

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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS

I SEMESTRE VIGENCIA 2021

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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la EPC de Cajicá de acuerdo a lo siguiente:

Nombre del informe: Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQR's.

Periodo del seguimiento: Primer Semestre, vigencia 2021.

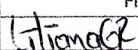
Objetivo: Evaluar la oportunidad y el cumplimiento del desarrollo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios.

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"*.

Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

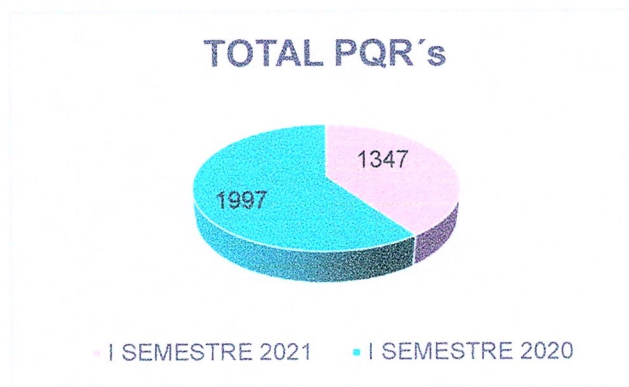
Decreto 491 de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*.

Fuente de información: La información que se presenta a continuación fue tomada del informe que genera el Sistema SYSMAN, suministrado por la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única, la cual se reporta a la Superintendencia de Servicios Públicos por el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2021.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

1. TOTAL PQRS - OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

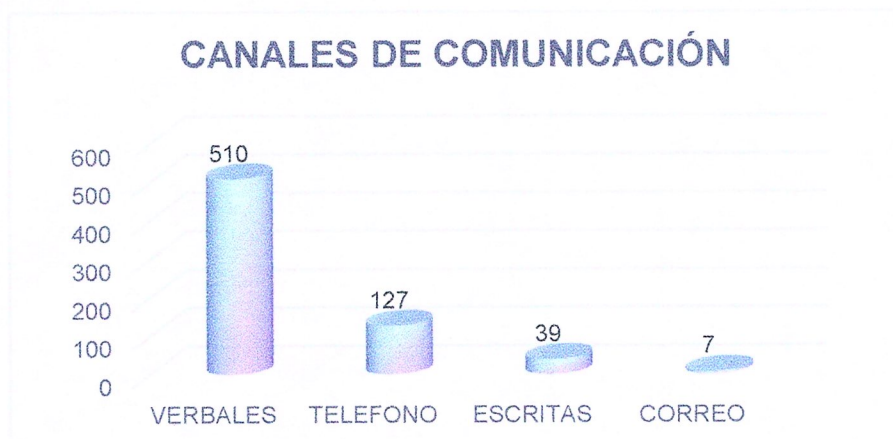
1.1. COMPARATIVO PQRS - I SEMESTRE 2021 VS 2020



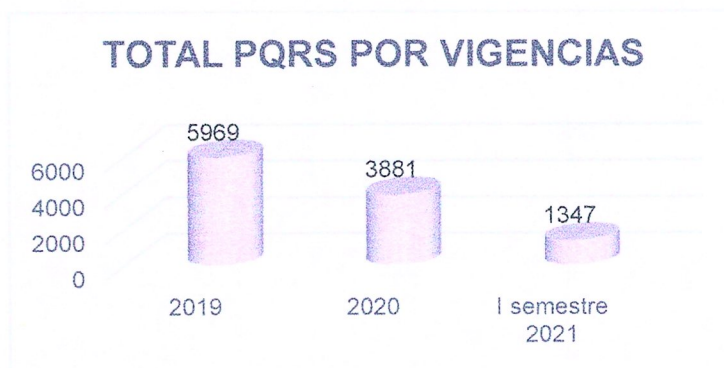
De acuerdo a la gráfica, se observa una disminución de 650 reclamaciones recibidas en el primer semestre de 2021 versus el primer semestre de 2020, es decir, un **33%** menos de reclamaciones y peticiones de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad.

1.2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los usuarios radican su PQRS a través de los diferentes canales de comunicación y para esta ocasión que nos atañe primer semestre de 2021, se observa que las PQRS verbales son las de mayor porcentaje.



1.3. RELACIÓN PQRS AÑO 2019, 2020 Y I SEMESTRE 2021.



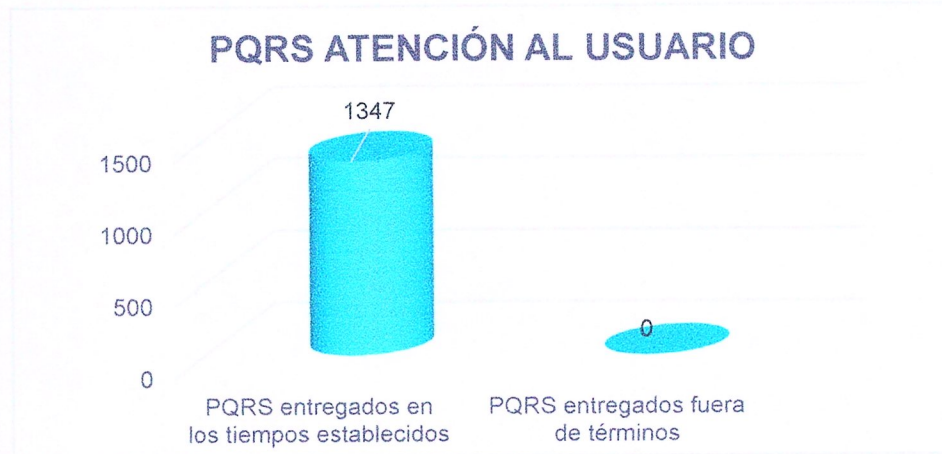
RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	<i>Liliana Rojas</i>
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Teniendo en cuenta los datos históricos sobre las peticiones, quejas y reclamos, se observa que la entidad recibe en promedio un total de 4.925 PQRS.

1.4. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE LOS PQRS.

De los **PQRS** radicados a través de la oficina de atención al usuario durante el I semestre de 2021, se dio respuesta al 100% en los tiempos establecidos por la ley.



1.5. TOTAL RECLAMACIÓN POR CADA SERVICIO (AAA).

A continuación, se detalla el total de la reclamación que presentaron los usuarios por cada uno de los servicios que presta la entidad durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2021.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

De la anterior gráfica, se observa que el servicio de Acueducto presenta el mayor porcentaje sobre el total de la reclamación ya que es el **87%**, luego está el servicio de Alcantarillado con el **8%** y por último el servicio de Aseo que es el **5%** sobre el total de la reclamación.

1.6. CAUSALES DE RECLAMACIÓN POR SERVICIO

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	<i>Liliana Rojas</i>
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

A continuación, se presenta la relación de las causales con mayor y menor reclamación de cada uno de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo en el I semestre de la vigencia 2021.

SERVICIO DE ACUEDUCTO - CAUSALES CON MAYOR RECLAMACIÓN.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

El servicio de acueducto presenta un total de **970** reclamaciones de las cuales se observan las de mayor representación durante el I semestre de la vigencia 2021.

Inconformidad con la medición del consumo: presenta 842 reclamaciones, es decir el **87%** del total de la reclamación del servicio de acueducto.

Es así, que luego de las visitas que realiza la entidad se ratificó la lectura al 94% de las reclamaciones, es decir a 795 usuarios. El restante 6% corresponde a 47 usuarios de los cuales si se realizaron correcciones de lectura.

Interrupciones en la prestación del servicio: presenta un total de 114 reclamaciones; sin embargo, luego de las verificaciones efectuadas por la Dirección, se constata que dichas interrupciones que establecen los usuarios corresponden a bajas en la presión del servicio y en otras ocasiones la interrupción es porque el usuario no cuenta con tanque de reserva que permita garantizar la continuidad en la vivienda dada por la baja presión.

➤ **SERVICIO DE ACUEDUCTO - CAUSALES CON MENOR RECLAMACIÓN.**



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	<i>Liliana Rojas</i>
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

Las causales que se observan en la gráfica de menor reclamación en el servicio de acueducto son 14 reclamaciones las cuales corresponden al 1% del total de la reclamación del servicio que al verificar las respuestas dadas por la entidad la entidad no acogió las pretensiones del usuario.

➤ **SERVICIO DE ALCANTARILLADO**



Fuente: Oficina de PQRS

Falla en la prestación por continuidad: De acuerdo a seguimiento en la Dirección de Alcantarillado se estableció que de los 86 usuarios que presentaron esta reclamación la entidad acogió las pretensiones de 22 usuarios el restante que son 64 usuarios, es decir el 74% luego de que la Empresa realizará las visitas se estableció que la reclamación no tenía lugar dado que era porque los predios contaban con pozo séptico y no le habían hecho mantenimiento.

Cobro por servicio no prestado: para I semestre de 2021 se presentó una (1) reclamación ya que se le estaba cobrando al usuario el servicio y al realizar la visita se constató que este contaba con pozo séptico.

➤ **SERVICIO DE ASEO**



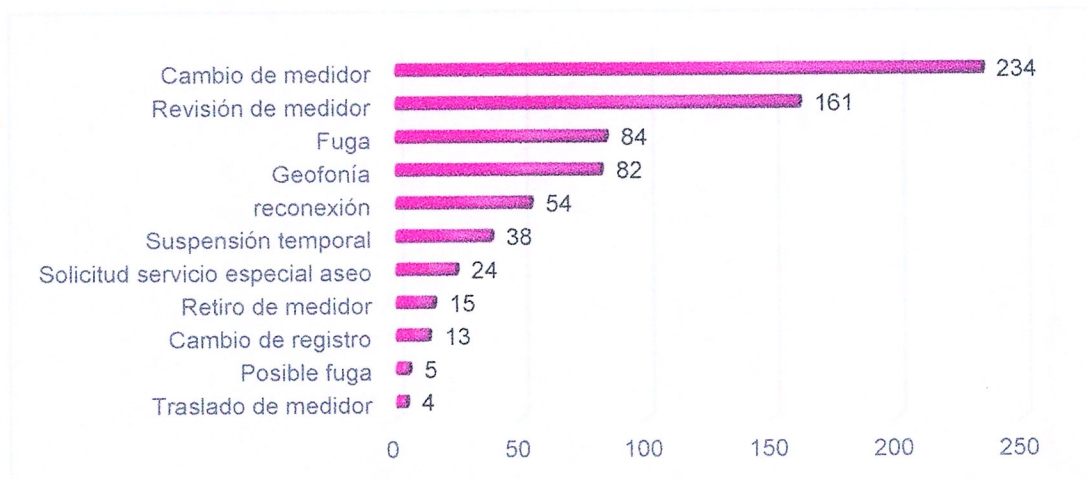
Fuente: Oficina de PQRS

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	<i>Liliana Rojas</i>
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

Inconformidad con el aforo: presenta 42 reclamaciones, sin embargo, luego de que la entidad realizó las visitas correspondientes se ratificó el aforo a 28 usuarios que corresponden al 67% del total ya que la entidad No Accede a la reclamación del usuario y el restante corresponde a 13 usuarios a quienes si se modificó el aforo del servicio de aseo.

Inconformidad con el consumo: de las 12 reclamaciones que presentaron los usuarios 7 respuestas fueron ratificadas y el restante reclamaciones se acogieron las pretensiones de los usuarios.

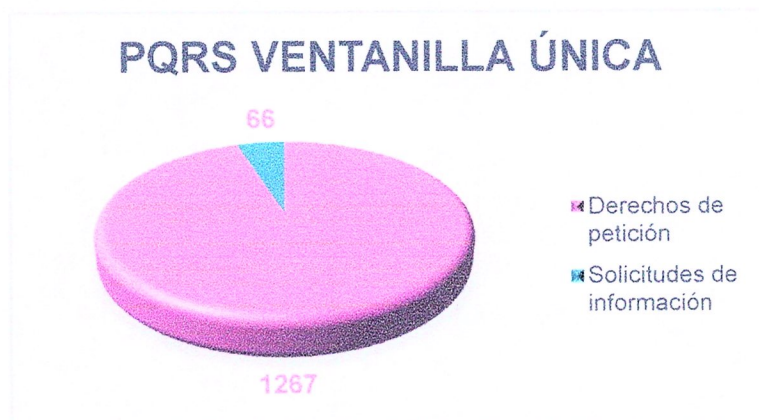
1.7. PETICIONES



Fuente: Oficina de PQRS

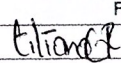
El total de las peticiones presentadas por parte de los usuarios en la entidad en el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2021 corresponde a un total de 714, las cuales fueron atendidas en su totalidad por la entidad en los tiempos establecidos.

2. PQRS RADICADOS A TRAVÉS DE LA OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA



Fuente: Oficina de Ventanilla Única

Del total de los oficios radicados a través de la oficina de Ventanilla Única, se observa que los usuarios radicaron un total de 1.333 PQRS que corresponden a solicitudes de información y derechos de petición.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

2.1. DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE LOS PQRS.

En el primer semestre de la vigencia 2021 se dio respuesta al 100% de los PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se resalta el compromiso de las Direcciones Técnicas y Administrativas ya que se dio respuesta al 100% de los PQRS en los términos establecidos por la Ley tanto los que se reciben a través de la oficina de ventanilla única como los que se reciben a través de la oficina de atención al usuario.
2. Tener en cuenta la Resolución N° SSPD -20188000076635 de 2018 a fin de que se actualice en el Sistema Sysman el nombre de las causales de reclamación a que haya lugar en los tres servicios AAA, ya que la causal "*falla en la prestación por continuidad*" para el servicio de alcantarillado fue modificada en el anexo de la resolución y ahora se llama *Interrupciones en la prestación del servicio*. Esta recomendación ya se había establecido en el informe del II semestre de la vigencia 2020.
3. Analizar detalladamente el significado de cada causal una vez se esté ingresando el PQRS al sistema Sysman, de tal forma, que, la inconformidad que presente el usuario se entienda y no altere los informes y/o indicadores de los procesos. Lo anterior, ya que en el seguimiento se observó que para el servicio de alcantarillado se emitieron reclamaciones con "*Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado*" y al verificar con la Dirección Técnica no se encontró coherencia de esta causal con el servicio.
4. Dictar una capacitación al personal de atención al usuario para que conozcan la Resolución N° SSPD -20151300054575 de 2015 y el Anexo de la misma en la cual explican cada una de las causales y la descripción a tener en cuenta para crear el PQRS correctamente en el sistema.
5. Al área de ventanilla única se recomienda verificar las bases de datos de los oficios de entrada y salida respecto de las fechas de alerta, lo anterior ya que se evidenció que algunas fechas límites de respuesta se encontraban con menor o mayores días como fecha máxima para dar la respuesta.

Atentamente,



MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS
Jefe de Control Interno
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Revisó	JEFE DE CONTROL INTERNO	LILIANA GARCÍA ROJAS	
Aprobó			

Los firmantes, manifestamos expresamente que se ha elaborado, revisado y aprobado el presente documento administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones, constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.