



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

VIGENCIA: ENERO A JUNIO 2018

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO 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 primer 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 primer semestre de la vigencia 2018 (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 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 Emserchia 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

<p>RESOLUCION SSPD No. 20101300048765 del 14- 12- 2010</p>	<p>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</p>
--	---

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 CORRYCOM como herramienta de gestión documental.

Buzón de Sugerencias. Se encuentran ubicados en los Centros de Atención al Usuario como estrategia de Emserchia 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 direccionadas al Centro de Atención al Usuario CAU para atención por parte del personal de la empresa encargado de las solicitudes presentadas por nuestros usuarios.

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.

Radicación PQR'S EMSERCHIA

Cedula *

Nombre / Apellidos *

Teléfono *

Email Contacto

Dirección

Código Interno

TIPO DE SOLICITUD *

- RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD
- ASESORAMIENTO
- AVISO DE PQR'S
- SOLICITUD DE COMPROMISO
- PQR'S
- OTRO

Descripción *

Correo electrónico. La recepción de PQR'S se hace de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y acliente@emserchia.gov.co



a través

6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQR'S VIGENCIA 2018

6.1. GESTIÓN PQR'S 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...”

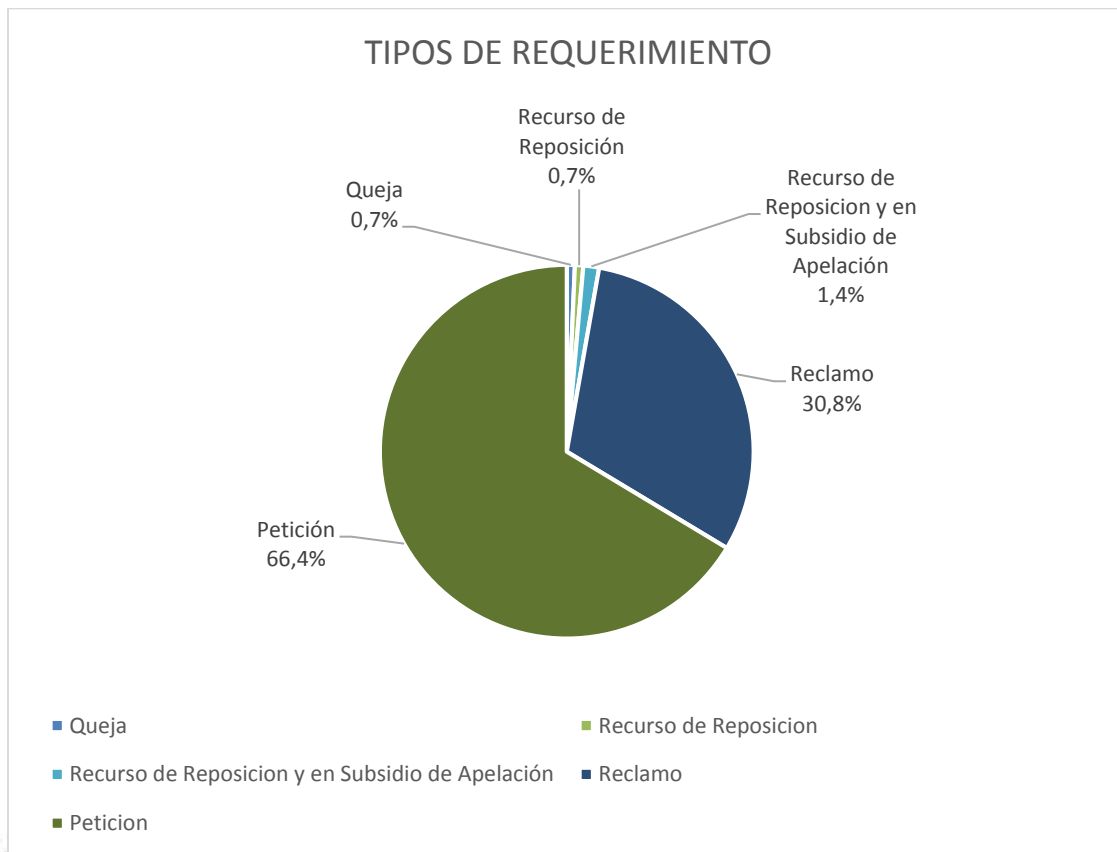
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta con dos Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión 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 primer 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 primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2018 se recibieron un total de **3452** PQRS, así:

Tipo de Tramite	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	Total	%
Queja	1	4	2	6	8	3	24	0.7%
Recurso de Reposición	6	1	5	2	6	5	25	0.7%
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	14	1	11	6	11	4	47	1.4%
Reclamo	194	177	55	318	120	200	1064	30.8%
Petición	351	398	296	435	366	446	2292	66.4%
Total	566	581	369	767	511	658	3452	100%

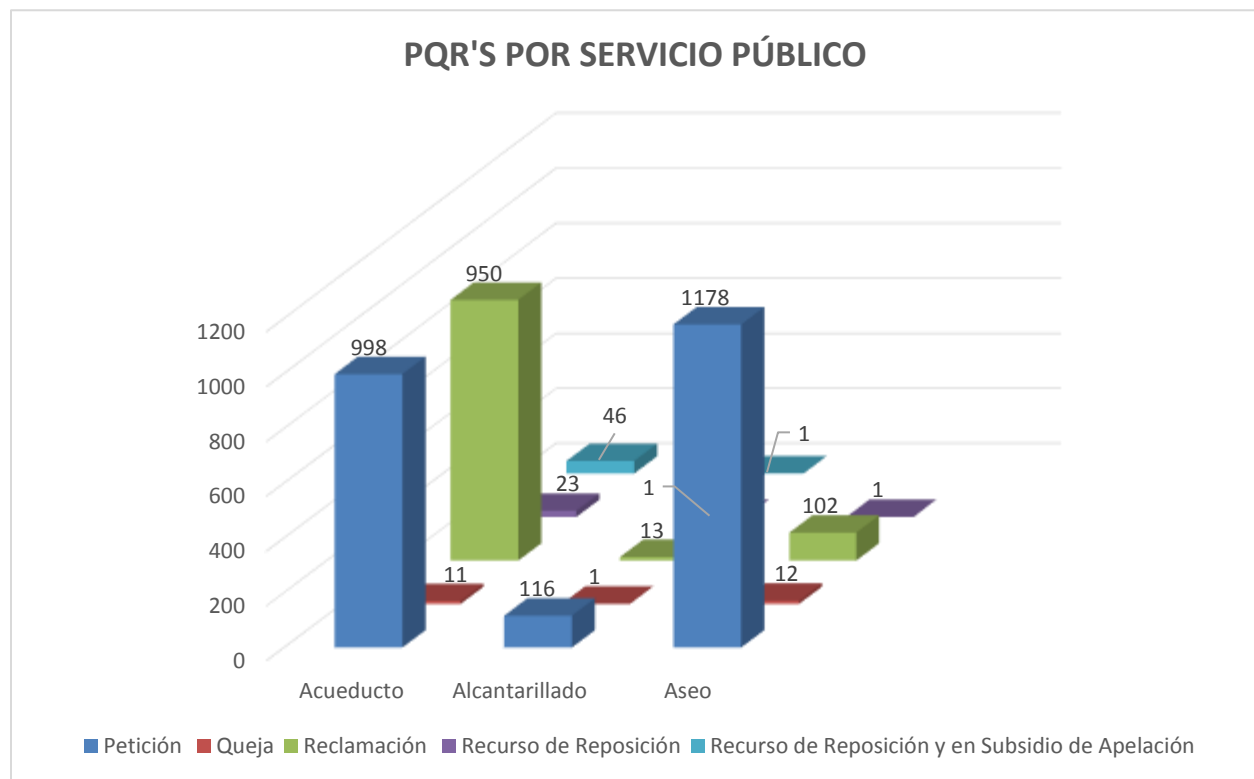
De 3.452 PQRS radicadas en el primer semestre de 2018 el 66.4% corresponde a peticiones, el 30.8% a reclamaciones, el 1.4% a recurso de reposición y subsidio de apelación, el 0.7% a queja y el 0.7% a recurso de reposición. Así:



6.1.1. PQR'S por Servicio Público Domiciliario

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRs, representando el 59% acueducto, aseo el 37% y 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.

Servicio	Petición	Queja	Reclamación	Recurso de Reposición	Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	Total	% PQR'S
Acueducto	998	11	949	23	46	2027	59%
Alcantarillado	116	1	13	1	1	132	4%
Aseo	1178	12	102	1		1293	37%
Total	2292	24	1064	25	47	3452	100%

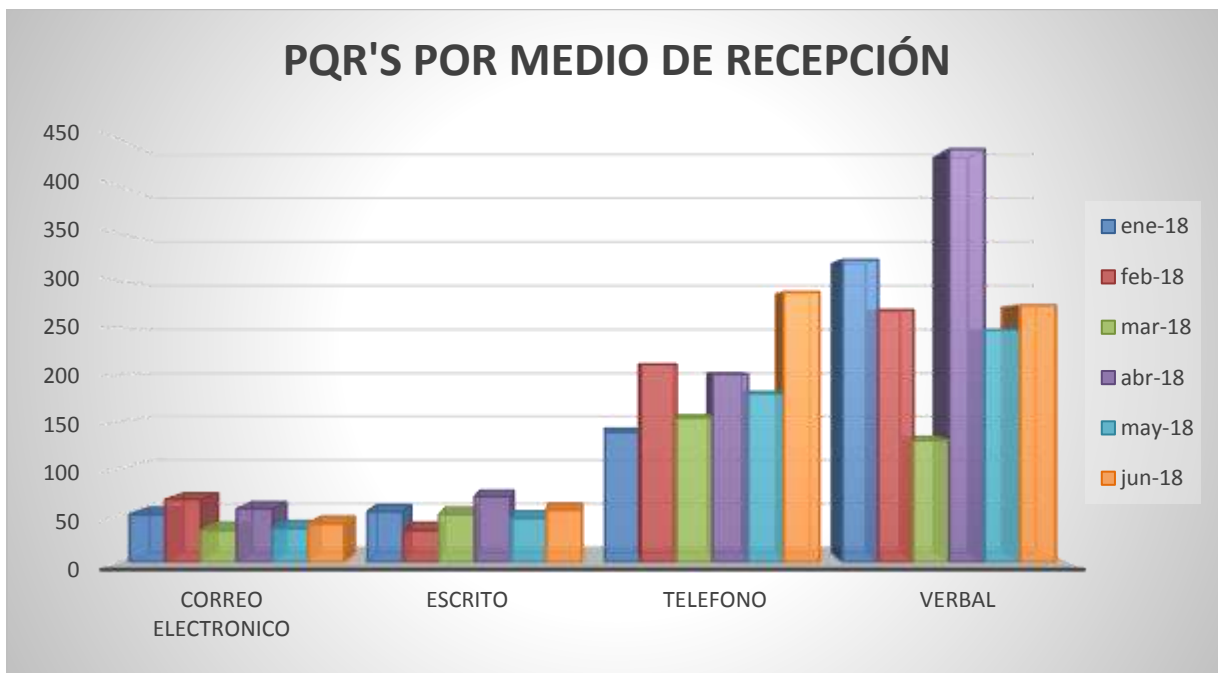


6.1.2. PQR'S por canal de recepción.

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 2018:

Canal de Recepción	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	Total	%
Correo Electrónico	51	67	34	57	36	41	286	8%
Escrito	54	34	51	70	47	56	312	9%
Teléfono	139	211	154	201	180	287	1172	34%
Verbal	322	269	130	439	248	274	1682	49%
Total	566	581	369	767	511	659	3452	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, el 49% de las PQRs fueron recibidas en nuestras oficinas de manera presencial, el 34% de las PQRs fueron recibidas por teléfono, el 9% fueron recepcionadas en forma escrita y el restante 8% por correo electrónico.



6.1.3. Causales de PQR'S.

Del total de PQRs recibidas para el primer semestre de 2018, el mayor porcentaje corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado correspondiente al 19.7%, le siguen la solicitud de cambio de datos básicos con un 13.7%, las PQR'S relativas a la solicitud de prestación del servicio con un 11.4%, solicitud de escombros con un 7.73%, solicitud de poda con un 7.59%. Estos cinco aspectos abarcan el 60.12% del total de PQRs recepcionadas.

TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	679	19,7%
Cambio de Datos Básicos	473	13,7%
Colchones	393	11,4%
Escombros	267	7,73%
Poda	262	7,59%
Cobros por promedio	259	7,50%
Muebles	229	6,63%
Cambio de medidor	218	6,31%
Capacitación o Información	108	3,13%
Equipo Succión - Presión	102	2,95%
Revisión de Fugas	97	2,81%
Descuento por predio desocupado	79	2,29%
Terminación del contrato	23	0,67%
Lectura incorrecta	22	0,64%
Cobro desconocido	21	0,61%
Cobro por servicios no prestados	20	0,58%
Inconformidad con el Aforo	16	0,46%
Clase de uso incorrecto	15	0,43%
Solicitud de Traslado de Pago	14	0,41%
Solicitud de Estado de Cuenta	12	0,35%
Tarifa incorrecta	11	0,32%
Certificación de Prestación de Servicios	10	0,29%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	10	0,29%
Falla en la prestación del servicio por calidad	10	0,29%
Adecuación de la Acometida	9	0,26%
Servicio Especial	8	0,23%
Frecuencias Adicionales de Recolección	8	0,23%
Traslado de Medidor	8	0,23%
Reconexión del Servicio	7	0,20%

Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	6	0,17%
Pago sin abono a cuenta	6	0,17%
Otros	5	0,14%
Revisión de Medidor en el Laboratorio	5	0,14%
Solicitud de Cambio de Uso	4	0,12%
Mantenimiento a la red de Alcantarillado	4	0,12%
Aforo	3	0,09%
Revisión de Uso	3	0,09%
Puntos Críticos	3	0,09%
Solicitud de Paz y Salvo	2	0,06%
Limpieza de Sumideros	2	0,06%
Suspensión o corte del servicio	2	0,06%
Cobros inoportunos	2	0,06%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	2	0,06%
Quejas Administrativas	2	0,06%
Reciclaje	2	0,06%
Cobro de medidor	1	0,03%
Revisión del Medidor	1	0,03%
Suspensión	1	0,03%
Estrato incorrecto	1	0,03%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	1	0,03%
Daños Ocasionados por Terceros	1	0,03%
Instalación de Acometida	1	0,03%
Conexión Inicial a la Red	1	0,03%
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0,03%
TOTAL	3452	100%

6.2. GESTIÓN PQR'S 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 del 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.

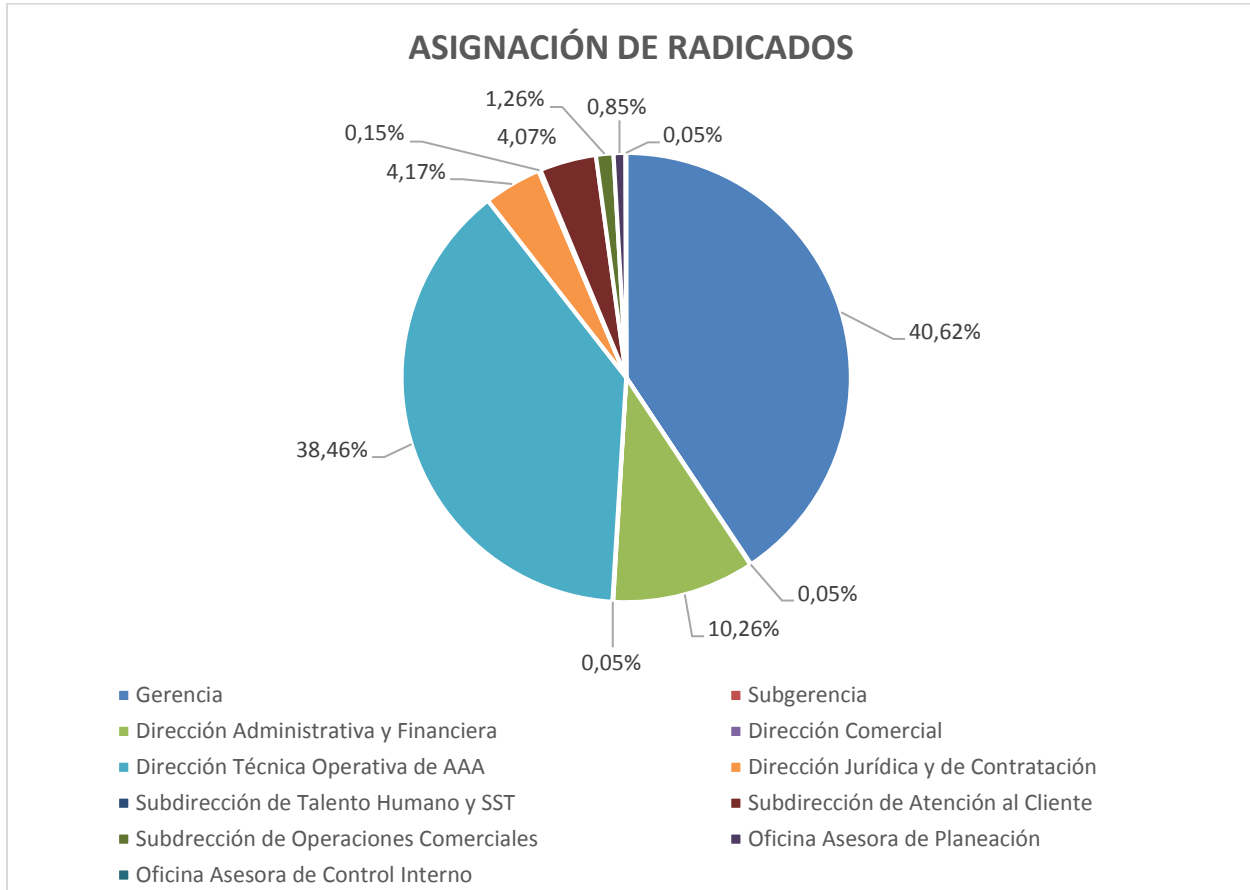
- c) Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- d) Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas.

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 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 primer semestre de la vigencia 2018, en el área de correspondencia, fueron recepcionados 1989 radicados, los cuales fueron asignados así:

Área Asignada	Radicados Asignados
Gerencia	808
Subgerencia	1
Dirección Administrativa y Financiera	204
Dirección Comercial	1
Dirección Técnica Operativa de AAA	765
Dirección Jurídica y de Contratación	83
Subdirección de Talento Humano y SST	3
Subdirección de Atención al Cliente	81
Subdirección de Operaciones Comerciales	25
Oficina Asesora de Planeación	17
Oficina Asesora de Control Interno	1
TOTAL	1989



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Gerencia con un 40.62% seguida de la Dirección Técnica Operativa con un 38.46%, la Dirección Administrativa y Financiera con un 10.26%, Dirección Jurídica y de Contratación con un 4.17%, Subdirección de Atención al Cliente con un 4.07%, Subdirección de Operaciones Comerciales con un 1.26%, Oficina Asesora de Planeación con un 0.85%, Subdirección de Talento Humano y SST con un 0.15%, Subgerencia con un 0.05%, Dirección Comercial con un 0.05%, y la Oficina Asesora de Control Interno con un 0.05%. 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.

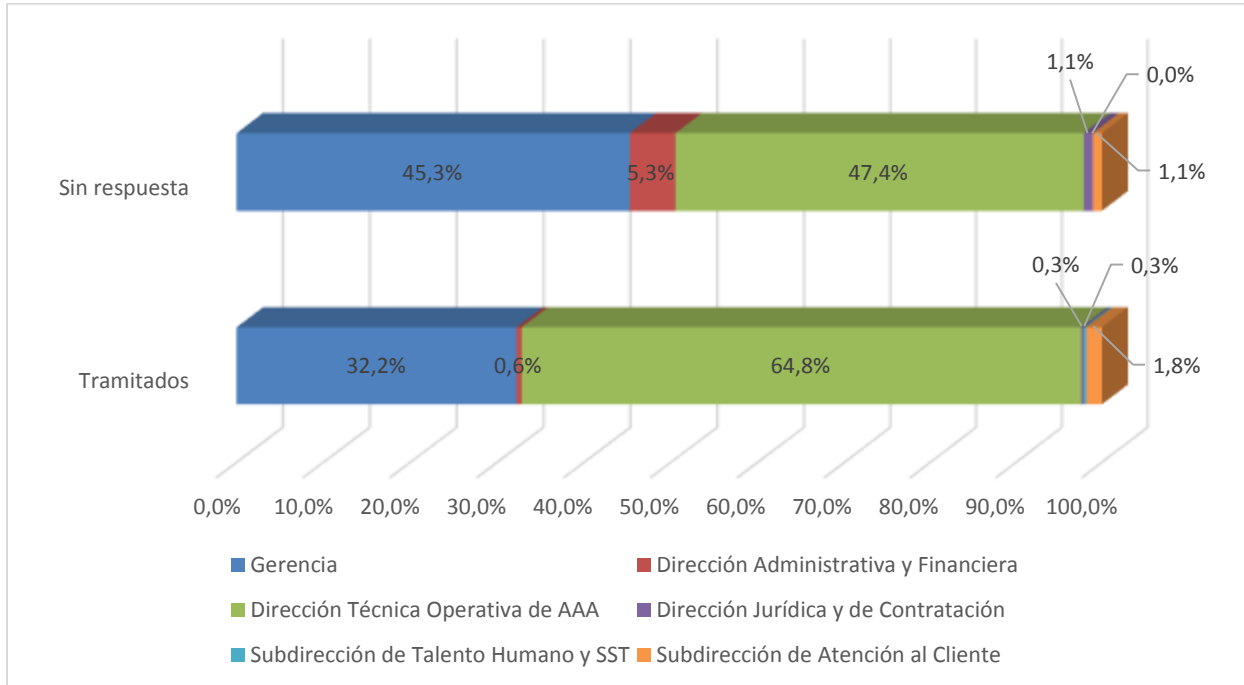
6.2.2. Gestión de Radicados

De los 1989 radicados por áreas, 1467 no aplican respuesta, así:

Área Asignada	Radicados Asignados	No Aplica Respuesta
Gerencia	808	615
Subgerencia	1	1
Dirección Administrativa y Financiera	204	192
Dirección Comercial	1	1
Dirección Técnica Operativa de AAA	765	460
Dirección Jurídica y de Contratación	83	80
Subdirección de Talento Humano y SST	3	2
Subdirección de Atención al Cliente	81	73
Subdirección de Operaciones Comerciales	25	25
Oficina Asesora de Planeación	17	17
Oficina Asesora de Control Interno	1	1
TOTAL	1989	1467

En consecuencia, de los 1989 radicados, 522 radicados requieren respuesta. A continuación se presenta la gestión realizada por cada una de las áreas:

Área Asignada	A Responder	Tramitados	Sin respuesta
Gerencia	193	107	86
Dirección Administrativa y Financiera	12	2	10
Dirección Técnica Operativa de AAA	305	215	90
Dirección Jurídica y de Contratación	3	1	2
Subdirección de Talento Humano y SST	1	1	0
Subdirección de Atención al Cliente	8	6	2
TOTAL	522	332	190



De este modo se puede observar que del total de radicados se han gestionado respuesta al 63.60% del total de recibidos y se encuentran sin respuesta el 36.40 % 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 522 radicados que les aplica respuesta se contestaron 117 en término y 187 respuestas generadas fuera de término, 28 radicados con un documento asociado pero no son respuesta y 190 que aún no tienen respuesta y vencieron los términos.

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