



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQR's

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICA S.A. E.S.P.

INFORME PQR's SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018

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 PQR's.

Periodo: Primer Semestre 2018

Objetivo: Evaluar la oportunidad y cumplimiento del desarrollo de la oficina de PQR's para atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios, así como determinar la reclamación con el mayor índice.

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.

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 el Jefe de Informática, la cual se reporta a la Superintendencia de Servicios Públicos por el periodo comprendido entre el 1ro de enero y 30 de junio de 2017 y 2018.



SC-CER253874



GP-CER253870



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



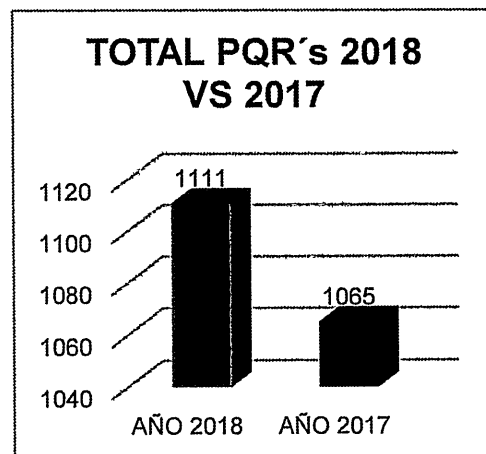
Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

DESARROLLO

1. COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017 vs PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Sistema Sysman; a continuación se presenta el total de las peticiones radicadas por los usuarios en la entidad durante el primer semestre del año 2017 y el primer semestre del año 2018.

VIGENCIA	TOTAL PQR's
AÑO 2017	1.065
AÑO 2018	1.111



De los datos obtenidos se determina que hubo un aumento del 4% en las peticiones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2018 versus lo recibido en el 2018.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca

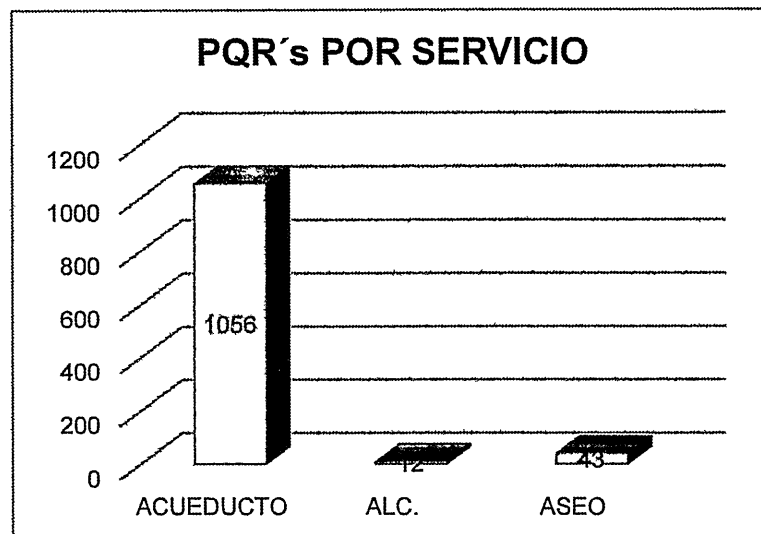


Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

2. PQR's POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2018

En la siguiente tabla se muestra el total de los PQR's que presentaron los usuarios en cada una de las direcciones técnicas por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

DIRECCIÓN TÉCNICA	TOTAL PQR's	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	1056	95%
ALCANTARILLADO	12	1%
ASEO	43	4%
TOTAL	1.111	100%



De acuerdo a la gráfica se puede observar que durante el primer semestre de la vigencia 2018 la Dirección de Acueducto tuvo 1056 peticiones lo que representa el 95% de los PQR's desde el 01 de enero al 30 de junio de 2018, mientras que la Dirección de Alcantarillado tuvo un total de 12 PQR's representando así el 1% de la reclamación y la Dirección de Aseo presento un total de 43 PQR's lo que equivale al 4% de la totalidad de PQR's que radicaron los usuarios en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. durante el primer semestre de 2018.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca

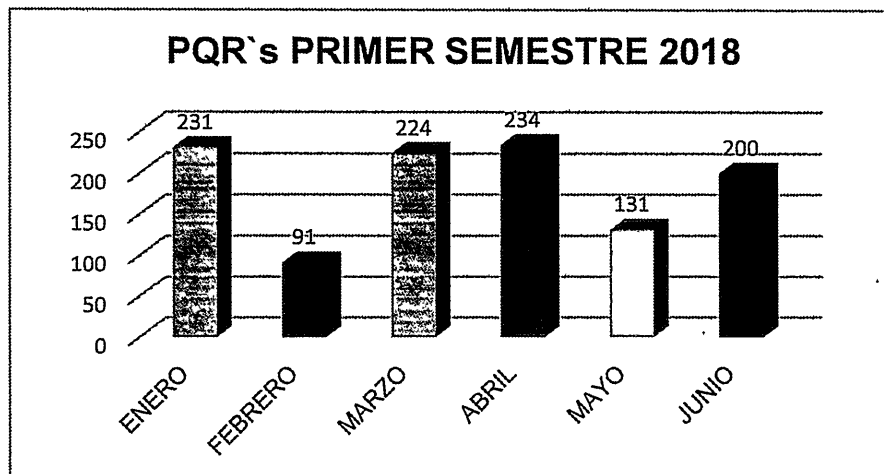


Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

3. TOTAL PQR's MENSUAL, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

A continuación se presenta el total de los PQR's mensual que se recibieron en la entidad desde 01 de enero al 30 de junio de 2018.

MES	TOTAL PQR's	PORCENTAJE
ENERO	231	21%
FEBRERO	91	8%
MARZO	224	20%
ABRIL	234	21%
MAYO	131	12%
JUNIO	200	18%
TOTAL	1.111	100%



De la anterior gráfica se concluye que durante los meses de enero, marzo, abril y junio fueron los de mayor índice de reclamación por parte de los usuarios, seguido de febrero y mayo.

4. DETALLE DE CAUSAL DE PQR's POR SERVICIO

La siguiente tabla detalla el total de los PQR's por cada servicio y se relaciona la causal que tuvo mayor incidencia en cada uno por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2018.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

DIRECCIÓN	TOTAL PQR's	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	1056	95%
ALCANTARILLADO	12	1%
ASEO	43	4%
TOTAL	1.111	100%

A continuación se presenta el detalle de causal más representativo por cada servicio durante el primer semestre de 2018:

1. ACUEDUCTO

CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
101	Facturación- Inconformidad con el aforo.	174	62	5	107
102	Facturación-Inconformidad con el consumo o producción facturado.	756	46	57	653
108	Facturación-Entrega inoportuna o no entrega de la factura.	4			4
118	Facturación-Clase de uso incorrecto.	7	2		5
119	Facturación-Tarifa incorrecta	1			1
303	Prestación-Falla en la prestación del servicio por continuidad.	107	4		103
304	Prestación-Falla en la prestación del servicio por calidad.	7			7
401	Prestación-Fallas en la conexión del servicio.	1			1
TOTAL		1056	114	62	880

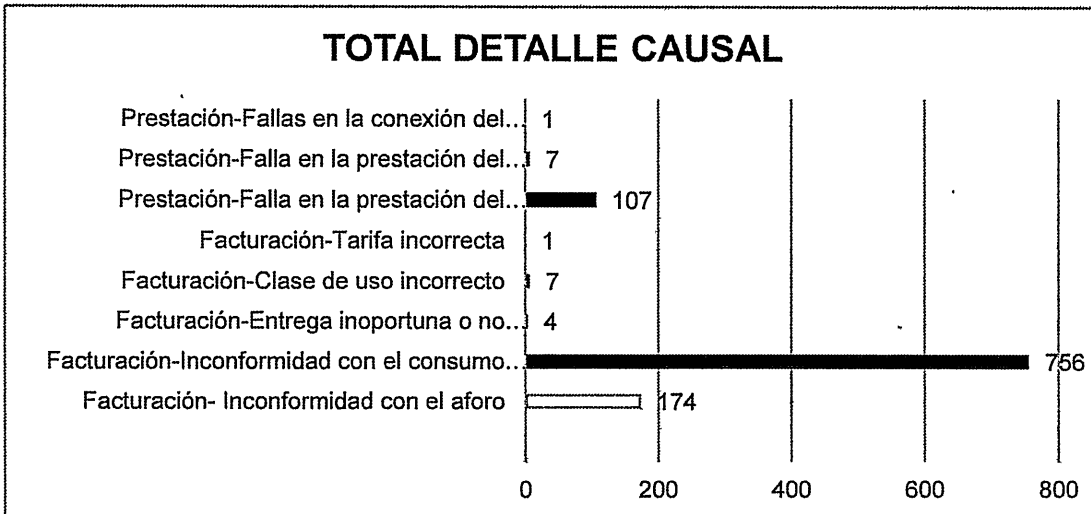


CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

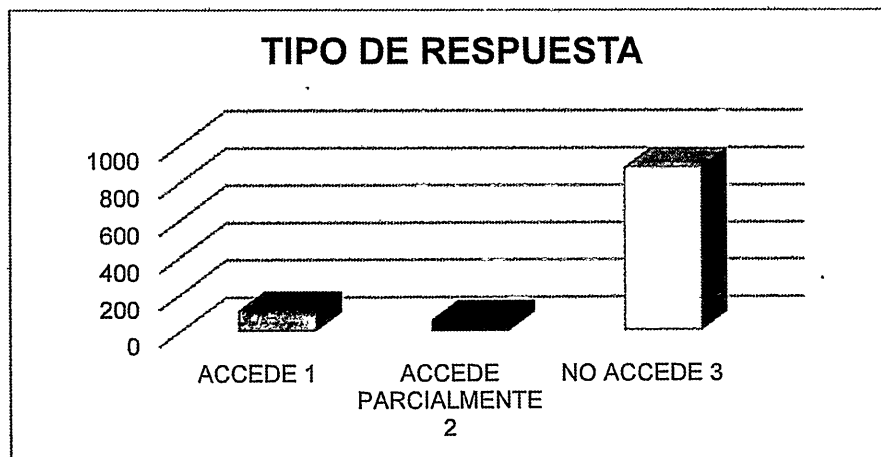
NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.



De lo anterior se puede observar que el servicio de Acueducto tuvo en total 1056 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente manera: la causal de mayor representación es la N°102- Inconformidad con el consumo o producción facturado que corresponde al 72% del total de PQR's; así mismo se observa que la segunda queja más representativa corresponde al 16% que es 102-Inconformidad con el aforo, seguida de la N° 303-Falla en la prestación del servicio por continuidad con el 10% de participación.



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que de las 1056 peticiones interpuestas por los usuarios se dio como respuesta de la siguiente manera:



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multifamiliar, Cajicá, Cundinamarca

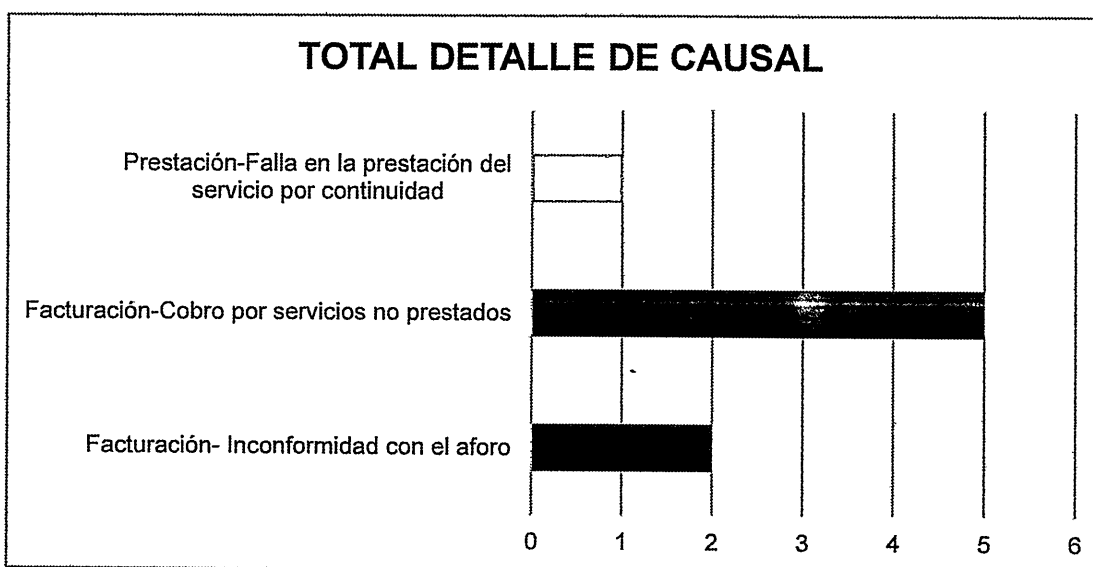


Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

Del 100% de las peticiones el 83% corresponde a la respuesta 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 11% en la cual el prestador acoge las pretensiones del suscriptor o usuario y un 6% de las respuestas corresponde a la N° 2- Accede; que es cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.

2. ALCANTARILLADO

CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA	
			ACCEDE 1	NO ACCEDE 3
101	Facturación- Inconformidad con el aforo.	2	1	1
105	Facturación-Cobro por servicios no prestados.	5	3	2
303	Prestación-Falla en la prestación del servicio por continuidad.	1	0	1



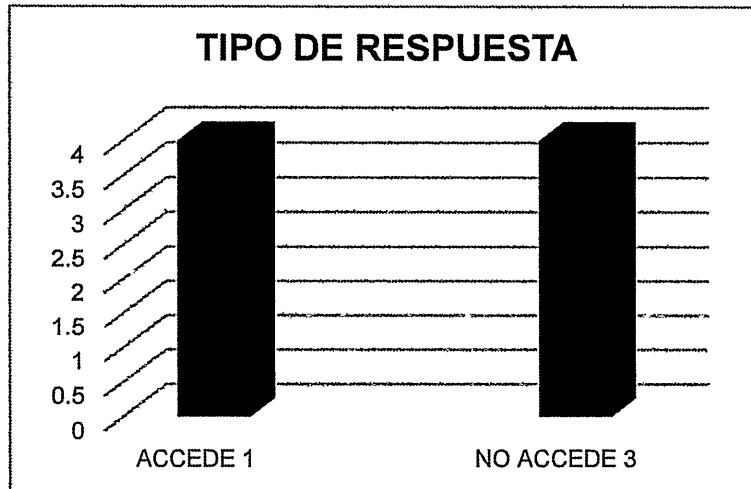
NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epccajica.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.



En el servicio de Alcantarillado se recibieron 8 quejas por parte de los usuarios y la mayor reclamación corresponde a 5 usuarios con la causal N° 105 - Cobro por servicios no prestados, la segunda corresponde a 2 usuarios N° 102 - Inconformidad con el aforo y por último una reclamación N° 303- Falla en la prestación del servicio por continuidad.



En las respuestas entregadas a 4 usuarios fue la tipo N° 1- Accede, es decir el prestador acoge las pretensiones del suscriptor o usuario y el las otras 4 correspondiente a la respuesta tipo N° 3 - No accede, es decir que el prestador no acoge las pretensiones del usuario.



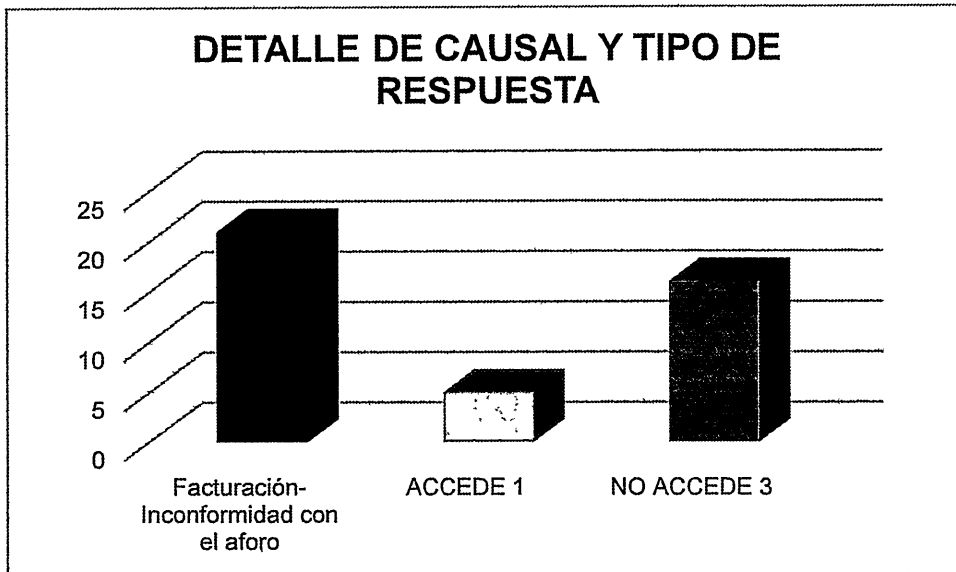
3. SERVICIO DE ASEO

CODIGO CAUSAL	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA	
			ACCEDE 1	NO ACCEDE 3
101	Facturación- Inconformidad con el aforo.	21	5	16



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
 empresa_epc@yahoo.es
 empresa_epc@epccajica.gov.co
 www.epccajica.gov.co
 Teléfonos: 8662845-8796531
 Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
 Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



De la gráfica anterior se observa que de las 21 peticiones radicadas por los usuarios en el servicio de Aseo, corresponden a la causal N° 101 - Inconformidad con el aforo; pero que a su vez la respuesta que se notificó a 16 usuarios fue la correspondiente a la N° 3 - No accede, es decir que el prestador no acoge las pretensiones del usuario y a los 5 usuarios restantes se dios como tipo respuesta N° N° 1- Accede, es decir el prestador acoge las pretensiones del suscriptor o usuario.

OBSERVACIÓN

El sistema Sysman no se encuentra parametrizado para que un PQR's no se genere doble vez a una sola cuenta con la misma causa en un periodo determinado. Lo anterior en razón a que se verifico la relación de los PQR's del 01 de enero al 30 de junio de 2018, en la cual se observa ocho (8) PQR's anulados generando así un aumento en la sumatoria de los PQR's de determinado periodo.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que frente a las diferentes causales de mayor representación en la dirección de acueducto que es Inconformidad con el consumo o producción facturada, inconformidad con el aforo y falla en la prestación del servicio por continuidad son las que generan la mayor reclamación por parte de los usuarios en la empresa. Para que desde los programas que maneja la empresa se revise una estrategia que coadyuve a que los usuarios ahorren agua y entiendan que los subsidios han ido disminuyendo, esto con el fin de disminuir los PQR's.
2. En la causal de mayor representación en el servicio de aseo, se recomienda realizar seguimiento a la liquidación de los aforadores, con el fin de minimizar la inconformidad por parte de los usuarios al momento de entregar la factura.
3. Para que se revise el Sistema y no permita la duplicación de PQR's a una cuenta con la misma causa en un mismo periodo.



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 S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca