



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y
SUGERENCIAS (PQRS)**

**VIGENCIA
ENERO - JUNIO 2024**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO JULIO DE 2024

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, como el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. Observando los requisitos legales y reglamentarios.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN” y la normatividad vigente, respecto a la atención eficaz y oportuna de las peticiones, quejas, denuncias, consultas y/o reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Chía.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información analizada corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2024.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de 2024 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios de AAA.
- Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo *Comercial de Servicios Públicos*; la base de datos del sistema de correspondencia CORRYCOM gestionada por el área de gestión documental y la información suministrada por las respectivas áreas.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la

supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia; y una Segunda parte correspondiente a los radicados del área de correspondencia conforme a lo exigido normativamente.

4. MARCO NORMATIVO

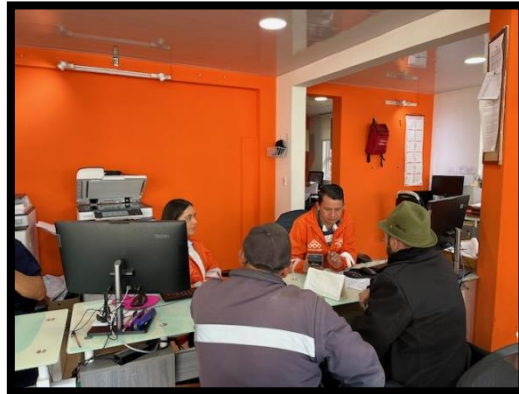
NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026	“Colombia potencia Mundial de la Vida” Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2023 - 2026.

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchía E.S.P. cuenta con numerosos mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

- **ATENCIÓN PERSONAL:** Con la finalidad que los usuarios puedan presentar sus solicitudes y/o PQR'S presencialmente, la Empresa cuenta con un canal de comunicación directo en los centros de Atención al Usuario "CAU", ubicados en: La calle 11 No. 17 - 00, Centro Comercial Curubito y en Mercedes de Calahorra.

- Calle 11 No. 17 – 00

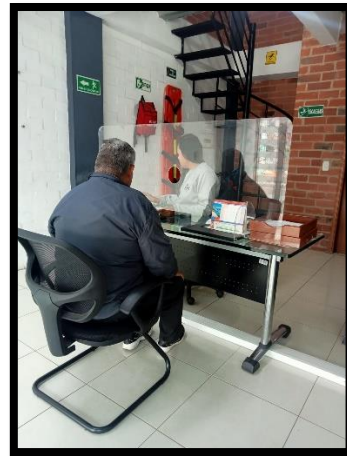


- Centro Comercial Curubito





- **Mercedes de Calahorra.**



- **LÍNEA TELEFÓNICA:** Como medio de comunicación la empresa cuenta con la línea telefónica PBX (601) 4926464 extensiones 101, 102 y 103 donde se gestionan las diferentes solicitudes o PQR'S, las cuales son direccionadas al Centro de Atención al Usuario CAU para dar solución y/o respuesta.



- **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican y se distribuyen las solicitudes internas y externas que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental.



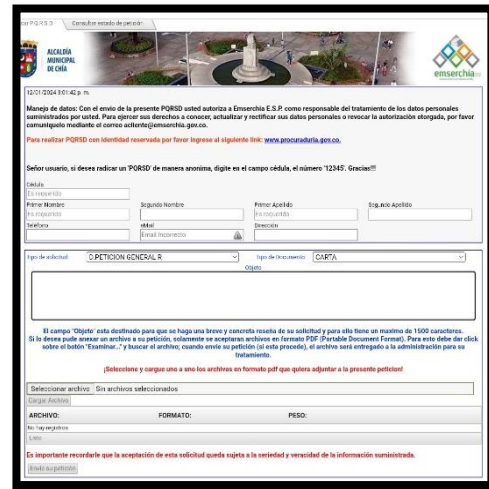
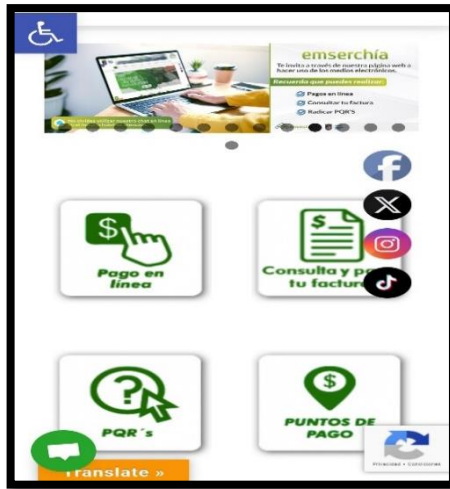
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores cuentan con un canal de comunicación donde pueden dejar voluntariamente sus comentarios, recomendaciones e Inquietudes, las cuáles serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación de los servicios de la Empresa. El buzón se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00.



- **DIGITURNO:** Es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de un hardware y que se controla con un *software* específico para manejar la fila de espera en la empresa, logrando mejorar la organización de la atención y la experiencia del Cliente, se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comodidad de una sala de espera.



- **PÁGINA WEB.** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos.



- **CORREO ELECTRÓNICO.** La recepción de PQR'S se realiza a través de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y cliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2024 PRIMER SEMESTRE

6.1 GESTIÓN PQRS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS AAA.

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de

1994, la cual define en su art. 153:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”

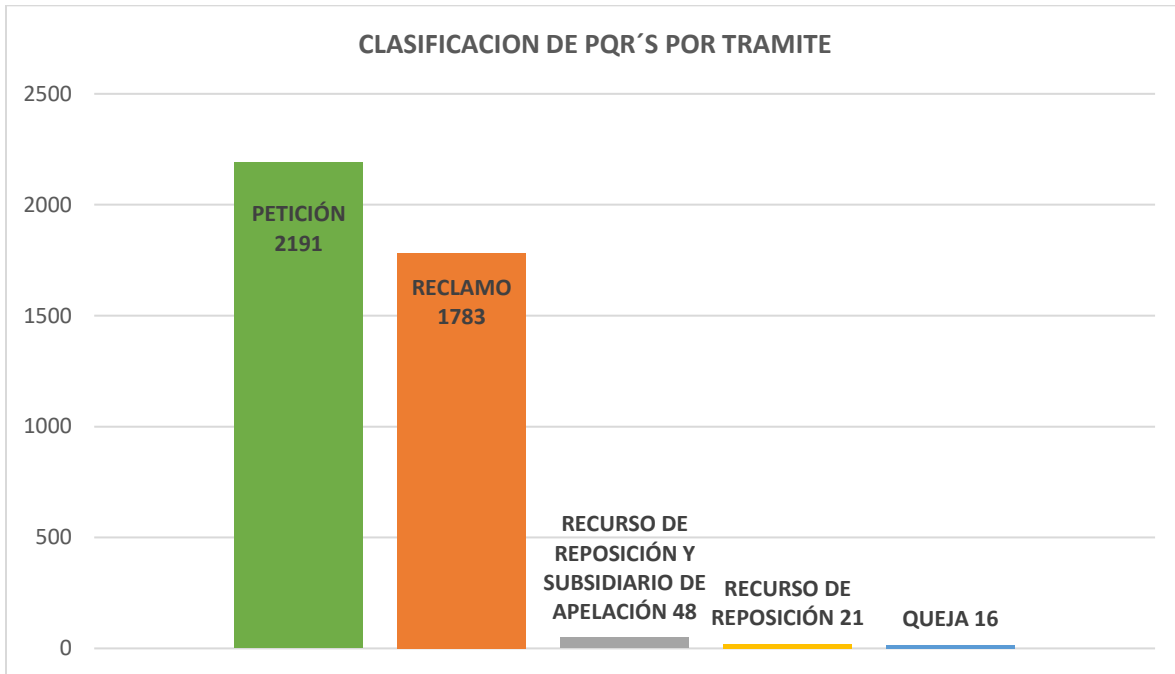
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con tres Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2024, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.

Para el periodo (Enero - junio) de la vigencia 2024 se recibieron un total de **4059** PQRs, así:

CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TRAMITE							TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PORCENTAJE
TRAMITE / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO			
PETICIÓN	384	389	314	453	312	339	2191	365	53,98%
RECLAMO	188	362	142	498	273	320	1783	297	43,93%
RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	5	6	11	7	12	7	48	8	1,18%
RECURSO DE REPOSICIÓN	5	1	7	2	2	4	21	4	0,52%
QUEJA	2	9	3	1	1		16	3	0,39%
TOTAL GENERAL	584	767	477	961	600	670	4059	677	100%

De **4059** PQRs radicadas en el periodo enero a junio de 2024 el 53,98% corresponde a Peticiones, el 43,93% a Reclamos, el 1,18% a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0,52% a recurso de reposición y 0,39% a Queja, como se muestra en la siguiente gráfica.



Se evidencia una disminución de 31 PQR'S con respecto al segundo semestre 2023.

6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

El servicio de acueducto recibió la mayor cantidad de PQRS presentando el 63%, aseo el 36% y alcantarillado 1%; sin embargo hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno.

TIPO DE TRAMITE POR SERVICIO						TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIO/TRAMITE	RECLAMO	PETICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	QUEJA		
ACUEDUCTO	1279	1225	42	19	10	2575	63%
ALCANTARILLADO	24	15	2	1	1	43	1%
ASEO	480	951	4	1	5	1441	36%
TOTAL GENERAL	1783	2191	48	21	16	4059	100%

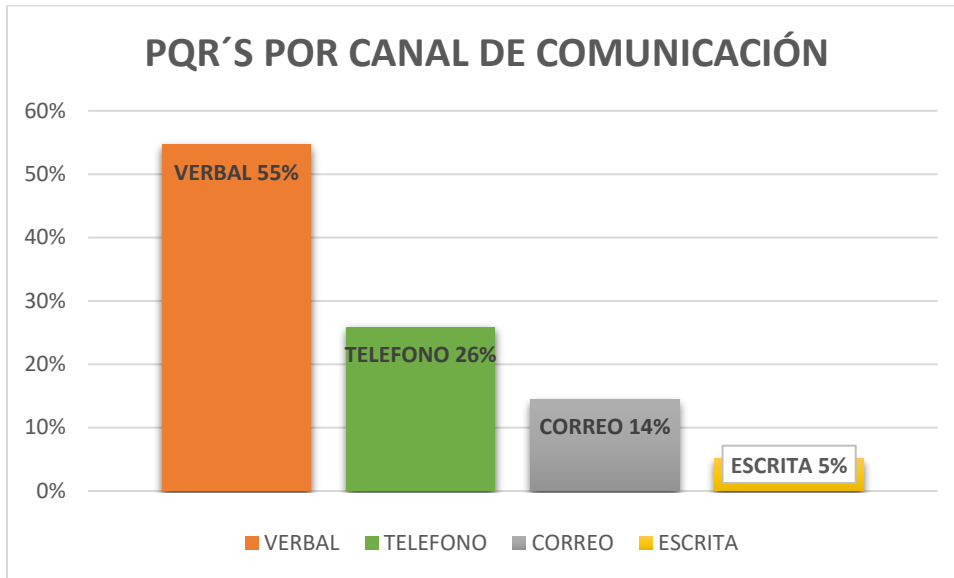


6.1.2 PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN.

De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRs por medio de recepción con los siguientes datos para el primer semestre de la vigencia 2023:

PQR'S POR CANAL DE COMUNICACIÓN							TOTAL	PROM	PORCENTAJE
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO			
VERBAL	316	411	229	540	324	397	2217	369,5	55%
TELEFONO	175	239	126	206	156	148	1050	175	26%
CORREO	57	88	86	169	85	100	585	97,5	14%
ESCRITA	36	29	36	46	35	25	207	34,5	5%
TOTAL GENERAL	584	767	477	961	600	670	4059	676,5	100%

Teniendo en cuenta lo anterior, el 55% fueron recibidas presencialmente (Verbal), el 26% de las PQRs fueron recepcionados por teléfono, el 14% de las PQRs fueron recibidas por correo electrónico y el restante 5% de manera escrita.



6.1.3 CAUSALES DE PQRs.

Del total de PQRs recibidas para el periodo enero a junio de 2024, la causal con mayor representación corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado, correspondiente al 17,64%, le siguen “cobros por promedio” con un 13,57%, seguida por la solicitud de “descuento por predio desocupado” con un 11,26%, cambio de medidor 10,82%, Cambio de datos Básicos con un 8,45%, Muebles 7%, Escombros 5,74%, Colchones 5,54%, y estos ocho aspectos abarcan el 80.02% del total de PQRs recepcionados.

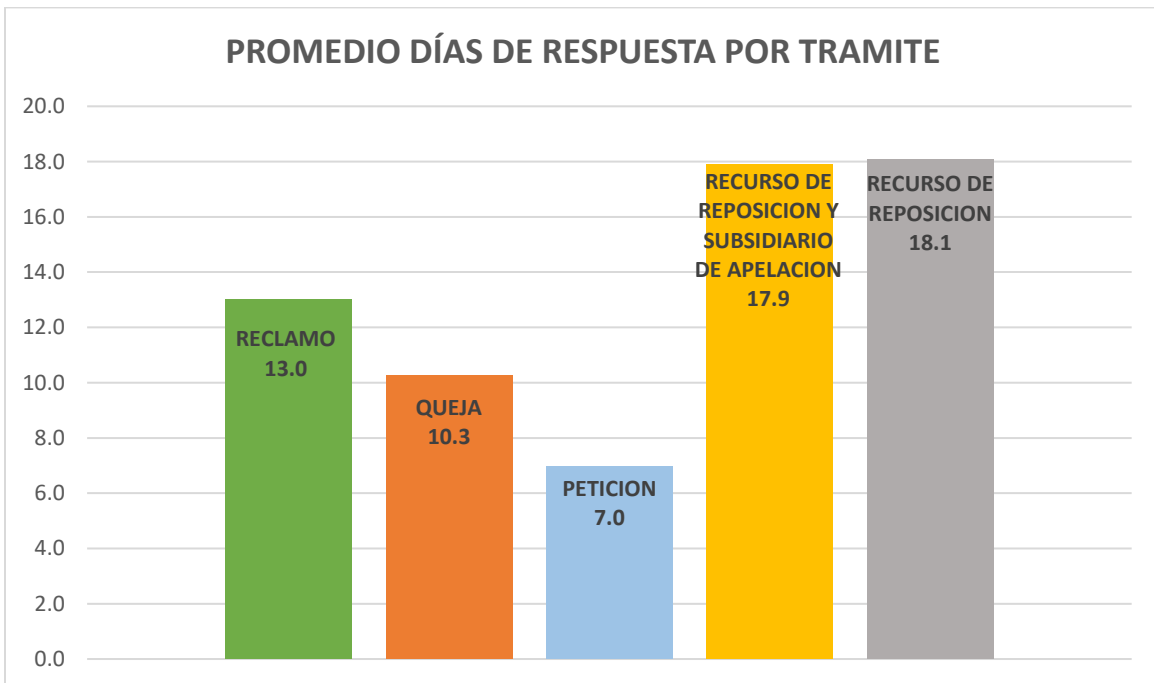
CAUSAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Inconformidad con el consumo o producción facturado	716	17,64
Cobros por promedio	551	13,57
Descuento por predio desocupado	457	11,26
Cambio de medidor	439	10,82
Cambio de Datos Básicos	343	8,45
Muebles	284	7,00
Escombros	233	5,74
Colchones	225	5,54
Poda	163	4,02
Capacitación o Información	123	3,03
Revisión de Fugas	90	2,22
Cambio Registro	66	1,63

CAUSAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Inconformidad con el Aforo	62	1,53
Traslado de Medidor	45	1,11
Adecuación de la Acometida	39	0,96
Servicio Especial	27	0,67
Cobro por servicios no prestados	23	0,57
Solicitud de Traslado de Pago	20	0,49
Terminación del contrato	19	0,47
Suspensión de Común Acuerdo	17	0,42
Solicitud de Estado de Cuenta	12	0,30
Gestión de Cartera	10	0,25
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	10	0,25
Equipo Succión - Presión	9	0,22
Solicitud de Cambio de Uso	8	0,20
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	8	0,20
Pago sin abono a cuenta	8	0,20
Clase de uso incorrecto	7	0,17
Falla en la prestación del servicio por calidad	7	0,17
Certificación de Prestación de Servicios	7	0,17
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	6	0,15
Solicitud de Paz y Salvo	6	0,15
Estrato incorrecto	5	0,12
Falla en la prestación del servicio por continuidad	4	0,10
Manteniendo a la red de Alcantarillado	3	0,07
Quejas Administrativas	3	0,07
Tarifa incorrecta	2	0,05
Aforo	2	0,05
Total	4059	100,00

6.1.4 TIEMPO DE RESPUESTA

Acorde con la información suministrada por el área comercial se puede evidenciar que el tiempo de respuesta de las PQR'S recibidas, fueron contestadas dentro de los términos de Ley, conforme al Decreto 1755 del 2015. Con un promedio de respuesta general de 13.2 días, como se muestra en los siguientes cuadros.

PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE TRAMITE							
TIPO DE TRAMITE /MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO MES
RECLAMO	15,8	12,9	13,2	14,0	11,4	10,9	13,0
QUEJA	6,0	7,3	12,7	15,0			10,3
PETICION	6,7	6,1	6,3	8,7	7,6	6,4	7,0
RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION	17,4	27,0	17,5	20,4	13,0	12,0	17,9
RECURSO DE REPOSICION	21,0	7,0	27,6	25,0	15,0	13,0	18,1
TOTAL	13,4	12,1	15,5	16,6	11,8	10,6	13,2



7. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

Emserchía E.S.P. cuenta con el sistema de correspondencia CORRYCOM, en el que se registran todas las solicitudes de las personas naturales y/o jurídicas, este sistema es administrado por el técnico y el auxiliar de Gestión Documental, de donde surge la siguiente información:

- a) La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar cual tiene mayor cantidad de solicitudes.
- b) Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- c) Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- d) Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas.

7.1 GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

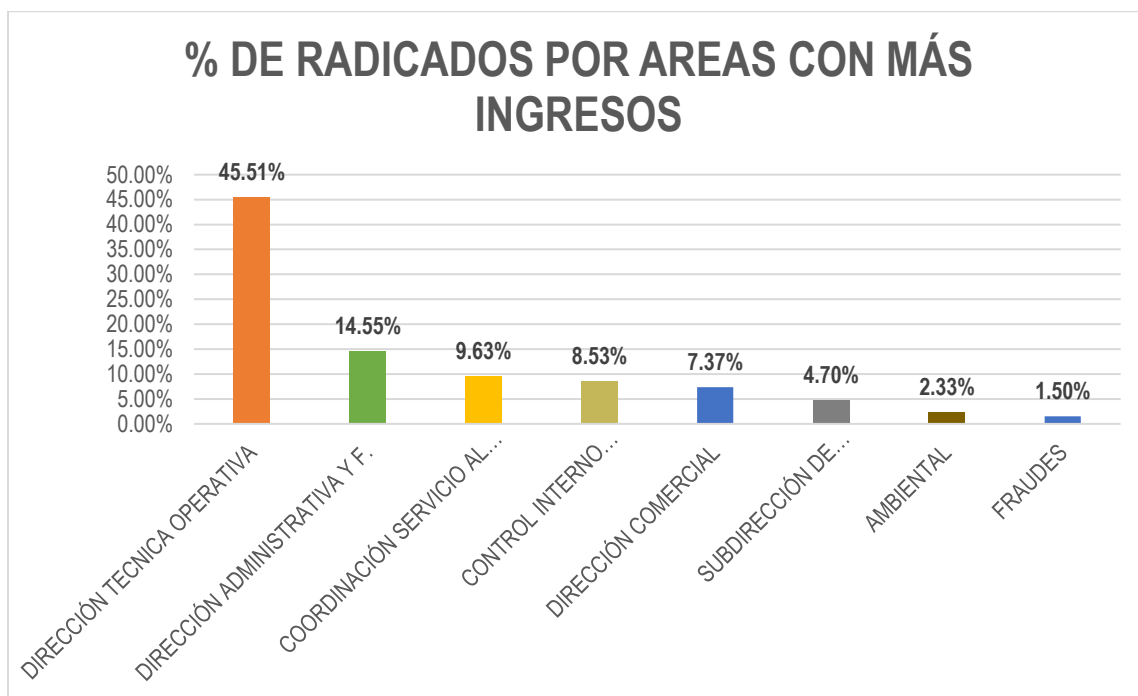
La información presentada a continuación corresponde a la revisión que la Oficina Asesora de Control Interno obtuvo sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2024.

7.1 Asignación por Áreas de Radicados

Para el periodo enero a junio de la vigencia 2024, en el área de correspondencia, fueron recepcionados, **2742** radicados, los cuales fueron asignados así:

DEPENDENCIA	NO AMERITA RESPUESTA	AMERITA RESPUESTA.	TOTAL	PARTICIPACIÓN POR ÁREA	VENCIDOS
DIRECCIÓN TECNICA OPERATIVA	372	876	1248	45,51%	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y F.	301	98	399	14,55%	0
COORDINACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	14	250	264	9,63%	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	65	169	234	8,53%	0
DIRECCIÓN COMERCIAL	88	114	202	7,37%	0
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES	66	63	129	4,70%	0
AMBIENTAL	55	9	64	2,33%	0
FRAUDES	11	30	41	1,50%	0
CONTROL INTERNO	30	9	39	1,42%	0
COORDINACIÓN RECAUDO Y CARTERA	2	17	19	0,69%	0
JURIDICA	17		17	0,62%	0
RECURSOS HUMANOS	11	6	17	0,62%	0
SUBDIRECCIÓN RECURSO HUMANO	11	6	17	0,62%	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6	10	16	0,58%	0
GERENCIA	7	5	12	0,44%	0
SUBGERENCIA	6	4	10	0,36%	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	3		3	0,11%	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3		3	0,11%	0
SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	3		3	0,11%	0

DEPENDENCIA	NO AMERITA RESPUESTA	AMERITA RESPUESTA.	TOTAL	PARTICIPACIÓN POR ÁREA	VENCIDOS
BANCO DE PROYECTOS	1		1	0,04%	0
COORDINACIÓN FACTURACION	1		1	0,04%	0
COORDINACIÓN DE ASEO	1		1	0,04%	0
TESORERÍA	1		1	0,04%	0
PODAS	1		1	0,04%	0
TOTAL RADICADOS	1076	1666	2742	100%	0



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 46%, la Dirección Administrativa y financiera con un 15%, seguido de la Coordinación servicio al cliente con un 10%, Control Interno Disciplinario con un 9%, Dirección Comercial con un 7 %, Subdirección de operaciones comerciales con un 5%, Gestión Ambiental 2% y Fraudes con 1%. Cabe aclarar que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Comparado el periodo anterior donde la cantidad de radicados fue de 2415, se evidencia un aumento para este periodo aproximado de 13.54%.

7.2 Gestión de Radicados

De los 2742 radicados, 1076 no ameritan respuesta, así:

DEPENDENCIA	NO AMERITA RESPUESTA	TOTAL
DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	372	1248
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y F.	301	399
COORDINACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	14	264
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	65	234
DIRECCIÓN COMERCIAL	88	202
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES	66	129
AMBIENTAL	55	64
FRAUDES	11	41
CONTROL INTERNO	30	39
COORDINACIÓN RECAUDO Y CARTERA	2	19
JURÍDICA	17	17
RECURSOS HUMANOS	11	17
SUBDIRECCIÓN RECURSO HUMANO	11	17
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6	16
GERENCIA	7	12
SUBGERENCIA	6	10
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	3
SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	3	3
BANCO DE PROYECTOS	1	1
COORDINACIÓN FACTURACION	1	1
COORDINACIÓN DE ASEO	1	1
TESORERÍA	1	1
PODAS	1	1
TOTAL RADICADOS	1076	2742

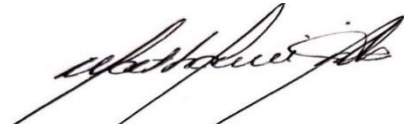
Finalmente se concluye que del total de radicados en el primer semestre del 2024 y que ameritan respuesta, se proporcionó respuesta a la totalidad de radicados.

Recomendaciones

- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los

ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.

- ✓ Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso se propone continuar con las campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc.
- ✓ Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes.
- ✓ Es necesario priorizar las necesidades solicitadas por los usuarios, para evitar impactos negativos en la prestación del servicio.



MARTHA LUCIA AVILA V.

Jefe Oficina Asesora Control Interno