



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

VIGENCIA: JULIO A DICIEMBRE 2017

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

ENERO DE 2018

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 2017, 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 2017 (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 2017 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 |

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). 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 image shows a screenshot of a web form for submitting a PQR (Petición y Reclamo). The form includes fields for 'Nombre y Apellido', 'Código Postal', 'Calle', 'Departamento', 'Municipio', 'Código Postal', 'Teléfono', 'Correo Electrónico', and 'Código de Verificación'. There is also a section for 'Descripción del problema' and a 'Enviar' button. The form is titled 'PQR' and is part of the 'emserchia' website interface.

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 2017

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..."

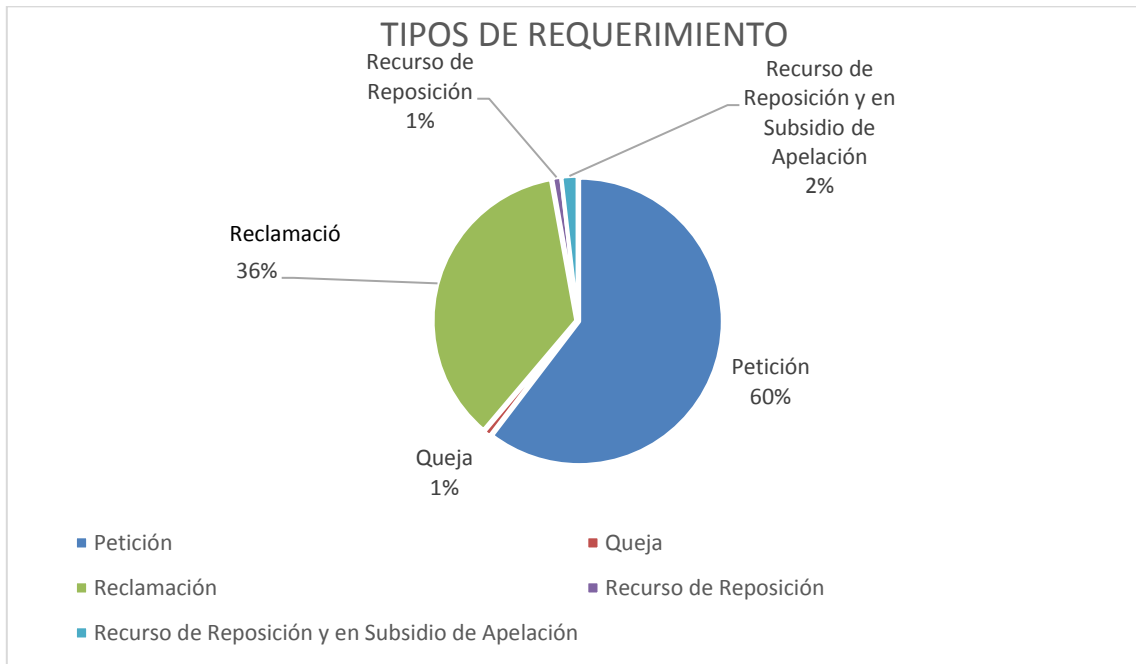
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta con dos Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión 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 2017, 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 2017 se recibieron un total de **3132** PQRS, así:¹

| Tipo de Requerimiento | jul-17 | ago-17 | sep-17 | oct-17 | nov-17 | dic-17 | Total | % |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Petición | 337 | 320 | 316 | 275 | 330 | 313 | 1891 | 60% |
| Queja | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 25 | 1% |
| Reclamación | 117 | 222 | 211 | 185 | 191 | 201 | 1127 | 36% |
| Recurso de Reposición | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 32 | 1% |
| Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación | 10 | 7 | 11 | 7 | 15 | 7 | 57 | 1.8% |
| Total | 475 | 558 | 547 | 479 | 544 | 529 | 3132 | 100% |

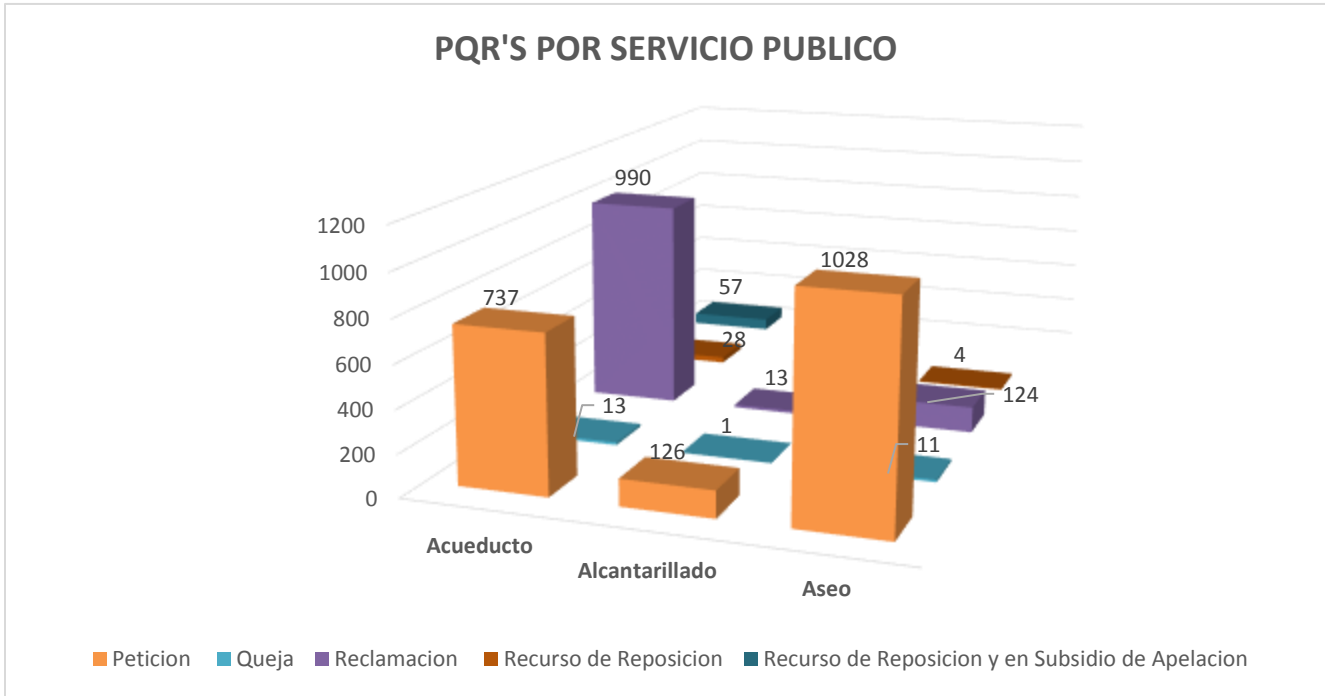
De 3.132 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2017 el 60% corresponde a peticiones, el 36 a reclamaciones, el 1.8% a recurso de reposición y subsidio de apelación, el 1% a queja y el 1% a recurso de reposición. Así:



6.1.1. PQRS por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando el 58% acueducto, aseo el 37% y 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 | Petición | Queja | Reclamación | Recurso de Reposición | Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación | Total | % PQR'S |
|----------------|-------------|-----------|-------------|-----------------------|--|-------------|-------------|
| Acueducto | 737 | 13 | 990 | 28 | 57 | 1825 | 58% |
| Alcantarillado | 126 | 1 | 13 | | | 140 | 5% |
| Aseo | 1028 | 11 | 124 | 4 | | 1167 | 37% |
| Total | 1891 | 25 | 1127 | 32 | 57 | 3132 | 100% |

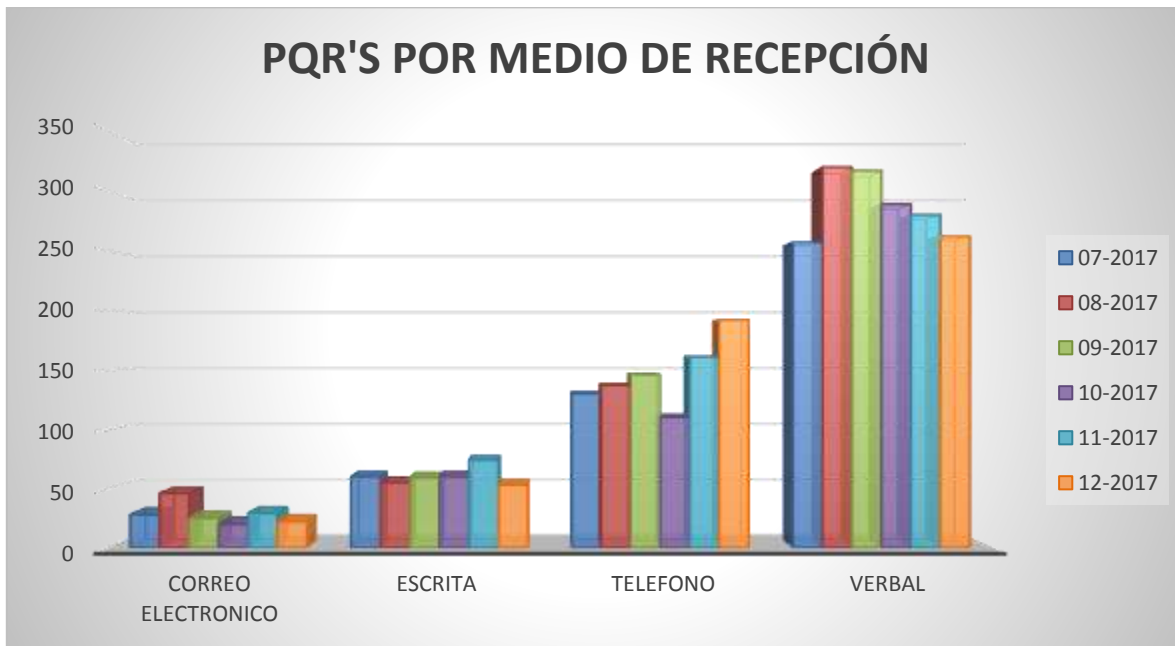


6.1.2. PQRS por canal de recepción.

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 segundo semestre de la vigencia 2017:

| CANAL DE RECPCIÓN | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | Total | % |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Correo | | | | | | | | |
| Electrónico | 28 | 46 | 25 | 20 | 29 | 22 | 170 | 5% |
| Escrita | 60 | 55 | 59 | 60 | 74 | 53 | 361 | 12% |
| Teléfono | 130 | 137 | 146 | 110 | 161 | 192 | 876 | 28% |
| Verbal | 257 | 320 | 317 | 289 | 280 | 262 | 1725 | 55% |
| Total | 475 | 558 | 547 | 479 | 544 | 529 | 3132 | 100% |

Teniendo en cuenta lo anterior, el 55% de las PQRS fueron recibidas en nuestras oficinas de manera presencial, el 28% de las PQRS fueron recibidas por teléfono, el 12% fueron recepcionadas en forma escrita y el restante 5% por correo electrónico.



6.1.3. Causales de PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el segundo semestre de 2017, el mayor porcentaje corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado correspondiente al 22.7%, le siguen las PQRS relativas a la solicitud de prestación del servicio con un 12.7%, la solicitud de poda con un 8.33%. la solicitud de cambio de datos básicos con un 8.27% , solicitud de cambio de medidor con 8.24%. Estos cinco aspectos abarcan el 60.24% del total de PQRS recepcionadas.

| TIPO DE CAUSAL | TOTAL | % |
|--|-------|-------|
| Inconformidad con el consumo o producción facturado | 712 | 22,7% |
| Colchones | 398 | 12,7% |
| Poda | 261 | 8,33% |
| Cambio de Datos Básicos | 259 | 8,27% |
| Cambio de medidor | 258 | 8,24% |

| | | |
|---|-----|-------|
| Cobros por promedio | 243 | 7,8% |
| Muebles | 179 | 5,7% |
| Escombros | 171 | 5,5% |
| Vactor | 112 | 3,6% |
| Descuento por predio desocupado | 91 | 2,9% |
| Capacitación o Información | 76 | 2,4% |
| Revisión de Fugas | 74 | 2,4% |
| Cobro desconocido | 32 | 1,0% |
| Tarifa incorrecta | 30 | 1,0% |
| Terminación del contrato | 29 | 0,9% |
| Pago sin abono a cuenta | 18 | 0,6% |
| Lectura incorrecta | 17 | 0,5% |
| Cobro por servicios no prestados | 15 | 0,5% |
| Inconformidad con el Aforo | 15 | 0,5% |
| Otros | 14 | 0,4% |
| Traslado de Medidor | 14 | 0,4% |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 13 | 0,4% |
| Estrato incorrecto | 12 | 0,4% |
| Clase de uso incorrecto | 11 | 0,4% |
| Adecuación de la Acometida | 8 | 0,3% |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 8 | 0,3% |
| Frecuencias Adicionales de Recolección | 7 | 0,2% |
| Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio | 6 | 0,2% |
| Cobro múltiple y/o acumulado | 6 | 0,2% |
| Revisión de Uso | 6 | 0,2% |
| Aforo | 5 | 0,2% |
| Quejas Administrativas | 4 | 0,1% |
| Servicio Especial | 3 | 0,1% |
| Suspensión o corte del servicio | 3 | 0,1% |
| Cambio Registro | 2 | 0,1% |
| Limpieza de Sumideros | 2 | 0,1% |
| Manteniendo a la red de Alcantarillado | 2 | 0,1% |
| Puntos Críticos | 2 | 0,1% |
| Situaciones de Riesgo | 2 | 0,1% |
| Acceso al Servicio | 1 | 0,03% |
| Cobro de otros bienes o servicios en la factura. | 1 | 0,03% |

| | | |
|--|-------------|---------------|
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | 1 | 0,03% |
| Conexión Inicial a la Red | 1 | 0,03% |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 1 | 0,03% |
| Gestión de Cartera | 1 | 0,03% |
| Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo | 1 | 0,03% |
| Prestación del Servicio | 1 | 0,03% |
| Reconexión del Servicio | 1 | 0,03% |
| Revisión de Medidor en el Laboratorio | 1 | 0,03% |
| Revisión del Medidor | 1 | 0,03% |
| Solicitud de rompimiento de Solidaridad | 1 | 0,03% |
| TOTAL | 3132 | 100,0% |

6.2. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, corycom administrado por el técnico de Gestión Documental, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

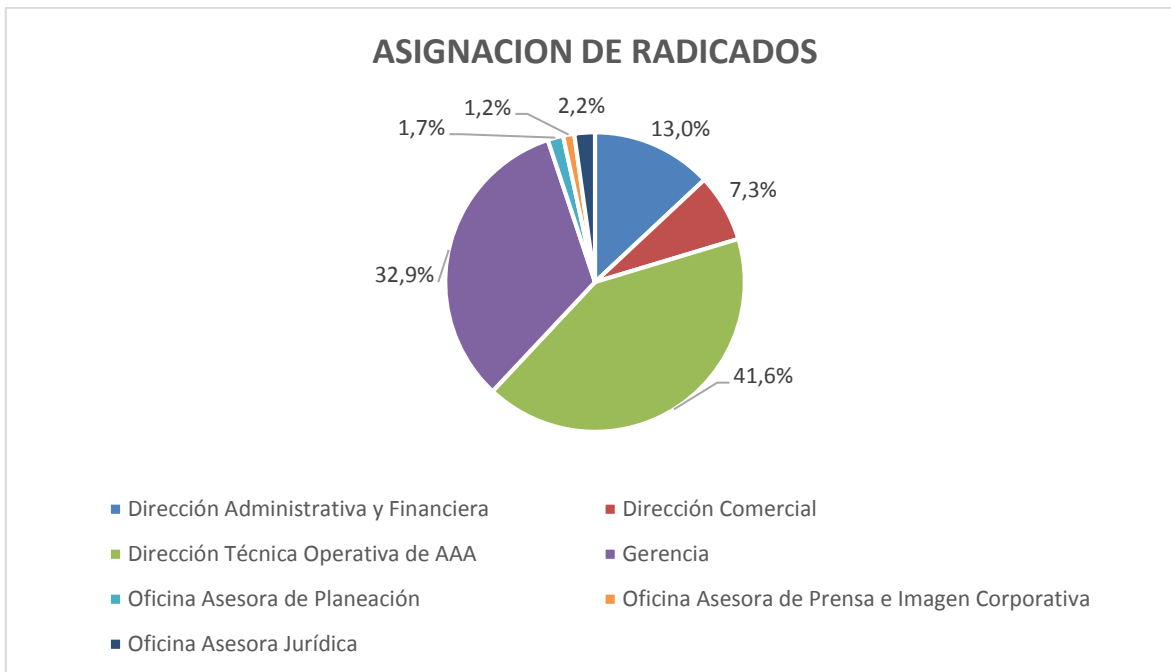
- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar en que área se realizan más solicitudes.
- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada 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 2017 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 2017, en el área de correspondencia, fueron recepcionados 1489 radicados, los cuales fueron asignados así:

| Área Asignada | Radicados Asignados |
|--|----------------------------|
| Dirección Administrativa y Financiera | 194 |
| Dirección Comercial | 109 |
| Dirección Técnica Operativa de AAA | 620 |
| Gerencia | 490 |
| Oficina Asesora de Planeación | 25 |
| Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa | 18 |
| Oficina Asesora Jurídica | 33 |
| total | 1489 |



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para LA Dirección Técnica Operativa con un 41.6% seguida de la Gerencia con un 32.9%, la Dirección Administrativa y Financiera 13%, la Dirección Comercial 7.3%, oficina Asesora Jurídica 2.2%, Oficina Asesora de Planeación 1.7% y Oficina Prensa e Imagen Corporativa con el 1.2%. 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.

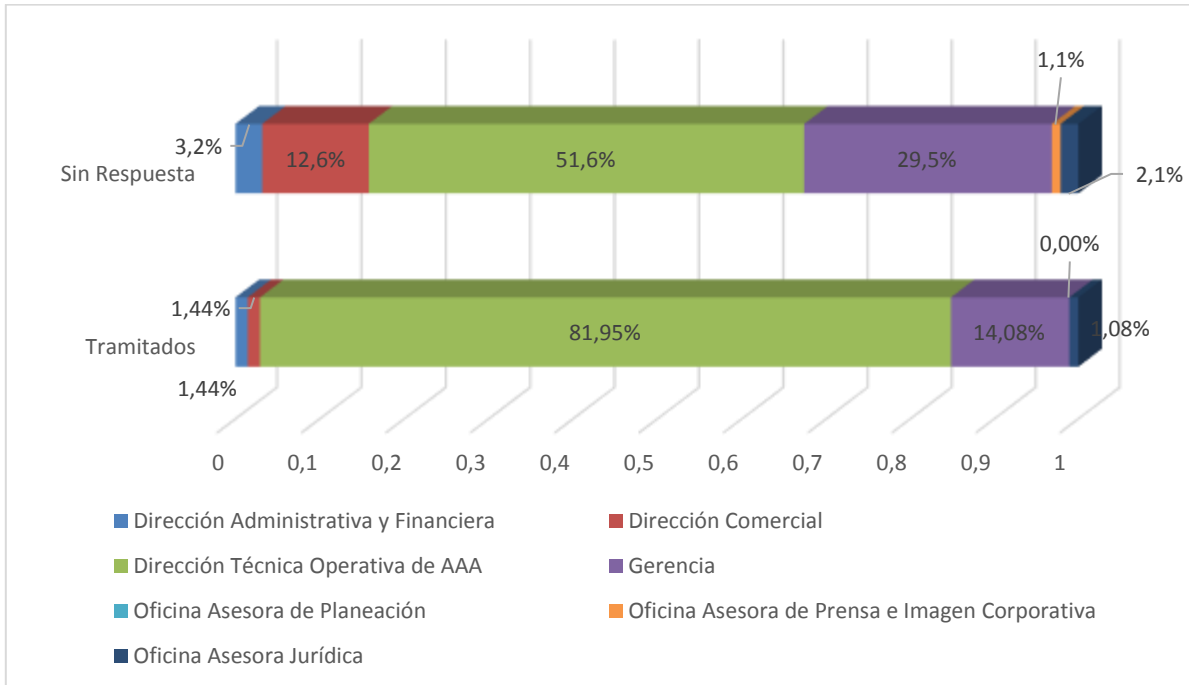
6.2.2. Gestión de Radicados

De los 1489 radicados por áreas, 1022 no aplican respuesta, así:

| Área Asignada | Radicados Asignados | No Aplica Respuesta |
|--|----------------------------|----------------------------|
| Dirección Administrativa y Financiera | 194 | 184 |
| Dirección Comercial | 109 | 81 |
| Dirección Técnica Operativa de AAA | 620 | 295 |
| Gerencia | 490 | 395 |
| Oficina Asesora de Planeación | 25 | 25 |
| Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa | 18 | 16 |
| Oficina Asesora Jurídica | 33 | 26 |
| total | 1489 | 1022 |

En consecuencia, de los 1489 radicados, 467 radicados requieren respuesta. A continuación se presenta la gestión realizada por cada una de las áreas:

| Área Asignada | A responder | Tramitados | Sin Respuesta |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|
| Dirección Administrativa y Financiera | 10 | 4 | 6 |
| Dirección Comercial | 28 | 4 | 24 |
| Dirección Técnica Operativa de AAA | 325 | 227 | 98 |
| Gerencia | 95 | 39 | 56 |
| Oficina Asesora de Planeación | 0 | 0 | 0 |
| Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa | 2 | 0 | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | 7 | 3 | 4 |
| Total | 467 | 277 | 190 |



De este modo se puede observar que del total de radicados se han gestionado respuesta al 59.31% del total de recibidos y se encuentran sin respuesta el 40.69 % El área que presenta mayores dificultades frente a la gestión de solicitudes que ingresan por correspondencia, es la Dirección Técnico Operativa de AAA.

Es necesario que todas las áreas realicen una revisión de los tiempos de respuesta, de los 467 radicados que les aplica respuesta se contestaron 164 en término y 113 respuestas generadas fuera de término, 15 radicados con un documento asociado pero sin respuesta y 175 que aún no tienen respuesta y vencieron los término

Original firmado
MARTHA LUCIA AVILA V.
Jefe Oficina Asesora Control Interno