



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

**VIGENCIA**

**JULIO – DICIEMBRE 2023**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE DE 2023**

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

- **Calle 11 No. 17 - 00**



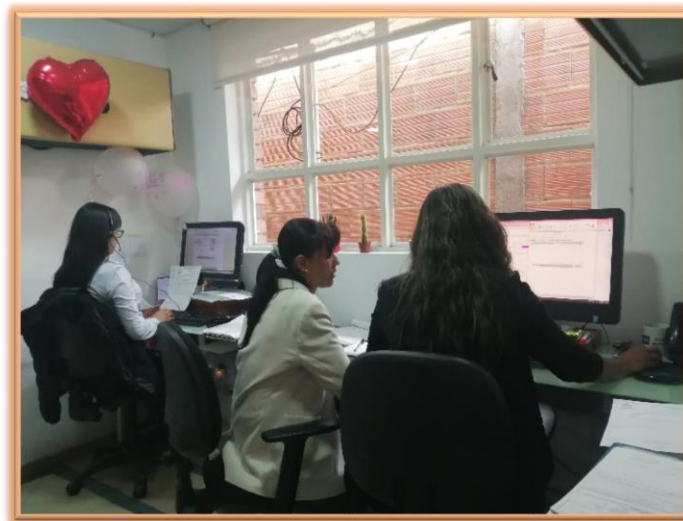
- **Centro Comercial Curubito**



- **Mercedes de Calahorra.**

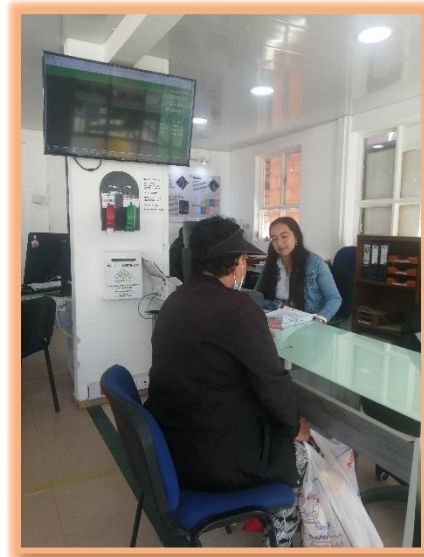


- **LÍNEA TELEFÓNICA:** La empresa cuenta con el PBX (57) (1) 4926464 extensiones 101, 102 y 103 las cuales son direccionados al Centro de Atención al Usuario CAU para atención por parte del personal de la empresa, encargados de las solicitudes presentadas por nuestros usuario.





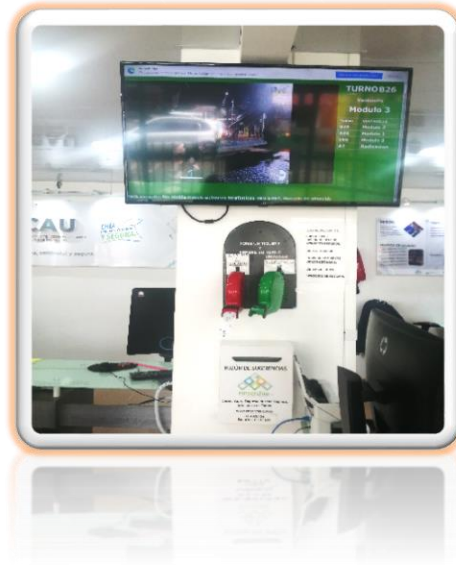
- **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican las solicitudes que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental.



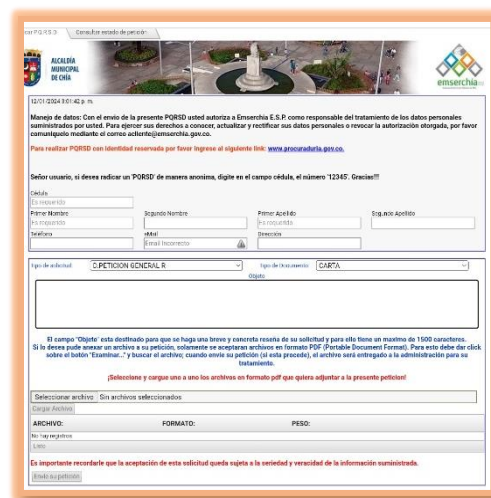
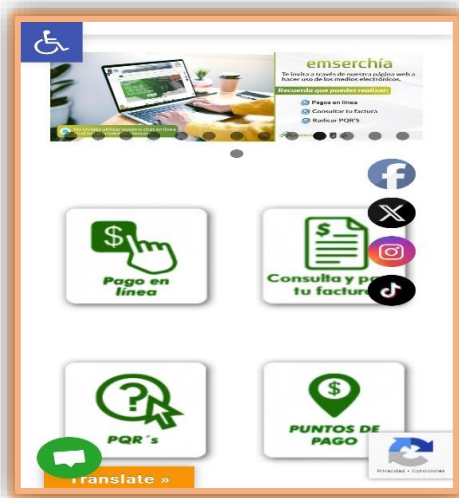
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores podrán dejar recomendaciones, inquietudes en el buzón que se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 - 00, las cuales serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación del servicio de la Empresa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



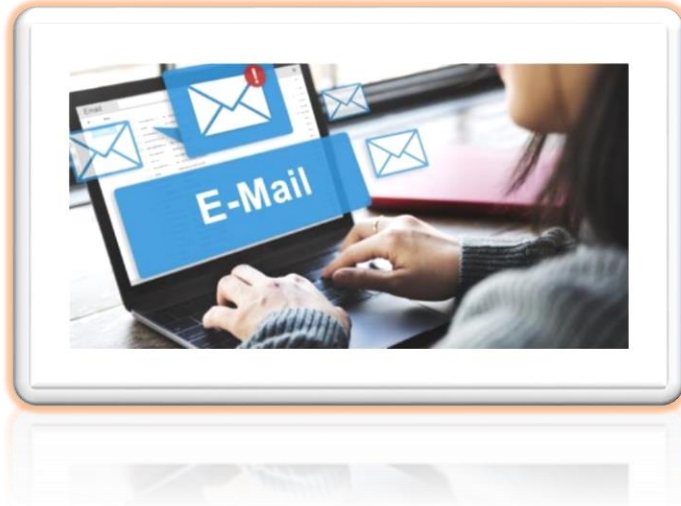
- **DIGITURNO:** Es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través tecnologías, logrando mejorar los niveles de servicio y la experiencia del Cliente, se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es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



- **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.



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

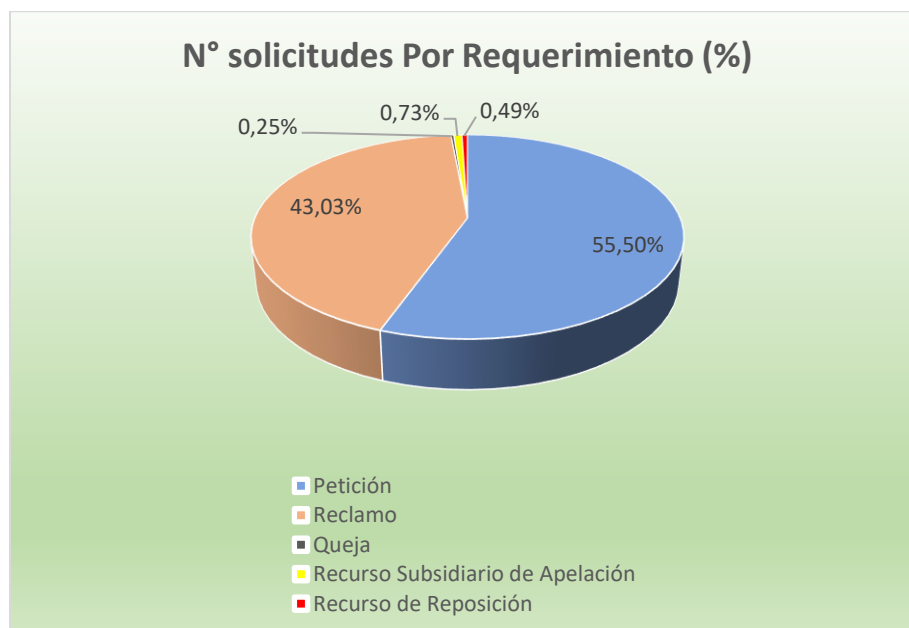
A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de Julio a Diciembre de la vigencia 2023, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.



Para el periodo (Julio- Diciembre) de la vigencia 2023 se recibieron un total de **4090** PQRS, así:

TRAMITE PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO									
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P									
PERIODO	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL	PROM MES	PORCENTAJE
Petición	294	379	318	471	446	362	2270	378	55,50%
Reclamo	185	334	175	540	224	302	1760	293	43,03%
Queja	2		3		3	2	10	2	0,25%
Recurso Subsidiario de Apelación	1	4	7	10	4	4	30	5	0,73%
Recurso de Reposición	1	4	4	4	5	2	20	3	0,49%
<b>TRAMITE</b>	<b>483</b>	<b>721</b>	<b>507</b>	<b>1025</b>	<b>682</b>	<b>672</b>	<b>4090</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>

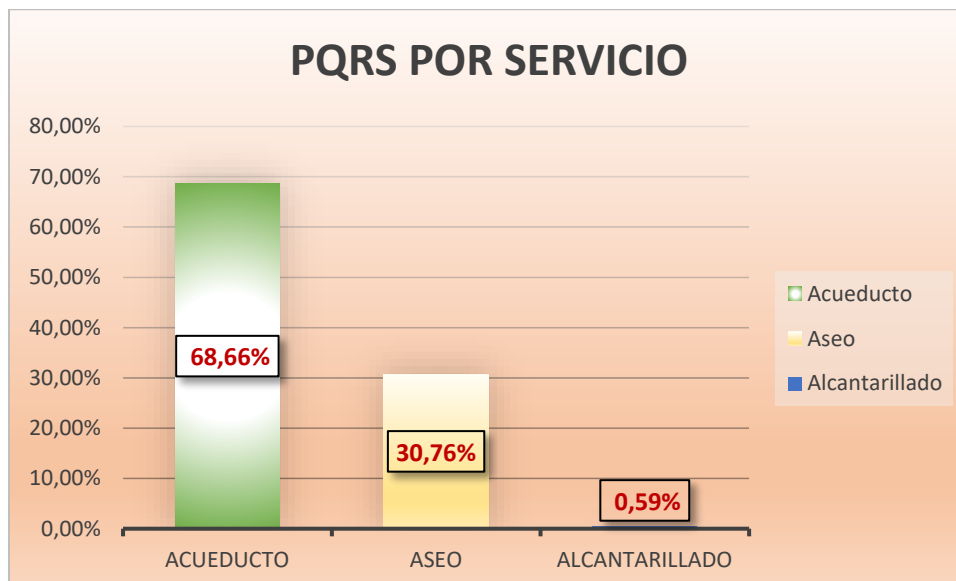
De **4090** PQRS radicadas en el periodo Julio a Diciembre de 2023 el 55,50% corresponde a Peticiones, el 43,03% a Reclamos, el 0,73 % a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0,49% a recurso de reposición y 0,25% a Queja; como se muestra en la siguiente gráfica; se evidencia un aumento de 1321 PQRS de un semestre a otro para la vigencia 2023.



### 6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando acueducto el 68,66%, aseo el 30,76% y de alcantarillado 0,59%; 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
<b>Acueducto</b>	1459	1295	25	10	19	2808	68,66%
<b>Aseo</b>	800	452	5		1	1258	30,76%
<b>Alcantarillado</b>	11	13				24	0,59%
<b>Total</b>	<b>2270</b>	<b>1760</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>4090</b>	<b>100%</b>

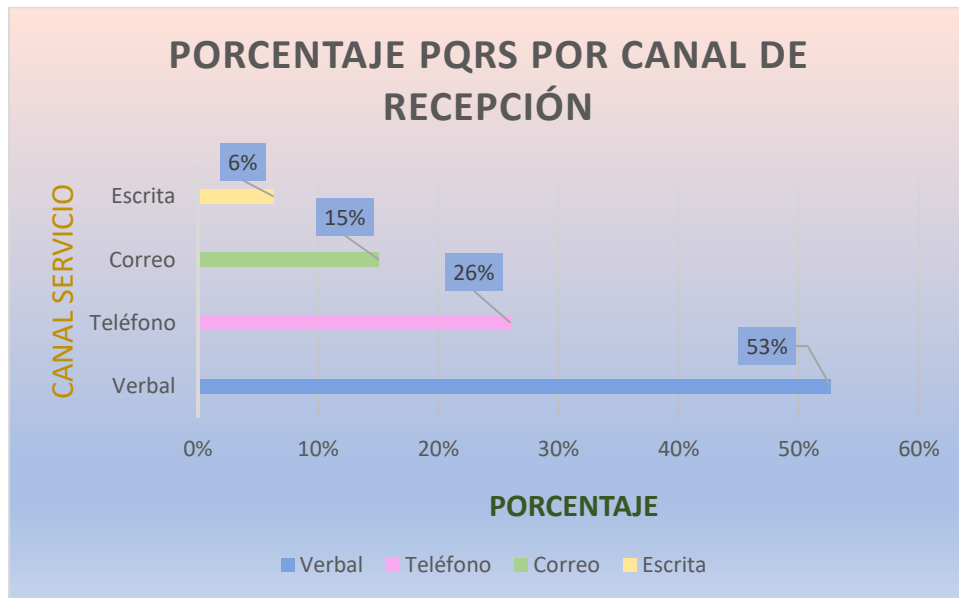


### 6.1.2 PQRS por canal de recepción.

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 segundo semestre de la vigencia 2023:

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMSERCHIA E.S.P									
PQR'S POR CANAL DE COMUNICACIÓN									
Tipo de Trámite por Servicio	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL	Promedio Mes	Porcentaje
Verbal	270	394	295	535	330	329	2153	359	53%
Teléfono	131	195	104	248	212	174	1064	177	26%
Correo	53	110	79	172	78	124	616	103	15%
Escrita	29	22	29	70	62	45	257	43	6%
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>721</b>	<b>507</b>	<b>1025</b>	<b>682</b>	<b>672</b>	<b>4090</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el 53% fueron recibidas presencialmente, el 26% de las PQRS fueron recepcionados 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 Julio a Diciembre de 2023, el mayor porcentaje corresponde a Cambio de medidor correspondiente al 17,95%, le siguen inconformidad con el consumo o producción facturado con un 17,07%, le siguen las PQRS relacionados con la solicitud de cobros por promedio con un 12,89%, Descuento por predio desocupado 10,42%, Cambio de datos Básicos con un 7,16%, Muebles 6,75%, Colchones 5,53%, Escombros 3,99%, y estos ocho aspectos abarcan el 81.76% del total de PQRS recepcionados.

CAUSAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Cambio de medidor	734	17.95%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	698	17.07%
Cobros por promedio	527	12.89%
Descuento por predio desocupado	426	10.42%
Cambio de Datos Básicos	293	7.16%
Muebles	276	6.75%
Colchones	226	5.53%
Escombros	163	3.99%
Capacitación o Información	136	3.33%
Poda	112	2.74
Inconformidad con el Aforo	85	2.08
Revisión de Fugas	65	1.59
Cambio Registro	64	1.56
Adecuación de la Acometida	43	1.05
Traslado de Medidor	24	0.59
Gestión de Cartera	18	0.44
Cobro por servicios no prestados	17	0.42
Clase de uso incorrecto	16	0.39
Solicitud de Estado de Cuenta	15	0.37
Solicitud de Traslado de Pago	15	0.37
Terminación del contrato	13	0.32
Servicio Especial	12	0.29
Solicitud de Paz y Salvo	12	0.29
Estrato incorrecto	12	0.29
Certificación de Prestación de Servicios	11	0.27
Suspensión de Común Acuerdo	10	0.24
Equipo Succión - Presión	8	0.20

Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	8	0.20
Tarifa incorrecta	7	0.17
Aforo	7	0.17
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	6	0.15
Solicitud de Cambio de Uso	5	0.12
Quejas Administrativas	4	0.10
Pago sin abono a cuenta	4	0.10
Reinstalación	3	0.07
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	3	0.07
Falla en la prestación del servicio por continuidad	3	0.07
Falla en la prestación del servicio por calidad	2	0.05
Reciclaje	1	0.02
Cobro desconocido	1	0.02
Reconexión del Servicio	1	0.02
Cobros	1	0.02
Manteniendo a la red de Alcantarillado	1	0.02
Suspensión o corte del servicio	1	0.02
Puntos Críticos	1	0.02
<b>Total</b>	<b>4090</b>	<b>100.00</b>

## 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.
- 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 segundo 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 del secretario de Gerencia.



## 7.1 Asignación por Áreas de Radicados

Para el periodo Julio a Diciembre de la vigencia 2023, en el área de correspondencia, fueron recepcionados, **2415** radicados, los cuales fueron asignados así:

ÁREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS
DIRECCION TECNICA OPERATIVA AAA	1455
GERENCIA	125
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	285
DIRECCIÓN COMERCIAL	246
DIRECCION JURIDICA Y CONTRATACION	174
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	60
SUBGERENCIA	49
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	21
<b>TOTAL</b>	<b>2415</b>



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 60,25%, la Dirección Administrativa y financiera con un 11,80%, seguido de la Dirección comercial con un 10,19%, Dirección Jurídica y de Contratación con un 7,20%, la Gerencia con un 5,18 %, la Oficina Asesora de Planeación con un 2,48%, la subgerencia con 2,03% y la Oficina Asesora Control Interno con 0,87%. 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 aumentado aproximadamente en 0,96%, ya que como se puede evidencia en el periodo anterior primer semestre de 2023 se radicaron 2334 solicitudes.

## 7.2 Gestión de Radicados

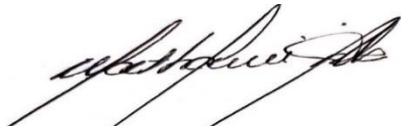
De los 2415 radicados por áreas, 1208 no aplican respuesta, así:

ÁREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS	RADICADOS QUE NO AMERITAN RESPUESTA
DIRECCION TECNICA OPERATIVA AAA	1455	502
GERENCIA	125	67
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	285	242
DIRECCIÓN COMERCIAL	246	196
DIRECCION JURIDICA Y CONTRATACION	174	109
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	60	47
SUBGERENCIA	49	28
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	21	17
<b>TOTAL</b>	<b>2415</b>	<b>1208</b>

Finalmente se concluye que del total de radicados que ameritan respuesta son 1207 y se ha dado respuesta a 911 radicados correspondiente a 75,48% y se encuentran sin respuesta 296 correspondiente a un 24,52%.

## 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.
- ✓ Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes..
- ✓ Es necesario priorizar las necesidades solicitadas por los usuarios, para evitar impactos negativos en la prestación del servicio.



**MARTHA LUCIA AVILA V.**

Jefe Oficina Asesora Control Interno