

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

PRIMER SEMESTRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P



SC-CER73026



SA-CER73029



OS-CER73030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 17-88
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t @ | @eppdelaceja

INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, por lo cual deberá contar con varios canales de atención al ciudadano y grupos de interés para que puedan realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y hechos sospechosos sobre temas de competencia de la entidad.

Así mismo se da cumplimiento al procedimiento de Atención al usuario PR02-AU-02 PROCEDIMIENTO PQRSD, por el cual la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes de acuerdo al Decreto 2641 de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su artículo 5 “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos” y así atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios teniendo en cuenta cada uno de los canales de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACION MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 27-88
Punto CEM - Calle 20 # 22 - 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t i @eppdelaceja

OBJETIVO

Verificar la oportuna respuesta y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los suscriptores y/o usuarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., mediante el seguimiento al reporte en cumplimiento de PQRDS del II semestre del año 2023.

ALCANCE

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023 por medio del proceso de Atención al Ciudadano.

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 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".
- ✓ Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Primer Semestre del año 2023. Este informe contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en el cual se especifican los canales de atención con los cuales cuenta la entidad, detalles de las PQRS por cada servicio prestado y el acumulado mes a mes este análisis corresponde al primer semestre de la vigencia 2023.

COMPARATIVO I SEMESTRE 2022 VS 2023			
I SEMES. 2022	I SEMES. 2023	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
1200	1563	363	30%

De los datos obtenidos se observa que hubo un aumento del 30% en los PQRS recibidas respecto del I semestre de la vigencia 2022 vs 2023, es decir una diferencia absoluta de 363 PQRS allegadas.

CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, cuenta actualmente con varios canales de atención, a través de los cuales el ciudadano y grupos de interés puedan acceder y formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, hechos peligrosos, actos de corrupción y temas de interés de la empresa.



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Teléfono: 604 553 47-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t i y | @eppdelaceja

CANALES DE ATENCIÓN 2023

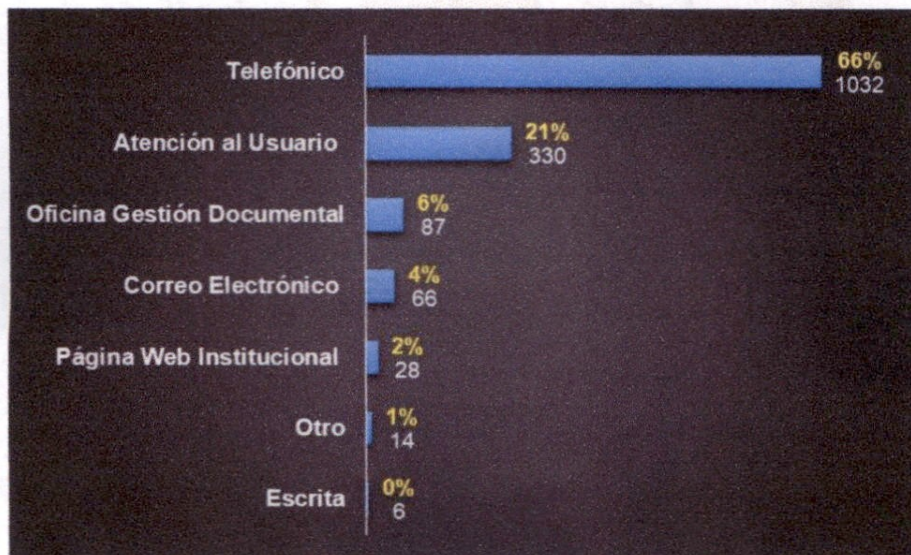
CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal Correo Electrónico	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
Canal Página Web Institucional	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
Canal Atención al Usuario	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brinda información personalizada frente a las PQRS.
Canal Oficina Gestión Documental	Documento escrito a través de radicación de documentos.
Canal Buzón de Sugerencias	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
Canal Telefónico	Medio de comunicación verbal, dispuesto por la entidad, a través del cual la comunidad y grupos de interés deberá formular sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y demás, las cuales serán atendidas por la EEPP de La Ceja E.S.P.

PARTICIPACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PQRS

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el I semestre de la vigencia 2023, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1563 PQRS.

Se logra evidenciar que el canal preferido por los usuarios es el telefónico con un total de requerimientos de 1032, equivalente al 66%.

Nº	CANALES	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
1	Escrita	6	0%
2	Otro	14	1%
3	Página Web Institucional	28	2%
4	Correo Electrónico	66	4%
5	Oficina Gestión Documental	87	6%
6	Atención al Usuario	330	21%
7	Telefónico	1032	66%
TOTAL		1563	100%



ESTADO DE LAS PQRS CON CORTE A JUNIO

Al 30 de junio de 2023 se radicaron 1563 PQRS, de los datos obtenidos se observa un promedio mensual de PQRS allegadas de 261; así mismo se evidencia en la tabla que los meses con más pqrs allegadas son: marzo con 304 seguido de febrero con 297 con una participación porcentual del 19%.

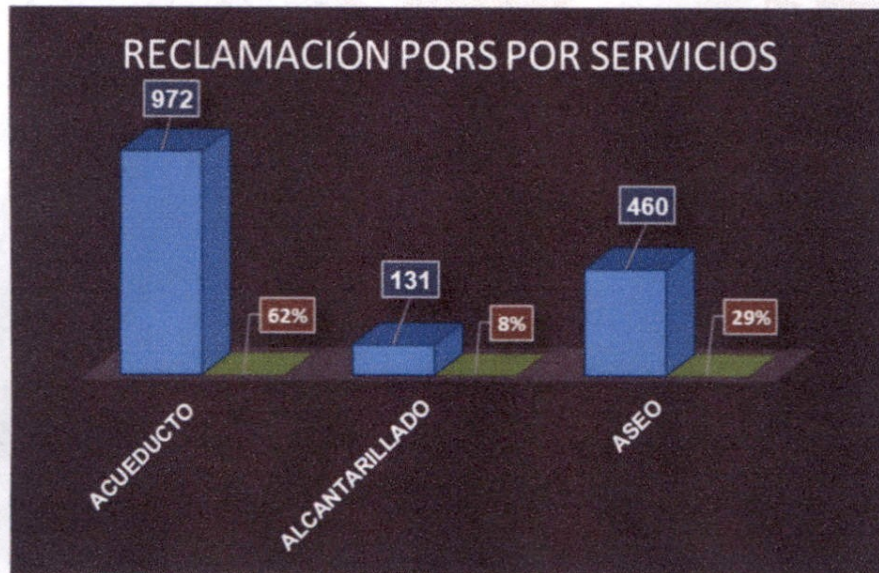
ACUMULADO MENSUAL PQRS EEP					
MES	CANTIDAD PQRS RECIBIDAS	CANTIDAD PQRS TRAMITADAS	CANTIDAD PQRS SOLUCIONADAS	CANTIDAD PQRS NO SOLUCIONADAS	%
ENERO	225	225	225	0	14%
FEBRERO	297	297	297	0	19%
MARZO	304	304	304	0	19%
ABRIL	243	243	243	0	16%
MAYO	260	260	260	0	17%
JUNIO	234	234	234	0	15%
TOTAL GENERAL	1563	1563	1563	0	100%



RECLAMACIÓN POR SERVICIO I SEMESTRE 2023

A continuación, se analizará las PQRS que fueron allegadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad. No obstante, en la siguiente tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de los servicios prestados por la entidad desde el 01 de enero al 30 de junio de 2023.

RECLAMACIÓN PQRS POR SERVICIOS		
SERVICIO	RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	972	62%
ALCANTARILLADO	131	8%
ASEO	460	29%
TOTAL	1563	100%



De acuerdo a la grafica anterior se observa que durante el I semestre de la vigencia 2023 el servicio de Acueducto representa el **62%**, con un total de **972** reclamaciones, seguida del servicio de Aseo con un total de **460** reclamaciones, lo cual corresponde al **29%** y por último se encuentra el servicio de Alcantarillado con un total de **131** reclamaciones, es decir un **8%**.

Para un total de las PQRS allegas en el I Semestre de 2023 con 1563.

DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

A continuación, se presenta el detalle de la reclamación y causal por cada uno de los servicios durante el I semestre de 2023.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
SOLICITUD DE SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	1
COBROS INOPORTUNOS	1
DAÑO DE ACUEDUCTO	1
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	1
OBSTRUCCION DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	1
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	1
CAMBIO DE MEDIDOR	2
SUSPENSION TEMPORAL	2
INSTALACIÓN NUEVA	3
PAGO FACTURA DOBLE	3
RECONEXION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	3
CERTIFICADOS	3
ACUERDOS DE PAGO	3
TRASLADO DE MEDIDOR	6
SALDO A FAVOR	6
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	8
TARIFAS	9
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	22
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	33
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	486
TOTAL PETICIONES	596

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
CAMBIO DE MEDIDOR	1
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1
COMPORTAMIENTO INADECUADO SERVIDOR PÚBLICO	1
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	36
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	102
TOTAL QUEJAS	141

RECLAMO	
CAUSAL	CANTIDAD
CONSUMOS INCONSISTENTES	1
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	1
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	2
COBROS INOPORTUNOS	14
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	217
TOTAL RECLAMOS	235

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Acueducto tuvo en total **972** reclamaciones de lo cual **486** corresponden a la causal – “Solicitud de prestación de servicio”, lo cual equivale al 50% del total de la reclamación por servicio de Acueducto.

Seguido de la causal “Inconformidad con el consumo o producción”, que obtuvo **217** reclamaciones, lo cual equivale al **20%**, así mismo la causal “Falla en la prestación del servicio por calidad”, que obtuvo **102** reclamaciones, equivalente al **10%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	1
INSTALACIÓN DE CANASTILLA	1
RECONEXION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	1
SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	1
SUSPENSION TEMPORAL	1
LIMPIEZA DE QUEBRADAS	2
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	2
INSTALACIÓN NUEVA	3
INFORMACION	3
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
OBSTRUCCION DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	7
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	16
TOTAL PETICIONES	45

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	1
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINU	18
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	66
TOTAL QUEJAS	86

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Alcantarillado tuvo en total **131** reclamaciones de lo cual **66** corresponden a la causal – “Falla en la prestación del servicio por calidad”, lo cual equivale al **50%** del total de la reclamación por servicio de Alcantarillado.

Seguido de la causal “Falla en la prestación del servicio por continuidad”, que obtuvo **217** reclamaciones, lo cual equivale al **20%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

SERVICIO DE ASEO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
INSTALACIÓN DE LETREROS DE BASURAS	1
RECOLECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES	1
SOLICITUD DISPENSADORES DE BOLSAS PARA MASCOTAS	1
CALLES MAL BARRIDAS	2
NO RECOLECCIÓN DEL CARRO RECOLECTOR	2
ACUMULACIÓN DE BASURAS ACOPIOS NO AUTORIZADOS	3
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	3
PODA	3
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	5
INSTALACION DE RECIPIENTES	7
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	15
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
AFOROS	36
TOTAL PETICIONES	109

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
ACUMULACIÓN DE BASURAS ACOPIOS NO AUTORIZADOS	1
ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS	2
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	88
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	228
TOTAL QUEJAS	320

RECLAMO	
CAUSAL	CANTIDAD
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1
COBROS INOPORTUNOS	4
AFOROS	26
TOTAL RECALMOS	31

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Aseo tuvo en total **460** quejas de las cuales **228** corresponden a la causal – “Falla en la prestación del servicio por calidad”, lo cual equivale al **50%** del total de la reclamación por servicio de Aseo.

Seguido de la causal “Falla en la prestación del servicio por continuidad”, que obtuvo **88** reclamaciones, lo cual equivale al **19%**, así mismo la causal “Aforos”, que alcanzó **62** entre reclamaciones y peticiones, equivalentes al **13%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

A continuación, se relacionan las PQRS con las causales que tienen el índice de recurrencia más alta y que afecta el servicio directamente:

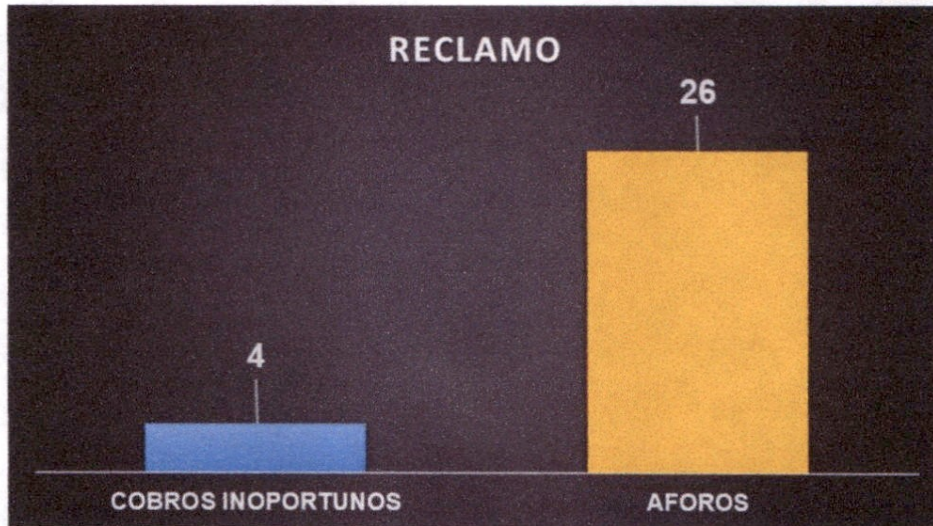


En las peticiones la causal más alta que corresponde “*Solicitud de prestación del servicio*”, con **502** peticiones radicadas, eso por esto que se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.

Es de aclarar que la causal “*Solicitud de prestación del servicio*”, hace referencia a cualquier tipo de servicio que brinde la entidad y que este dentro de su misión y que solo esta clasificada como petición.



En las quejas la causal más alta que corresponde “*Falla en la prestación del servicio por calidad*”, con **294** quejas radicadas, así mismo se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.



En los reclamos la causal más alta que corresponde "Aforos", con 26 reclamos radicadas, así mismo se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.

CONCLUSIONES

- ✦ En la prestación de los servicios que ofrece la empresa ACUEDUCTO ALCANTARILLADO y ASEO, es importante tener en cuenta el análisis anterior y mejorar considerablemente el aumento en el I Semestre de la vigencia actual con respecto a la anterior.
- ✦ El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.
- ✦ La gestión continúa por el Área de Atención al usuario y el área de Gestión Documental siendo oportunos y eficientes; no obstante, con el propósito de mejorar la canalización de las PQRS allegadas a otras áreas o algunos jefes de áreas, estas se deberán redireccionar Atención al Usuario, para que estas queden radicadas y con la trazabilidad adecuada.

RECOMENDACIONES

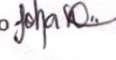

- ✦ Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRS, así como la uniformidad de las causales tanto en atención al Usuario como en Gestión Documental.
- ✦ Se recomienda implementar medidas que disminuyan la reclamación en el servicio de Acueducto por la causal de prestación del servicio y la inconformidad con el consumo o producción ya que es la de mayor incidencia que se tiene por parte de los usuarios.
- ✦ Es importante ejecutar las soluciones que se proponen con respecto a las respuestas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dando solución de fondo, con el fin de evitar usuarios reiterativos.

- ✦ En caso de presentarse incrementos en las quejas, peticiones y reclamos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, es recomendable generar acciones de mejora que sean eficientes y oportunas en la prestación del servicio.
- ✦ Garantizar que todas las solicitudes allegadas a la empresa sean atendidas dentro los términos establecidos por la Ley, permaneciendo siempre el seguimiento y control de la información.
- ✦ Se recomienda realizar diariamente control y seguimiento a las solicitudes de información que se presentan en el archivo central, con el fin de dar respuesta a los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos por ley.
- ✦ Fortalecer los canales de interacción por el cual ingresan las PQRS, identificando correctamente los canales de atención, mejorando la clasificación de las PQRS allegadas.

El presente informe será radicado en la oficina de Gestión Documental y se realizará la publicación en la página web de la Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, lo anterior en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.



JOHANA SALAZAR OCAMPO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Johana Salazar Ocampo - Jefe Oficina de Control Interno 
Revisó: Sebastián Arboleda Cardona, Gerente General 



SC-CER73026



SA-CER73029



OS-CER73030



Nit: 811.009.329-0
Teléfono: 604 55167-88
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t i @eppdelaceja