



INFORME DE AUDITORÍA PQRS

Semestre B – Vigencia 2022

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

El Tolima nos Une

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la República Piso 8. Teléfono: (608) 261 66 43
E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co Ibagué – Tolima



INTRODUCCIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa de Auditoría de la EDAT S.A. S.E.P. OFICIAL para la vigencia del 2022, se realiza la evaluación respecto a las PQRS y Atención al Ciudadano que se presentan, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

El propósito de la Dirección de Control Interno de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, asesoramiento, apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la Empresa y el logro de los resultados propuestos por la misma.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y se proporcione dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El ejercicio se practica teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, consultas, derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

En el seguimiento se verificará que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cumpla con los requisitos establecidos para la buena y correcta atención al ciudadano por parte de las personas encargadas de prestar la atención y rendir la información.

ANÁLISIS REALIZADO

Las PQRS se consideran una herramienta del orden legal y jurídico en todo el territorio



nacional, para que la ciudadanía haga uso de manera adecuada y las cuales están dirigidas especialmente a las entidades del Estado, por ser estas quienes manejan, administran y custodian los bienes y recursos públicos.

En tal sentido el Gobierno Nacional expidió la Resolución 314 del 27 de febrero de 2011, por medio de la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición".

El artículo 53 de la ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de la recepción y trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Los derechos de petición pueden presentarse por interés general, interés particular y en nombre propio.

La recepción de las PQRS se realiza desde la Recepción de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, ubicada a la entrada de la Empresa para mayor y mejor comodidad de las personas que realizan la solicitud de información, o en su defecto, radicar la quejas o hacer reclamos referentes a posibles falencias que percibe la ciudadanía a causa de la prestación de los servicios públicos.

La persona encargada de la recepción de las solicitudes es la secretaria ejecutiva de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, siendo la responsable de dar inicio al trámite correspondiente, debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos para la aceptación, radicación y trámite. Una vez surtida la diligencia, se recibe la PQRS y se remiten a la Gerencia para su conocimiento y quien determina la persona o las personas que deben realizar el trámite respectivo a la solicitud radicada.

El detalle de la relación de PQRS recibidas por la entidad, durante el segundo semestre del 2022 (julio a diciembre), de forma consolidada, es el siguiente:



EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

ANÁLISIS PRQS - II SEMESTRE 2022

137

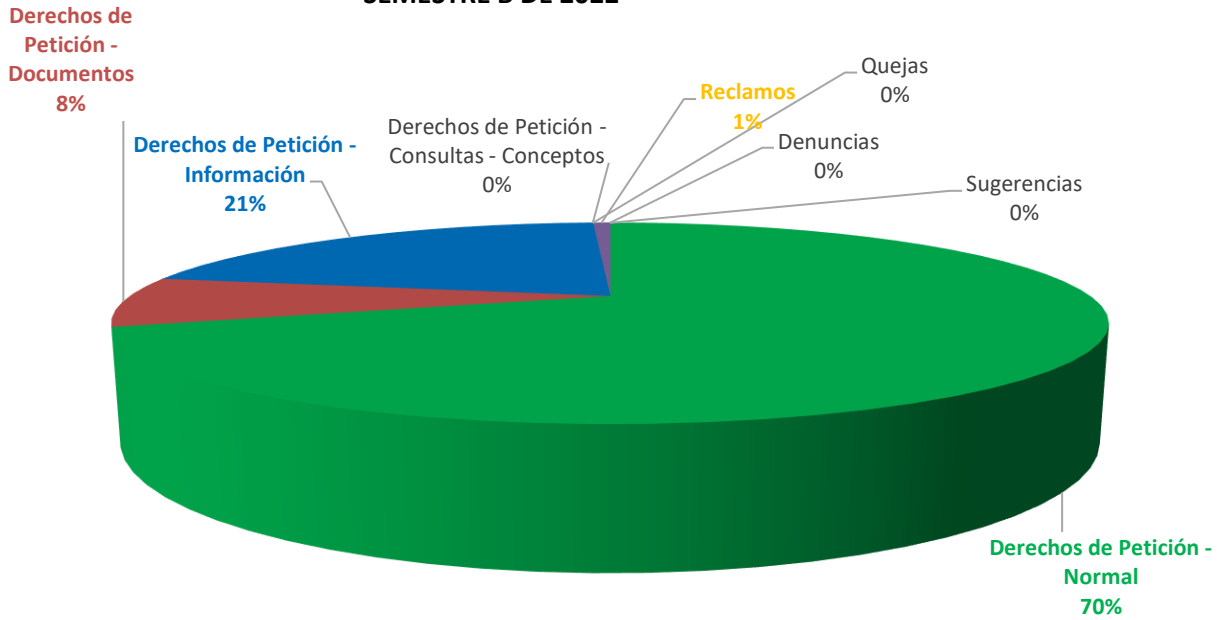
TIPO DE SOLICITUD		II SEMESTRE DE 2022										TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN EN LOS RADICADOS QUE CORRESPONDEN A PQRS	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CONSOLIDADO DIAS			
		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE					DICIEMBRE		
		TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS	TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS				TOTAL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - DIAS	
P	Derechos de Petición - Normal	3	2			5	6	35	10	33	10	20	25	96	70,1%	9	
	Derechos de Petición - Documentos	8	3	2		6		-		1	26	-		11	8,0%	6	
	Derechos de Petición - Información	3	3	4		10	6	21	7	12	8	57	1	5	29	21,2%	18
	Derechos de Petición - Consultas - Conceptos														-	0,0%	-
Q	Quejas													-	0,0%	-	
R	Reclamos							1	6	-				1	0,7%	1	
S	Sugerencias													-	0,0%	-	
D	Denuncias													-	0,0%	-	
I	Informativo	112		121		142		54		108		83		620		-	
TOTALES		126	3	127	8	153	13	97	9	150	31	104	15	757		8	

El Tolima nos Une

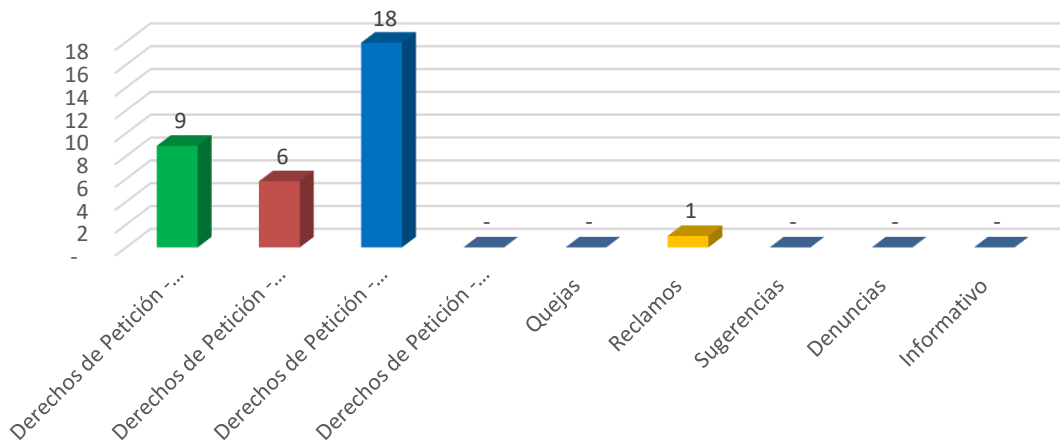
Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la República Piso 8. Teléfono: (608) 261 66 43

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co Ibagué – Tolima

EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL
TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
SEMESTRE B DE 2022



EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL
OPORTUNIDAD EN DIAS PARA LA RESPUESTA DE PQRS





Se debe tener en cuenta que, a partir del mes de octubre de 2022, se realizó un ajuste en la clasificación y consolidación de la información, utilizando la clasificación de TIPO DE SOLICITUD que se presenta en la tabla anterior.

Durante el segundo semestre del año 2022, se recibieron un total de 757 requerimientos clasificados en Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias e Informativos. De este total se excluyen 620 que corresponden a radicados con información para difusión en la Entidad y se trabaja las estadísticas sobre la base de 137 PQRSD.

Del total de radicados recepcionados en el semestre (757 en total) 137 corresponden a los requerimientos clasificados en Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias e Informativos.

CONCLUSIONES

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2022 (julio a diciembre), correspondientes a un total de 137 PQRS, se puede evidenciar que aun cuando el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, se deben generar acciones de mejora que permitan corregir las desviaciones en los tiempos de respuesta en temas puntuales que se presentaron durante el mes de septiembre noviembre y diciembre que afectaron significativamente los tiempos promedios del semestre.
2. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente para los meses de julio, agosto, octubre, pero se presentaron retrasos que afectaron el tiempo promedio de los meses de septiembre noviembre y diciembre, de tal manera que para el semestre se obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles.
3. Las solicitudes de información son las de mayor radicación por parte de la ciudadanía, funcionarios y entidades estatales.
4. Se recomienda desde la Dirección de Control Interno, la necesidad de contar con un software para el control del ingreso y salida de las diferentes PQRSD radicadas por la ciudadanía y demás grupos de valor, de tal manera que se pueda contar con controles automáticos y alertas que orienten a los responsables de las respuestas en forma oportuna.



Cordialmente,

FIRMADO

DIEGO ALBERTO CASAS MORALES
Director de Control Interno

Elaboró: Javier Alfonso Morales Gil – Contratista/ Dirección Financiera y de Tesorería de la EDAT S.A E.S.P. Oficial.

Revisó: Diego Alberto Casas Morales – Director de Control Interno de la EDAT S.A E.S. P Oficial.

Aprobó: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Archivo: C/Documentos/Oficios
GD-FO-02

El Tolima nos Une

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la República Piso 8. Teléfono: (608) 261 66 43

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co Ibagué – Tolima