emserchía a.a.a e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

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

VIGENCIA 2014

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Enero 30 de 2015

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 la vigencia 2014, 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 a la vigencia 2014 (Enero a Diciembre).

3. METODOLOGÍA

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

1) Se verificó en la página web de la Entidad www.emserchia.gov.co el trámite adelantado en cumplimiento del proceso.
2) Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer y segundo semestre de 2014 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes

a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

3) También se solicitó información sobre el trámite de tutelas, recursos y peticiones bajo la competencia de la Oficina Asesora Jurídica.
4) 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 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

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, así:

Atención Personal. El usuario puede presentar verbalmente una PQRS al Centro de Atención al Usuario (CAU). 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. Este buzón se encuentra ubicado en el Centro de Atención al usuario 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.

AHC

Línea Telefónica. La empresa cuenta con el PBX (57)(1)8630248 extensiones 111 – 104 los cuales son direccionados al Centro de Atención al Usuario CAU para atención de las solicitudes presentadas por nuestros usuarios.

Página Web. La persona natural o jurídica 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 2014

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 un Centro 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 la vigencia 2014, 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.

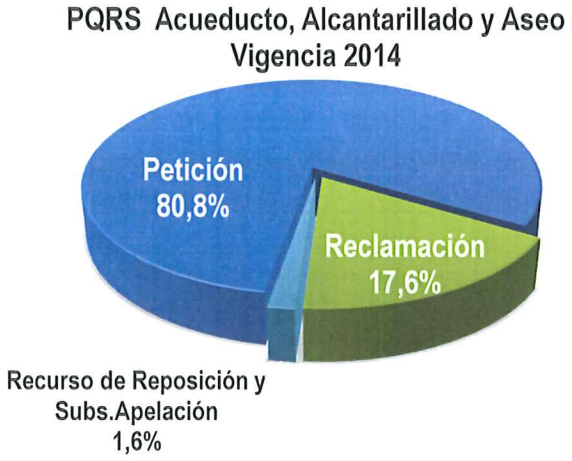
Para la vigencia 2014 se recibieron un total de **14.633** PQRS, así:[1]

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Petición	1405	766	1148	567	924	558	1195	760	662	713	2096	1028
Reclamación	237	255	210	238	282	267	388	169	170	108	77	178
Recurso de Reposición y Subs. Apelación	39	29	20	13	20	14	32	13	16	12	14	13
Total PQRS	***1681***	***1050***	***1378***	***818***	***1226***	***839***	***1615***	***942***	***848***	***833***	***2187***	***1219***

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Se observa que en el mes de noviembre se presenta la mayor cantidad de PQRS radicadas, debido a solicitudes de prestación de servicios; y la mayor cantidad de reclamaciones del año se presentan en el mes de julio, siendo la causa el daño de la red matriz que conllevo a la suspensión del servicio de acueducto en el municipio de Chía.

De 14.636 PQRS radicadas en el 2014 el 80.8% corresponde a peticiones, el 17.6% a reclamaciones y el 1.6% a Recursos, así:



Tipo de Trámite	Total 2014
Petición	11822
Reclamación	2579
Recurso de Reposición y Subs. Apelación	235

[1] *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

AHC

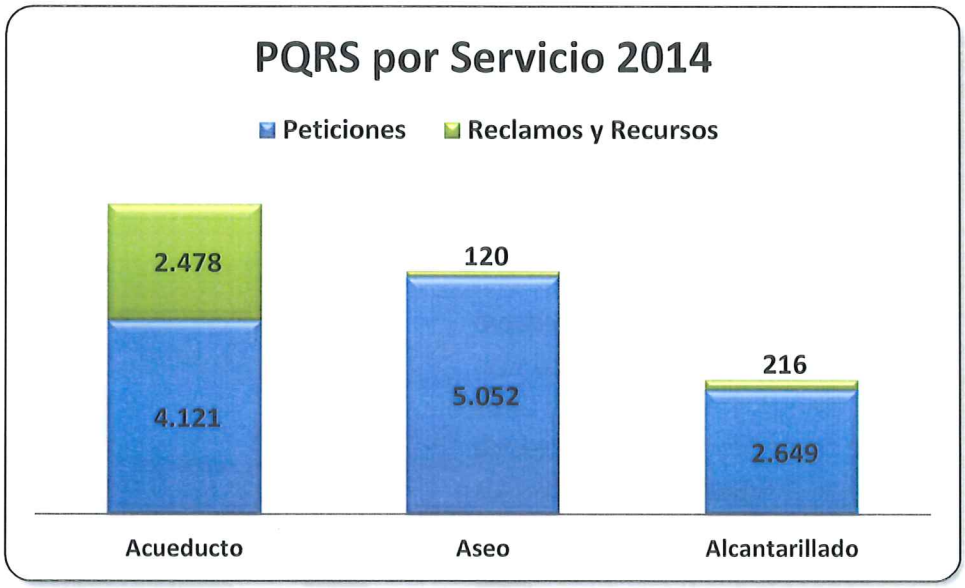
6.1.1. PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando el 45.3%, aseo el 35.2% y 19.5% 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.

Servicio	**Peticiones**	**Reclamos y Recursos**	**Total**	**% PQRS**
Acueducto	4121	2478	6599	45.3%
Aseo	5052	120	5172	35.2%
Alcantarillado	2649	216	2865	19.5%
Total	**11822**	**2814**	**14636**	**100.0%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Por el servicio de aseo se recibieron la mayor cantidad de peticiones, las cuales corresponden a solicitudes de servicios y servicios especiales de recolección de poda, colchones, muebles.

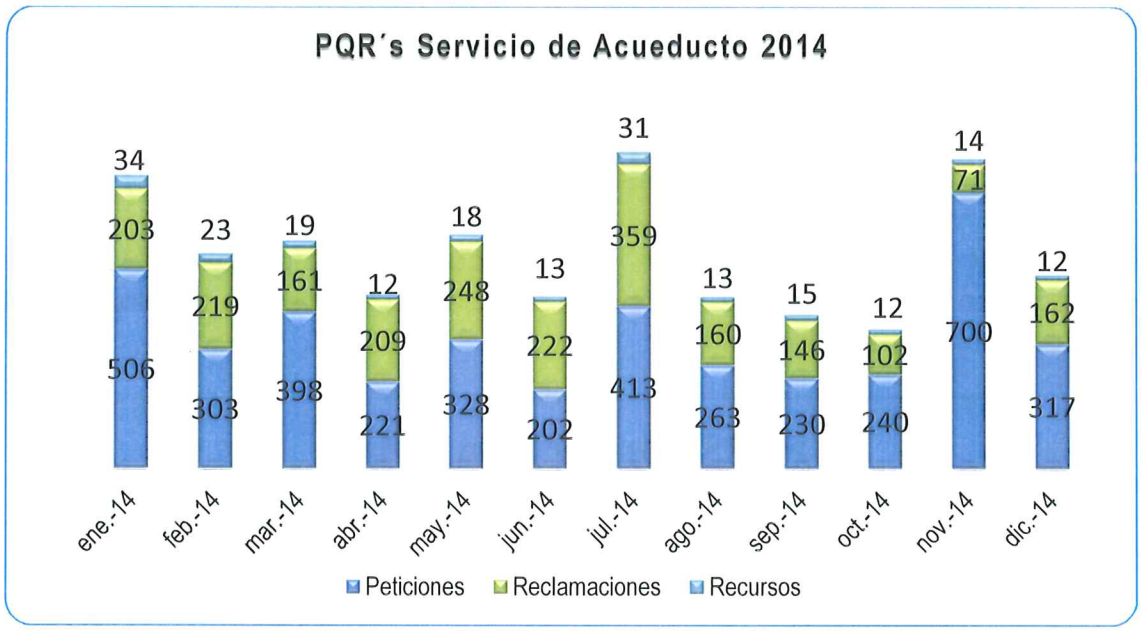


AHC

6.1.1.1. Servicio De Acueducto

6599 PQRS fueron radicadas por el servicio de acueducto para el año 2014, el promedio mensual fue de 550 y el 62% corresponden a peticiones.

Julio corresponde al mes en el cual se presentaron la mayor cantidad de reclamaciones y se debió al corte del suministro de agua potable para reparación del daño del tubo de la red matriz.



Causales Petición Acueducto	*Peticiones*	*% PQRS*
Solicitud de prestación del servicio	2452	59.5%
Otros	594	14.4%
Cambio de medidor o equipo de medida	572	13.9%
Cambio de datos básicos	421	10.2%
Terminación del contrato	24	0.6%
Descuento por predio desocupado	20	0.5%
Suspensión por mutuo acuerdo	18	0.4%
Capacitaciones y otra información	11	0.3%
Cobro de otros cargos de la empresa	4	0.1%
Aforo	2	0.0%

Condiciones de seguridad o riesgo	2	0.0%
Silencio Administrativo Positivo	1	0.0%
Total	**4121**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Causales Reclamaciones y Recursos Acueducto	***Reclamaciones y Recursos***	***% PQRS***
Inconformidad con el consumo	1723	69.5%
Relacionada con cobros por promedio	362	14.6%
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	126	5.1%
Cobro de otros cargos de la empresa	92	3.7%
Otros	47	1.9%
Pago sin abono a cuenta	44	1.8%
Descuento por predio desocupado	35	1.4%
Tarifa cobrada	16	0.6%
Cobros por servicios no prestados	11	0.4%
Medidor o cuenta cruzada	5	0.2%
Cambio de medidor o equipo de medida	3	0.1%
Condiciones de seguridad o riesgo	3	0.1%
Solidaridad	2	0.1%
Aforo	1	0.0%
Total	**2478**	**100%**

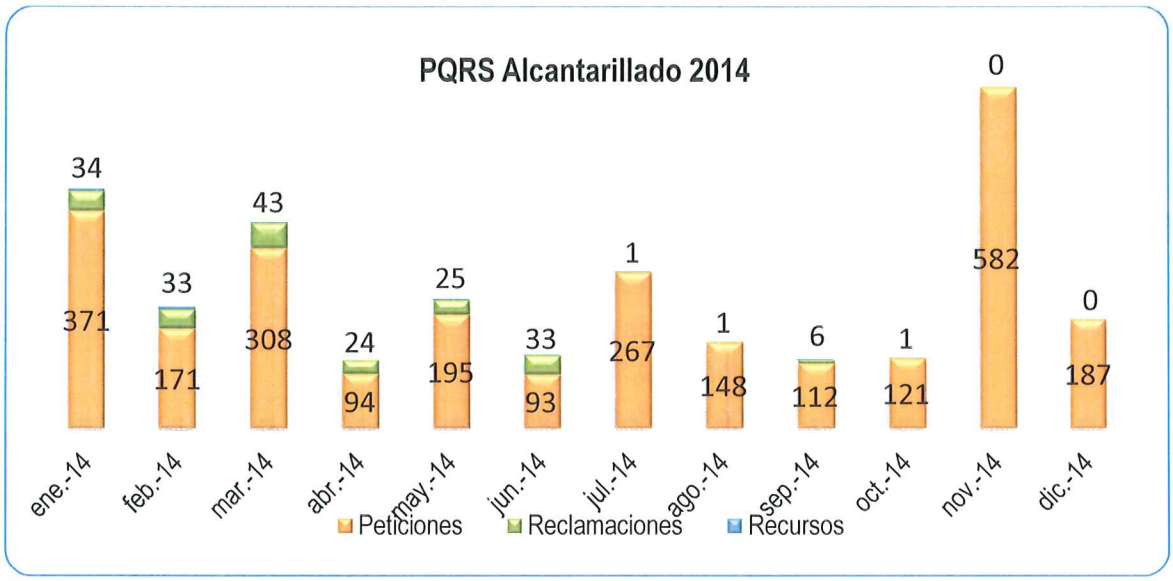
Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Como se puede evidenciar en las estadísticas, las principales causales de reclamación de acueducto fueron inconformidad con el consumo 69.5% y las relacionadas con cobros por promedio el 14.6%. En la primera causal se realizaron los procesos de atención y solución a las reclamaciones por altos consumos, detectando que existían fugas perceptibles, fugas imperceptibles, errores de lectura y medidores en mal estado de funcionamiento. La segunda causal respecto a cobros promedio, se dieron debido al cambio, revisión de medidores en laboratorio o medidores que presentaban fallas en su funcionamiento.

6.1.1.2. Servicio De Alcantarillado

2865 PQRS fueron radicadas por el servicio de alcantarillado para el año 2014, el promedio mensual fue de 239 y el 92% corresponden a peticiones.

Noviembre fue el mes con mayor nivel de peticiones, por solicitudes de prestación del servicio tal y como se puede observar en la siguiente gráfica:



Causales Petición Alcantarillado	*Peticiones*	*% PQRS*
Solicitud de prestación del servicio	2421	91%
Otros	106	4%
Condiciones de seguridad o riesgo	65	2%
Servicios especiales	57	2%
Cambio de datos básicos	0	0%
Descuento por predio desocupado	0	0%
Total	**2649**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

La principal petición presentada por los usuarios es Solicitud de Prestación del Servicio, que representa el 91%. Dichas solicitudes de prestación de servicio fueron en promedio 202 mensuales, presentándose un pico en el mes de noviembre

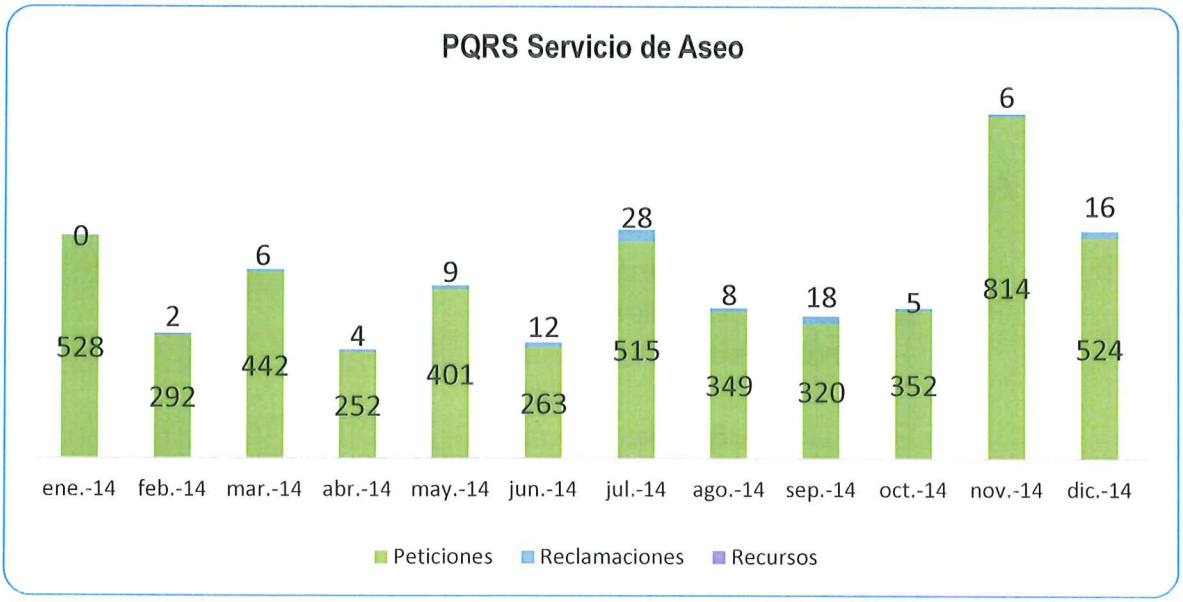
Causales Reclamaciones y Recursos Alcantarillado	Reclamaciones y Recursos	% PQRS
Inconformidad con el consumo	176	81%
Cobros por servicios no prestados	33	15%
Cobro de otros cargos de la empresa	6	3%
Tarifa cobrada	1	0%
Total	**216**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Como se puede evidenciar, el nivel de reclamación de alcantarillado es muy bajo y la principal causa de reclamación fue inconformidad con el consumo representando el 81%.

6.1.1.3. Servicio De Aseo

5172 PQRS se recibieron por el servicio de aseo, en promedio 431 al mes y el 98% corresponde a peticiones.



Causales Petición Aseo	Peticiones	% PQRS
Solicitud de prestación del servicio	2514	50%
Servicios especiales	2325	46%
Otros	162	3%
Descuento por predio desocupado	28	1%
Aforo	6	0%
Capacitaciones y otra información	4	0%
Frecuencias adicionales de barrido	4	0%
Terminación del contrato	3	0%
Condiciones de seguridad o riesgo	2	0%
Frecuencias adicionales de recolección	2	0%
Cambio de datos básicos	1	0%
Multiusuario del servicio de aseo	1	0%
Total	**5052**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

Para el servicio de Aseo, persiste el mayor porcentaje de peticiones con relación a la solicitud de prestación del servicio, seguido de las solicitudes de servicios especiales.

Causales Reclamaciones y Recursos Aseo	Reclamaciones y Recursos	% PQRS
Aforo	33	28%
Tarifa cobrada	24	20%
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	20	17%
Cobros por servicios no prestados	11	9%
Falla en la prestación del servicio por calidad	9	8%
Otros	9	8%
Descuento por predio desocupado	5	4%
Cobro de otros cargos de la empresa	3	3%
Inconformidad con el consumo	3	3%
Estrato	1	1%
Servicios especiales	1	1%
Cobro Múltiple	1	1%
Total	**120**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial.

dfl

Para el tema de reclamaciones y recursos, el nivel de reclamación de aseo es muy bajo, siendo la principal causal el tema de los aforos; esto se debe a los procesos de aforos realizados a los usuarios grandes generadores de residuos sólidos.

6.1.2. PQRS por canal de recepción.

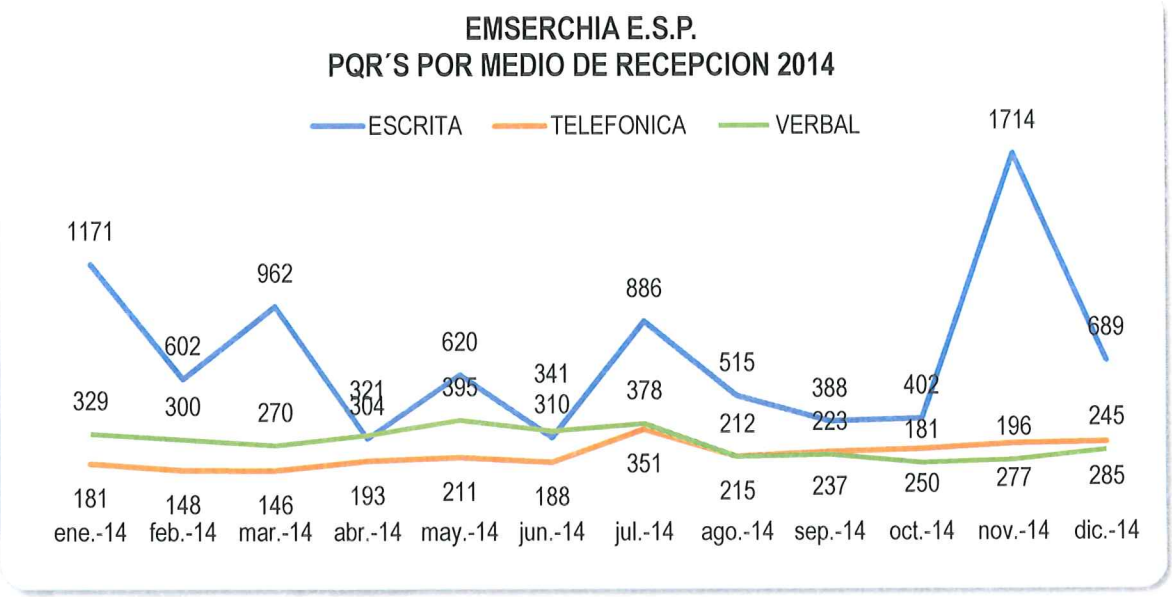
De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial, y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRS por medio de recepción con los siguientes datos para la vigencia 2014:

Canal de Recepción	Primer Semestre	Segundo Semestre	Total	%
Verbal	1956	1435	3391	23%
Telefónico	1067	1615	2682	18%
Escrito (Página Web, Correo Electrónico)	3969	4594	8563	59%
Total PQRS	**6992**	**7644**	**14636**	**100%**

Fuente: *Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente 2014.* Dirección Comercial. *SYSMAN. Módulo Comercial de Servicios Públicos*

Teniendo en cuenta lo anterior, el 59% de las PQRS fueron recibidas en forma escrita, dentro de las cuales se encuentran las solicitudes de servicio. El 23% de las PQRS fueron recibidas en nuestras oficinas de atención al cliente de manera presencial, y el restante 18% fueron recepcionadas por teléfono.

La atención telefónica de PQRS en términos generales ha presentado un crecimiento del 66% respecto de un semestre a otro, como mecanismo utilizado por los usuarios para la radicación de sus PQRS.



Teniendo en cuenta que todas las solicitudes de servicio se presentan en forma escrita, en noviembre se observa un alto nivel de PQRS escritas debido a las solicitudes de servicios recibidas en ese mes.

6.1.3. Oportunidad y tiempo promedio de respuesta a PQRS.

El tiempo promedio de respuesta en días para el 2014, se presenta a continuación de acuerdo a la tipología de PQRS; sin embargo, es importante tener en cuenta que aún se encuentran en proceso de respuesta 120 PQRS, por lo tanto una vez se termine el proceso de noviembre y diciembre, este valor será actualizado.

Periodo	**Petición**	**Reclamación**	**Recurso de Reposición**	**Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación**
Primer Semestre	4	16	21	20
Segundo Semestre	4	16	24	21
Total Días Promedio	**4**	**16**	**22**	**20**

No obstante se dio el trámite oportuno respectivo a más del 99% de las PQRS recepcionadas y se observan considerables mejoras en la atención a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

44l

6.2. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, administrado como hoja de datos, no es posible hacer un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida debido a:

a) La información no se encuentra diligenciada en su totalidad, lo cual impide sacar estadísticas confiables.
b) La matriz no presenta una clasificación por tipo de requerimiento, lo cual no permite establecer e identificar la gestión realizada dependiendo de la tipología de solicitud presentada.
c) La información contenida no es confiable con respecto a los términos de respuesta, por cuanto no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas y las fechas allí contenidas presentan diferencias.

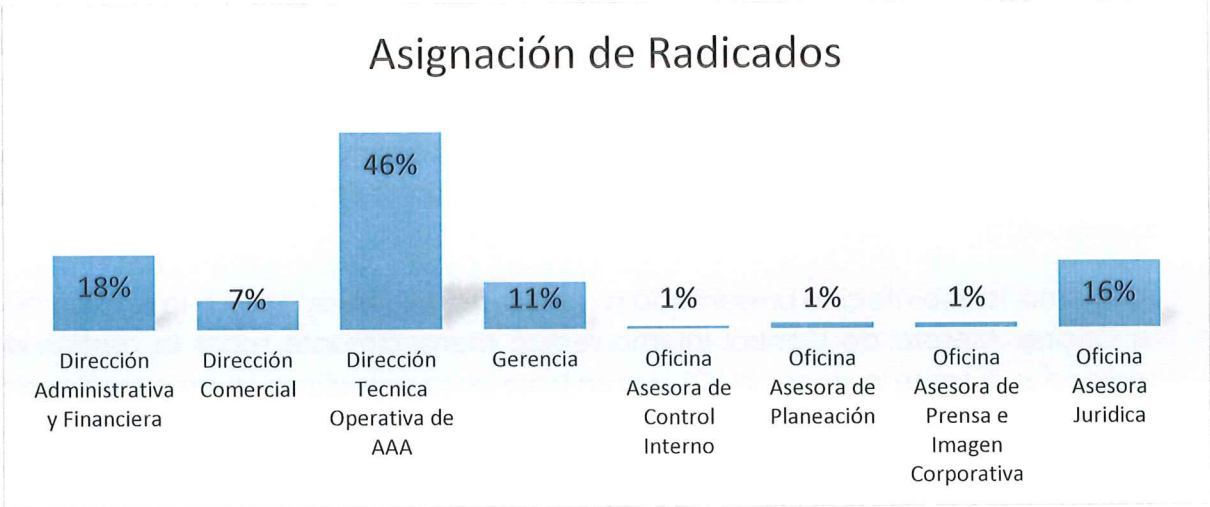
Por lo anterior, la única información que puede ser objeto de análisis corresponde al número total de radicados, el porcentaje de asignación por área y la gestión en la respuesta.

Así mismo, la información presentada a continuación corresponde a la revisión que la Oficina Asesora de Control Interno realizó mensualmente sobre la gestión de radicados durante la vigencia 2014 y con base en la actualización de los radicados que por correspondencia están asignados a la Gerencia y son redireccionados a las áreas correspondientes según la planilla de la secretaría de la Gerencia. Dicha información fue presentada en el Comité Coordinador de Control Interno del día 16 de diciembre de 2014 y allí se hicieron las sugerencias de mejora al respecto.

6.2.1. Asignación por Áreas de Radicados

Para la vigencia 2014, en el área de correspondencia, fueron recepcionados 3276 radicados, los cuales fueron asignados así:

Área Asignada	Radicados Asignados
Dirección Administrativa y Financiera	575
Dirección Comercial	226
Dirección Técnica Operativa de AAA	1503
Gerencia	359
Oficina Asesora de Control Interno	18
Oficina Asesora de Planeación	44
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	39
Oficina Asesora Jurídica	512
total	**3276**



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 46% del total, seguida de la Dirección Administrativa y Financiera 18% y la Oficina Asesora Jurídica 16%. Lo anterior teniendo en cuenta que el mayor volumen de información ingresa a la Gerencia y de allí es direccionado a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

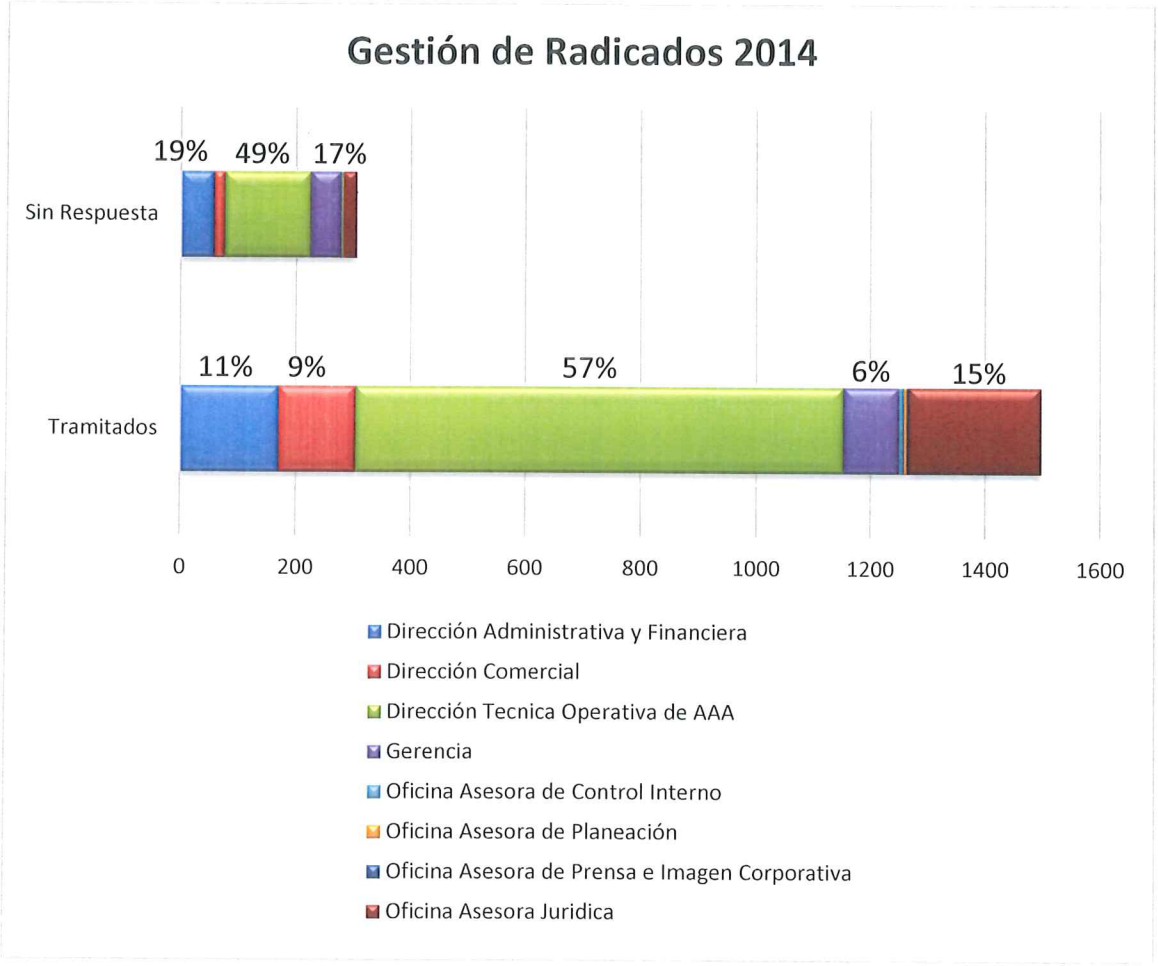
6.2.2. Gestión de Radicados

De los 3276 radicados por áreas, 1473 no aplican respuesta, así:

AHC

Área Asignada	Radicados Asignados	No Aplica Respuesta
Dirección Administrativa y Financiera	575	348
Dirección Comercial	226	73
Dirección Técnica Operativa de AAA	1503	505
Gerencia	359	210
Oficina Asesora de Control Interno	18	8
Oficina Asesora de Planeación	44	35
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	39	36
Oficina Asesora Jurídica	512	258
total	**3276**	**1473**

De los 1803 radicados que requieren respuesta, la gestión realizada por cada una de las áreas está reflejada a continuación:



Área Asignada	A responder	Tramitados	Sin Respuesta
Dirección Administrativa y Financiera	227	170	57
Dirección Comercial	153	134	19
Dirección Técnica Operativa de AAA	998	849	149
Gerencia	149	97	52
Oficina Asesora de Control Interno	10	8	2
Oficina Asesora de Planeación	9	6	3
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	3	3	0
Oficina Asesora Jurídica	254	231	23
total	**1803**	**1498**	**305**

De éste modo, se puede observar que del total de radicados, se ha gestionado la respuesta al 83% y se encuentran sin respuesta 27%. El área que presenta mayores dificultades frente a la gestión de solicitudes que ingresan por correspondencia, es la Dirección Técnico Operativa, seguida de la Dirección Administrativa y Financiera.

Por lo anterior, es importante que cada una de las áreas realice una verificación sobre si aplica o no respuesta y dar trámite urgente a los pendientes.

Cordialmente,

ANA MARÍA HERNÁNDEZ CASTAÑEDA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Ana Maria Hernández Castañeda
Of. Asesora de Control Interno