

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

SEGUNDO SEMESTRE

VIGENCIA 2022

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

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 julio al 31 de diciembre de 2022 y se verificará el cumplimiento de la promesa de valor.

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 a 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.

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”*.
- ✓ 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*

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.			

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.

7. SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.

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

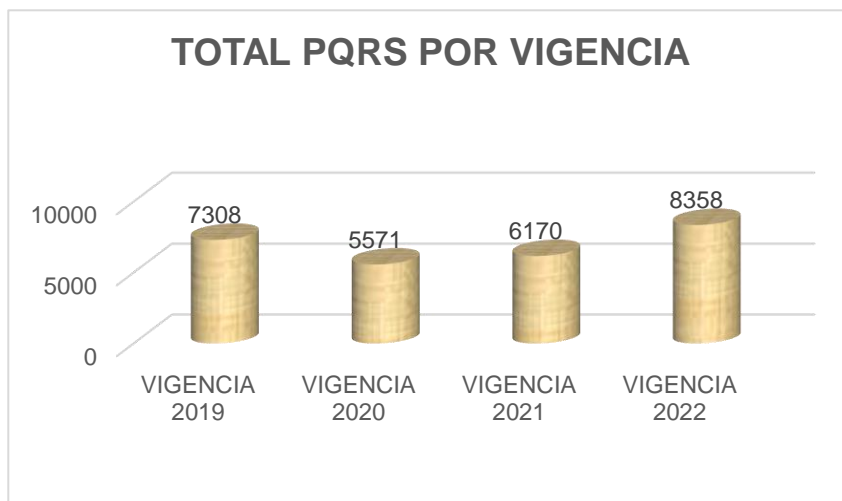
- Acueducto.
- Alcantarillado.
- Aseo.
- Servicios complementarios.

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. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y VENTANILLA ÚNICA.

8.1. TOTAL, PQRS POR VIGENCIA.

En la siguiente gráfica se detalla el total de PQRS radicados por los usuarios a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única durante la vigencia 2019, 2020, 2021 y 2022.



Fuente: Oficina de atención al usuario y ventanilla única.

El promedio de PQRS presentados por los usuarios en cada vigencia es de 6.800

Así mismo, se puede observar que la vigencia del 2022 cuenta con el mayor número de PQRS versus las vigencias anteriores.

9. ATENCION AL USUARIO

9.1. DETALLE DE RADICADOS EN LA ENTIDAD.

A continuación, se detalla el total de los PQRS que se radican a mediante la oficina de atención al usuario según la clasificación de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Ítem	Julio-agosto	Septiembre-octubre	Noviembre-diciembre	Total	Porcentaje
Petición	803	653	268	1724	59%
Reclamación	407	296	483	1186	41%
				2910	

De los 2.910 radicados en la entidad durante el periodo julio a diciembre de 2022, se observa que el 59% corresponde a peticiones (cambios de medidor, suspensión, entre otras) y el 41% corresponde a las reclamaciones que presentan los usuarios de acuerdo con los servicios que presta la entidad.

9.2. TOTAL, RECLAMACIONES POR SERVICIO (AAA).

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.			

A continuación, se detalla el total de las reclamaciones por cada uno de los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo, así como sus causales con el tipo de respuesta que entrego la entidad.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

De acuerdo con la gráfica, se observa que el servicio de Acueducto presenta el mayor porcentaje de la reclamación con el **91%**, seguido del servicio de Alcantarillado con el **5%**, y por último se encuentra el servicio de Aseo con el **4%**.

9.3. CAUSALES DE RECLAMACIÓN POR SERVICIO

A continuación, se detalla la relación de las reclamaciones radicadas por los usuarios en el II semestre de la vigencia 2022, según los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

9.3.1. TIPO DE RECLAMACIÓN - SERVICIO DE ACUEDUCTO

CAUSALES	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			TOTAL
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	
Inconformidad con la medición del consumo	931	112	79	709	900
Interrupciones en la prestación del servicio	150	32	3	115	150
Inconformidad con el aforo	4			4	4
TOTAL	1085	144	82	828	1054

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

En el II semestre de 2022, el servicio de acueducto presentó un total de **1085** reclamaciones de las cuales ***Inconformidad con la medición del consumo*** presentó 931 reclamaciones lo que corresponde al **86%** sobre el total de la reclamación y seguido se encuentra ***Interrupciones en la prestación del servicio*** con 150 reclamaciones el cual equivale al 14%.

Sin embargo, de las 1081 reclamaciones presentadas por los usuarios (inconformidad con la medición del consumo - interrupciones en la prestación del servicio) la entidad no aceptó el 76% de las pretensiones.

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.

Por último, 31 PQRS no fueron descargados por la oficina de atención al usuario en los términos establecidos por la Ley.

9.3.2. TIPO DE RECLAMACIÓN - SERVICIO DE ALCANTARILLADO

CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			TOTAL
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	
Falla en la prestación por continuidad	55	51	3	5	55
TOTAL	55	55	3	5	55

Fuente: Oficina de atención al usuario.

Del servicio de alcantarillado la mayor reclamación se presenta por “**falla en la prestación por continuidad**” con un total de 55 reclamaciones de los cuales el 93%, fueron aceptadas por la entidad.

Es necesario revisar el objeto de cada causal asociada a servicio de alcantarillado ya que se encuentra la causal interrupciones en la prestación del servicio que se asocia más a la misionalidad del servicio.

9.3.3. TIPO DE RECLAMACIÓN SERVICIO DE ASEO

CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			TOTAL
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	
Inconformidad con el aforo	41	25	3	13	41
Inconformidad con la medición del consumo	1	1			1
Falla en la prestación por continuidad	4	4			4
TOTAL	46	30	3	13	46

Fuente: Oficina de atención al usuario.

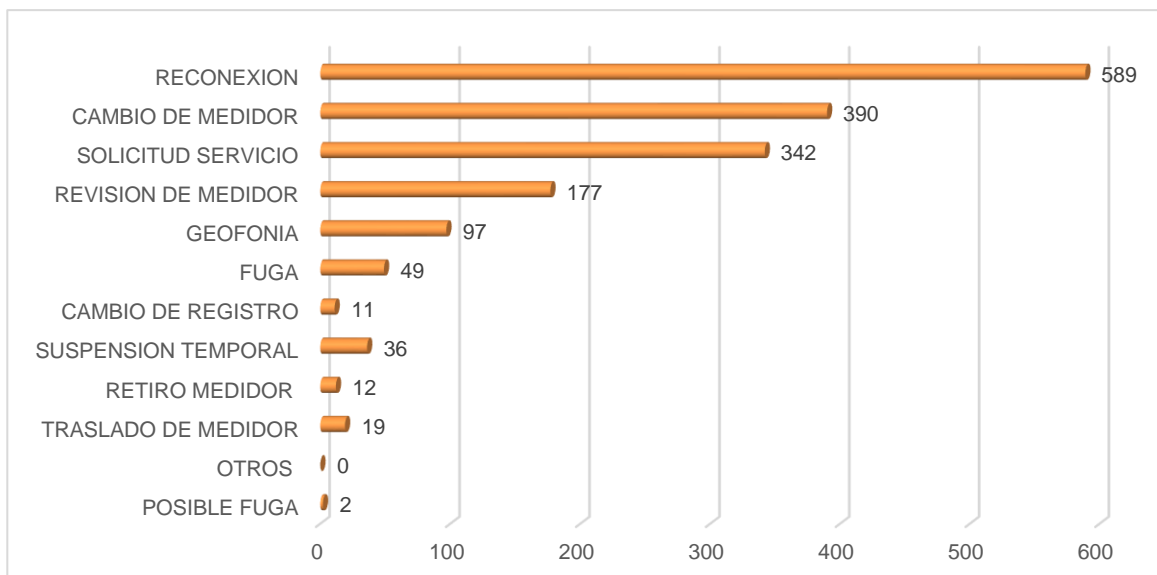
Del servicio de aseo **Inconformidad con el aforo** presentó un total de 41 reclamaciones de las cuales la entidad 25 pretensiones de los usuarios fueron aceptadas.

Es importante, verificar el procedimiento de aforos ya que el 61% de las respuestas fueron a favor del usuario.

10. PETICIONES

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.



Fuente: Oficina de atención al usuario.

De las peticiones presentadas por parte de los usuarios en el II semestre de la vigencia 2022, corresponde a un total de 1724, de las cuales reconexión, cambio de medidor, solicitud de servicio y revisión de medidor fueron las más solicitadas por los usuarios.

11. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.

11.1. DETALLE DE RADICADOS EN LA ENTIDAD.

A continuación, se detalla el total de los derechos de petición y solicitudes de información que radicaron los usuarios a través de la oficina de ventanilla única.

Tipo de requerimiento	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Derechos de petición	148	219	136	237	139	79	958
Solicitudes de información	4	4	3	6	16	11	44
Total							1002
Recursos de reposición		8	6		7		21

A través de la oficina de Ventanilla Única, la entidad recibió un total de 1.002 PQRS en el II semestre de 2022, y en el I semestre recibió un total de 1.076 PQRS lo cual demuestra un aumento del **7%**.

11.2. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE RESPUESTAS.

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

Tipo de requerimiento	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total

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.

Derechos de petición	1	4	5	28	33	37	108
Solicitudes de información					9	4	13

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el periodo de noviembre – diciembre de 2022 el servicio de acueducto tuvo un total de 472 reclamaciones lo cual evidencia un aumento del **60%** en sus versus el mismo periodo de la vigencia 2021 que fue un total de 281 reclamaciones.
2. Del total de 472 reclamaciones correspondientes al servicio de acueducto se observó que 77 PQRS no fueron resueltos en los términos de Ley, es decir un **16%**.
3. En el servicio de aseo la mayor reclamación (**89%**) se presenta por “*Inconformidad con el aforo*”. Por lo cual, es importante revisar el procedimiento de este proceso, ya que el **61%** de las respuestas dadas a los usuarios fueron de Accede-1, es decir, que la entidad acogió las pretensiones de los usuarios.
4. A la oficina de atención al usuario se solicita por favor revisar las causales de reclamación establecidas en la Resolución N° SSPD -20188000076635 de 2018. Lo anterior, con el fin de que se analice el objetivo de cada una de las causales establecidas por la Superintendencia para cada uno de los servicios AAA.

Lo anterior, teniendo en cuenta que en el servicio de alcantarillado se observa “*falla en la prestación por continuidad*” como una de las causales de reclamación por parte de los usuarios. Sin embargo, la norma establece la causal Interrupciones en la prestación del servicio la cual se asocia más a la misionalidad del servicio de alcantarillado.

5. A la oficina jurídica y de Control Interno disciplinario verificar el procedimiento correspondiente por el incumplimiento de las respuestas en los PQRS fuera de los términos de Ley ya que se pueden presentar silencios administrativos positivos lo cual acarrea sanciones al representante legal.

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.			

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.			