



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

VIGENCIA: ENERO A JUNIO 2020.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO DE 2020

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 2020, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN” y la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en ocasión de la pandemia generada por el COVID 19 en el año 2020, respecto a la atención eficaz y oportuna a 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 primer semestre de la vigencia 2020 (Enero a Junio).

3. METODOLOGÍA

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

- 1) Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de 2020 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- 2) 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 en

Excel del sistema de correspondencia 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. |

| | |
|--|--|
| 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 205 de Marzo de 2020 | Por medio de la cual resuelve suspender los términos procesales de todos las actuaciones administrativas en curso de las dependencias de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA-EMSERCHÍA E.S.P., a partir del día veinticuatro (24) de marzo de 2020 hasta el día trece (13) de Abril de 2020 |
| Resolución 228 del 13 de Abril de 2020 | Por medio de la cual resuelve suspender los términos procesales de todos las actuaciones administrativas en curso de las dependencias de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA-EMSERCHÍA E.S.P., a partir del día veinticuatro (24) de marzo de 2020 hasta el día veintiséis (27) de Abril de 2020, inclusive |
| Resolución 253 del 28 de Abril de 2020 | Por medio de la cual resuelve modificar el artículo primero de la Resolución 228 del 13 de Abril de 2020, el cual quedará de la siguiente forma: "Primero. Suspender los términos procesales de todos las actuaciones administrativas en curso de las dependencias de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA-EMSERCHÍA E.S.P., a partir del día veinticuatro (24) de marzo de 2020 hasta el día once (11) de Mayo de 2020, inclusive. |
| Resolución 270 del 12 de Mayo de 2020 | Por medio de la cual resuelve modificar el artículo primero de la Resolución 253 del 28 de abril de 2020, el cual quedará de la siguiente forma: "Primero. Suspender los términos procesales de todos las actuaciones administrativas en curso de las dependencias de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA-EMSERCHÍA E.S.P., a partir del día veinticuatro (24) de marzo de 2020 hasta el día veinticinco (25) de Mayo de 2020, inclusive. |
| Resolución 290 de 2020 de Mayo de 2020 | Por la cual se suspendieron los términos procesales en las actuaciones administrativas y en curso y radicadas ante la empresa de servicios públicos de chía Emserchia como medida transitoria de calamidad pública; Con vigencia del 24 de marzo hasta el 31 de mayo de 2020. |

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchía E.S.P. cuenta con diversos mecanismos para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, tales 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 y en el centro comercial Curubito.



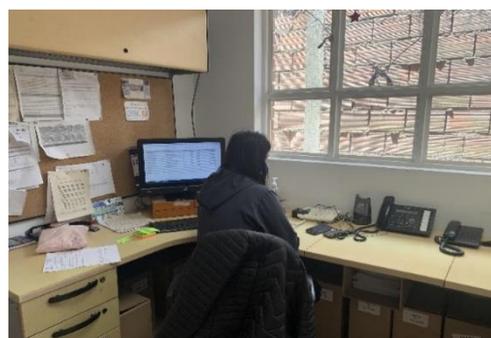
En el periodo de pandemia generada por el COVID 19 la Empresa ha tomado las medidas de protección que se han establecido para atender a los usuarios, como es la medición de temperatura a la entrada y salida de la empresa, lavado de manos y control del número de personas en el sitio de atención.

Ventanilla de Correspondencia. En esta ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios por medio del sistema de correspondencia como herramientas de gestión documental.



Buzón de Sugerencias. Se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Usuario en la calle 11 No. 17 - 00 como estrategia de Emserchía para atender y receptionar las recomendaciones, inquietudes y/o necesidades que dejan los usuarios y así contribuir a prestar un mejor servicio.

Línea Telefónica. La empresa cuenta con el PBX (57) (1) 8630248 extensiones 104, 105, 106 y 107 y 111 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



Radicación PQR'S EMSEERCHIA

Cedula *
Tu respuesta

Nombre - Apellidos *
Tu respuesta

Telefono *
Tu respuesta

Email Contacto *
Ingresa tu correo electrónico donde será enviado el número radicado para recibir seguimiento a tu solicitud.
Tu respuesta

Dirección *
Tu respuesta

Código interno *
Ingresa el código interno presente en su factura, lo encuentras en la parte superior derecha.
Tu respuesta

TIPOS DE SOLICITUDES *

- RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS
- ANHELOS PQR'S
- SOLICITUD CON RESPUESTA
- PQR'S
- Otros:

Descripción *
Para poder recibir el servicio para el cual desea tener el servicio escrito debe detallar a su comunicación con término de respuesta a partir del día siguiente a partir de su radicación.
Tu respuesta

OPINAR

¡Nunca envíe contraseñas a través de formularios de Google!

Página Web. La persona natural o jurídica que quiera presentar una PQRs puede ingresar a la página Web de la empresa www.emserchia.gov.co link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Las solicitudes que ingresan por la página Web son registradas en el correo contactenos@emserchia.gov.co y administradas por el profesional universitario de servicio al cliente, quien las clasifica

Correo electrónico. La recepción de PQRs se hace a través de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y acliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRs VIGENCIA 2020

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 con dos 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.

En el primer periodo se evidencio que debido a la pandemia ocasionada por el COVID 19, los términos respuesta se suspendieron del 24 de marzo al 31 de mayo a través de las resoluciones; 205, 228, 253, 270 y 290 expedidas en este periodo por la Empresa de Servicios Públicos, basados en los lineamientos dados por el Consejo Superior de la Judicatura, la Superintendencia de Servicios Públicos y demás normatividad expedida relacionada.

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el primer semestre de la vigencia 2020, 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 primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2020 se recibieron un total de **2827** PQRS, así:

| PQR'S SEGÚN TIPO DE TRAMITE | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERCHIA E.S.P | | | | | | | | |
| TIPO DE TRAMITE | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20 | may-20 | jun.20 | Total | Porcentaje |
| Reclamo | 150 | 352 | 95 | 278 | 158 | 484 | 1517 | 54% |
| Petición | 368 | 310 | 189 | 68 | 126 | 144 | 1205 | 42% |
| Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación | 14 | 7 | 13 | 4 | 5 | 5 | 48 | 1.69% |
| Recurso de Reposición | 3 | 6 | 5 | 3 | 1 | 15 | 33 | 1.16% |
| Queja | 1 | 3 | 4 | 3 | 9 | 4 | 24 | 0.84% |
| Total general | 536 | 678 | 306 | 356 | 299 | 652 | 2827 | 100% |

De **2827** PQRS radicadas en el primer semestre de 2020 el 54% corresponde a reclamos, el 42% a peticiones, el 1.69% a recurso de reposición en subsidio de apelación, el 1.16% a recurso de reposición y el 0.84% a queja; 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 64,84%, aseo el 31,90 y de alcantarillado 3,27; 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 Trámite por Servicio | Petición | Reclamo | R. Reposición Subsidio de Apelación | Queja | Recurso de reposición | Total | Porcentaje |
| Acueducto | 698 | 1043 | 48 | 13 | 31 | 1833 | 64,84% |
| Aseo | 428 | 462 | 0 | 10 | 2 | 902 | 31,90% |
| Alcantarillado | 79 | 12 | 0 | 1 | 0 | 92 | 3,27% |
| Total | 1205 | 1517 | 48 | 24 | 33 | 2827 | 100% |

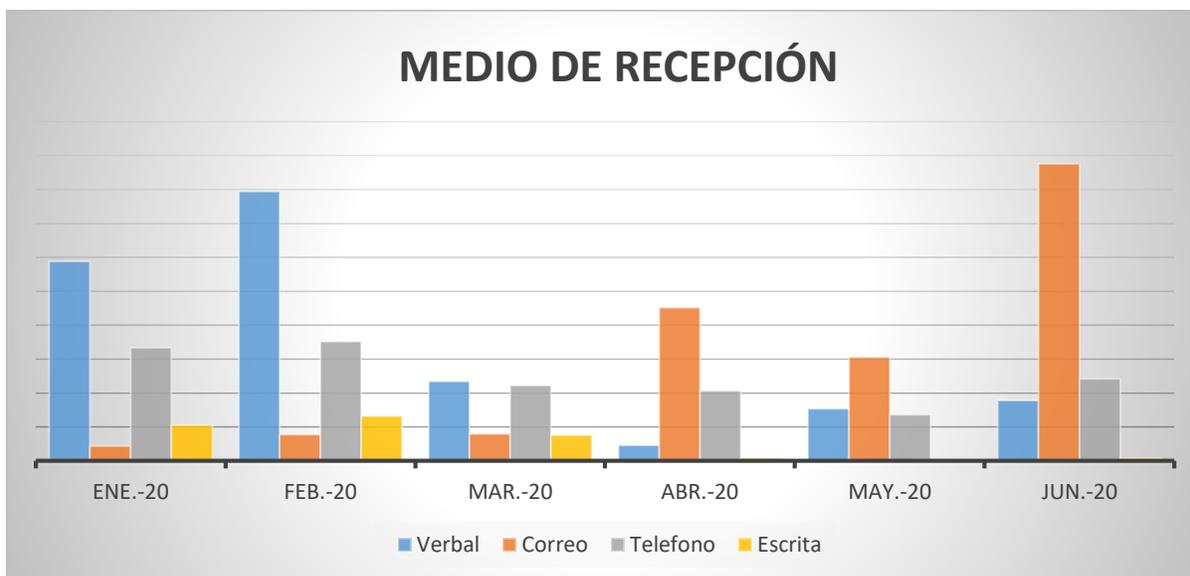


6.1.2 PQRS por canal de recepción.

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 2020:

| PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERCHIA E.S.P | | | | | | | | |
| Canal de Recepción | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20 | may-20 | jun-20 | Total general | Porcentaje |
| Verbal | 294 | 397 | 117 | 23 | 77 | 89 | 997 | 36% |
| Correo | 22 | 39 | 40 | 226 | 153 | 438 | 918 | 32% |
| Telefono | 167 | 176 | 111 | 103 | 68 | 121 | 746 | 26% |
| Escrita | 53 | 66 | 38 | 4 | 1 | 4 | 166 | 6% |
| Total | 536 | 678 | 306 | 356 | 299 | 652 | 2827 | 100% |

Teniendo en cuenta lo anterior, el 36% de las PQRS fueron recibidas en nuestras oficinas de manera presencial, el 32% de las PQRS fueron recibidas por correo electrónico, el 26% fueron recepcionadas por teléfono y el restante 6% de manera escrita. Comparado con el periodo anterior se denota que disminuyeron las PQRS recibidas de manera presencial y aumentaron las recibidas por correo electrónico.



6.1.3 Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el primer semestre de 2020, el mayor porcentaje corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado correspondiente al 29.85%, le siguen las PQRS relacionados con descuento por predio desocupado con un 13.48%, la solicitud de cobros por promedio con un 9.09% la solicitud de cambios de medidor 7.75.% ,solicitud de capacitación o información con un 7.46% y recolección de colchones con un 6.19% ,estos seis aspectos abarcan el 73.82% del total de PQRS recepcionadas.

| CAUSALES DE RECLAMACIÓN | | |
|--|----------------|------------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERCHÍA E.S.P | | |
| CAUSAL | No SOLICITUDES | PORCENTAJE |
| Inconformidad con el consumo o producción facturado | 844 | 29.85% |
| Descuento por predio desocupado | 381 | 13.48% |
| Cobros por promedio | 257 | 9.09% |
| Cambio de medidor | 219 | 7.75% |
| Capacitación o Información | 211 | 7.46% |
| Colchones | 175 | 6.19% |
| Cambio de Datos Básicos | 159 | 5.62% |
| Muebles | 79 | 2.79% |
| Poda | 73 | 2.58% |
| Cambio Registro | 73 | 2.58% |
| Escombros | 67 | 2.37% |
| Revisión de Fugas | 66 | 2.33% |
| Inconformidad con el Aforo | 44 | 1.56% |
| Solicitud de Traslado de Pago | 17 | 0.60% |
| Clase de uso incorrecto | 16 | 0.57% |
| Cobro de otros bienes o servicios en la factura. | 15 | 0.53% |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 13 | 0.46% |
| Aforo | 13 | 0.46% |
| Cobro por servicios no prestados | 9 | 0.32% |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | 9 | 0.32% |
| Estrato incorrecto | 8 | 0.28% |
| Solicitud de Estado de Cuenta | 8 | 0.28% |
| Terminación del contrato | 7 | 0.25% |
| Traslado de Medidor | 7 | 0.25% |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 6 | 0.21% |
| Equipo Succión - Presión | 6 | 0.21% |
| Pago sin abono a cuenta | 5 | 0.18% |
| Tarifa incorrecta | 5 | 0.18% |
| Adecuación de la Acometida | 5 | 0.18% |
| Quejas Administrativas | 5 | 0.18% |
| Solicitud de Cambio de Uso | 5 | 0.18% |
| Limpieza de Sumideros | 3 | 0.11% |
| Manteniendo a la red de Alcantarillado | 3 | 0.11% |
| Reconexión del Servicio | 2 | 0.07% |
| Frecuencias Adicionales de Recolección | 2 | 0.07% |
| Cobros | 2 | 0.07% |
| Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 2 | 0.07% |

| | | |
|--|-------------|-------------|
| Afectación Ambiental | 1 | 0.04% |
| Suspensión | 1 | 0.04% |
| Cobro de medidor | 1 | 0.04% |
| Cobro múltiple y/o acumulado | 1 | 0.04% |
| Certificación de Prestación de Servicios | 1 | 0.04% |
| Reciclaje | 1 | 0.04% |
| Total general | 2827 | 100% |

6.2 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 2020 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.

6.2.1 Asignación por Áreas de Radicados

Para el primer semestre de la vigencia 2020, en el área de correspondencia, fueron recepcionadas **2021** radicados, los cuales fueron asignados así:

| AREA ASIGNADA | RADICADOS ASIGNADOS |
|---------------------------------------|---------------------|
| Gerencia | 858 |
| Dirección Técnica Operativa AAA | 452 |
| Dirección Comercial | 402 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 238 |
| Dirección Jurídica y Contratación | 35 |
| Oficina Asesora Control Interno | 20 |
| Oficina Asesora Planeación | 16 |
| TOTAL | 2021 |



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Gerencia con un 42.45 %, la Dirección Técnica Operativa con un 22.36 %, seguido de la Dirección Comercial con un 19.90 %, la Dirección administrativa y financiera 11.77 %, la Dirección Jurídica y de Contratación con un 1.73 %, la Oficina asesora de Control Interno 0.99 % y la Oficina Asesora de planeación 0.79 %, y Lo correspondencia que ingresa a Gerencia es direccionada a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Comparado con el periodo anterior el número de radicados fue de 2877 por el sistema corrycom, se evidencia que para este periodo bajó considerablemente teniendo en cuenta que fueron 2021 radicados.

6.2.2 Gestión de Radicados

De los 2021 radicados por áreas, 1171 no aplican respuesta, así:

| Área Asignada | Radicados Asignados | No Aplica Respuesta |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Gerencia | 858 | 527 |
| Dirección Comercial | 402 | 215 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 238 | 207 |
| Dirección Técnica Operativa de AAA | 452 | 169 |
| Dirección jurídica y contratación | 35 | 20 |
| Oficina Asesora de Control Interno | 20 | 17 |
| Oficina Asesora de Planeación | 16 | 16 |
| Total | 2021 | 1171 |

De este modo se puede observar que del total de radicados que ameritan respuesta es decir 850 se ha dado respuesta a 645 correspondiente al 75.88% y se encuentran sin respuesta 205 correspondiente a un 24.12%

Recomendaciones

Es necesario que las diferentes áreas de la empresa, cumplan con los tiempos de respuesta que indica la ley, ya que el en plan anticorrupción y atención al ciudadano señala que se debe fortalecer los medios para interactuar con los ciudadanos y atender sus solicitudes teniendo en cuenta los tiempos de atención.

Fortalecer el proceso del sistema corrycom en todas las áreas de la empresa, se recomienda capacitar al personal nuevo en el manejo y funcionamiento del sistema, con la finalidad de concientizar a los funcionarios en el correcto uso de la herramienta.

MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno