



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

VIGENCIA: JULIO A DICIEMBRE 2016

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Febrero de 2017

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 2016, 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 2016 (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 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 segundo semestre de 2016 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las

solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

- 3) 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

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 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. 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.



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 screenshot shows the 'PQR' (Petición, Queja y Reclamo) form on the Emserchía website. The form includes a header with the Emserchía logo and navigation links. Below the header, there is a section titled 'PQR' with a brief description of the service. The form itself contains several input fields: 'Nombre completo', 'Identificación', 'Teléfono', 'Correo electrónico', 'Dirección', 'Código postal', 'Ciudad', 'Departamento', and 'Municipio'. There is also a large text area for the message and a 'Enviar' button at the bottom.

Página Web. La persona natural o jurídica que quiera presentar una PQR 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 2016

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 el segundo semestre de la vigencia 2016, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN, la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información -SUI.

Para el segundo semestre (Julio - Diciembre) de la vigencia 2016 se recibieron un total de **4.701** PQRS, así:¹

Tipo de Requerimiento	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total
------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------

¹ Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente primer semestre 2016. Dirección Comercial.

<i>Petición</i>	482	541	470	481	532	548	3.054
<i>Reclamación</i>	101	177	188	167	138	169	940
<i>Recurso de Reposición</i>	8	7	1	4	5	3	28
<i>Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación</i>	7	15	8	6	8	5	49
Total	598	740	667	658	683	725	4.071

Fuente: Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente segundo semestre 2016. Dirección Comercial. .

De 4.071 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2016 el 75% corresponde a peticiones, el 23.01% a reclamaciones y el 2% a Recursos así:



<i>Tipo de Trámite</i>	<i>Total</i>
Petición	3054
Reclamación	940
Recurso de Reposición	28
Recurso de Reposición y Subs. Apelación	49

6.1.1. PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando el 57% acueducto, aseo el 3% y 40% 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	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total general
ACUEDUCTO	322	443	409	386	385	392	2337
ALCANTARILLADO	19	26	26	25	15	18	129
ASEO	257	271	232	247	283	315	1605
Total	598	740	667	658	683	725	4071

Fuente: Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente segundo semestre 2016. Dirección Comercial. Enero 20 de 2017.

6.1.2. PQRS por canal de recepción.

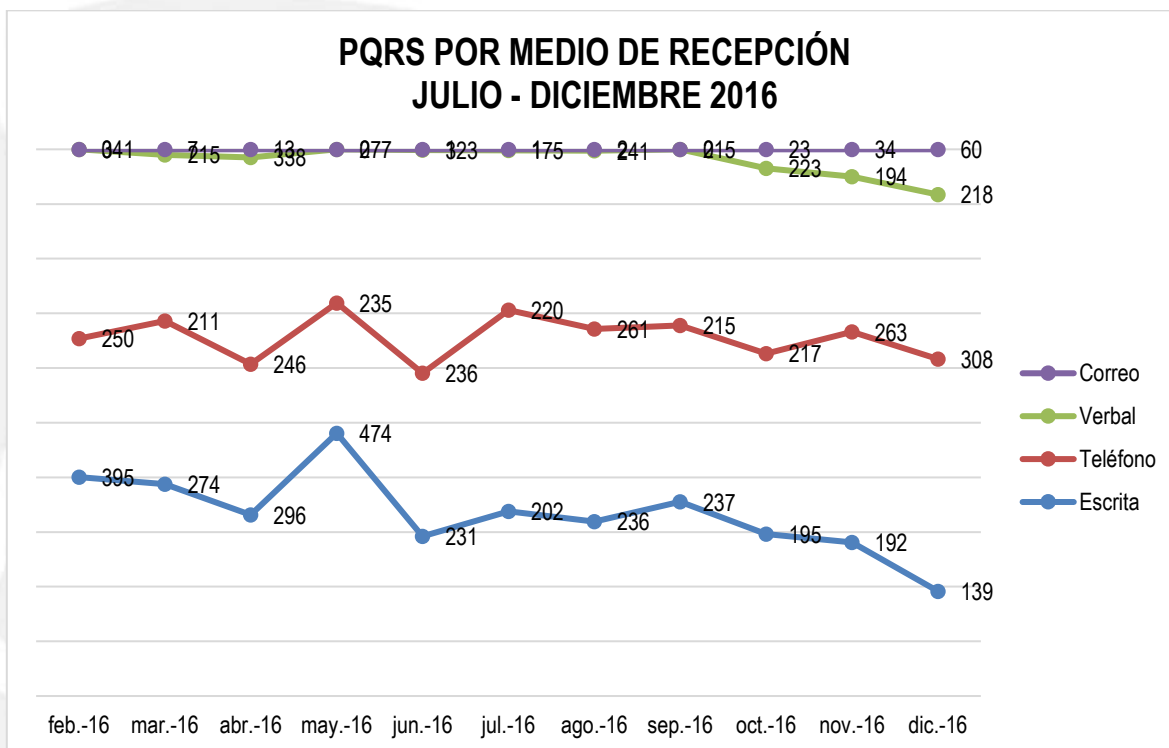
De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial, y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRS por medio de recepción con los siguientes datos para el segundo semestre de la vigencia 2016:

Canal de Recepción	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total	%
Escrita	202	236	237	195	192	139	1201	30%
Teléfono	220	261	215	217	263	308	1484	36%
Verbal	175	241	215	223	194	218	1266	31%
Correo	1	2		23	34	60	120	3%
Total	598	740	667	658	683	725	4071	100%

Fuente: Informe de Gestión Comercial Servicio al Cliente segundo semestre 2016. Dirección Comercial. SYSMAN. Módulo Comercial de Servicios Públicos

Teniendo en cuenta lo anterior, el 36% de las PQRS fueron recibidas por teléfono; El 31% de las PQRS fueron recibidas en nuestras oficinas de atención al cliente de manera presencial, el 3% por correo electrónico, 30% restante fueron recepcionadas en forma escrita.

Los PQRS en términos generales han presentado una disminución significativa respecto de un semestre a otro, teniendo una variación de -20 % para el segundo semestre de 2016.



6.1.3. Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el segundo semestre de 2016, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes de servicios especiales con un 38%, que incluyen la recolección de poda, colchones, escombros, entre otros. Le siguen las PQRS relativas a la solicitud de prestación del servicio con un 15.8%, inconformidad con el consumo con 12.6%. Estos tres aspectos abarcan el 66.4% del total de PQRS recepcionadas.

Tipo de causal	Cantidad	%
Servicios especiales	1.545	38,0%
Solicitud de prestación del servicio	643	15,8%
Inconformidad con el consumo	513	12,6%
Otros	314	7,7%

Cambio de medidor o equipo de medida	237	5,8%
Relacionada con cobros por promedio	226	5,6%
Cambio de datos básicos	201	4,9%
Descuento por predio desocupado	91	2,2%
Capacitaciones y otra información	82	2,0%
Pago sin abono a cuenta	38	0,9%
Cobro de otros cargos de la empresa	34	0,8%
Tarifa cobrada	29	0,7%
Cobros por servicios no prestados	28	0,7%
Aforo	15	0,4%
Suspensión por mutuo acuerdo	13	0,3%
Terminación del contrato	12	0,3%
Medidor o cuenta cruzada	10	0,2%
Falla en la prestación del servicio por calidad	7	0,2%
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	7	0,2%
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del	6	0,1%
Frecuencias adicionales de recolección	6	0,1%
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	5	0,1%
Multiusuario del servicio de aseo	3	0,1%
Cobro Múltiple	1	0,0%
Condiciones de seguridad o riesgo	1	0,0%
Estrato	1	0,0%
Frecuencias adicionales de barrido	1	0,0%
Atención al usuario en sede de la empresa.	1	0,0%
Conexión	1	0,0%
Total	4.071	100%

6.2. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, administrado como hoja de datos, persisten las dificultades para hacer un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida debido a:

- 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.
- 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 2016 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.

Desarrollar

6.2.1. Asignación por Áreas de Radicados

Para la vigencia 2016, en el área de correspondencia, fueron recepcionados 3484 radicados, los cuales fueron asignados así:

Dirección o Jefatura Asignada	No Radicados Asignados
Dirección Técnica Operativa AAA	1940
Dirección Administrativa y Financiera	643
Dirección comercial	271
Gerencia	98
Oficina Asesora Jurídica	367
Oficina Asesora Planeación	78
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	58
Oficina asesora de Control Interno	15
Oficina asesora de Control Interno Disciplinario	14
Total	3484

Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 55.68% del total, seguida de la Dirección Administrativa y Financiera 18,45% y la Oficina Asesora Jurídica 10.53%. 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 3484 radicados por áreas, 1549 no aplican respuesta, así:

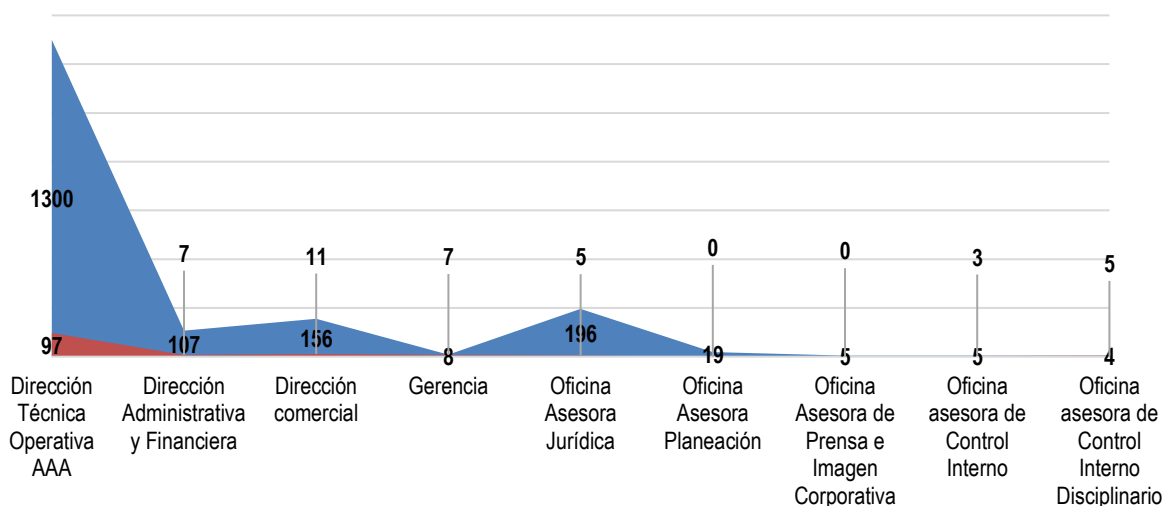
Dirección o Jefatura Asignada	No Radicados Asignados	No Aplica Respuesta
Dirección Técnica Operativa AAA	1940	543
Dirección Administrativa y Financiera	643	529
Dirección comercial	271	104
Gerencia	98	83
Oficina Asesora Jurídica	367	166
Oficina Asesora Planeación	78	59
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	58	53
Oficina asesora de Control Interno	15	7
Oficina asesora de Control Interno Disciplinario	14	5
Total	3484	1549

En consecuencia, de los 3484 radicados, 1935 radicados requieren respuesta. A continuación se presenta la gestión realizada por cada una de las áreas:

Dirección o Jefatura Asignada	A Responder	Tramitados	Sin Respuesta
Dirección Técnica Operativa AAA	1397	1300	97
Dirección Administrativa y Financiera	114	107	7
Dirección comercial	167	156	11
Gerencia	15	8	7
Oficina Asesora Jurídica	201	196	5
Oficina Asesora Planeación	19	19	0
Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	5	5	0
Oficina asesora de Control Interno	8	5	3
Oficina asesora de Control Interno Disciplinario	9	4	5
Total	1935	1800	135

Gestión de Radicados 2016

■ TRAMITADOS ■ SIN RESPUESTA



De este modo se puede observar que del total de radicados se han gestionado respuesta al 93% del total de recibidos y se encuentran sin respuesta el 7%. El área que presenta mayores dificultades frente a la gestión de solicitudes que ingresan por correspondencia, es la Dirección Técnico Operativa, es necesario que las demás áreas realicen una revisión de los radicados que quedan pendientes por tramitar y de ser necesario ingresar el no aplica para las comunicaciones que no necesitan respuesta.

Original firmado

MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno