

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA SA ESP

INFORME PQR´s II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P., se permite presentar el informe consolidado de las PQR´s recibidas en la EPC de Cajicá de acuerdo a lo siguiente:

Nombre del informe: Informe seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Periodo: II SEMESTRE 2017

Objetivo: Evaluar la oportunidad y cumplimiento del desarrollo de la oficina de PQR´s para atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios.

Marco legal Artículo 76, Ley 1474 de 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Fuente de información: La información que se presenta a continuación fue tomada del informe que arroja el Sistema SYSMAN, suministrado por la Coordinadora de PQR'S y que se reporta a la Superintendencia de Servicios públicos por el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017.

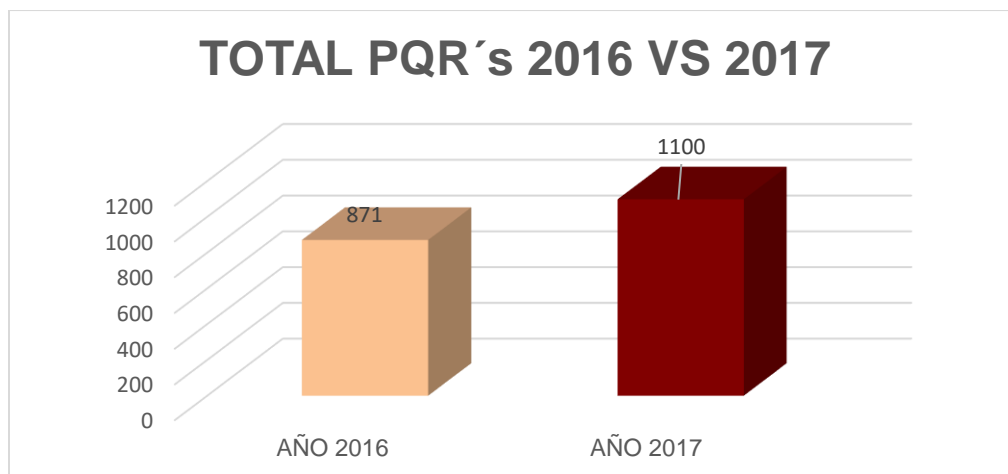


DESARROLLO

1. COMPARACIÓN II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016 vs II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Sistema Sysman y liderada por la Coordinadora de PQR's a continuación se presenta el total de las peticiones radicadas por los usuarios en la entidad en el II semestre del año 2016 y el II semestre del año 2017.

PERIODO	TOTAL PQR's
II SEMESTRE AÑO 2016	871
II SEMESTRE AÑO 2017	1100



De los datos obtenidos se determina que hubo un aumento en las peticiones recibidas respecto del II semestre de la vigencia 2016 vs 2017, el cual presenta una diferencia de 229 peticiones, es decir un incremento del 26% de las peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2017 frente a la vigencia 2016.

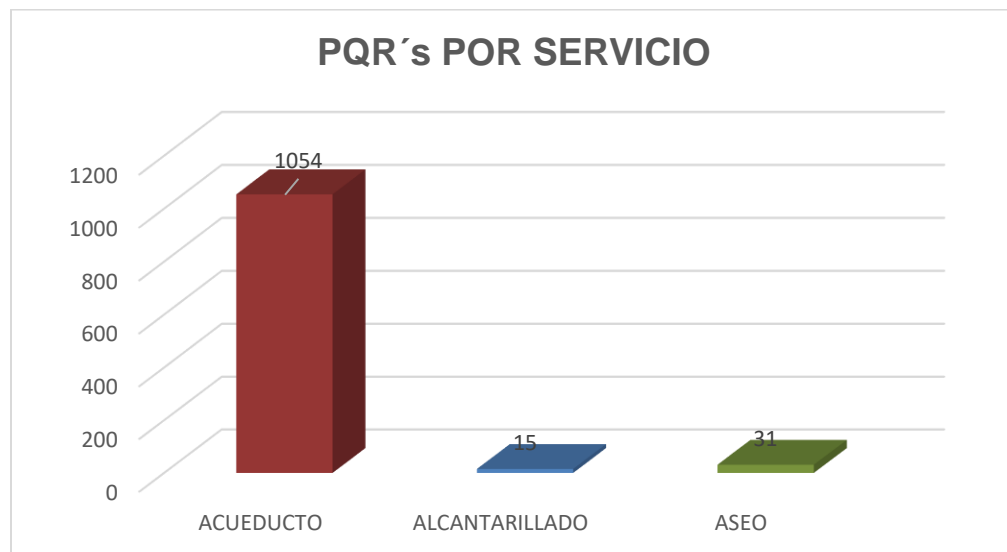


Lo anterior se debe al crecimiento poblacional que se viene presentando en el Municipio de Cajicá por tal motivo el número de suscriptores aumenta mensualmente y así mismo las PQR's.

2. PQR's POR SERVICIO II SEMESTRE 2017

En la siguiente tabla se muestra el total de los PQR's que presentaron los usuarios en cada una de las direcciones técnicas desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.

DIRECCIÓN	TOTAL PQR's	%
ACUEDUCTO	1054	96%
ALCANTARILLADO	15	1%
ASEO	31	3%
TOTAL	1100	100%



De acuerdo a la gráfica se puede observar que durante el II semestre de la vigencia 2017 la Dirección de Acueducto tuvo 1054 peticiones lo que representa el 96% de los PQR's desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, mientras que la Dirección de Alcantarillado tuvo un total de 15 PQR's representando así el 1% de la reclamación y la Dirección de Aseo presento un

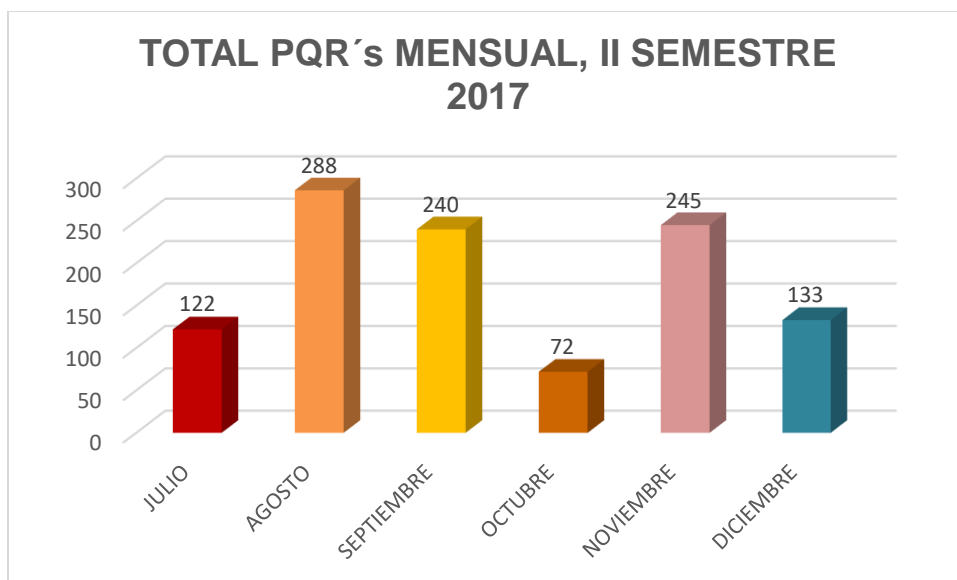


total de 31 PQR's lo que equivale al 3% de la totalidad de PQR's que radicaron los usuarios en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP durante el segundo semestre de 2017.

3. TOTAL PQR's MENSUAL - II SEMESTRE DEL AÑO 2017

A continuación se presenta el total de los PQR's mensual que se recibieron en la entidad desde 01 de julio al 31 de diciembre de 2017.

MES	TOTAL PQR's	PORCENTAJE
JULIO	122	11%
AGOSTO	288	26%
SEPTIEMBRE	240	22%
OCTUBRE	72	7%
NOVIEMBRE	245	22%
DICIEMBRE	133	12%
TOTAL	1100	100%



De la anterior gráfica se concluye que en el mes de agosto se presentó el mayor número de reclamaciones. De igual manera se observa que el mes de



septiembre y octubre tuvo una participación del 22%, lo anterior ya que son meses posteriores a un periodo de facturación y en el cual los usuarios presentan reclamación ante la entidad.

4. DETALLE DE CAUSAL DE PQR's POR SERVICIO

En la siguiente tabla detalla el total de los PQR's por cada servicio y se relaciona la causal que tuvo mayor incidencia en cada dirección por el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2017:

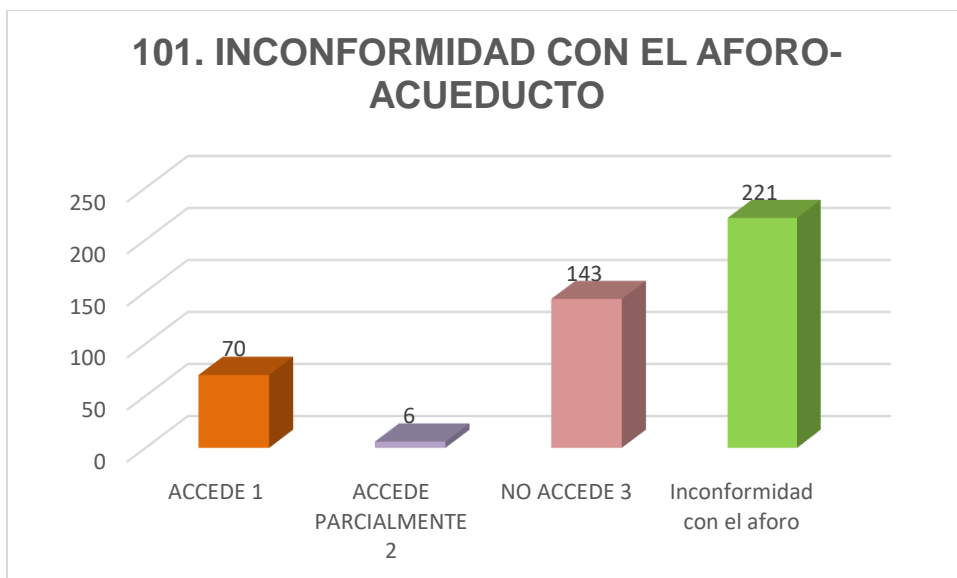
DIRECCIÓN	TOTAL PQR's	%
ACUEDUCTO	1054	96%
ALCANTARILLADO	15	1%
ASEO	31	3%
TOTAL	1100	100%

A continuación se presenta el detalle de causal más representativo por cada servicio durante el II semestre de 2017:

1. ACUEDUCTO

DETALLE DE CAUSAL			TIPO DE RESPUESTA		
CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
101	Inconformidad con el aforo	221	70	6	143
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	724	68	59	594





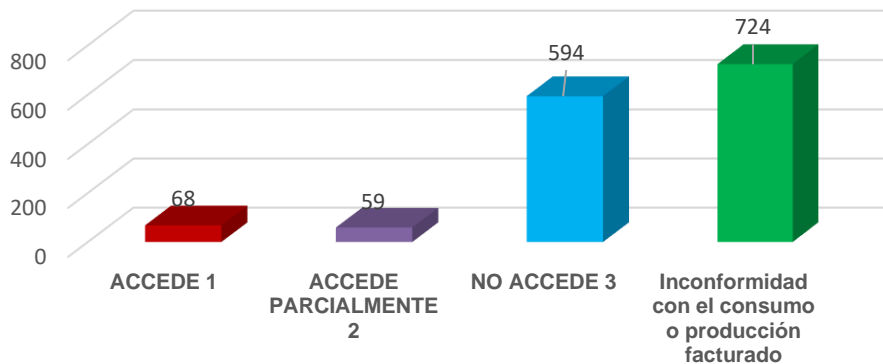
De lo anterior se puede observar que el servicio de Acueducto tuvo en total 1054 peticiones de lo cual 221 PQR's corresponden a la causal N°101- inconformidad con el aforo, equivalente al 21% del total de PQR's.

Por lo anterior también se analiza que de las 221 peticiones se dio como respuesta a los usuarios de la siguiente manera:

- Del 100% de las peticiones con causal N° 101 el 65% de las respuestas fue la N° 3 - No accede, es decir que el prestador no acoge las pretensiones del suscriptor o usuario; seguido por la respuesta N° 1- Accede que representa el 32% en la cual el prestador acoge las pretensiones del suscriptor o usuario y un 3% de las respuestas correspondiente a la N° 2- Accede que es cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.



102. INCONFORMIDAD CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO-ACUEDUCTO



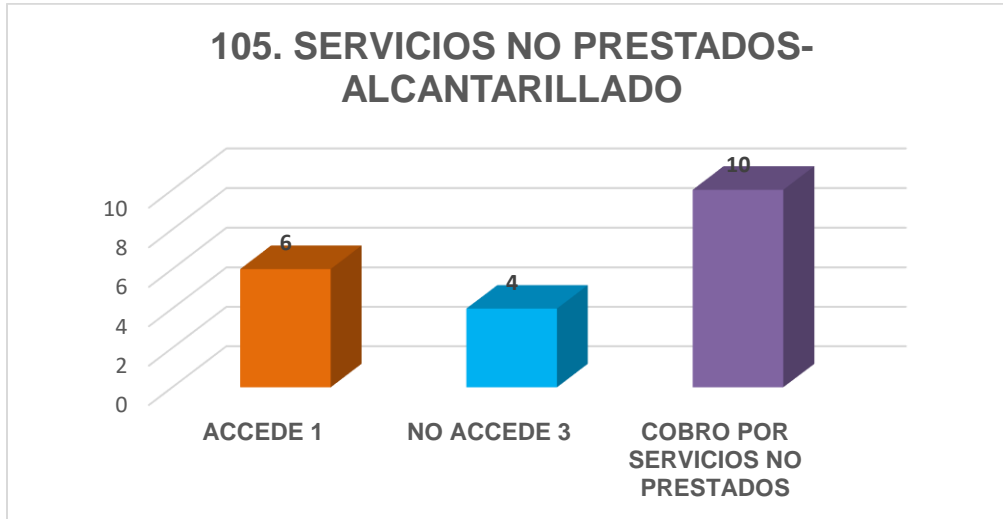
Observando la gráfica se puede determinar que la causal N° 102- Inconformidad con el consumo o producción facturado representa el 69% del total de la reclamación en el servicio de Acueducto; es decir la causal con mayor incidencia en las peticiones. Así mismo se puede observar que de las 724 PQR's radicadas por los usuarios, 594 se les dio respuesta N° 3 - No accede, es decir el 82% en el cual el prestador no acoge las pretensiones del suscriptor o usuario.



2. ALCANTARILLADO

DETALLE DE CAUSAL			TIPO DE RESPUESTA	
CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	ACCEDE 1	NO ACCEDE 3
101	Inconformidad con el aforo	1		1
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	1		1
105	Cobro por no servicios prestados	10	6	4
304	Falla en la prestación del servicio por calidad	3		3





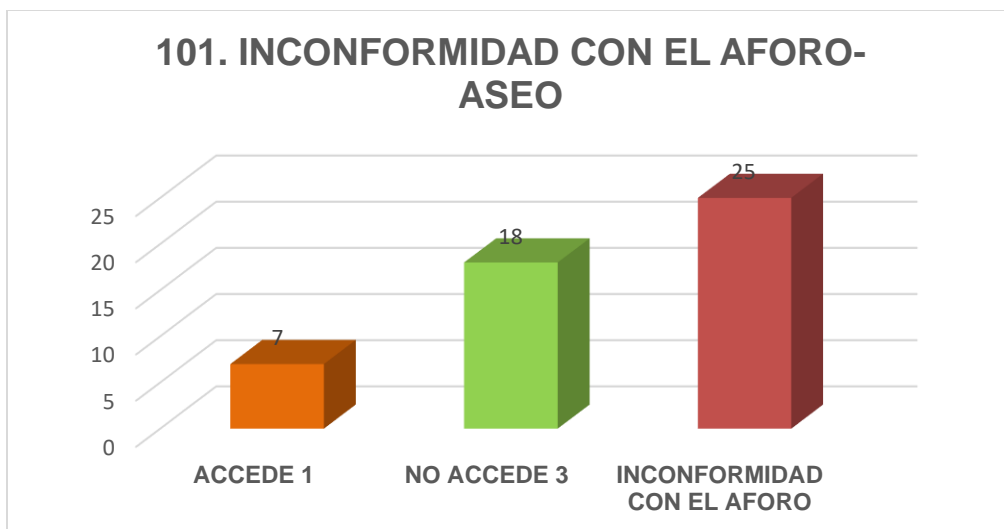
En el servicio de Alcantarillado el cobro por servicios no cobrados fue la mayor causal en la reclamación por parte de los suscriptores y la respuesta N° 3 – Accede representó el 60% de las respuestas, es decir que el prestador acoge las pretensiones del suscriptor.



3. ASEO

DETALLE DE CAUSAL			TIPO DE RESPUESTA	
CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	ACCEDE 1	NO ACCEDE 3
101	Inconformidad con el aforo	25	7	18
117	Estrato incorrecto	6	6	



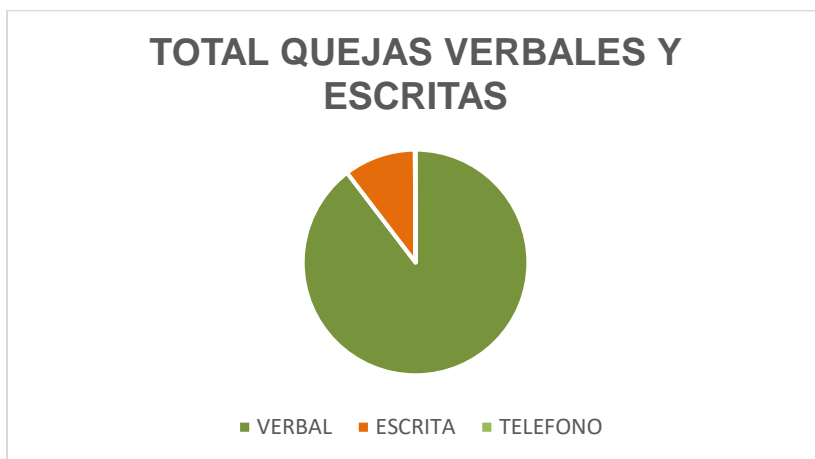


De la gráfica anterior se observa que de las 31 peticiones radicadas por los usuarios en el servicio de Aseo, 25 peticiones corresponden a la causal N° 101 - Inconformidad con el aforo lo que equivale al 81% del total de los PQR's; pero que a su vez la respuesta que se notificó a los usuarios en un 72% fue la N° 3 - No accede, es decir que el prestador no acoge las pretensiones del usuario.



5. QUEJAS VERBALES Y ESCRITAS

A continuación se detalla el total de las quejas verbales y escritas que presentan los usuarios en la EPC Cajicá.



De la anterior gráfica se puede observar que los usuarios prefieren presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de manera verbal directamente en la entidad.

6. TOTAL PQR's CON RESPUESTA



Se puede determinar que de los 1100 PQR's que se radicaron en la entidad solo 4 reclamaciones no se les dio respuesta.

7. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

De la relación entregada por el auxiliar administrativo de ventanilla única por el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, se encontraron 6 números de radicados es los cuales se especificaba como libre, es decir no presentaban entrada de ningún documento, para lo cual se adjunta la imagen de la observación.



FECHA RECIBIDO	USUARIO Y/O ORGANISMO PETICIONARIO	PETICION	RAD	ENCARGADO DE RESPONDER
2017/11/16	LIBRE	LIBRE	1574	LIBRE
2017/11/16	LIBRE	LIBRE	1579	LIBRE
2017/11/17	LIBRE	LIBRE	1590	LIBRE
2017/11/21	LIBRE	LIBRE	1604	LIBRE
2017/11/21	LIBRE	LIBRE	1609	LIBRE
2017/12/12	LIBRE	LIBRE	1739	LIBRE




SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. Frente a la causal de mayor participación en el servicios de Acueducto - inconformidad consumo o producción facturado se recomienda a quien a la dirección competente el fortalecimiento de la estrategia para que los usuarios tengan conocimiento de los motivos (actualización del medidor, actualización de las tarifas, fugas perceptibles e imperceptibles) las cuales generan el aumento en el cobro de los servicios en cada periodo disminuyendo así la insatisfacción de los usuarios.
2. En la causal de mayor representación que se presenta en el servicio de aseo, la oficina de control interno recomienda que antes de entregar la información al jefe de facturación se realice por parte de esta dirección una verificación de la información que entregan los aforadores minimizando así reclamaciones por parte de los usuarios.
3. Se recomienda la prioridad de implementar el sistema Sysman para correspondencia ya que el registro que se lleva en la base de datos a través de un archivo permite dejar filas sin diligenciar, es decir número de radicados sin utilizar, y esto puede conllevar a manejos no adecuados de la información.



El presente informe será radicado en la oficina de la gerencia y se realizara la publicación en la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, lo anterior en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.

Cordialmente,


MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS
Jefe de control interno
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP

