

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA. "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P." NIT. No. 804.005.998-4	CODIGO: PR-GD-001
		VERSION: 01
		FECHA: SEPTIEMBRE 30/2012
		CODIGO POSTAL: 683021
		PÁGINA 1
NOMBRE	INFORME	

## INFORME DE PQR'S PRIMER SEMESTRE AÑO 2.018 DE LA EMPRESA DE OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E.E.S.P

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Empresa **OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E.E.S.P** de Oiba se permite presentar el informe consolidado de las PQR recibidas en los meses de enero a junio de 2018 discriminado por servicio Acueducto, alcantarillado y aseo.

Cuya fuente de información es la base de datos del programa Acuaris del módulo de facturación de los servicios públicos; por medio del listado de PQRs suministrado por la TECNICA DE FACTURACION. No obstante, se verifico el sistema como usuario de lectura en resumen de PQR'S.

Así las cosas, tenemos los siguientes PQRs por mes, y el mayor reclamo es por cobro tarifa de aseo cuando hay predios desocupados o es un lote.

Enero.: 5

Febrero: 3

Marzo: 3

Abril: 2

Mayo. 3


Junio: 0

Es evidente que la causal de mayor reclamación por parte de los usuarios de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E. E.S.P, es debido a la tarifa del aseo debido a que los usuarios cuando su casa no está habitada no informan a la empresa, para cuando se saca la facturación tener en cuenta y colocar el respectivo código.

DIAGONAL 13 N° 8-24

TEL: 7173340

VIGILADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA.  "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P."  NIT. No. 804.005.998-4	CODIGO: PR-GD-001
		VERSION: 01
		FECHA: SEPTIEMBRE 30/2012
		CODIGO POSTAL: 683021
		PÁGINA 2
NOMBRE	INFORME	

Otra causa de reclamación se presenta cuando hay error de lectura.

La causal de error de lectura se debe a que algunos medidores están deteriorados en la parte exterior y no es posible verificar correctamente el número de la lectura; por lo cual se les notifica a los usuarios el cambio de medidor para evitar dichos inconvenientes a la hora de tomar las lecturas.

En cuanto a la entrega de la facturación se presentan reclamos debido a el funcionario encargado de entregar las facturas a cada usuario no la puede entregar por que el suscriptor no se encuentra en la casa, o hay un perro bravo que no los deja acercar, a veces dejan la factura por debajo de la puerta y cuando llueve se entra el agua y moja la factura.

Se adjunta informe del módulo de facturación programa acuaris P.Q.R.S, durante el primer semestre.

Por otro lado, en cuanto a derechos de petición escritos en el primer semestre se radicaron 26 (VEITISEIS) y se les dio contestación dentro del término que establece la ley

## RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS


1. Luego de analizar la información consolidada la **Empresa de Servicios Públicos de Oibana de servicios públicos** debe accionar frente a los hallazgos negativos evidenciados por la Oficina de Control Interno de la **Empresa de Servicios Públicos de Oibana de servicios públicos**

2.. Frente a la causal de descuento por predio deshabitado, la Oficina de control interno de gestión de la **Empresa de Servicios Públicos de Oibana de servicios públicos.**, se permite recomendar que la oficina de atención al cliente junto con la parte operativa realicen seguimiento de dicha causal o se apoyen de las novedades los funcionarios y suscriptores en la toma lecturas, dado a que en dicha causal se da porque el predio está en construcción para lo cual se debe

DIAGONAL 13 N° 8-24

TEL: 7173340

VIGILADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA.  "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P."  NIT. No. 804.005.998-4	CODIGO: PR-GD-001
		VERSION: 01
		FECHA: SEPTIEMBRE 30/2012
		CODIGO POSTAL: 683021
		PÁGINA 3
NOMBRE		INFORME

estar al tanto de cuando se habita y pasar la novedad a facturación para que active en el sistema el cobro de los servicios.

3. También se debe mitigar tal falencia por servicios no prestados frente a los lotes, toda vez para poder activar los servicios en el sistema se debe realizar previa verificación en campo, es decir en el predio o inmueble, diligenciamiento de ficha técnica u orden de trabajo donde se especifique cuales servicios son los viables y que por ende se van a activar en el sistema, para no entrar a activar en el sistema lotes generar un facturado irreal, posterior a ello recibir PQR'S del usuario y tener que re liquidar o desmontar tanto del sistema de facturación como de contabilidad una cartera irreal, generando desgaste administrativo, operativo.

El presente informe se rinde y se publicará en la página web de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E.E.S.P Oibana esp.gov.co

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

Cordialmente;

*Rubiela Ruan Lizarazo*  
**RUBIELA RUAN LIZARAZO.**


Jefe de Control Interno

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS

DIAGONAL 13 N° 8-24

TEL: 7173340

VIGILADA POR LA SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA. "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P." NIT. No. 804.005.998-4	CODIGO: PR-GD-001
		VERSION: 01
		FECHA: SEPTIEMBRE 30/2012
		CODIGO POSTAL: 683021
		PÁGINA 4
NOMBRE	INFORME	


Es necesario fortalecimiento de controles, para evitar la materialización de riesgos

**RECOMENDACIONES:**

Tener en las recomendaciones de la acción de mejora generadas en las auditorías internas.

Continuar con la revisión de procesos y definir tareas para el mejoramiento.

Incentivar la política del autocontrol para que se genere un buen clima laboral.

  
**RUBIELA RUAN LIZARAZO**  
**Control interno**  
**Oibana de servicios públicos**

DIAGONAL 13 N° 8-24 Tel. 977173340

PLANTA DE TRATAMIENTO

VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS