



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

VIGENCIA: JULIO A DICIEMBRE 2018

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

ENERO DE 2019

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 2018, 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”, 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 segundo semestre de la vigencia 2018 (Julio a Diciembre).

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 segundo semestre de 2018 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
RESOLUCION SSPD No. 20101300048765 del 14- 12- 2010	Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035
Ley 1753 de 2015 Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018	Por medio del cual se expide el Plan Nacional De Desarrollo 2014 -2018. Artículo 133 Integración del sistema de Gestión
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública

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 PQRS a los centros de Atención al Usuario (CAU) ubicados en la calle 11 No. 17 - 00 y en el centro comercial curubito. En caso que el solicitante considere

insuficiente la información suministrada, podrá presentar el requerimiento formal escrito, a través de la página web o física en la ventanilla de correspondencia.

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



The image shows a screenshot of the emserchia website's online form for submitting Petitions and Reclamations (PQR). The form includes fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Código Postal', 'Teléfono', 'Correo', 'Categoría', 'Descripción', and 'Adjuntos'. There is also a section for 'Servicio' and 'Fecha de Emisión'. A small text box at the bottom of the form provides instructions on how to use the 'Adjuntos' field.

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 e ingresa al aplicativo SYSMAN módulo Comercial de Servicios Públicos.

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 2018

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.

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQRS atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el segundo semestre de la vigencia 2018, 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 segundo semestre (julio – diciembre) de la vigencia 2018 se recibieron un total de **2722** PQRS, así:¹

Tipo de Trámite	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total	%
Petición	384	323	226	260	247	279	1719	63,2%
Reclamo	138	197	94	197	117	143	886	32,5%
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	9	7	12	5	14	4	51	1,9%
Queja	5	11	9	5	6	5	41	1,5%
Recurso de Reposición	7	5	8	3	2		25	0,9%
Total	543	543	349	470	386	431	2722	100%

De 2.722 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2018 el 63.2% corresponde a peticiones, el 32.5% a reclamaciones, el 1.9% a recurso de reposición y subsidio de apelación, el 1.5% a queja y el 0.9% a recurso de reposición. Así:



Para el periodo anterior el total de PQRS fue de 3452 y para el actual de 2722 evidenciándose que hubo una reducción significativa de 730 PQRS.

6.1.1. PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando el 62.6%, aseo el 35% y 2.4% de alcantarillado; 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.

Tipo de trámite por servicio	Petición	Reclamo	Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	Queja	Recurso de Reposición	Total	%
Acueducto	833	773	49	26	23	1704	62,6%
Aseo	837	98	2	14	2	953	35,0%

Alcantarillado	49	15	0	1	0	65	2,4%
Total	1719	886	51	41	25	2722	100,0%

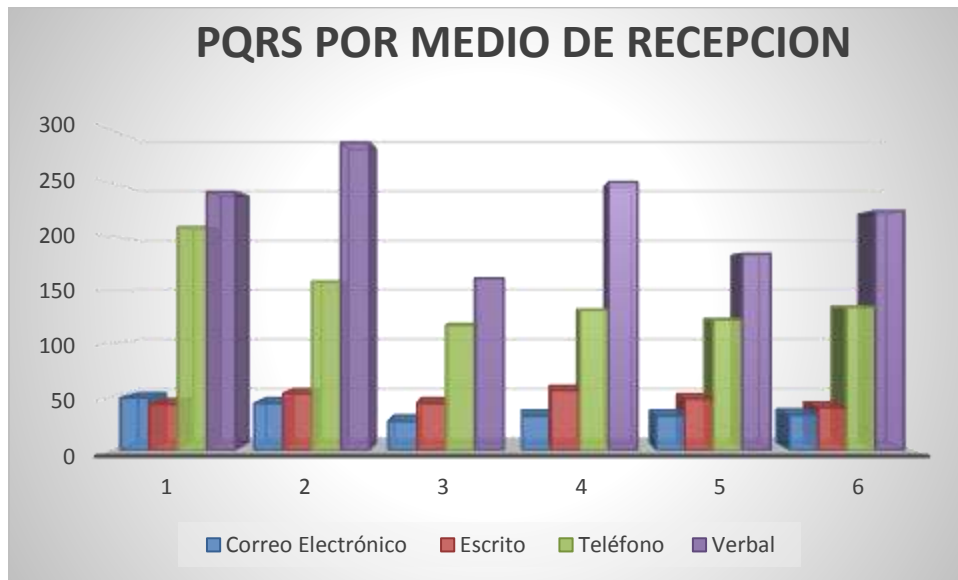


6.1.2. PQRS por canal de recepción.

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 2018:

Canal de Recepción	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total	%
Correo Electrónico	49	44	27	32	32	33	217	8,0%
Escrito	43	53	44	56	48	40	284	10%
Teléfono	209	158	117	131	122	134	871	32,0%
Verbal	242	288	161	251	184	224	1350	49,6%
Total general	543	543	349	470	386	431	2722	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, el 49.6% de las PQRS fueron recibidas en nuestras oficinas de manera presencial, el 32% de las PQRS fueron recibidas por teléfono, el 10% fueron recepcionadas en forma escrita y el restante 8% por correo electrónico.



6.1.3. Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el segundo semestre de 2018, el mayor porcentaje corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado correspondiente al 20.5%, le siguen las PQRS relativas a la solicitud de prestación del servicio recolección de colchones con un 11.5%, la solicitud de cambio de datos básicos con un 10.8% la solicitud de cambio de medidor con un 8.8% , solicitud de cobros por promedio con el 8.00%. Estos cinco aspectos abarcan el 59.6% del total de PQRS recepcionadas.

Tipo de Causal	Total	%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	559	20,5%
Colchones	313	11,5%
Cambio de Datos Básicos	294	10,8%

Cambio de medidor	240	8,8%
Cobros por promedio	217	8,0%
Muebles	195	7,2%
Poda	184	6,8%
Escombros	126	4,6%
Capacitación o Información	100	3,7%
Revisión de Fugas	89	3,3%
Descuento por predio desocupado	72	2,6%
Equipo Succión - Presión	38	1,4%
Solicitud de Traslado de Pago	25	0,9%
Cobro desconocido	24	0,9%
Cobro por servicios no prestados	23	0,8%
Certificación de Prestación de Servicios	20	0,7%
Falla en la prestación del servicio por calidad	16	0,6%
Tarifa incorrecta	15	0,6%
Terminación del contrato	15	0,6%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	15	0,6%
Clase de uso incorrecto	14	0,5%
Solicitud de Estado de Cuenta	12	0,4%
Inconformidad con el Aforo	11	0,4%
Adecuación de la Acometida	11	0,4%
Traslado de Medidor	10	0,4%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	9	0,3%
Cambio Registro	7	0,3%
Lectura incorrecta	6	0,2%
Suspensión de Común Acuerdo	6	0,2%
Estrato incorrecto	5	0,2%
Revisión de Medidor en el Laboratorio	4	0,1%
Pago sin abono a cuenta	4	0,1%
Reconexión del Servicio	4	0,1%
Aforo	4	0,1%
Frecuencias Adicionales de Recolección	4	0,1%
Manteniendo a la red de Alcantarillado	4	0,1%
Quejas Administrativas	3	0,1%
Servicio Especial	3	0,1%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	0,1%

Frecuencias Adicionales de Barrido	2	0,1%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	0,1%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2	0,1%
Otros	2	0,1%
Reinstalación	2	0,1%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0,0%
Reciclaje	1	0,0%
Multiusuario del Servicio de Aseo	1	0,0%
Suspensión o corte del servicio	1	0,0%
Solicitud de Cambio de Uso	1	0,0%
Cobros inoportunos	1	0,0%
Cobro de medidor	1	0,0%
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	0,0%
Total general	2722	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:

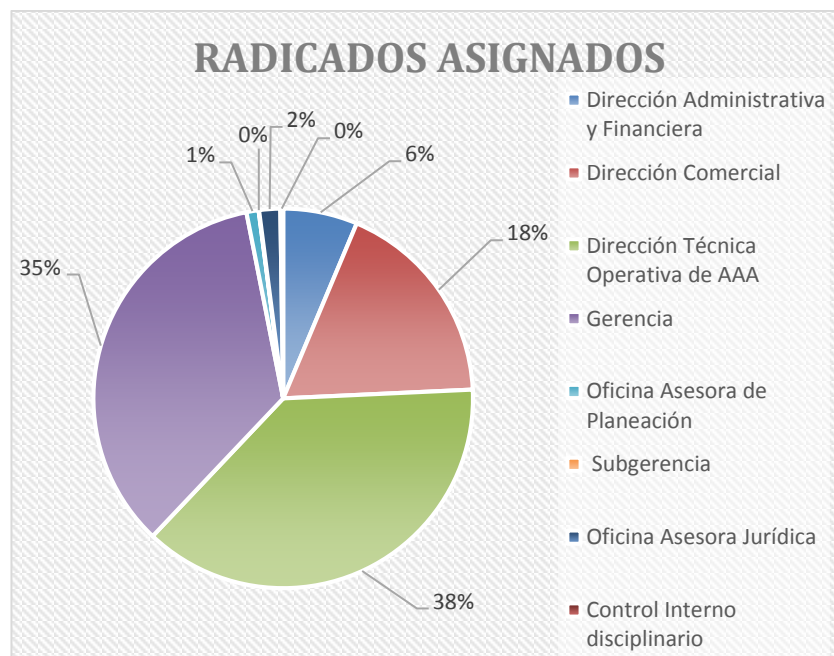
- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar en que área se realizan más solicitudes.
- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada 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 segundo semestre de la vigencia 2018 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 segundo semestre de la vigencia 2018, en el área de correspondencia, fueron recepcionados 2510 radicados, los cuales fueron asignados así:

AREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS
Dirección Administrativa y Financiera	159
Dirección Comercial	450
Dirección Técnica Operativa de AAA	949
Gerencia	874
Oficina Asesora de Planeación	26
Subgerencia	1
Oficina Asesora Jurídica	45
Control Interno disciplinario	6
TOTAL	2510



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 38% seguida de la Gerencia con un 34%, la Dirección Comercial con un 17.3% la Dirección Administrativa y Financiera 6.33%, oficina Asesora Jurídica 1.79%, Oficina Asesora de Planeación 1.03%, subgerencia con un 0.039% y Control Interno Disciplinario 0.23%. Lo correspondencia que ingresa a Gerencia es direccionada a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

6.2.2. Gestión de Radicados

De los 2510 radicados por áreas, 1835 no aplican respuesta, así:

Área Asignada	Radicados Asignados	No Aplica Respuesta
<i>Dirección Administrativa y Financiera</i>	159	149
<i>Dirección Comercial</i>	450	410
<i>Dirección Técnica Operativa de AAA</i>	949	555
<i>Gerencia</i>	874	657
<i>Oficina Asesora de Planeación</i>	26	26
<i>Subgerencia</i>	1	0
<i>Dirección jurídica y contratación</i>	45	35
<i>Control Interno Disciplinario</i>	6	3
total	2510	1835

En consecuencia, de los 2510 radicados, 675 radicados requieren respuesta.

Original firmado

MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno