


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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS - PQRS**

PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

OCTUBRE DE 2023

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

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.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS- PQRS

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) es la consolidación de las peticiones y/o felicitaciones recibidas a través de la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, con el fin de formular recomendaciones a la Alta Gerencia y al líder del proceso propendiendo así al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y cumplimiento respecto a la atención eficaz y oportuna para atender las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que allegan los usuarios a la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. de acuerdo con la normatividad vigente y la promesa de valor implementada por la entidad.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento corresponde al periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con la información suministrada por la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única y se conforma de la siguiente manera:

- ✓ **Primera parte:** teniendo en cuenta que las ESP son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos, se detallara las reclamaciones y peticiones presentadas por los usuarios en la entidad. A su vez estas se clasifican de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y se reportan a la plataforma del Sistema Único de Información - SUI.
- ✓ **Segunda parte:** solicitudes y derechos de petición radicados por los usuarios a través de la oficina de ventanilla única de correspondencia, indicador de PQRS y encuesta de satisfacción.

5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- ✓ Ley 142 de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS	
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.			

- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. 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".
- ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función"

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única de correspondencia cuenta con diferentes medios para la recepción de los PQRS, tales como: verbales, escritos, telefónicos y virtuales a través de la página web y correo electrónico.

- *Página web:* <https://www.epccajica.gov.co/>
- *Correo electrónico:* atencion.usuario@epccajica.gov.co
- *Línea telefónica fija y móvil de atención al usuario:* 3105656959-8796531
- *Líneas de emergencia:* Acueducto: Cel. 3114815558 - Aseo: Cel. 3114809319 - Alcantarillado: Cel. 3107981343.
- *Atención:* Modalidad presencial en las instalaciones de la empresa.
- *Buzón de sugerencias.*

7. SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá presta los servicios de:

- Acueducto.
- Alcantarillado.
- Aseo.
- Servicios complementarios.

8. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

A través de la oficina de atención al usuario se reciben los PQRS correspondientes a la prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo las cuales se reportan a la Superintendencia de Servicios Públicos.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	JEFE DE CONTROL INTERNO	MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS	
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.			

8.1. RECLAMACIONES RADICADAS EN LA ENTIDAD.

A continuación, se detalla el total de los PQRS que son reportados a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI el cual es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

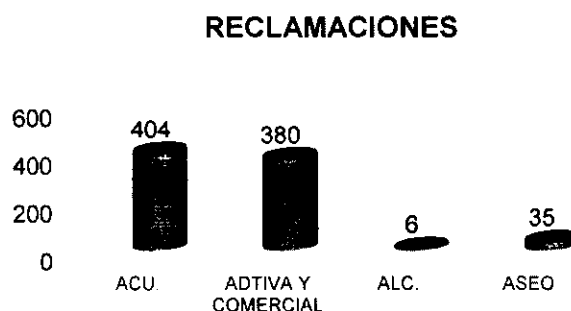
Ítem	PERIODO			
	Enero - Febrero	Marzo - Abril	Mayo - Junio	TOTAL
Reclamaciones	356	148	321	825
Peticiones	206	290	286	782
				1607

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

De las 1607 peticiones y reclamaciones radicadas en la entidad durante el periodo enero a junio, se observa que el 51% corresponde a reclamaciones y el 49% restante corresponde peticiones (cambios de medidor, suspensión, reconexión, entre otras) que presentan los usuarios de acuerdo con los servicios que presta la entidad y el periodo que mas PQRS radicaron fue en el periodo enero-febrero.

8.2. TOTAL, RECLAMACIÓN.

A continuación, se detalla el total de las reclamaciones discriminado por proceso.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Desde el mes de abril de 2023, se realizó el traslado de algunos procedimientos a la dirección administrativa y comercial. Por lo anterior, se detalla este proceso en los indicadores de los PQRS.

Por lo anterior, la gráfica muestra que el servicio de Acueducto representa el **49%** de la reclamación luego se encuentra la dirección administrativa y comercial con el **46%**. En tercer lugar, se encuentra la dirección de aseo el **4%** y por último se encuentra la dirección de Alcantarillado con el **1%**.

8.3. RESPUESTA RECLAMACIONES VENCIDAS

Dirección	Periodo		
	Enero - Febrero	Marzo - Abril	Mayo - Junio
Administrativa y comercial	N/A	1	0
Acueducto	133	16	7
Total	133	17	7

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

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.

En el primer semestre de la vigencia 2023, se dio respuesta fuera de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, lo cual es un riesgo ya que esto puede generar silencios administrativos positivos para la entidad.

9. INDICADOR DE ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN AL USUARIO									
PQR'S atendidos en términos de ley	90-95%	95%	Bimensual	63%		89%		98%	
Resultados encuesta satisfacción de usuario	70%	80%	Anual	N/A					

1. La meta del indicador "PQR'S atendidos en términos de ley" se debe actualizar con cumplimiento del 100% ya que la Ley 1755 de 2015, establece los términos de respuesta para todos los PQRS.

El área de atención al usuario presentó un incumplimiento de las metas en el periodo enero - febrero, marzo - abril y julio - agosto de 2023, de los cuales únicamente se implementó plan de mejoramiento para el periodo julio-agosto de 2023. Los periodos enero - febrero, marzo - abril no cuentan con acciones por el incumplimiento de las metas.

2. El indicador de "resultados encuesta de satisfacción de usuario" de la vigencia 2023, no se ha realizado la medición, teniendo en cuenta que la frecuencia del mismo es anual. Sin embargo, se recomienda actualizar la frecuencia de medición con el fin de que sea más constante y permita generar acciones eficaces ante la insatisfacción por parte de los usuarios.

10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

META AVANCE DE ENCUESTAS ESTUDIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE			
Meta	Encuestas realizadas	Porcentaje de cumplimiento	Encuestas faltantes
1037	147	14,18%	890

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

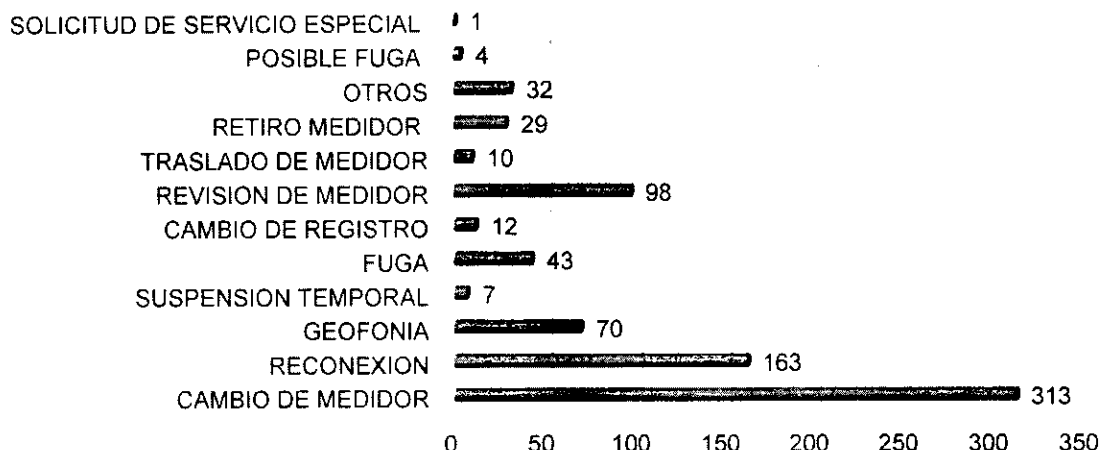
Para la vigencia 2023, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. debe realizar 1037 encuestas de satisfacción. De las cuales a fecha 04 de octubre de 2023, se encuentra un avance del 14%, es decir, que se han aplicado 147 encuestas de satisfacción lo cual es un porcentaje muy bajo teniendo en cuenta que la Guía de medición de satisfacción al cliente con código COAPGU-02 versión 01 establece que el tiempo para realizar la aplicación de las encuestas comprende el periodo del mes de abril hasta el mes de septiembre de cada vigencia.

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

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.

11. PETICIONES

PETICIONES



Fuente: Oficina de atención al usuario.

De las peticiones presentadas por parte de los usuarios en el primer semestre de la vigencia 2023, corresponde a un total de 782, de las cuales el cambio de medidor con el 40% fue el trámite y/o petición que más solicitaron los usuarios.

Los canales a través de los cuales los usuarios radicaron sus peticiones son los siguientes:

Canal de recepción	Periodo		
	Enero-Febrero	Marzo - Abril	Mayo - Junio
Escritas	35	9	259
Verbales	142	262	21
Teléfono	15	12	2
Correo	14	7	4
TOTAL	206	290	286

Fuente: Técnico de atención al usuario

12. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.

La oficina de ventanilla única se encarga de recibir todos los PQRS que presentan los usuarios y que corresponde a la prestación de los servicios que presta la EPC o solicitud de información u otros.

12.1. DETALLE DE RADICADOS EN LA ENTIDAD.

A continuación, se detalla los PQRS que radicaron los usuarios a través de la oficina de ventanilla única.

Tipo de requerimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Comunicaciones	4	7	6	5	6	13	41
Denuncia	0	0	0	1	0	0	1

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

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.

Petición	210	330	260	217	209	237	1463
Queja	18	4	12	3	7	10	54
Reclamo	111	352	77	167	78	323	1108
Solicitudes	6	2	0	0	0	14	22
Tutela	6	7	0	0	1	0	14
TOTAL	355	702	355	393	301	597	2703

Fuente: Técnico de ventanilla única.

La entidad recibió un total de 2703 PQRS en el primer semestre de 2023, de los cuales el 54% corresponde a peticiones y el 41% a reclamaciones.

En el primer semestre de 2023, se recibieron 14 tutelas las cuales fueron resueltas a favor de la entidad en los términos de ley.

Observaciones

Una vez se verifico el cuadro control de PQRS con Código Cod.COVUFO-01, se observó lo siguiente:

- Los radicados de queja y reclamación contienen el mismo subtipo de petición.

Número radicado	Asunto	Subtipo de petición
EPC-0183-2023	Reclamo	interrupciones en la prestación del servicio
EPC-0190-2023	Queja	interrupciones en la prestación del servicio
EPC-1235-2023	Reclamo	inconformidad con la medición del consumo o producción facturada
EPC-2680-2023	Queja	interrupciones en la prestación del servicio
EPC-2731-2023	Queja	inconformidad con la medición del consumo o producción facturada

Por lo anterior, se sugiere actualizar la matriz de control a fin de que el asunto no genere confusiones en la información y facilite su diligenciamiento.

- Algunos números de radicados que fueron asignados con el asunto de "COMUNICACIONES". Sin embargo, se verificó el tema y estos correspondían una solicitud.

Por lo anterior, se recomienda al líder del proceso de ventanilla única que antes de diligenciar el PQRS se verifique detenidamente el asunto del oficio.

Número radicado	Asunto	Tipo de petición	Tema PQRS
EPC-0122-2023	Comunicaciones	Comunicaciones	Solicitud mantenimiento de antena
EPC-0157-2023	Comunicaciones	Comunicaciones	Solicitud
EPC-2654-2023	Comunicaciones	Comunicaciones	Solicitud de revisión de lecturas por predio deshabitado.

12.1.1. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE RESPUESTAS.

A continuación, se detalla el total de respuestas que la entidad respondió fuera de los términos de ley.

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Respuesta PQRS vencidos	191	313	114	46	32	63

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

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

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.

En el primer semestre de la vigencia 2023, hubo un total de 759 PQRS a los cuales se les genero respuesta fuera de los términos de la promesa de servicio implementada por la entidad y los términos que establece la Ley 1755 de 2015.

13. INDICADOR.

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
VENTANILA ÚNICA									
Derechos de petición atendidos en términos de ley	90-95%	95%	Mensual	45%	53%	68%	88%	90%	89%
Solicitudes de información atendidos en términos de ley	90-95%	95%	Mensual	58%	50%	56%	100%	92%	92%

Del indicador de "derechos de petición atendidos en términos de ley" se observa un incumplimiento de las metas en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 y, del indicador de "solicitudes de información atendidos en términos de ley" también se incumplió la meta en el mes de enero, febrero, y marzo de 2023, conllevando este incumplimiento a posibles silencios positivos administrativos, tutelas e investigaciones disciplinarias

BUZON DE SUGERENCIAS

Se encuentra un buzón de sugerencias ubicado en el área de atención al usuario de la entidad el cual no se encuentra establecido en los procedimientos de la entidad, por tanto, no se dispone de un lineamiento para su funcionamiento y seguimiento.

Así mismo, se observo un digiturno para el área de atención al usuario, pero éste no se encuentra en funcionamiento. Se recomienda verificar el funcionamiento del equipo tecnológico.



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

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se sugiere actualizar la matriz de control de PQRS a fin de no se generen confusiones en la información y facilite su diligenciamiento.
2. Se recomienda al líder del proceso de ventanilla única verificar detenidamente el asunto del oficio antes de diligenciar el PQRS en la matriz de control.
3. Unificar el indicador de PQRS y ventanilla única teniendo en cuenta que hacen parte de un solo proceso.
4. Tomar acciones que minimicen el riesgo de entregar las respuestas de los PQRS fuera de los términos de Ley ya que esto puede ocasionar silencios administrativos positivos y/o procesos disciplinarios.

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	MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS	

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.