?</li> <li>✓ Tips para cuidado de las redes de alcantarillado.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga
Ayudas Audiovisuales	<p><b>VIDEOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcantarillado: Link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=LhgV4bu2gSo&amp;t=114s">https://www.youtube.com/watch?v=LhgV4bu2gSo&amp;t=114s</a></li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga
Talleres educativos	<p><b>TALLERES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller de socialización: Cuidemos nuestro Alcantarillado.</li> </ul>	Estudiantes de noveno grado del Colegio Integrado Madre de la Esperanza	Ingeniera Ambiental Indira Pimienta Quiroga



	<b>INFORME DE PQRS 1 SEMESTRE DEL 2017</b>			
	VERSION:3.0	FECHA: JULIO 2017	Página 1 de 2	

## **CONCLUSIONES**

Efectuado el seguimiento a los PQRS, se determinó que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres E.S.P., viene dando las respuestas de fondo a las mismas presentadas por los peticionarios amparando así el debido proceso como lo estipula el artículo (29) de la Constitución Política y el artículo (23) de la misma, como también se le garantiza a todos los usuarios el Derecho a la igualdad, para que gocen de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

La Empresa tiene el compromiso de brindar protección jurídica a los usuarios, por lo tanto, la Oficina de Control Interno ha hecho hincapié a nuestros funcionarios encargados de la recepción de los PQRS, que es de suma importancia cumplir a cabalidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo No. 060 de 2001, y si en caso el usuario no se encuentre satisfecho con la respuesta dada por parte de la entidad, se garantiza la oportunidad de agotar la vía gubernativa como lo establece la Ley 1755 de 2015, utilizando el recurso de Reposición, Apelación y Queja. La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de sabana de torres ., cuenta con un link en su página web, para que el ciudadano presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como las denuncias sobre los actos de corrupción en que puedan estar involucrados los empleados y trabajadores oficiales de la entidad.

## **RECOMENDACIONES.**

Con fundamento en los resultados de evaluación y seguimiento realizados a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sabana de Torres ESPUSATO E.S.P., correspondiente a enero-junio de 2017, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

Continuar con el adecuado proceso en cuanto a las respuestas de las PQRS de los usuarios de la entidad así como la atención de las mismas.

FABIAN ARTURO SARAVIA DAZA  
Asesor Control Interno.  
Original firmado