



**INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LOS PQRS-LEY 1474 DE 2011**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P**

**CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO  
GERENTE (E)**

**RESPONSABLE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS**

**CEYETH CABALLERO CAMARGO  
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

**SANTA MARTA – MAGDALENA DICIEMBRE 2020**



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



# INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. Cualquier usuario que recibe un servicio, cuenta con el derecho de presentar las oportunas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Para ello, debe conocer el significado de cada uno de estos términos para poder ejercer dicho derecho correctamente:

- **Petición.** *Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la organización cualquier tipo de información en relación con la prestación de servicio.*
- **Queja.** *Expresión o manifestación del usuario a la organización debido a la inconformidad que le genera la prestación del servicio recibido.*
- **Reclamo.** *Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido en términos económicos.*
- **Sugerencia.** *Propuesta presentada por el usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la organización cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.*



**INFORME DE PQR'S SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P**

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre del año 2020, con las siguientes características:

- ✓ Causales segundo semestre del año 2020.
- ✓ Comparativo PQRS primer semestre de la vigencia 2020 con el segundo semestre de la vigencia 2020.
- ✓ Seguimiento al proceso de PQR'S en la Empresa
- ✓ Recomendaciones de mejoramiento al proceso de PQR'S
- ✓ Discriminado por causal interna de PQR'S segundo semestre 2020
- ✓ Recomendaciones y sugerencias Cuya fuente de información es el informe de PQRS suministrado por la oficina de atención al ciudadano de la entidad y posteriormente se verificó la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



## 1. INTRODUCCIÓN

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 del distrito de Santa Marta, ESSMAR 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 Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3.



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



***“1.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 1983, 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.***

***3.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 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”.***

## **2. OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”. 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.



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Teléfono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



### 3. ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al archivo de las Oficinas de Atención al Usuario donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la Oficina Jurídica u otras oficinas según su competencia; (líder del proceso) las que se reciben por la página web así mismo bajo el sistema KAGUA plataforma activa que genera de igual manera las Peticiones, Quejas y Reclamos

### 4. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

### 5. EVALUACION

#### a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS

Se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQRS como son, correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se requiere implementar un radicado electrónico para que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, cualquier sea el mecanismo utilizado, incluso telefónicos, teniendo en cuenta que la ley lo exige.

#### b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado

Existe estandarizado el procedimiento tramite a derechos de petición por ley, el cual establece puntos de control los siguientes:

a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.

b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.

c) Treinta (30) días para contestar consultas.

### PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

La ESSMAR E.S.P., promueve y facilita la información y participación ciudadana, no sólo a través de su página web, sino que también lo hace mediante jornadas de sensibilización ciudadana, audiencia pública, publicidad radial, y demás eventos de difusión en los que participa. Se ha mejorado en la implementación de estrategias al fortalecimiento de la gestión social y comunicaciones, y una práctica de mayor acercamiento a la comunidad.



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H

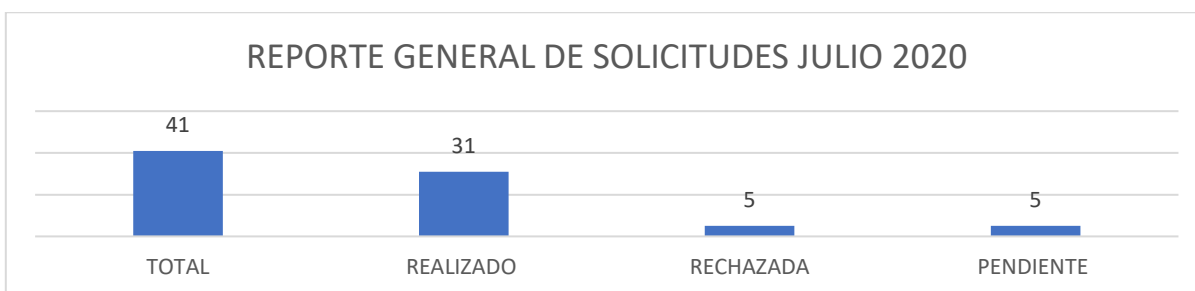


**c. Seguimiento a las solicitudes de los PQRS.**

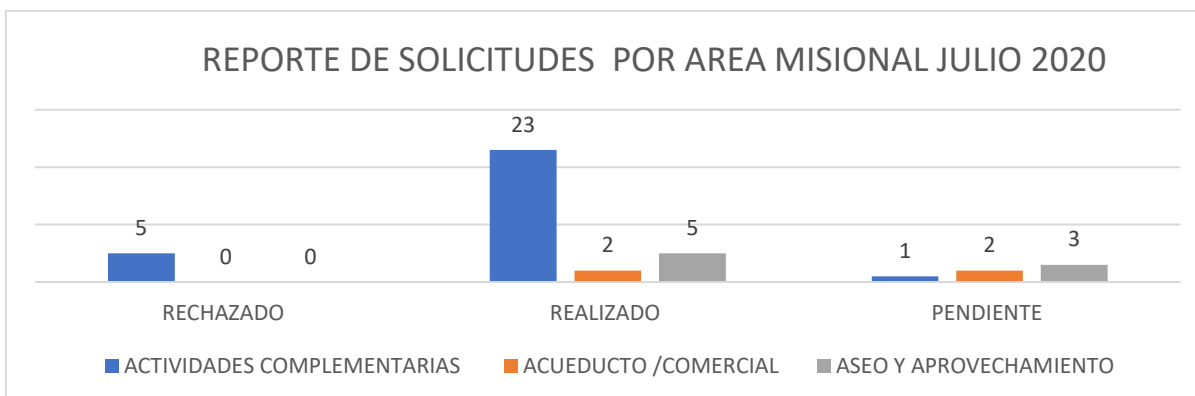
**Solicitudes del primer semestre desde 1 julio hasta el 30 de noviembre de 2020.**

A continuación, resaltamos el comportamiento de las solicitudes generadas por cada área misional durante el segundo semestre 2020, donde se demuestra su estado dentro del sistema de atención al ciudadano realizada, pendiente y el total de cada reporte.

➤ **MES DE JULIO**



Representacion grafica



Representacion grafica

NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE JULIO 2020				
DEPENDENCIA	REALIZADA	RECHAZADO	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO/COMERCIAL	2	0	2	4
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	23	5	1	29
ALUMBRADO PUBLICO	0	0	0	0
ASEO Y APROVECHAMIENTO	5	0	3	8



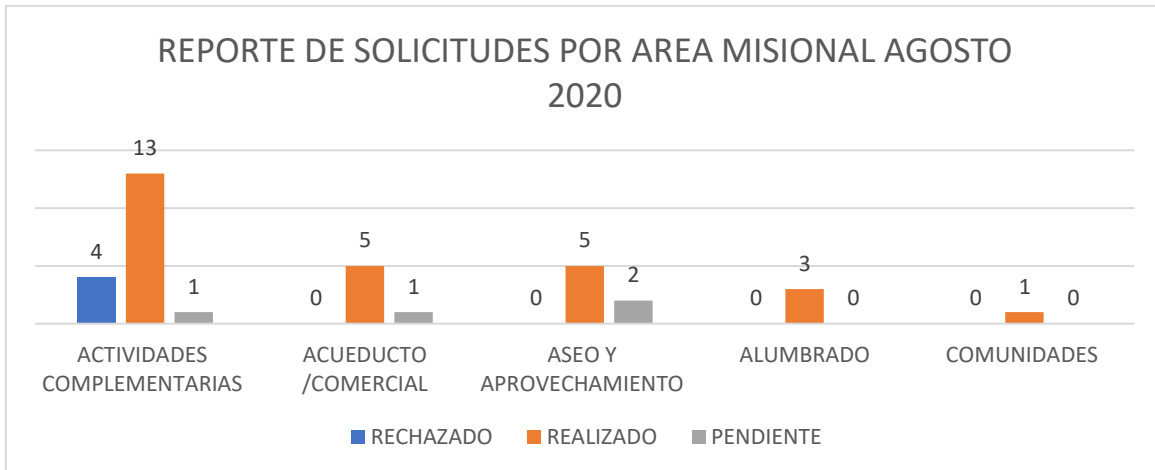
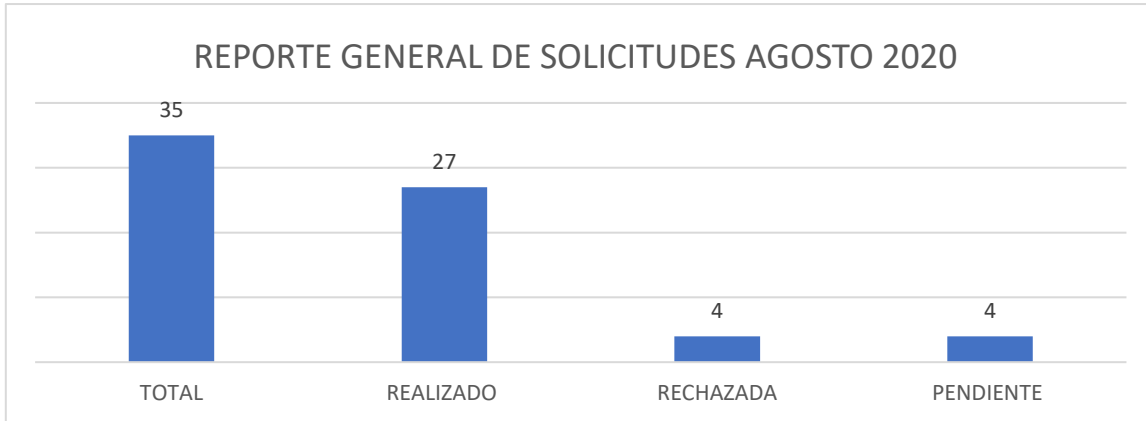
Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H







➤ MES DE AGOSTO

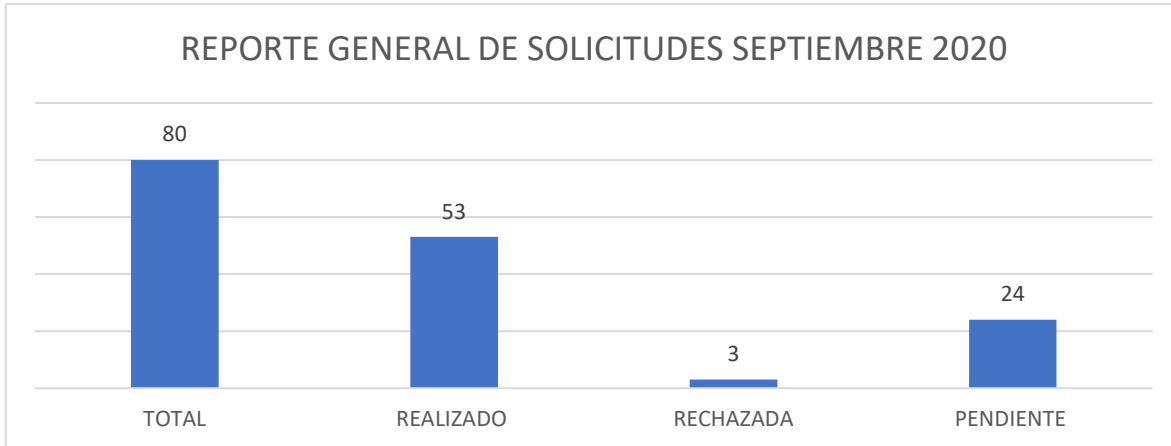


Representación gráfica

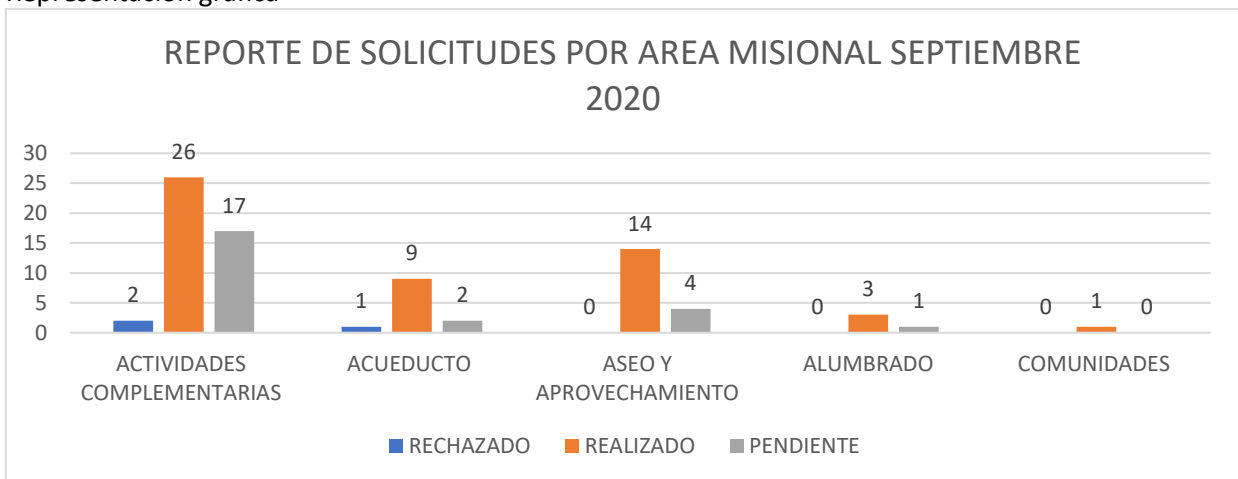
NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE AGOSTO 2020				
DEPENDENCIA	REALIZADA	RECHAZADO	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO/COMERCIAL	5	0	1	6
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	13	4	1	18
ALUMBRADO PUBLICO	3	0	0	3
ASEO Y APROVECHAMIENTO	5	0	2	7
COMUNIDADES	1	0	0	1



➤ SEPTIEMBRE



Representación grafica



Representación grafica

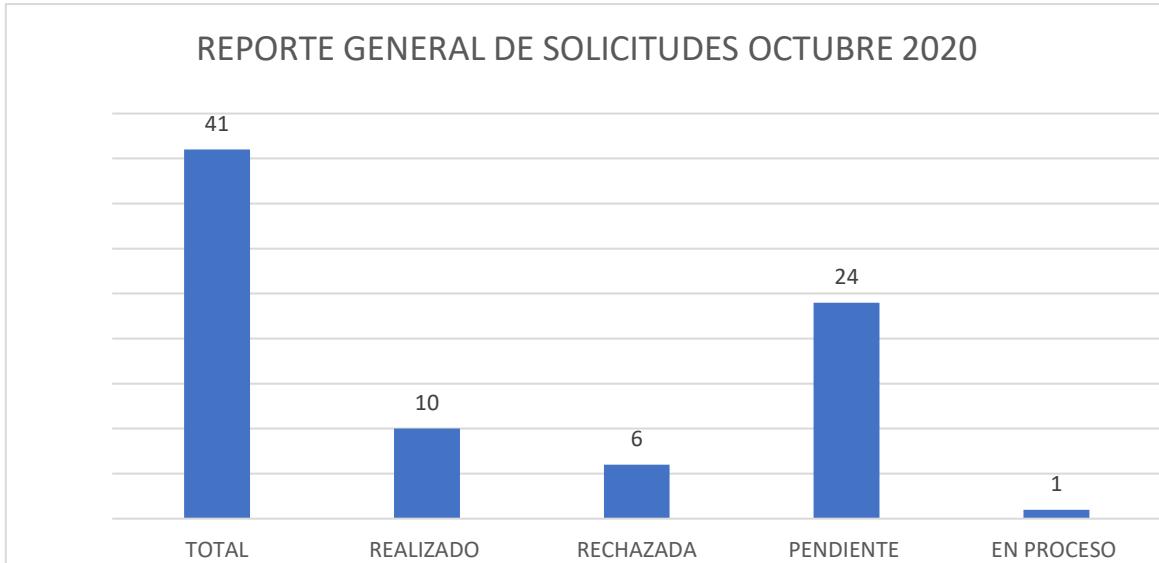
NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE SEPTIEMBRE 2020				
DEPENDENCIA	REALIZADA	RECHAZADO	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO/COMERCIAL	9	1	2	12
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	26	2	17	45
ALUMBRADO PUBLICO	3	0	1	4
ASEO Y APROVECHAMIENTO	14	0	4	18
COMUNIDADES	1	0	0	1



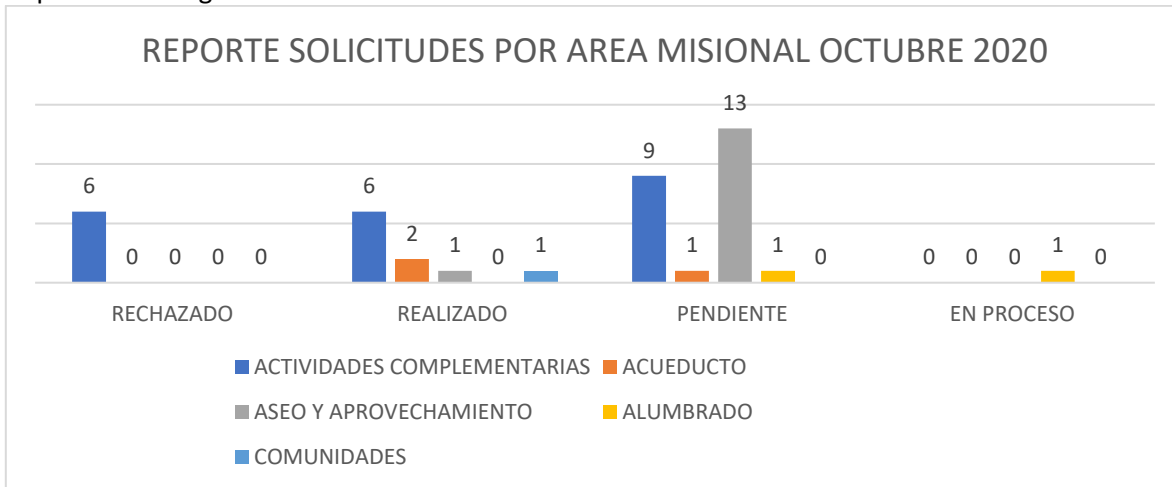
Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



➤ OCTUBRE



Representación gráfica



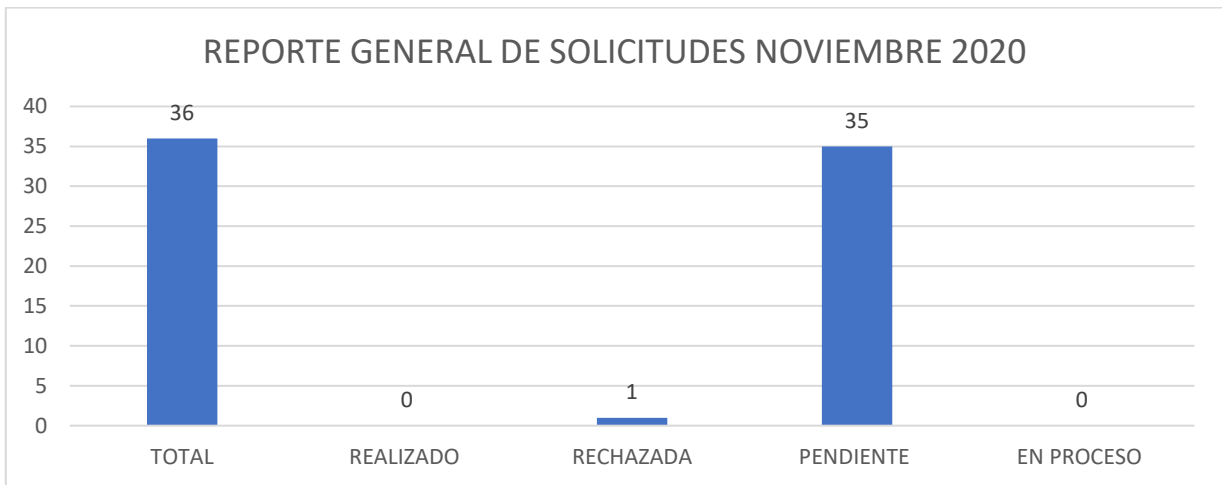
Representación gráfica



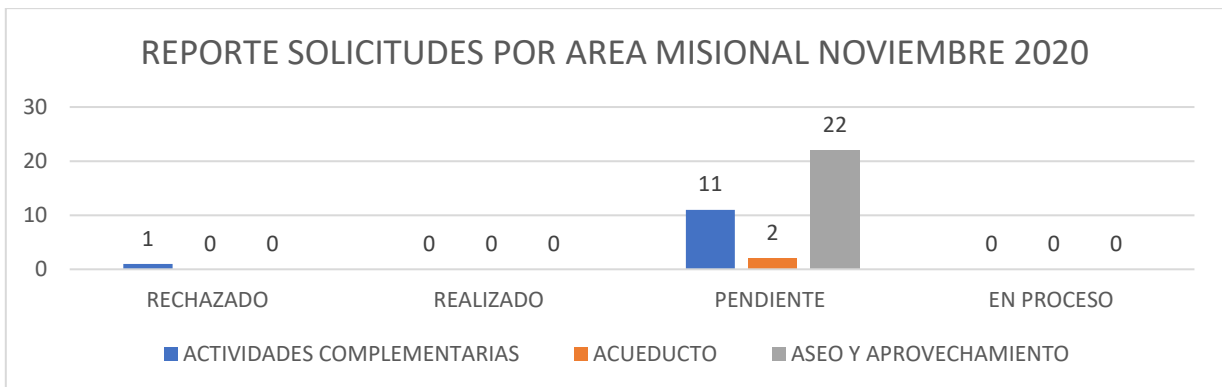
**NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE OCTUBRE 2020**

DEPENDENCIA	REALIZADA	RECHAZADO	EN PROCESO	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO/COMERCIAL	2	0	0	1	3
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	6	6	0	9	21
ALUMBRADO PUBLICO	0	0	1	1	2
ASEO Y APROVECHAMIENTO	1	0	0	13	14
COMUNIDADES	1	0	0	0	1

➤ **NOVIEMBRE**



Representacion grafica



Representacion grafica



Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H



NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA MISIONAL MES DE NOVIEMBRE 2020				
DEPENDENCIA	REALIZADA	RECHAZADO	PENDIENTE	TOTAL
ACUEDUCTO/COMERCIAL	0	0	2	2
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	11	1	0	12
ALUMBRADO PUBLICO	0	0	0	0
ASEO Y APROVECHAMIENTO	0	0	22	22

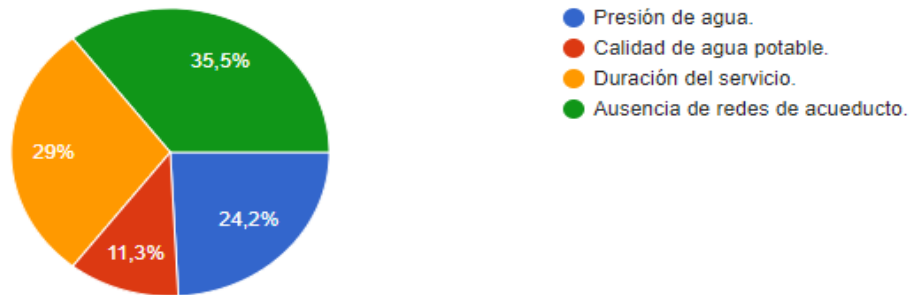
El número de solicitudes registradas en el mes de diciembre por el área de correspondencia y demás puntos de recepción de la entidad fueron asignadas y redireccionadas a las áreas competentes, esto quiere decir que el reporte sigue a la espera de ser incluido dentro de los resultados del segundo semestre del año en curso, dado que no se encuentra discriminada dicha información en el informe de PQRS presentado por parte de la oficina de atención al usuario.

Las solicitudes en estado rechazado hacen referencia a todos aquellos servicios que la empresa no presta es decir poda de árboles, donación de relleno, socavación de terreno, recolección de residuos generados por poda entre otras causales.

### MEDICION NIVEL SATISFACCION

El siguiente reporte refleja los resultados con respecto a la encuesta de satisfacción realizada de manera mensual enviada vía WhatsApp, para recolectar la información destacada de los servicios prestados a la comunidad.

### CAUSALES POR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

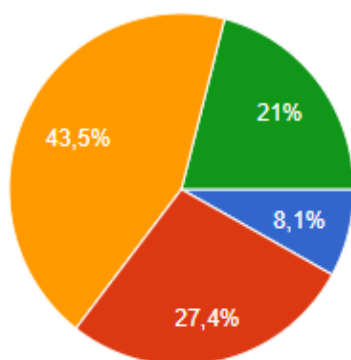




**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
PRESION DE AGUA	28.1%	PRESION DE AGUA	24.2%
CALIDAD DE AGUA POTABLE	22.2%	CALIDAD DE AGUA POTABLE	11.3%
DURACION DEL SERVICIO	20.7%	DURACION DEL SERVICIO	29%
AUSENCIA DE REDES DE ACUEDUCTO	28.9%	AUSENCIA DE REDES DE ACUEDUCTO	35.5%

**SERVICIO DE ALCANTARILLADO**



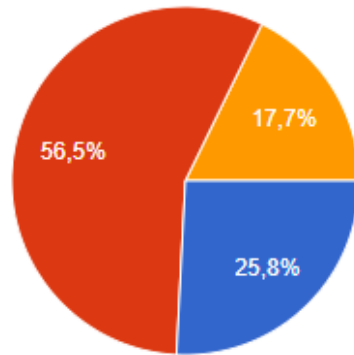
- Mal uso de redes por falta parte de la comunita.
- Falta de mantenimiento por parte de la empresa.
- Ausencia de redes.
- Ninguna de las anteriores.

**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
MAL USO DE REDES POR PARTE DE LA COMNIDAD	17.2%	MAL USO DE REDES POR PARTE DE LA COMNIDAD	8.1%
FALTA DE MANTENIMIENTO	32.1%	FALTA DE MANTENIMIENTO	27.4%
AUSENCIA DE REDES	34.3%	AUSENCIA DE REDES	43.5%
NINGUNS DE LAS ANTERIORES	16.4%	NINGUNS DE LAS ANTERIORES	21%



**REPORTE GENERAL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



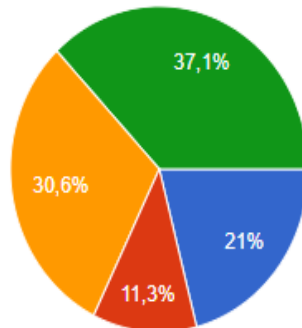
- Totalmente satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Nada satisfecho.

**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFECHO	20.7 %	TOTALMENTE SATISFECHO	25.8%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	48.9 %	MEDIANAMENTE SATISFECHO	56.5%
NADA SATISFECHO	30.4%	NADA SATISFECHO	17.7%



### CAUSALES DE SOLICITUDES POR SERVICIO DE ASEO

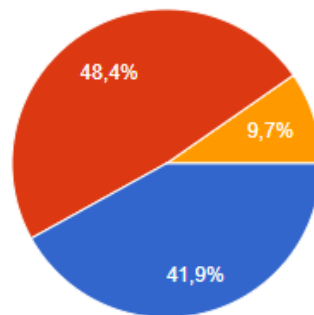


- Ruta de recolección manual.
- Barrido Público.
- Problemas con el sistema de contenerización.
- Ninguna de las anteriores.

### RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
RUTA DE RECOLECCION MANUAL	17.8 %	RUTA DE RECOLECCION MANUAL	21%
BARRIDO PUBLICO	18.5 %	BARRIDO PUBLICO	11.3%
PROBLEMAS DE CONTENERIZACION	25.2 %	PROBLEMAS DE CONTENERIZACION	30.6%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	38.5 %	NINGUNA DE LAS ANTERIORES	37.1%

### NIVEL DE SATISFACCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO



- Totalmente satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Nada satisfecho.

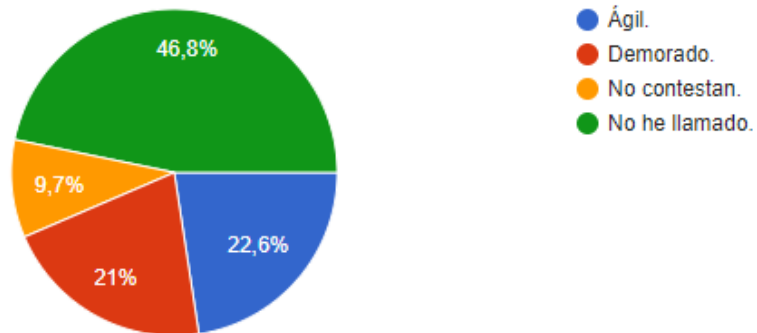




**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFECHO	51.9 %	TOTALMENTE SATISFECHO	41.9%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	37 %	MEDIANAMENTE SATISFECHO	48.4%
NADA SATISFECHO	11.1 %	NADA SATISFECHO	9.7%

**NIVEL DE SATISFACCION EN LAS LINEAS DE ATENCION INTERASEO**

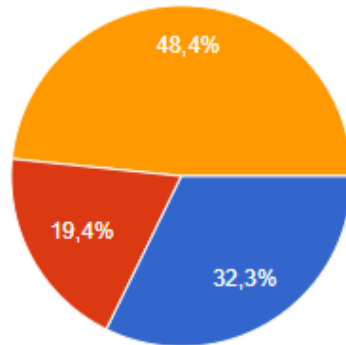


**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
AGIL	16.3 %	AGIL	22.6%
DEMORADO	32.6 %	DEMORADO	21%
NO CONTESTAN	9.6 %	NO CONTESTAN	9.7%
NO HE LLAMADO	41.5 %	NO HE LLAMADO	46.8%



**SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO**

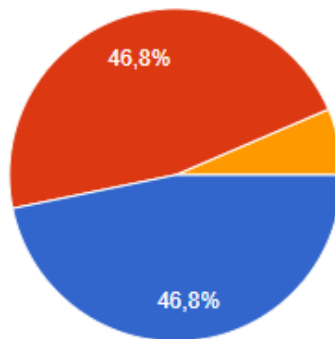


- Ausencia de Luminarias.
- Falta de Mantenimiento.
- Ninguna de las Anteriores.

**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
AUSENCIA DE LUMINARIAS	25.2 %	AUSENCIA DE LUMINARIAS	32.3%
FALTA DE MANTENIMIENTO	34.1 %	FALTA DE MANTENIMIENTO	19.4%
NIGUNA DE LAS ANTERIORES	40.7 %	NIGUNA DE LAS ANTERIORES	48.4%

**NIVEL DE SATISFACCION EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO**



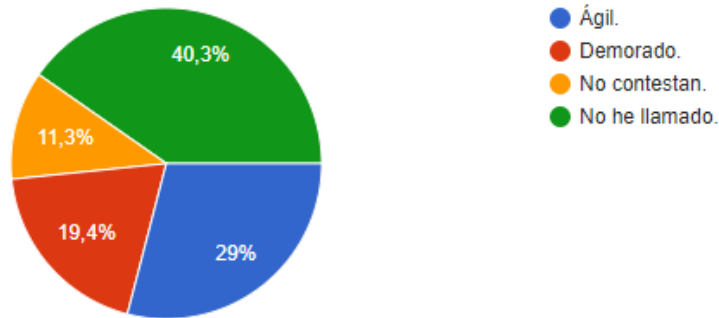
- Totalmente satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Nada satisfecho.



**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFECHO	48.9 %	TOTALMENTE SATISFECHO	46.8%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	40 %	MEDIANAMENTE SATISFECHO	46.8%
NADA SATISFECHO	11.1 %	NADA SATISFECHO	6%

**NIVEL DE SATISFACCION EN LAS LINEAS DE ATENCION CONLUZ**

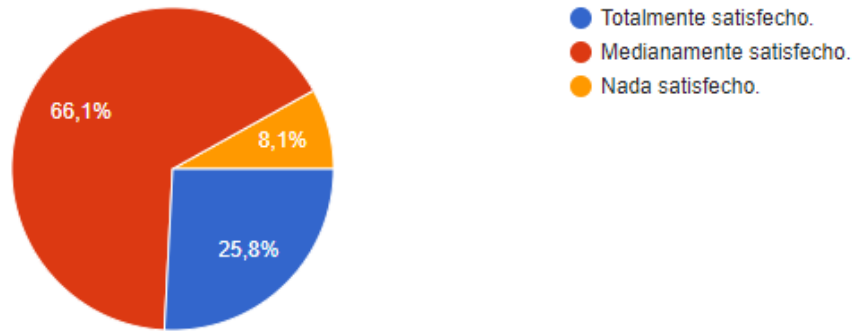


**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
AGIL	25.2 %	AGIL	29%
DEMORADO	25.9 %	DEMORADO	19.4%
NO CONTESTAN	7 %	NO CONTESTAN	11.3%
NO HAN LLAMADO	41.5 %	NO HAN LLAMADO	40.3%



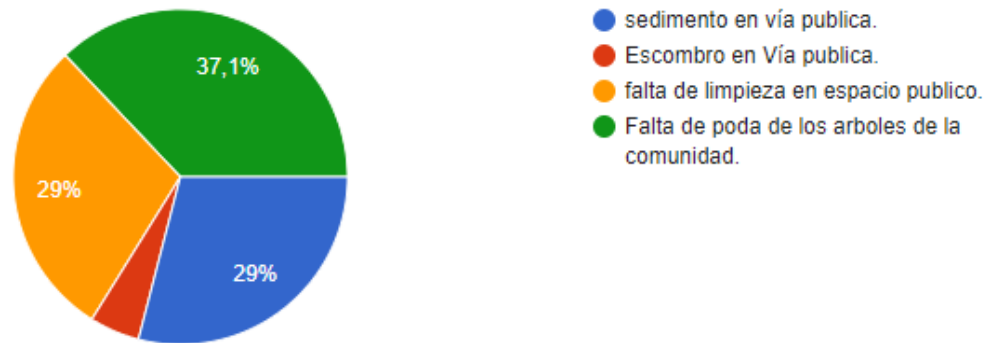
**NIVEL DE SATISFACCION GENERAL EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS POR LA ENTIDAD**



**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFECHOS	24.4 %	TOTALMENTE SATISFECHOS	25.8%
MEDIANAMENTE SATISFECHOS	63.7 %	MEDIANAMENTE SATISFECHOS	66.1%
NADA SATISFECHOS	11.9 %	NADA SATISFECHOS	8.1%

**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**



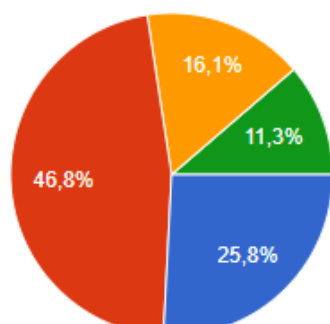
Km 7 Troncal del Caribe  
 Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
 Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
 SantaMarta D.T.C.H



**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
SEDIMENTO VIA PUBLICA	20.7%	SEDIMENTO VIA PUBLICA	29%
ESCOMBRO EN VIA PUBLICA	9.6%	ESCOMBRO EN VIA PUBLICA	5%
FALTA DE LIMPIEZA VIA PUBLICA	29.6%	FALTA DE LIMPIEZA VIA PUBLICA	29%
FALTA DE PODA DE ARBOLES	40%	FALTA DE PODA DE ARBOLES	37.1%

**NIVEL DE SATISFACCION EN EL AREA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**



- Totalmente satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Nada satisfecho.
- No conozco este servicio.

**RELACION PORCENTUAL ENTRE PERIODOS**

TERCER TRIMESTRE	PORCENTAJE	CUARTO TRIMESTRE	PORCENTAJE
TOTALMENTE SATISFECHOS	20.7%	TOTALMENTE SATISFECHOS	25.8%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	48.1%	MEDIANAMENTE SATISFECHO	46.8%
NADA SATISFECHO	14.8%	NADA SATISFECHO	16.1%
NO CONOZCO EL SERVICIO	16.3%	NO CONOZCO EL SERVICIO	11.3%





**REGISTRO FOTOGRAFICO**



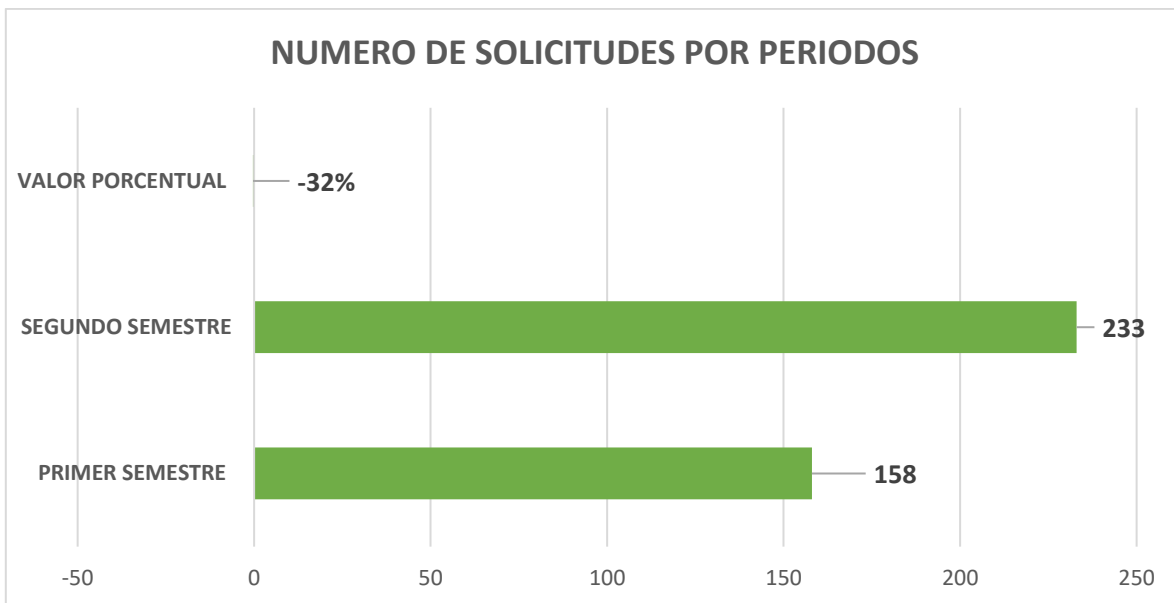
Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 No. 12-418 Bodegas Gaira  
Telefono: (57+5) 4358201  
[atencionalciudadano@essmar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@essmar.gov.co)  
[correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
SantaMarta D.T.C.H





A continuación, resaltamos el comportamiento de las solicitudes del año 2020, dando como referencia el marco diferencial entre un periodo y otro, el cual nos indica un valor porcentual del -32% esto quiere decir que para el segundo semestre del año en curso el número de solicitudes por prestación de servicios de la entidad subió significativamente.

Cabe anotar que dentro del este reporte no esta discriminado el mes de diciembre por el cierre de fin de año y solicitudes que siguen en proceso de ser atendidas o estudiadas por parte de las áreas competentes.

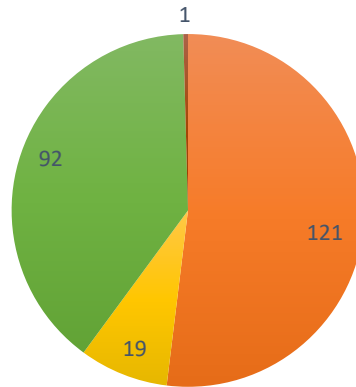


Es importante resaltar, que toda esta información fue entregada por la Oficina de atención al ciudadano dentro de su informe de PQRS del segundo semestre, el cual fue de análisis para la Oficina de Control Interno dicho análisis se ve reflejado en el presente informe.

De esta manera encontramos un total de 233 solicitudes durante el segundo semestre de las cuales 121 han sido realizadas 19 rechazadas 92 aun siguen pendientes y 1 en proceso.

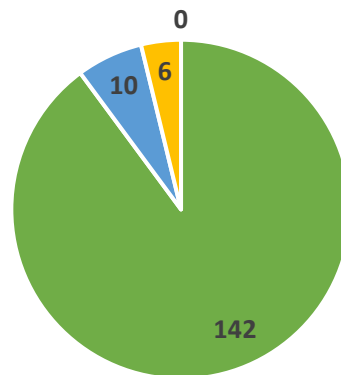


## REPORTE DE SOLICITUDES POR CAUSAL SEGUNDO SEMESTRE 2020



■ REALIZADAS ■ RECHAZADAS ■ PENDIENTES ■ PROCESO

## REPORTE DE SOLICITUDES POR CAUSAL PRIMER SEMESTRE 2020



■ REALIZADAS  
■ RECHAZADAS  
■ PENDIENTES  
■ PROCESO





## 6. CONCLUSIÓN

Se analizó una muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al período 1 de julio al 30 de noviembre de 2020 evidenciando que; es de suma importancia que se dé el proceso de articulación entre las áreas misionales de manera eficaz, dado que no se cumple con el cargue de la información en los tiempos dispuestos para generar seguimiento oportuno y revisión de las peticiones quejas y reclamos a la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQRS requiere mejoras, esto porque se evidencia que el 40% de ellas se encuentran sin respuestas oportunas, también cabe destacar que estas peticiones quejas y reclamos desmejoró su porcentaje de cumplimiento dado que pasó de un 20 % en el informe del primer semestre del 2020 a un -32 % en el primer informe del mismo año, cabe resaltar que se debe tener más compromiso por parte de los diferentes encargados a tener la cultura de dar respuesta oportuna, puesto que es de saber que cualquier petición que se deje de dar trámite puede acarrear sanciones a la entidad, persiste la falta de cultura de contestar los PQRS escritos en el tiempo establecido, resaltamos los resultados obtenidos del informe de encuestas y evaluación del cuarto trimestre de 2020, el cual reporta la afectación que prima en temas de acueducto con respecto a la prestación del servicio que corresponde a un 24,2% de baja presión, un 27,4% en falta de mantenimiento a las redes de alcantarillado, tenemos un 56,5% nivel medio de satisfacción en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, en cuanto a temas de aseo se manifiesta un 11,3% en el barrido realizado por operarios, un 30,6% en problemáticas con el sistema de contenerización un 21% con la ruta de recolección manual y un 37,1% de los encuestados manifiestan no tener ningunas de las problemáticas proyectadas en la encuesta, tenemos que para el servicio de alumbrado público un 46.8% se encuentra totalmente satisfecho con relación a este, y en general para un nivel de satisfacción de los servicios públicos prestados por la Empresa de servicios públicos ESSMAR E,S,P demuestra un 66,1% de los encuestados se encuentran medianamente satisfecho.



## 7. RECOMENDACIONES.

1. Articulación eficaz entre áreas misionales para realizar el reporte de PQRS en los tiempos estimados.
2. establecer estrategias conjuntas para el cargue de información en la matriz en línea en los tiempos estimados para su revisión o seguimiento.
3. Anexar la respuesta dada al expediente de cada petición.
4. Se hace necesario Implementar un Software en incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta, y que todas las peticiones quejas y reclamos estén centralizadas y distinguidas por área para una mayor recepción, destinación, respuesta y control a estas.
5. Es de menester establecer dentro de la entidad un sistema de radicación electrónica la cual permita que se gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.
6. Estas unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.
5. Tener mayor acercamiento a la comunidad, mediante estrategias, verbigracia: Audiencias públicas sectorizadas; Chats a la Comunidad; Encuestas por redes del servicio. Etc

  
**CELYTH CABALLERO**  
JEFE CONTROL INTERNO