



**ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA**



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

**VIGENCIA
ENERO – JUNIO 2023.**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JUNIO DE 2023

INTRODUCCION

La oficina de control interno de Gestión dentro de las funciones asignadas en la ley 87 de 1993 y los roles dispuestos por el Decreto 648 de 201, entre otros la evaluación y seguimiento el cual tiene como finalidad evaluar y contribuir a la mejora de los proceso de gestión y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley anti trámites 1474 del 2011, realizó seguimiento a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la la Empresa de Servicios públicos EMSERCHIA E.S.P, con el fin de plantear observaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los usuarios y la comunidad en general.

1. 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 2023, 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 la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, 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 2023.

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 2023 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios de AAA.
- Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P, 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 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.

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

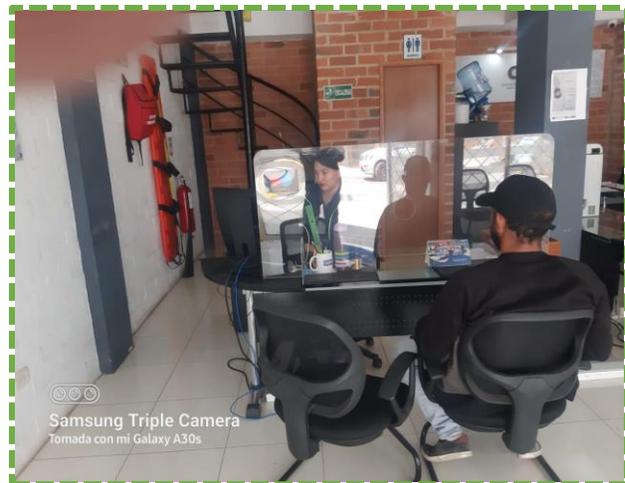
- **ATENCIÓN PERSONAL:** El usuario puede presentar verbalmente una PQR'S a los centros de Atención al Usuario (CAU) ubicados en la calle 11 No. 17 - 00 (digitumo), en el centro comercial Curubito y en Mercedes de Calahorra.
- **Calle 11 No. 17 - 00**



- **Centro Comercial Curubito**



- **Mercedes de Calahorra.**



- **LÍNEA TELEFÓNICA:** La empresa cuenta con el PBX (57) (1) 4926464 extensiones 101, 102 y 103 las cuales son direccionados al Centro de Atención al Usuario CAU para atención por parte del personal de la empresa, encargados de las solicitudes presentadas por nuestros usuario.



- **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican las solicitudes que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental.



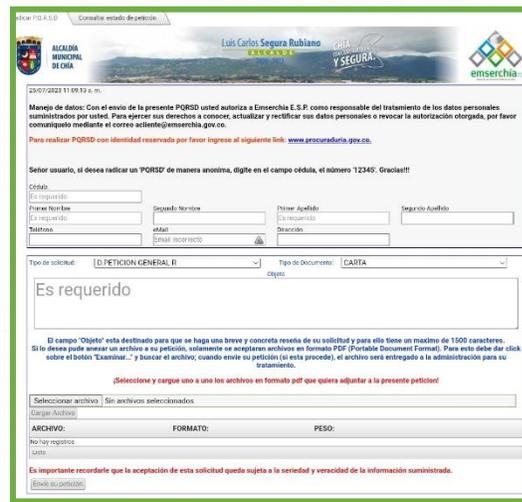
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores podrán dejar recomendaciones, inquietudes en el buzón que se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 - 00, las cuales serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación del servicio de la Empresa .



- **DIGITURNO:** Sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de tecnologías, logrando mejorar los niveles de servicio y la experiencia del Cliente, se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital.



- **PÁGINA WEB.** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o 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.
<http://200.122.252.85:8085/webcorrycom/Proceso/PQRs.aspx>



- **CORREO ELECTRÓNICO.** La recepción de PQR'S se realiza a través de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y acliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2023

6.1 Gestión PQRS de la Prestación de Servicios Públicos AAA.

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153:

“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...”

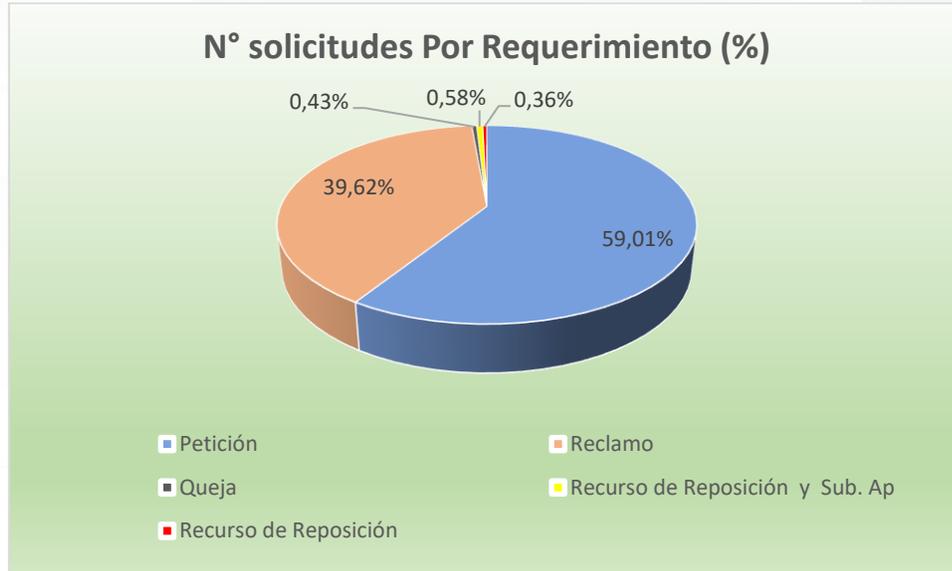
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con tres Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones 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 2023, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.

Para el periodo (Enero - Junio) de la vigencia 2023 se recibieron un total de **2769** PQRS, así:

TRAMITE PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO									
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P									
PERIODO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	mayo-23	jun-23	TOTAL	PROM MES	PORCENTAJE
Petición	244	299	274	204	255	358	1634	272	59,01%
Reclamo	132	206	121	170	216	252	1097	183	39,62%
Queja	1	5	1	4		1	12	2	0,43%
Recurso Subsidiario de Apelación	3	2	2	1	3	5	16	3	0,58%
Recurso de Reposición	5			1	3	1	10	3	0,36%
TRAMITE	385	512	398	380	477	617	2769	462	100%

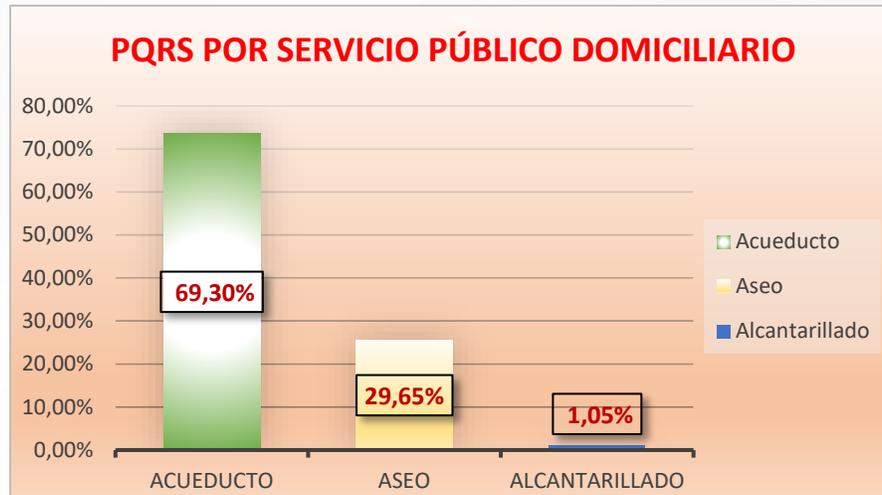
De 2769 PQRS radicadas en el periodo Enero a Junio de 2023 el 59.01% corresponde a Peticiones, el 39.62% a Reclamos, el 0.58% a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0.43% a Queja y 0,36% a recurso de reposición; como se muestra en la siguiente gráfica.



6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando acueducto el 69,30%, aseo el 29,65% y de alcantarillado 1,05%; 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	Reclamo	Recurso Subsidiario de Apelación	Queja	Recurso de reposición	Total	Porcentaje
Acueducto	1039	848	13	10	9	1919	69,30%
Aseo	581	234	3	2	1	821	29,65%
Alcantarillado	14	15				29	1,05%
Total	1634	1097	16	12	10	2769	100%

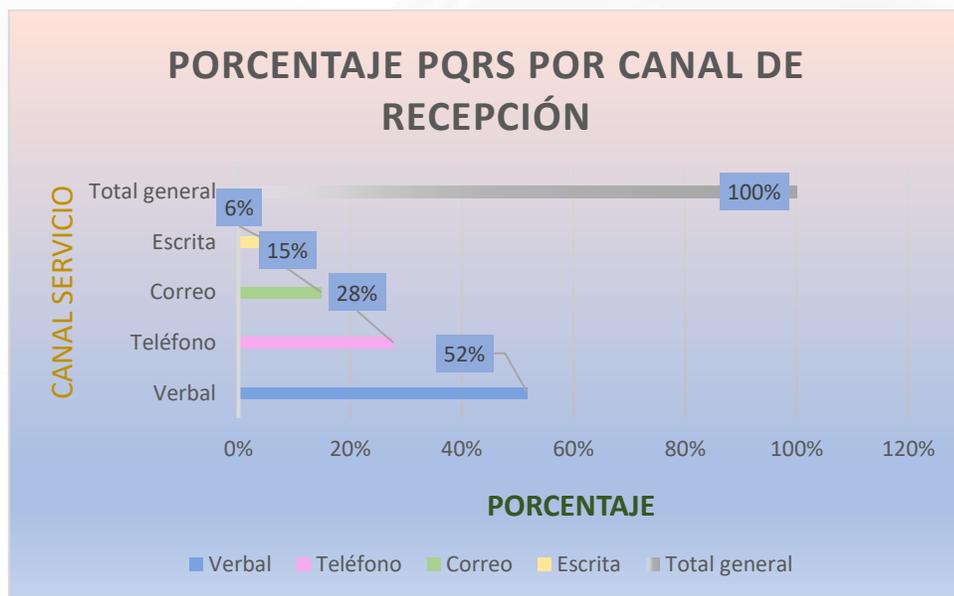


6.1.2 PQRS por canal de recepción.

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 2023:

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P									
PQR'S POR CANAL DE COMUNICACIÓN									
Tipo de Tramite por Servicio	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL	Promedio Mes	Porcentaje
Verbal	188	253	201	211	256	325	1434	239	52%
Teléfono	123	143	141	83	109	170	769	128	28%
Correo	59	80	36	60	89	87	411	69	15%
Escrita	15	36	20	26	23	35	155	26	6%
TOTAL	385	512	398	380	477	617	2769	462	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, el 52% fueron recibidas presencialmente, el 28% de las PQRS fueron recepcionadas por teléfono, el 15% de las PQRS fueron recibidas por correo electrónico y el restante 6% de manera escrita.



6.1.3 Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el periodo Enero a Junio de 2023, el mayor porcentaje corresponde a Cambio de medidor correspondiente al 21.68%, le siguen inconformidad con el consumo o producción facturado con un 18.35%, le siguen las PQRS relacionados con la solicitud de cobros por promedio con un 12.27%, Descuento por predio desocupado 7.56%, Colchones 5.97%, Escombros 5.65%, y muebles 4.96%, estos siete aspectos abarcan el 76.44% del total de PQRS recepcionadas.

CAUSAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Cambio de medidor	599	21.68%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	507	18.35%
Cobros por promedio	339	12.27%
Descuento por predio desocupado	209	7.56%
Colchones	165	5.97%
Escombros	156	5.65%
Muebles	137	4.96%
Capacitación o Información	112	4.05%
Poda	104	3.76%
Revisión de Fugas	72	2.61%
Cambio Registro	58	2.10%
Cambio de Datos Básicos	38	1.38%
Suspensión de Común Acuerdo	26	0.94%
Inconformidad con el Aforo	26	0.94%
Gestión de Cartera	24	0.87%
Adecuación de la Acometida	23	0.83%
Terminación del contrato	22	0.80%
Solicitud de Traslado de Pago	20	0.72%
Cobro por servicios no prestados	16	0.58%
Solicitud de Estado de Cuenta	16	0.58%
Traslado de Medidor	12	0.43%
Equipo Succión - Presión	12	0.43%
Servicio Especial	10	0.36%
Clase de uso incorrecto	8	0.29%
Falla en la prestación del servicio por calidad	8	0.29%
Certificación de Prestación de Servicios	7	0.25%
Solicitud de Cambio de Uso	6	0.22%
Tarifa incorrecta	6	0.22%
Pago sin abono a cuenta	5	0.18%
Aforo	4	0.14%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	3	0.11%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	0.07%
Reinstalación	2	0.07%
Solicitud de Paz y Salvo	2	0.07%
Puntos Críticos	2	0.07%
Cobros inoportunos	2	0.07%
Quejas Administrativas	2	0.07%
Suspensión	1	0.04%
Prestación del Servicio	1	0.04%
Reconexión del Servicio	1	0.04%
Revisión de Uso	1	0.04%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0.04%
SAP	1	0.04%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0.04%
Total	2769	100%

7. 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.

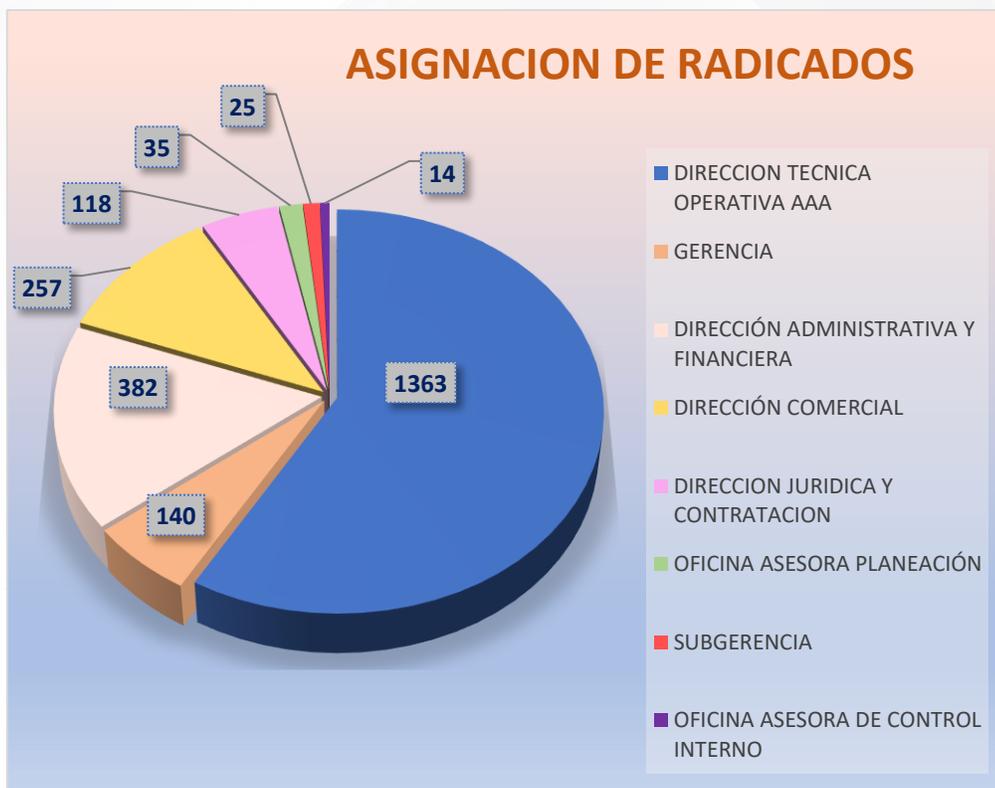
- b) Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- c) Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- d) Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones 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 2023 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.

7.1 Asignación por Áreas de Radicados

Para el periodo Enero a Junio de la vigencia 2023, en el área de correspondencia, fueron recepcionados, **2334** radicados, los cuales fueron asignados así:

ÁREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS
DIRECCIÓN TECNICA OPERATIVA AAA	1363
GERENCIA	140
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	382
DIRECCIÓN COMERCIAL	257
DIRECCIÓN JURIDICA Y CONTRATACIÓN	118
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	35
SUBGERENCIA	25
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	14
TOTAL	2334



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 58,40%, la Dirección Administrativa y financiera con un 16,37%, seguido de la Dirección comercial con un 11,01%, la Gerencia con un 6 %, la Dirección Jurídica y de Contratación con un 5,06%, la Oficina asesora de planeación con un 1,50%, la subgerencia con 1,07% y la Oficina Asesora Control Interno con 0,60%. Cabe aclarar que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Comparado con los periodos anteriores el número de radicados en el sistema Corrycom han disminuido aproximadamente en 1%, ya que como se puede evidencia en el periodo anterior segundo semestre de 2022 se radicaron 2538 solicitudes.

7.2 Gestión de Radicados

De los 2334 radicados por áreas, 1119 no aplican respuesta, así:

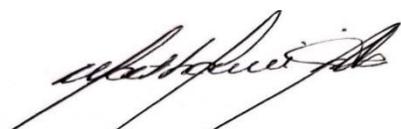
ÁREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS	RADICADOS QUE NO AMERITAN RESPUESTA
DIRECCION TECNICA OPERATIVA AAA	1363	492
GERENCIA	140	43
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	382	304
DIRECCIÓN COMERCIAL	257	202
DIRECCION JURIDICA Y CONTRATACION	118	44
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	35	25
SUBGERENCIA	25	5
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	14	4
TOTAL	2334	1119

Finalmente se concluye que del total de radicados que ameritan respuesta son 1215 y se ha dado respuesta a 902 radicados correspondiente a 74,24% y se encuentran sin respuesta 313 correspondiente a un 25,76%.

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.
- ✓ 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.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc.
- ✓ Modificar el procedimiento de gestión de correspondencia - Código GAC P01 de acuerdo a las observaciones realizadas en la Auditoria Interna realizada al proceso.

Se Realizó el primer seguimiento al plan de mejoramiento suscrito como resultado de la auditoría realizada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de noviembre del año 2022, al procedimiento gestión de correspondencia del primer semestre de 2022 evidenciándose un avance en las actividades suscritas del 80%.



MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno