

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

### INFORME PQR´s II SEMESTRE VIGENCIA 2018 VS 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 - PQR´s.

**Periodo:** II SEMESTRE 2018 versus 2017

**Objetivo:** Evaluar la oportunidad y cumplimiento del desarrollo de los 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 2018 y 2017.

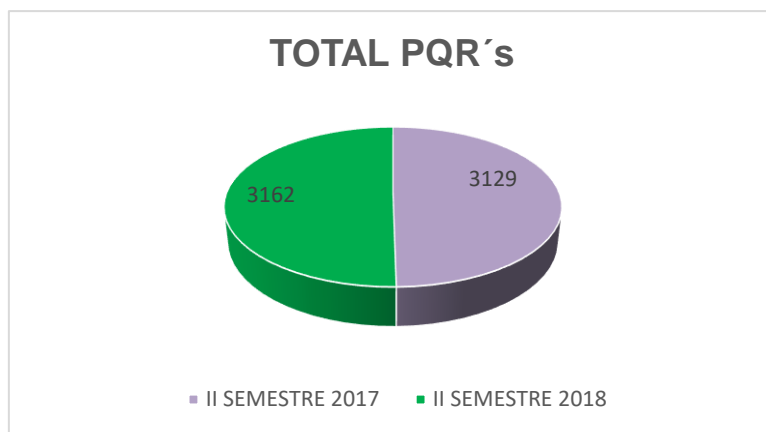


## DESARROLLO

### 1. COMPARACIÓN II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018 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 los PQR's radicados por los usuarios en la entidad por el segundo semestre del año 2018 y el segundo semestre del año 2017.

PERIODO	TOTAL PQR's
II Semestre año 2017	3132
II Semestre año 2018	3162



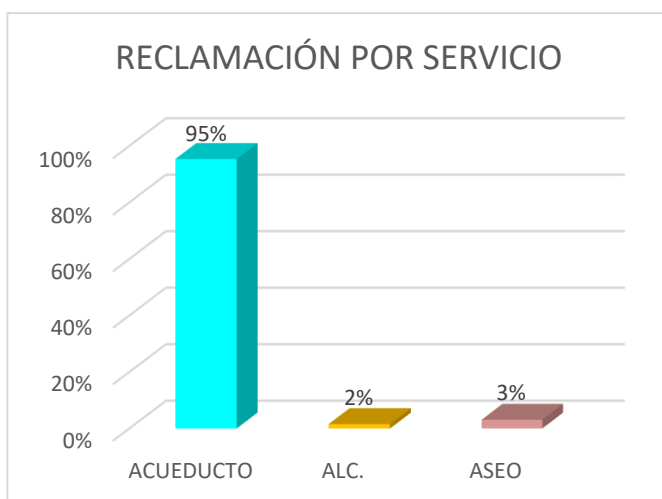
De los datos obtenidos se observa que hubo un aumento del 1% en los PQR's recibidos respecto del II semestre de la vigencia 2018 vs 2017, es decir una diferencia absoluta de 33 PQR's.

### 2. RECLAMACIÓN POR SERVICIO II SEMESTRE 2018

En la siguiente tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de las Direcciones Técnicas desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.



DIRECCIÓN	TOTAL RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	1172	95%
ALCANTARILLADO	19	2%
ASEO	38	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1229</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2018 la Dirección de Acueducto representa el 95% de la reclamación seguida de la Dirección de Aseo con un total de 38 reclamaciones, lo cual corresponde al 3% y por último se encuentra la Dirección de Alcantarillado con un total de 19 reclamaciones, es decir un 2%.

### 3. DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

A continuación se presenta el detalle de la reclamación por cada uno de los servicios durante el II semestre de 2018.



### 3.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

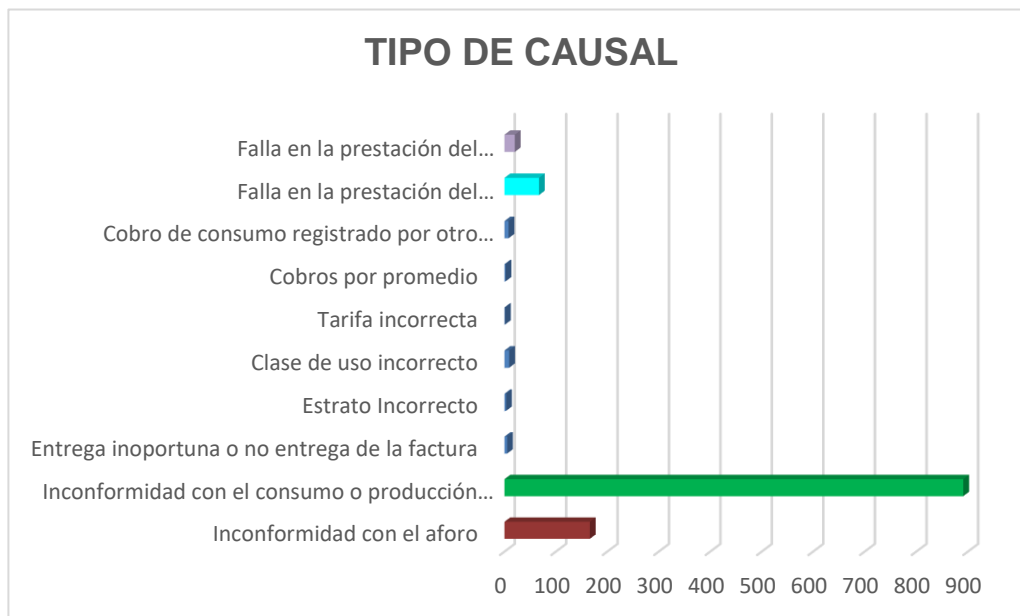
CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Inconformidad con el aforo	166	43	4	119
Inconformidad con el consumo o producción facturado	891	59	37	794
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	5	1		4
Estrato Incorrecto	3	1		2
Clase de uso incorrecto	9	1		8
Tarifa incorrecta	1	1		
Cobros por promedio	2		1	1
Cobro de consumo registrado por otro medidor de otro predio	8	4		4
Falla en la prestación del servicio por continuidad	67	1		66
Falla en la prestación del servicio por calidad	20			20



SC-CER253674



GP-CER253670



NIT 832.002.386-5

empresa\_epc@yahoo.es

empresa\_epc@epccajica.gov.co

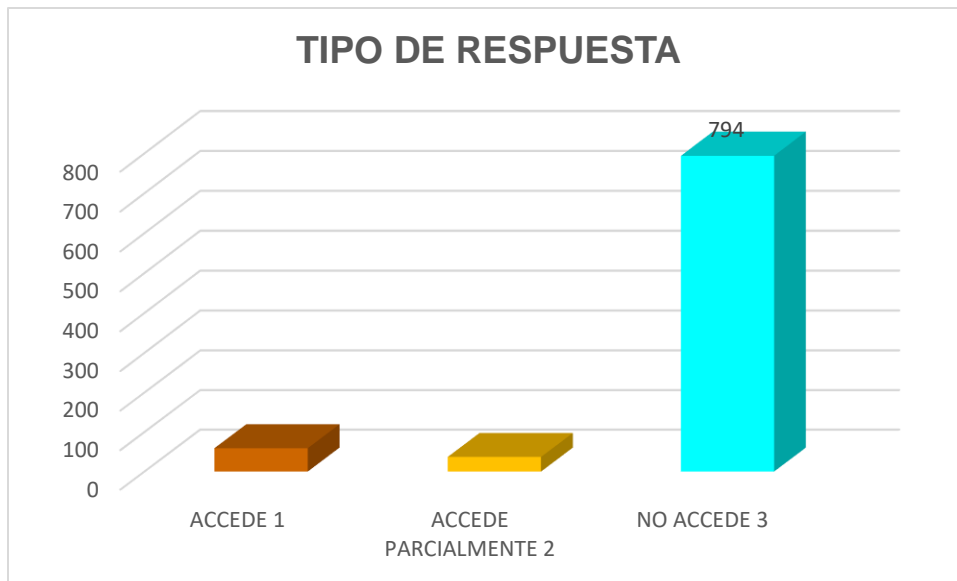
www.epccajica.gov.co

Teléfonos: 8662845-8796531

Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso

Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca





De las anteriores gráficas se observa que el servicio de Acueducto tuvo en total 1172 reclamaciones de lo cual 891 corresponden a la causal N°101- Inconformidad con el consumo o producción facturado, lo cual equivale al 76% del total de la reclamación por servicio de Acueducto.

Ahora bien; de igual forma se analiza que del 100% de la reclamación Inconformidad con el consumo el 89% de las respuestas fue la N° 3 - No accede, es decir que la empresa no acoge las pretensiones del usuario; seguido por la respuesta N° 1- Accede que representa el 7% en la cual el prestador acoge las pretensiones del usuario y un 4% de las respuestas correspondiente a la N° 2- Accede, es decir la empresa acogió parcialmente las pretensiones del usuario.



### 3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

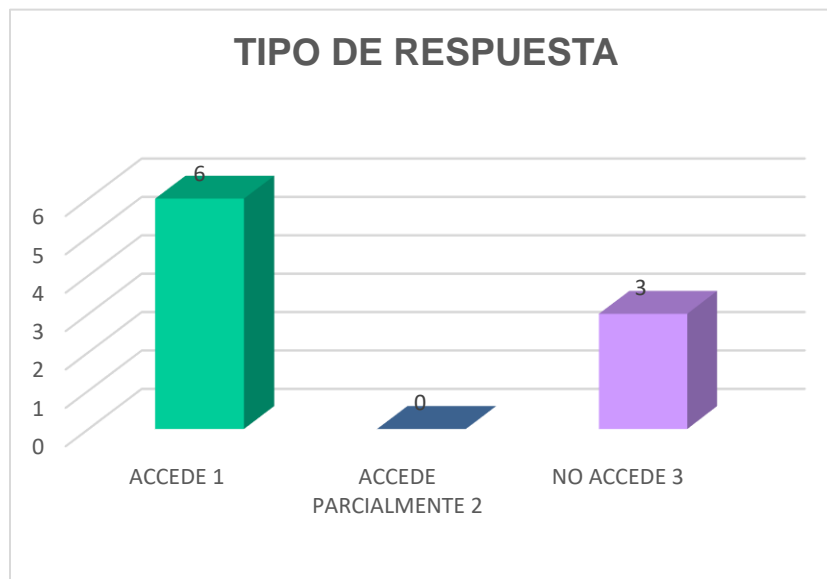
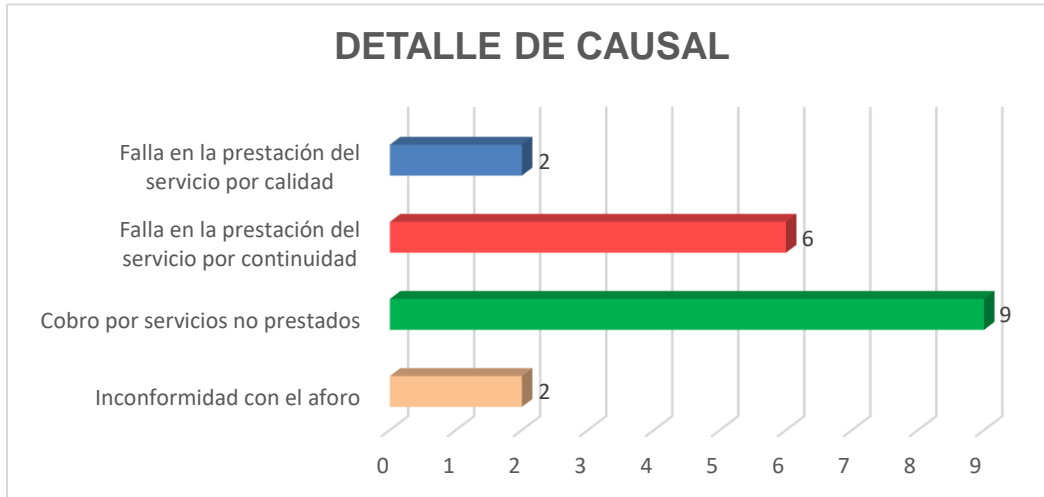
CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Inconformidad con el aforo	2	1	0	1
Cobro por servicios no prestados	9	6	0	3





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

Falla en la prestación del servicio por continuidad	6		0	6
Falla en la prestación del servicio por calidad	2	1	0	1



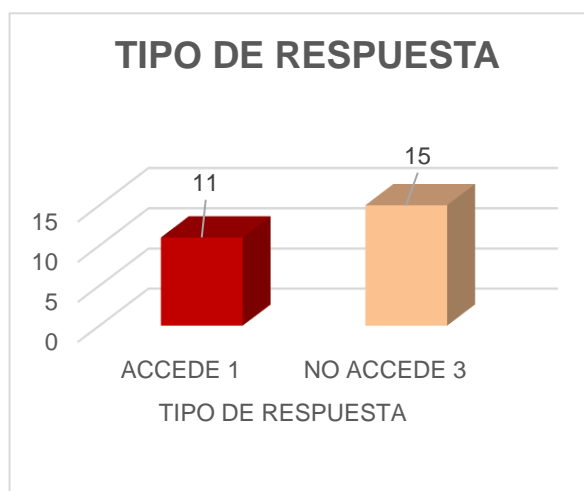
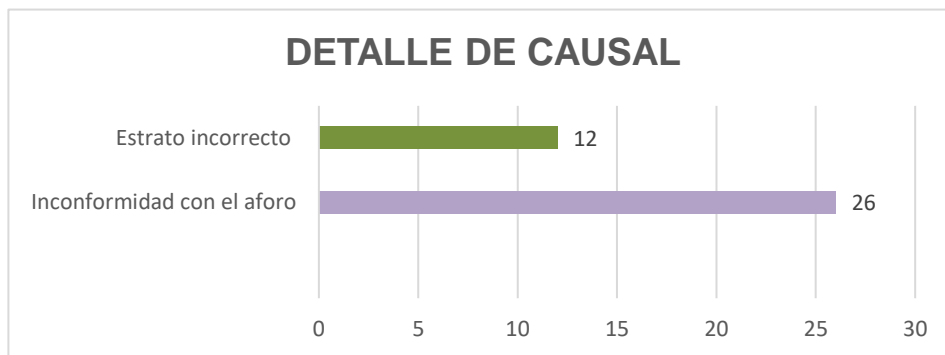
**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

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

En el servicio de Alcantarillado el cobro por servicios no cobrados tuvo un total de 9 reclamaciones, es decir fue la mayor causal de la reclamación por parte de los suscriptores y la respuesta dada por la entidad a 6 usuarios fue N°1–Accede, es decir que la entidad acoge las pretensiones del suscriptor.

### 3.4. SERVICIO DE ASEO

CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA	
		ACCEDE 1	NO ACCEDE 3
Inconformidad con el aforo	26	11	15
Estrato incorrecto	12	5	7



De la gráfica anterior se observa que de las 38 peticiones radicadas por los usuarios en el servicio de Aseo, 26 reclamaciones corresponden a Inconformidad con el aforo lo que equivale al 68% del total; sin embargo la respuesta que se notificó a los usuarios en un 58% fue la N° 3 - No accede, es decir que la empresa no acepto las pretensiones del usuario.

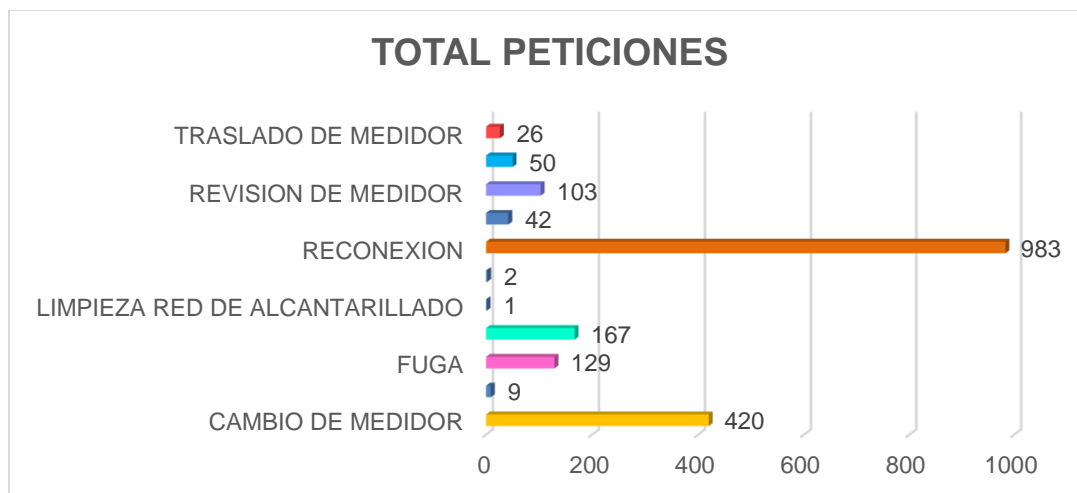
#### 4. PETICIONES

De acuerdo al informe entregado por la Coordinadora de PQR`s; a continuación se detalla las peticiones presentadas por parte de los usuarios en la entidad por el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.

ITEM	TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
1	CAMBIO DE MEDIDOR	420
2	CAMBIO DE REGISTRO	9
3	FUGA	129
4	GEOFONIA	167
5	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	1
6	OTROS	2
7	RECONEXION	983
8	RETIRO DE MEDIDOR	42
9	REVISION DE MEDIDOR	103
10	SUSPENSIÓN TEMPORAL	50
11	TRASLADO DE MEDIDOR	26
<b>TOTAL</b>		<b>1932</b>

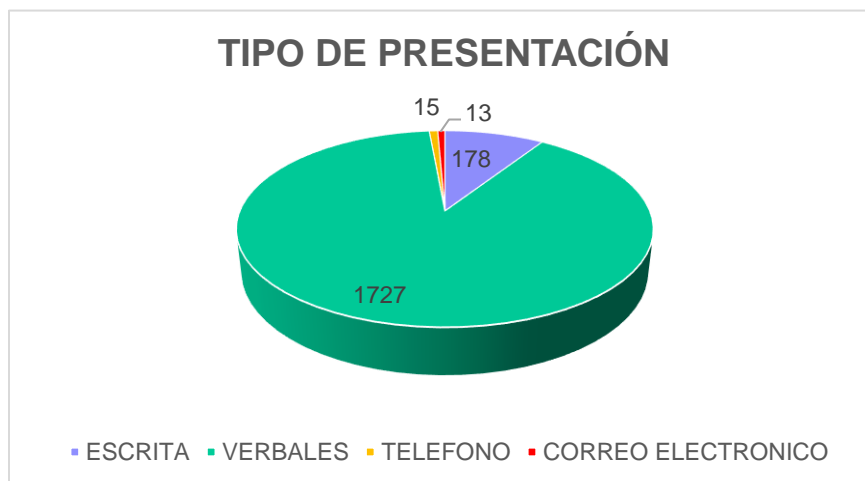






## 5. TIPO DE PRESENTACIÓN DE LOS PQR´s

En la siguiente gráfica se muestra el medio a través del cual los usuarios presentan sus PQR´s en la entidad.



## SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. Se debe revisar el procedimiento de PQR`s ya que no se está realizando el descargue de las peticiones (cambios de medidor, fugas, reconexiones etc.) en el Sistema Sysman, lo cual no permite evidenciar el cumplimiento




de la norma 1755 de 2015. Así mismo para que se ingresen por el Sistema Sysman todas las peticiones que llegan a través de la oficina de ventanilla única del área de Aseo y Alcantarillado.

2. Realizar verificación del Sistema Sysman y/o el procedimiento de ingreso de los PQR's al sistema, ya que los datos que se registran en el mismo para cada petición, tales como el número de orden, problema, fechas, entre otros no coinciden con la base de datos (maestro) de la Dirección de Acueducto, ni con los formatos físicos.
3. Es necesario que se revise el procedimiento de nuevos usuarios, con el fin de verificar si el usuario tiene acceso a red de alcantarillado, lo anterior en razón a que la causal N° 105-Cobro por servicios no prestados es la reclamación de mayor incidencia en el servicio de Alcantarillado.
4. Se recomienda implementar medidas que disminuyan la reclamación en el servicio de Alcantarillado por la causal de servicios no prestados, ya que es la de mayor incidencia por parte de los usuarios.
5. De acuerdo a las diferentes herramientas tecnológicas que se encuentran actualmente, se recomienda verificar una estrategia que permita establecer una búsqueda de los datos de una manera más rápida y segura, ya que actualmente se llevan métodos manuales como cuadernos para el registro de entrega de medidores a la Dirección de Acueducto.



El presente informe será radicado en la oficina de la gerencia y se realizará 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.

Atentamente,

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

