



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS
(PQRS)**

**VIGENCIA
ENERO – JUNIO 2022**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO DE 2022

1. OBJETIVO GENERAL

El presente informe tiene como objetivo general verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P., observando los requisitos legales y reglamentarios.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “Estatuto Anticorrupción” y la normatividad vigente, respecto a la atención eficaz y oportuna de las peticiones, quejas, denuncia, consultas y/o reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Chía.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir las PQRS, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información analizada corresponde al periodo comprendido de Enero a Junio de 2022.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

- ✓ Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones, quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de 2022 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P., Corrycom el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo *Comercial de Servicios Públicos*; la base de datos del sistema de correspondencia CORRYCOM gestionada por el área de Gestión Documental y la información suministrada por las respectivas áreas.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia; y una segunda parte correspondiente a los radicados del área de correspondencia conforme a lo exigido normativamente.

4. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022	Pacto por Colombia Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022.

Decreto 491 de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Resolución 220 de 2021	Por medio de la cual se suspenden los términos procesales en las actuaciones administrativas en curso y radicadas ante la empresa de Servicios públicos de Chía Emserchía E.S.P. como medida transitoria por motivos de situación de orden público que se presenta en el país.

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchia E.S.P. cuenta con numerosos mecanismos por medio de los cuales el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

✓ **Atención personal:** El usuario puede presentar verbalmente una PQR'S en los siguientes Centros de Atención al Usuario (CAU):

- CAU Oficina Principal ubicado en la Calle 11 No. 17 - 00



- CAU Centro ubicado en la Carrera 10 No. 8-80 centro comercial Curubito



- CAU Mercedes de Calahorra ubicado en la Calle 31 No. 1ª – 62 barrio Mercedes de Calahorra.



Para este periodo se continuó con las medidas de autocuidado y bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social para atender a los usuarios, conforme a lo dispuesto en la Resolución 666 de 2022.

✓ **Buzón de Sugerencias:** Los usuarios y/o suscriptores podrán dejar recomendaciones, inquietudes y/o sugerencias en el buzón que se encuentra ubicado en el CAU Oficina Principal, las cuales serán resueltas si es necesario y se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación del servicio de la Empresa.



✓ **Página Web:** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o de cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos.





ALCALDIA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Luis Carlos Segura Rubiano
ALCALDE
2020 - 2023

CHÍA
EDUCACIÓN CULTURAL
Y SEGURA



05/07/2022 10:18:39 a. m.

Manejo de datos: Con el envío de la presente PQRSD usted autoriza a Emserchia E.S.P. como responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por usted. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada, por favor comuníquelo mediante el correo acliente@emserchia.gov.co.

Para realizar PQRSD con identidad reservada por favor ingrese al siguiente link:
www.procuraduria.gov.co.

Señor usuario, si desea radicar un 'PQRSD' de manera anonima, digite en el campo cédula, el número '12345'. Gracias!!!

Cédula Es requerido			
Primer Nombre Es requerido	Segundo Nombre	Primer Apellido Es requerido	Segundo Apellido
Teléfono	eMail Email Incorrecto	Dirección	

Tipo de solicitud: NOTIFICACION ELECTRONICA PQR R Tipo de Documento: CARTA

Objeto

Es requerido

El campo "Objeto" esta destinado para que se haga una breve y concreta reseña de su solicitud y para ello tiene un maximo de 1500 caracteres.

Si lo desea puede anexar un archivo a su petición, solamente se aceptaran archivos en formato PDF (Portable Document Format). Para esto debe dar click sobre el botón "Examinar..." y buscar el archivo; cuando envíe su petición (si esta procede), el archivo será entregado a la administración para su tratamiento.

¡Seleccione y cargue uno a uno los archivos en formato pdf que quiera adjuntar a la presente petición!

Seleccionar archivo ningún archivo seleccionado

Cargar Archivo

ARCHIVO:	FORMATO:	PESO:
No hay registros		
Listo		

Es importante recordarle que la aceptación de esta solicitud queda sujeta a la seriedad y veracidad de la información suministrada.

Envíe su petición

- ✓ **Correo electrónico:** Para la recepción de PQR'S de forma electrónica se ha dispuesto el correo electrónico acliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2022

6.1 Gestión PQRS de la Prestación de Servicios Públicos AAA.

Teniendo como marco de referencia, el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios establecido en la Ley 142 de 1994, que en su art. 153 indica:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”

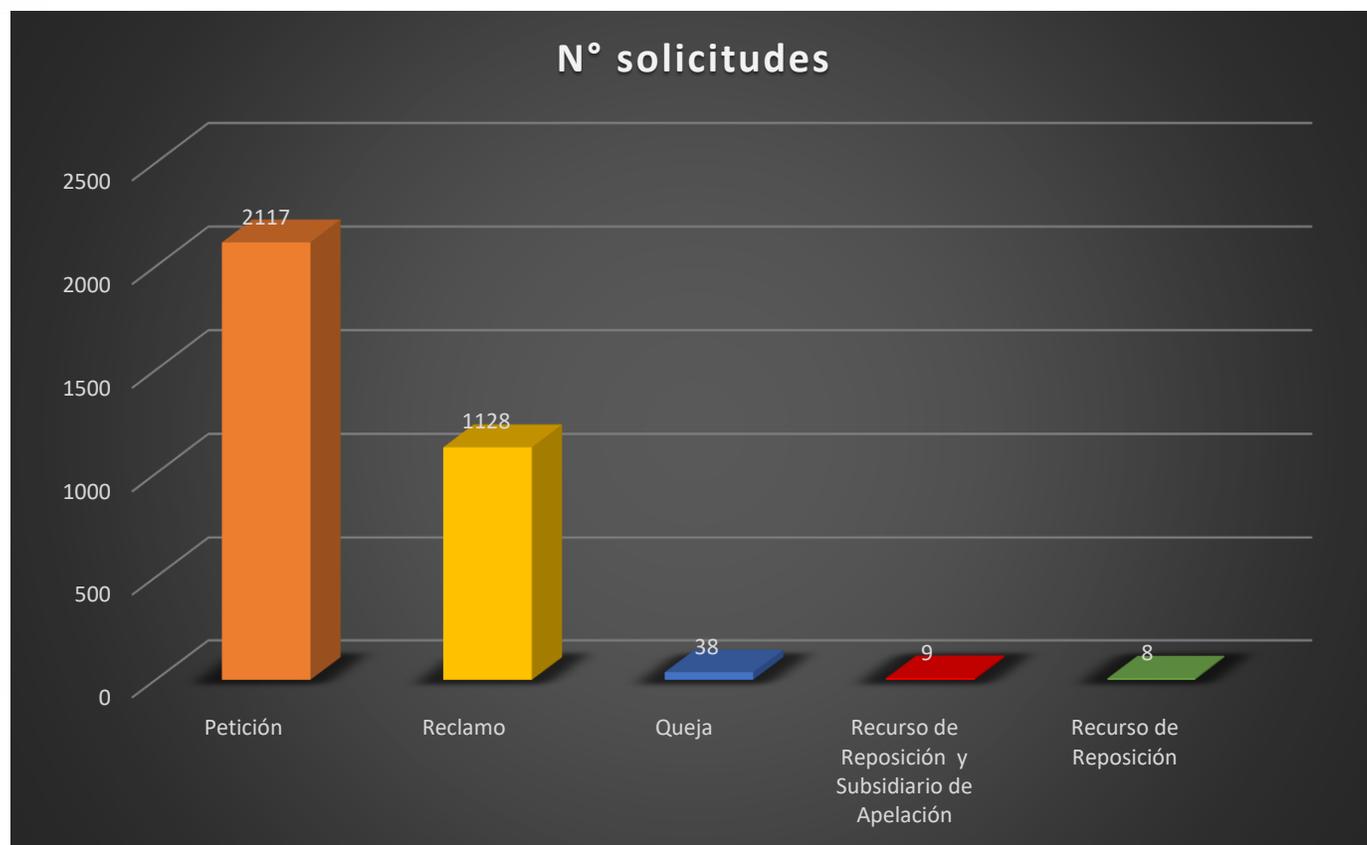
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con tres Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2022, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante el Sistema Único de Información -SUI.

Para el periodo (enero – junio) de la vigencia 2022 se recibieron un total de **3300** PQRS, discriminados de la siguiente manera:

TRAMITE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	mayo-22	jun-22	Total	Prom Mes	Porcentaje
Petición	279	347	342	523	330	296	2117	353	64.15
Reclamo	117	252	147	249	115	248	1128	188	34.18
Queja	12	4	6	4	6	6	38	6.3	1.15
Recurso de Reposición y Sub. Ap	1	1	1	1	1	4	9	1.5	0.27
Recurso de Reposición	1	3	1	0	3	0	8	1.3	0.24
Total general	410	607	497	777	455	554	3300	550	100

De **3300** PQRS radicadas en el periodo enero a junio de 2022 el 64.15 % corresponde a peticiones, el 34.18% a reclamos, el 1,15% a quejas, el 0,27% a recursos de reposición y subsidiario de apelación, y el 0,24% a recursos de reposición; como se muestra en la siguiente gráfica.



7. PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando acueducto el 72.63%, Aseo el 26.08% y de Alcantarillado 1.27%; sin embargo hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno.

PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO							
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P							
Tipo de Tramite por Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Recurso de Reposición	Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	Total	Porcentaje
Acueducto	1529	5	875	9	32	2450	72.63%
Aseo	651	3	220		6	880	26.08%
Alcantarillado	10		33			43	1.27%
Total	2190	8	1128	9	38	3373	100.0%

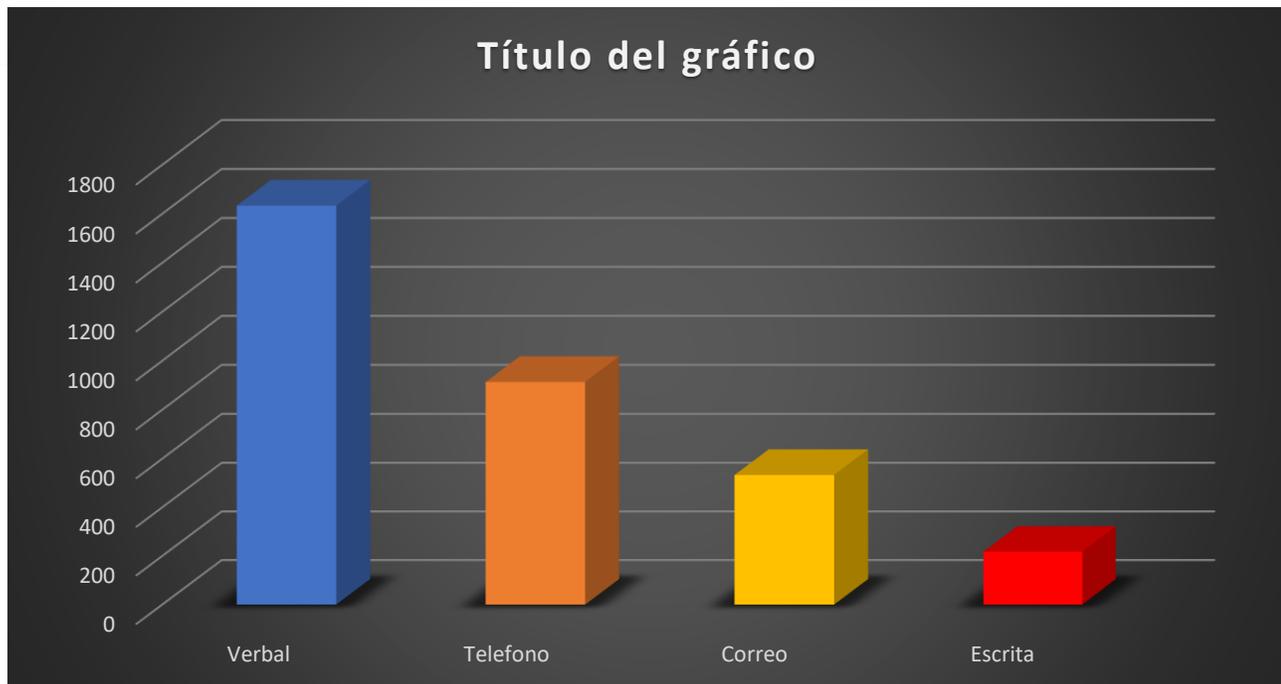


6.1.1 PQRS por canal de recepción.

De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial, y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRS por medio de recepción con los siguientes datos para el primer semestre de la vigencia 2022:

CANAL	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	mayo-22	jun-22	TOTAL	Promedio Mes	Porcentaje
Verbal	197	303	277	340	214	303	1634	272	50
Teléfono	113	142	114	274	146	125	914	152	28
Correo	71	129	78	104	63	89	534	89	16
Escrita	29	33	28	59	32	37	218	36	7
Total general	410	607	497	777	455	554	3300	550	100

Teniendo en cuenta lo anterior, de 3300 PQRS radicadas en el periodo de enero a junio de 2022, el 49.51% corresponde a solicitudes verbales, 27.6% a solicitudes telefónicas, 16.18% solicitudes vía correo electrónico y el 7% de forma escrita. Comparado con el periodo anterior se evidencia que aumentaron las solicitudes verbales, seguido por solicitudes telefónicas.



6.1.2 Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el periodo enero a junio de 2022, el mayor porcentaje corresponde a la solicitud de cambio de medidor correspondiente al 23.33%, le sigue inconformidad con el consumo o producción facturado con el 17.30%, le siguen las PQRS relacionados con la solicitud de cobros por promedio con un 10.09%, la solicitud de

cambios de datos básicos 8.42%, solicitud de colchones 6.15%, descuento por predio desocupado 5.64%, muebles 5.36%, estos seis aspectos abarcan el 76.29% del total de PQRS recepcionadas.

CAUSAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Cambio de medidor	770	23.33%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	571	17.30%
Cobros por promedio	333	10.09%
Cambio de Datos Básicos	278	8.42%
Colchones	203	6.15%
Descuento por predio desocupado	186	5.64%
Muebles	177	5.36%
Escombros	170	5.15%
Capacitación o Información	145	4.39%
Revisión de Fugas	87	2.64%
Poda	86	2.61%
Cambio Registro	51	1.55%
Cobro por servicios no prestados	32	0.97%
Terminación del contrato	28	0.85%
Inconformidad con el Aforo	22	0.67%
Solicitud de Paz y Salvo	21	0.64%
Solicitud de Estado de Cuenta	21	0.64%
Solicitud de Traslado de Pago	19	0.58%
Traslado de Medidor	19	0.58%
Adecuación de la Acometida	13	0.39%
Pago sin abono a cuenta	9	0.27%
Suspensión de Común Acuerdo	8	0.24%
Clase de uso incorrecto	8	0.24%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	5	0.15%
Solicitud de Cambio de Uso	5	0.15%
Multiusuario del Servicio de Aseo	4	0.12%
Equipo Succión - Presión	3	0.09%
Falla en la prestación del servicio por calidad	3	0.09%
Revisión de Uso	2	0.06%
Mantenimiento a la red de Alcantarillado	2	0.06%
Cobro desconocido	2	0.06%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0.03%
Tomar Lectura	1	0.03%
Frecuencias adicionales de recolección	1	0.03%
Puntos Críticos	1	0.03%
Cobros	1	0.03%
Aforo	1	0.03%
Cobros inoportunos	1	0.03%
Estrato incorrecto	1	0.03%
Revisión del Medidor	1	0.03%
Revisión de Medidor en el Laboratorio	1	0.03%
Cambio de medidor o equipo de medida	1	0.03%
Reciclaje	1	0.03%
Tarifa incorrecta	1	0.03%

Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1	0.03%
Lectura incorrecta	1	0.03%
Suspensión o corte del servicio	1	0.03%
Quejas Administrativas	1	0.03%
Total general	3300	100%

6.1.3 GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, CORRYCOM administrado por el técnico de Gestión Documental, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar en que área se realizan más solicitudes.
- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas.

La información presentada a continuación corresponde a la revisión que la Oficina Asesora de Control Interno realizó sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2022 y con base en la actualización de los radicados que por correspondencia están asignados a la Gerencia y son re direccionados a las áreas correspondientes según la planilla de la secretaría de la Gerencia.

6.1.4 Asignación por Áreas de Radicados

Una vez radicadas en servicio al Cliente las solicitudes por parte del usuario mediante los canales de recepción habilitados por la empresa y de acuerdo con el tema o causal del requerimiento se procede a evaluar y asignar a cada una de las dependencias comprendidas, por ejemplo:

- Si la solicitud es de cambio de medidor, macro medidor y/o medidor a laboratorio según sea el caso se asigna a la dependencia de micro y macro medición.
- Si el requerimiento es de solicitudes de acometidas se asigna al grupo de atención al usuario y al área operativa para realizar el debido proceso.

- Si es un reclamo por inconformidad, dicho requerimiento se valora por la dependencia de atención al usuario y se procede a realizar los estudios necesarios basados en visitas técnicas y/o geofonías ejecutadas por operarios del área.
- Si la petición es para realizar acuerdos de pago, transferencias, traslado de pagos, etc., se asigna a la dependencia de recaudo y cartera.

Atención al usuario es el receptor de información y el encargado de emitir los comunicados finales con las decisiones tomadas por los profesionales a cargo.

6.1.5 Gestión de Radicados

De los **3300** radicados, 249 se encuentran en trámite de respuesta, así:

TIPO DE TRAMITE	No solicitudes Recibidas	No solicitudes Resueltas	PQRS En Tramite	Porcentaje PQRS Resueltas
Petición	2117	2052	65	96.93
Reclamo	1128	958	170	84.93
Queja	38	28	10	73.68
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	9	5	4	55.56
Recurso de Reposición	8	8	0	100.00
Total	3300	3051	249	92

Finalmente se concluye que del total de radicados se ha dado respuesta a 3051 radicados correspondientes al 92.45% y se encuentran sin respuesta 249 correspondientes a un 7.5%.

Recomendaciones

- ✓ Implementar acuerdos de servicio con las dependencias de la entidad a efectos de mejorar los tiempos de atención a los usuarios.
- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.
- ✓ Se recomienda que los CAU de Mercedes de Calahorra y el Centro Comercial el Curubito cuenten con buzón de sugerencias con el fin de que los usuarios y/o suscriptores

puedan dejar las recomendaciones y/o sugerencias que consideren pertinentes.

- ✓ Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- ✓ Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y/o suscriptores o personas que ostenten otra calidad ante la empresa y así dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y demás normatividad aplicable.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso, se propone realizar capacitaciones, campañas, niveles de atención o mesas de servicio etc.



MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno