

	INFORME INTERNO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 16-FEB-24

1. INFORMACIÓN GENERAL	
SERIE/SUBSERIE:	1.3.17.6-01
FECHA:	05 DE AGOSTO DE 2025.
PROCESOS:	INFORME EN MATERIA DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS.
RESPONSABLE PROCESO:	Dra. MARIA LUISA VALENCIA PIEDRAHITA
PRESENTADO A:	MARIA LYDA SERNA FAJARDO GERENTE ESPY
OBJETIVO:	INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LAS PQRS.
FECHA:	DE ENERO A JUNIO 2025.

2. RESUMEN EJECUTIVO
De acuerdo al rol que desempeña la oficina de Control Interno con enfoque preventivo y en función de sus actividades de seguimiento y cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: <i>"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... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."</i> La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo comprendido entre el 02 de enero al 27 de junio de 2025; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante Empresa ESPY, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la gerencia, a los directivos y responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo. Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de administración comercial (SAC), el informe trimestral presentado por la oficina de servicio al cliente y formato SUI, los cuales recopilan todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta las peticiones registradas por las causales de inconformidad con el consumo o producción facturado e inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.



Oficina principal
Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano
Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web
www.espyumbo.com



Línea WhatsApp
320 774 6407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)

De acuerdo con la Resolución 1519 de 2020, mecanismos para la Transparencia y acceso a la información pública, Matriz de cumplimiento ITA componente 6 Numeral 6.10 "Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 de 2012, así mismo respecto a las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente":

- N° solicitudes recibidas.
- N° solicitudes trasladadas a otra entidad.
- Tiempo Promedio de respuesta.
- N° solicitudes negadas y oportunidad en las respuestas.

3 INFORME

3.1 RESULTADO INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS.

De acuerdo con el Protocolo de servicio al ciudadano de la empresa se puede acceder a la atención al usuario por medio de los siguientes canales:

CANAL	DESCRIPCIÓN
Presencial	Oficina principal Calle 6 # 4-47 local 204, Barrio Belalcázar (Yumbo, Valle).
Chat Bot	Línea de atención continua. 3207746407
Plataforma virtual	Página web ESPY Yumbo - Inicio
Correo electrónico	pqr@espyumbo.com
Atención PQR	Jornadas especiales de atención en barrios.

Se evidencia que estos canales se encuentran en funcionamiento, lo cual permite que estén a disposición para la accesibilidad y oportunidad en el registro de las PQRS del suscriptor y/o usuario.

Igualmente, el sistema ORFEO debe de articularse con el proceso de servicio al cliente ya que por este medio se registran otras peticiones o demandas las cuales se deberán reportar en el informe trimestral.


Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo


Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar


Página web
www.espyumbo.com

Línea WhatsApp

320 774 6407


Correo
espy@espyumbo.com

Instagram

@espyumbo

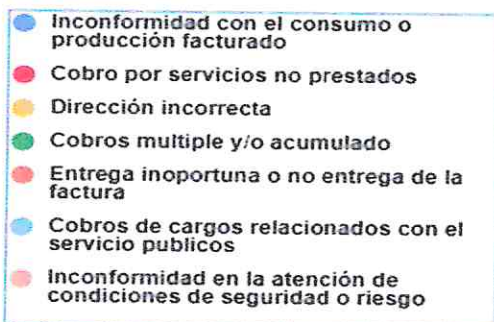
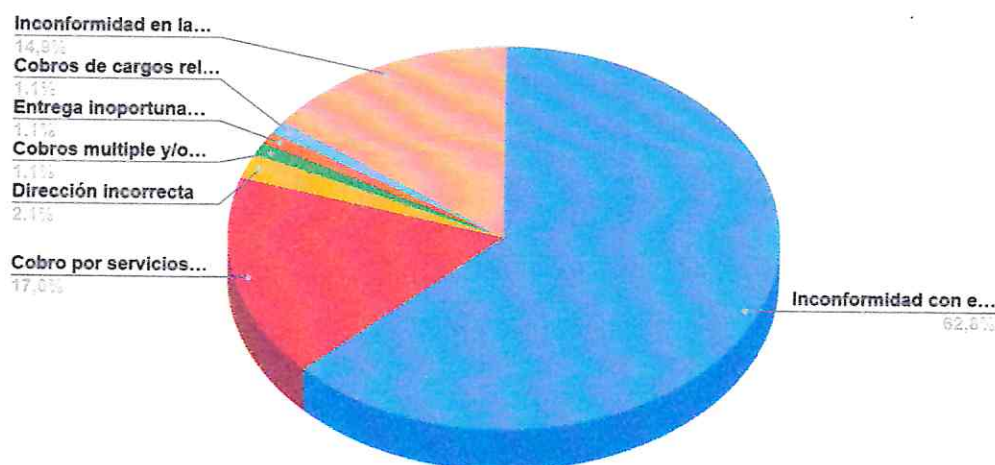

Facebook

@espyumbo

Una vez identificado los canales de atención al usuario, se analiza la información reportada evidenciando que las solicitudes recibidas registradas en el sistema (SAC) fueron por las diferentes causales para los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Gráfico N°1. Consolidado Número de solicitudes PQRS, por causales registradas en el (SAC) servicio acueducto.

Solicitudes recibidas por el servicio de Acueducto



Fuente: Reporte sistema SAC



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo

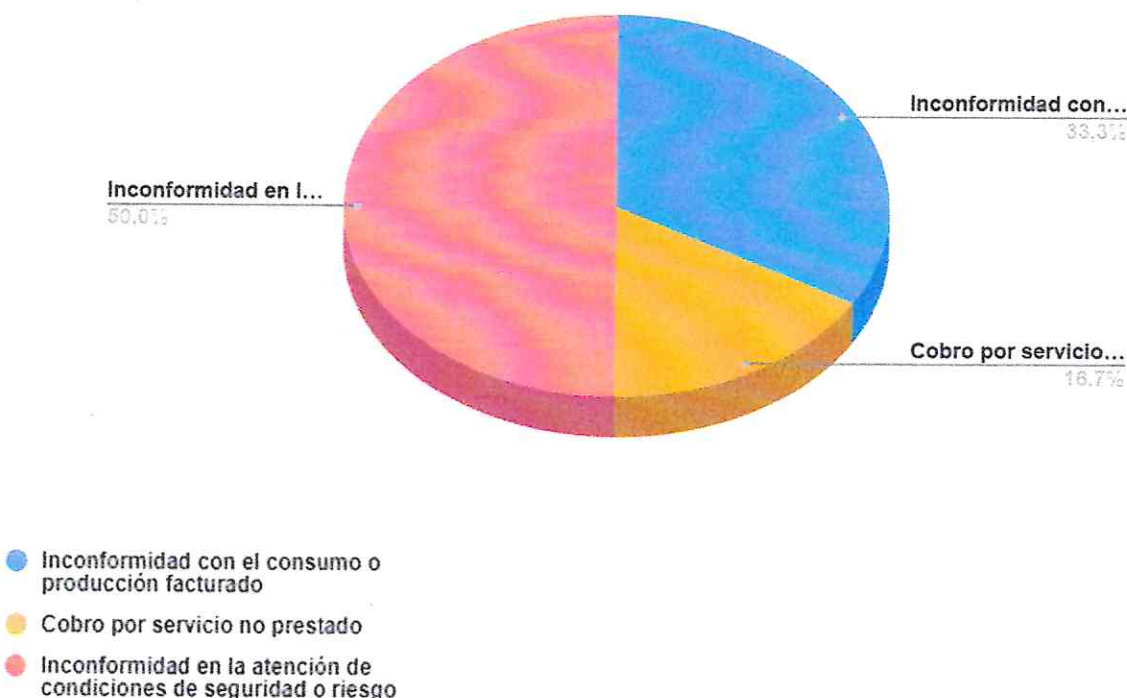


Facebook

@espyumbo

Gráfico N°2.Consolidado Número de solicitudes PQRS,por causales registradas en el (SAC) servicio alcantarillado.

Solicitudes recibidas por el servicio Alcantarillado



Fuente: Reporte sistema SAC.

Acorde con el gráfico 1 se observa que el 62,8 % del total de PQRS se agrupan en la causal **inconformidad con el consumo o producción facturado** por el servicio de acueducto, siendo esta la que cuentan con mayor flujo de PQRS de la muestra del área para el seguimiento primer semestre 2025.

En el gráfico 2 se observa que el 50.0 % del total de PQRS se agrupan en la causal **inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo** por el servicio de Alcantarillado, siendo esta la que cuentan con mayor flujo de PQRS de la muestra del área para el seguimiento primer semestre 2025.

De acuerdo con lo anterior, se tomó como muestra las PQRS con mayor flujo para el servicio de acueducto y alcantarillado, evidenciando las atendidas dentro del tiempos y las que se encuentran en trámite:



Oficina principal

Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbo

	INFORME INTERNO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 16-FEB-24

Gráfico N°3 Consolidado PQRS con tiempo promedio de respuesta.

MUESTRA			
CAUSALES	TOTAL PQRS ENERO A JUNIO	PQRS CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS	PQRS TRAMITE
SERVICIO ACUEDUCTO			
Inconformidad con el consumo o producción facturado	299	298	1
SERVICIO ALCANTARILLADO			
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	109	104	5

Fuente: Reporte sistema SAC.

De acuerdo con la información reportada por la dirección Operativa Comercial para el primer semestre de 2025, se observa que la oficina de servicio al cliente mantiene los tiempos promedio de respuesta de las PQRS dentro de los quince (15) días a partir del día de la recepción.

Conforme a la muestra seleccionada, y remitida a la Gerencia General objeto de seguimiento para el primer semestre del 2025, la oficina de Control Interno verificó que de las **299 PQRS** que ingresaron por la causal **inconformidad con el consumo o producción facturado** por el servicio de acueducto, se dieron repuesta dentro de los tiempos a **298 PQRS** quedando en trámite **1 PQRS**.

Igualmente, se observa que **109 PQRS** que ingresaron por la causal **inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo** por el servicio de alcantarillado, se dieron repuesta dentro de los tiempos a **104 PQRS** quedando en trámite **5 PQRS**.

Además, de las PQRS de la muestra que son 408 se observa que no se registraron solicitudes trasladadas a otra entidad.

En este sentido, es pertinente recordar que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 "el prestador debe expedir la respuesta a la petición, queja o recurso que le presente el usuario dentro de los 15 días siguientes contabilizados desde el



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbo

	INFORME INTERNO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 16-FEB-24

mismo día en que tal solicitud se presente y una vez producida la respuesta, cuenta con un ..."

En caso en que no sea posible atender la solicitud en dicho término la entidad está obligada a informar oportunamente los motivos de la demora, indicando además el nuevo plazo de respuesta, es decir, ampliar los términos para dar respuesta.

Finalmente que para las PQRS de la muestra, se observa que no se reportaron las solicitudes negadas a los suscriptores y/o usuarios, dado que no se registraron en el sistema (SAC).

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

4.1 CONCLUSIÓN

A partir de lo expuesto anteriormente, es de resaltar que la oficina de servicio al cliente ha implementado autocontroles, los cuales permiten responder de manera oportuna los PQRS, de igual manera es evidente la gestión de la Gerencia en mejorar el servicio al cliente contando con una oficina amplia, con condiciones adecuadas y con un buen personal para el relacionamiento con los suscriptores y/o usuarios.

4.2 OBSERVACIÓN

La Oficina de Control Interno verificó en el informe presentado por la oficina de servicio al cliente que no se articuló la información registrada en el sistema ORFEO con respecto a las PQRS que ingresan por este canal.

Igualmente, en el protocolo de servicio al ciudadano el sistema ORFEO no está incluido como canal de atención, pero en la empresa si funciona como un canal de atención donde se registran solicitudes de la comunidad, entidades institucionales etc.

4.3. HALLAZGO

La Oficina de Control Interno evidenció que de acuerdo con la información suministrada por la oficina de servicio al cliente para el primer semestre de 2025, en el informe no se registraron solicitudes trasladadas a otras entidades y solicitudes negadas a los suscriptores y/o usuarios, esta situación contraviene al principio de transparencia y el deber de garantizar el acceso a la información pública criterio establecido en la ley 1712 de 2014, en consecuencia genera un riesgo para la adecuada gestión de la información y cumplimiento normativos.

RECOMENDACIONES.



Oficina principal

Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 8407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

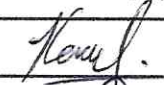
@espyumbo

- Reportar en los informes trimestrales de las PQRS, las solicitudes especificando los siguiente; N° solicitudes recibidas, N° solicitudes trasladadas a otra entidad, Tiempo Promedio de respuesta y N° solicitudes negadas y oportunidad en las respuestas.
- Incluir en el informe trimestral presentado por la oficina de servicio al cliente las solicitudes registradas en el sistema Orfeo.
- Integrar en el protocolo de atención al ciudadano el sistema ORFEO como un canal de atención.
- Establecer mecanismos de seguimiento a las PQRS en trámite antes de los tiempos de vencimiento para que se puedan si es el caso ampliar los términos para su respuesta.

Cualquier duda o aclaración.

Atentamente,


MARIA LUISA VALENCIA PIEDRAHITA
 Jefe Oficina de Control Interno.
 ESPY S.A. ESP

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó y Elaboró	Kenny Yuliana Carvajal Ramos	Prof. Univ. grado 2 Control Interno	
Revisó:	Dra. MARIA LUISA VALENCIA PIEDRAHITA	Jefe Oficina de Control Interno. ESPY S.A. ESP	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			



Oficina principal

Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbo