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

INFORME PQR´S PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

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: Primer Semestre 2020

Objetivo: Evaluar la oportunidad y cumplimiento del desarrollo de los PQR´s para atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios.

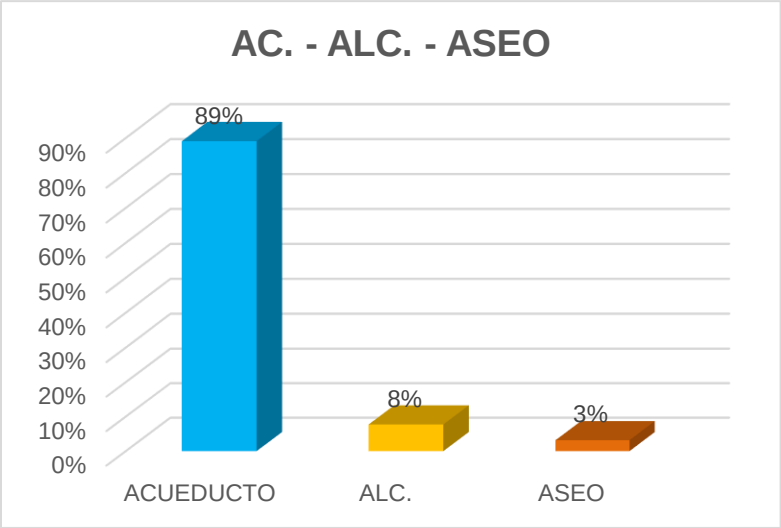
Marco legal Artículo 76, Ley 1474 de 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página 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 enero al 30 de junio de 2020, de igual manera se analiza la información entregada por el área de ventanilla única por el mismo periodo enunciado anteriormente.

1. RECLAMACIÓN POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2020

En la siguiente tabla se encuentra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de las Direcciones Técnicas desde el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

ÁREA	PQR´s
ACUEDUCTO	760
ALCANTARILLADO	66
ASEO	27
TOTAL	**853**



Fuente: Oficina de PQRS

De acuerdo a los datos entregados por la oficina de PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, se puede establecer que la **Dirección Técnica de Acueducto** recibió el **89%** de la reclamación, seguida de la **Dirección Técnica de Alcantarillado** con el 8**%** y por último se encuentra la **Dirección Técnica de Aseo** con el **3%** del total de la reclamación.

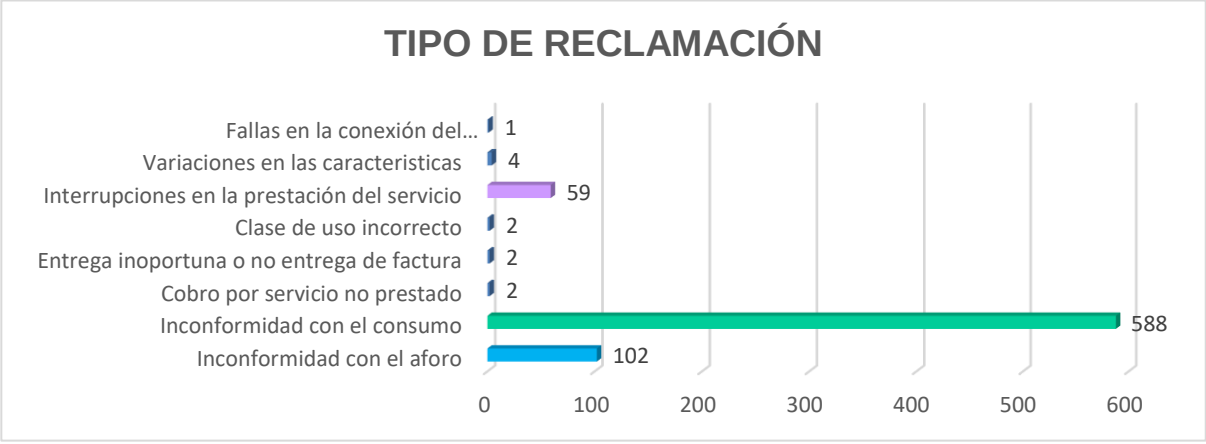
2. DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

A continuación, se genera la relación de la reclamación por cada uno de los servicios junto con el tipo de respuesta entregada al usuario en el primer semestre de la vigencia 2020.

3.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Inconformidad con el aforo	102	17	0	85
2	Inconformidad con el consumo	588	27	31	530
3	Cobro por servicio no prestado	2	1	0	1
4	Entrega inoportuna o no entrega de factura	2	0	0	2
5	Clase de uso incorrecto	2	0	0	2
6	Interrupciones en la prestación del servicio	59	0	1	58
7	Variaciones en las características	4	0	0	4
8	Fallas en la conexión del servicio	1	0	0	1
		760	**45**	**32**	**683**

Fuente: Oficina de PQRS



De la anterior gráfica podemos observar que la reclamación del servicio de acueducto corresponde a 760 reclamaciones y la causal que tuvo mayor relevancia en el periodo es *Inconformidad con el consumo* la cual equivale al **77%** de la reclamación, es decir que los usuarios no se encuentran de acuerdo con lo facturado por parte de la entidad. Seguidamente se encuentra la causal *Inconformidad con el aforo (errores en lectura)* que equivale al **13%** del total de la reclamación y por último *interrupciones en la prestación del servicio* que representa el **8%.**

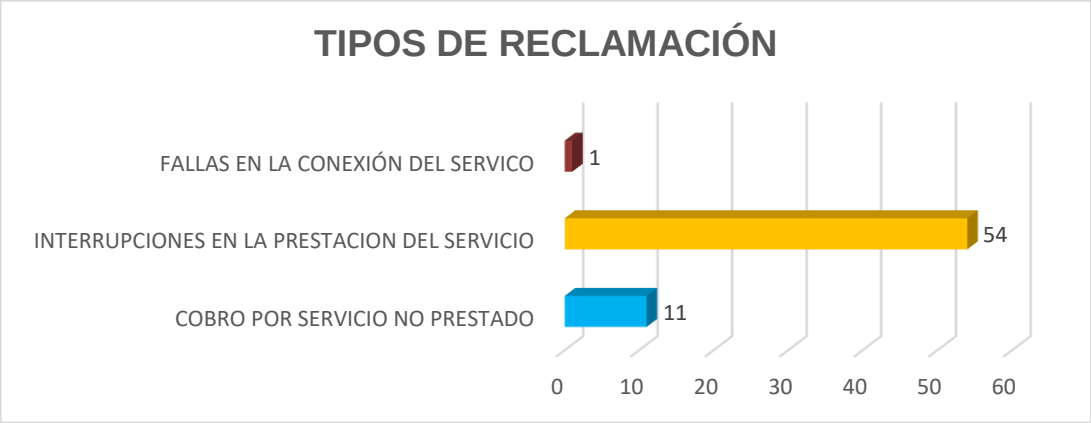
Ahora bien, de acuerdo al informe entregado por Atención al usuario se puede observar que del 100% de la reclamación referente a *Inconformidad con el consumo* el **90%** de las respuestas fue *No Accede - 3* es decir, que la empresa no acoge las pretensiones del usuario y la lectura fue ratificada por parte del área técnica.

Así mismo, sucede con la causal de *inconformidad con el Aforo* correspondiente a errores en la lectura, en la cual la respuesta por parte de la entidad fue *No Accede - 3* es decir, que la lectura fue ratificada al **83%** de los usuarios que presentaron la queja.

3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

ÍTEM	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	CANT	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Cobro por servicio no prestado	11	10	0	1
2	Interrupciones en la prestación del servicio	54	0	0	54
3	Fallas en la conexión del servicio	1	0	0	1
TOTAL		**66**			

Fuente: Oficina de PQRS



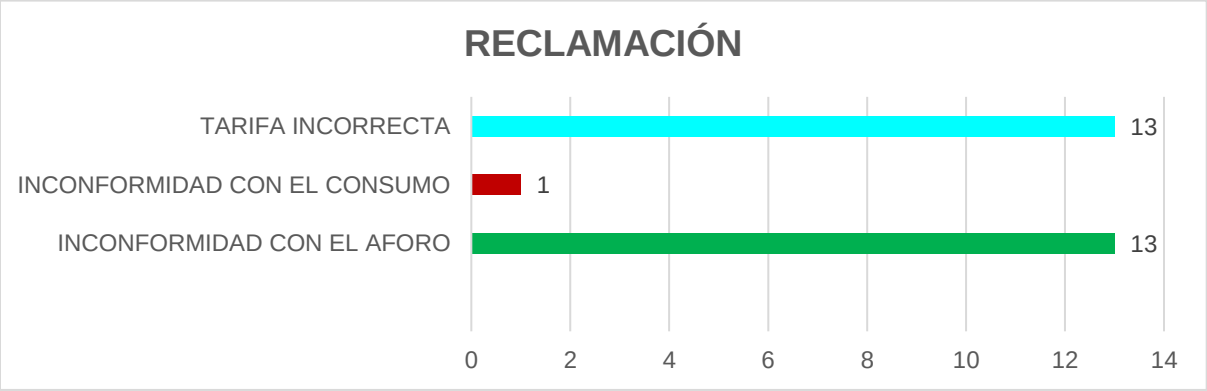
En el primer semestre de la vigencia 2020, el servicio de Alcantarillado recibió un total de 66 reclamaciones en la cual la causal con mayor incidencia es *Interrupciones en la prestación del servicio* que corresponde al **82%** de la reclamación del área, pero la respuesta entregada por la entidad a los 54 usuarios fue *No Accede -3*, es decir que la entidad no acoge las pretensiones del suscriptor. Lo anterior, teniendo en cuenta que dichas interrupciones obedecen a taponamientos, malos olores y hurto de rejillas.

De otra parte, la causal *Cobro por servicio no prestado* tiene un total de 11 reclamaciones, lo cual corresponde al **17%** del total de la reclamación y la respuesta dada por la entidad fue *de Accede – 1* con un total de 10 respuestas, es decir que la entidad acogió las pretensiones de los usuario. Esto teniendo en cuenta que muchos predios cuentan con pozo séptico pero al momento de la facturación se cobra el servicio.

3.3. SERVICIO DE ASEO

N°	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE-1	ACCEDE PARCIALMENTE-2	NO ACCEDE-3
1	Inconformidad con el aforo	13	3	0	10
2	Inconformidad con el consumo	1	0	0	1
3	Tarifa incorrecta	13	11	0	2
	TOTAL	**27**	**14**	**0**	**13**

Fuente: Oficina de PQRS



De la gráfica anterior se puede observar que del total de las reclamaciones radicadas por los usuarios en el servicio de Aseo, 13 corresponden a *Inconformidad con el aforo*, es decir el **48%** de la reclamación del área. De igual manera la causal *Tarifa Incorrecta* cuenta con 13 reclamaciones lo cual corresponde al **48%** del total.

Es así, que analizando la información se observa que la respuesta *No Accede-3,* es decir que la entidad no acogió las pretensiones 10 usuarios que presentaron reclamación pro *Inconformidad con el aforo*.

Por último, en la causal *Tarifa incorrecta* con un total de 13 reclamaciones, la entidad acogió las pretensiones de 11 usuarios, es decir el 85% de las reclamaciones fue respuesta *Accede-1.*

4. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE PQRS

De los 853 PQR's allegados a las Direcciones Técnicas (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) 832 reclamaciones fueron atendidas a tiempo y 3 PQRS se atendieron fuera de términos, los cuales corresponden a la Dirección Técnica de Acueducto y se presentan a continuación:

Ítem	Detalle	Cantidad
1	PQRS entregados en los tiempos establecidos	853
2	PQRS entregados fuera de términos	3
	TOTAL	

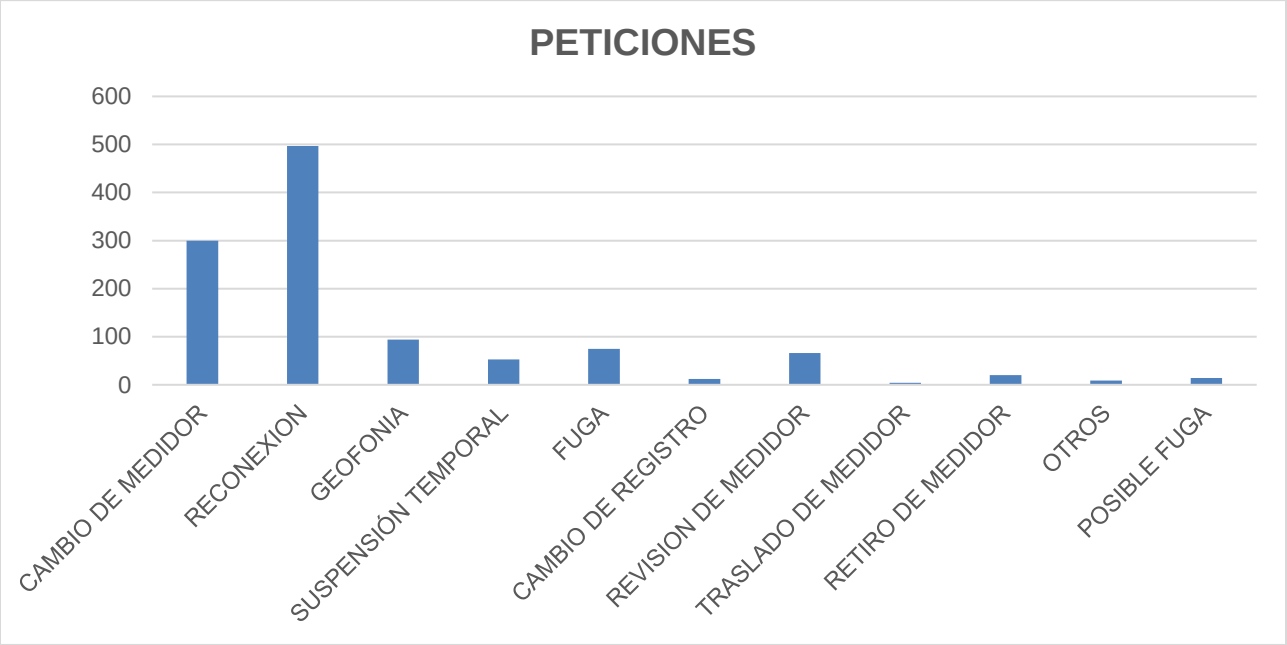
Fecha de Radicado	N° PQRS	Fecha Límite de Respuesta	Fecha de Respuesta al Usuario	Días Vencidos
26/05/2020	62398	17/06/2020	19/06/2020	2
01/06/2020	62465	24/06/2020	26/06/2020	2
23/06/2020	62904	15/06/2020	16/07/2020	1

5. PETICIONES

De acuerdo al informe entregado por el Técnico Administrativo de Atención al usuario, se detalla la relación de las peticiones presentadas por parte de los usuarios en la entidad por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

ÍTEM	PETICIONES	CANT	%
1	CAMBIO DE MEDIDOR	300	26%
2	RECONEXION	497	43%
3	GEOFONIA	94	8%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	53	5%
5	FUGA	75	7%
6	CAMBIO DE REGISTRO	12	1%
7	REVISION DE MEDIDOR	66	6%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	4	0%
9	RETIRO DE MEDIDOR	20	2%
10	OTROS	9	1%
11	POSIBLE FUGA	14	1%
TOTAL		**1.144**	**100%**

Fuente: Oficina de PQRS



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que las peticiones que mayor incidencia se presentan en la entidad son las reconexiones que representan el **43%**, seguida de los cambios de medidor con un **26%** sobre el total.

6. PQRS RADICADOS EN LA OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA

A continuación se relaciona los derechos de petición y las solicitudes de información que fueron radicadas en la oficina de ventanilla única por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2020.

DETALLE	TOTAL
Derechos de petición	849
Solicitud de información	52
TOTAL	**901**

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

Ahora bien, de acuerdo al total de los oficios radicados en la oficina de Ventanilla Única, se detalla las áreas que entregaron oficios de derechos de petición y solicitudes de información fuera de los términos de Ley.

- Derechos de petición

Remitente	Fecha radicado	Asunto	Dirección	Fecha máxima de entrega	Fecha de notificación	Días vencidos
Rafael Alexander Gómez	2020/01/02	Prorroga viabilidad epc-vsp-212-2016	Dirección Administrativa	2020/01/23	2020/02/11	13
GEP	2020/01/04	Solicitud entrega de factura	Dirección de Acueducto	2020/01/24	2020/02/19	18
Henry Agustín romero Arévalo	2020/01/17	Solicitud reconexión	Dirección de Acueducto	2020/02/07	2020/02/23	14
Comunidad San Mateo Canelón	2020/02/10	Solicitud revisión por baja presión	Dirección de Acueducto	2020/03/02	2020/03/06	4
Jhon Lopez Pinilla	2020/02/20	Solicitud expansión de red	Dirección de Acueducto	2020/03/12	2020/03/13	1
Gustavo Adolfo Mesa	2020/02/14	Cambio de suscriptor	Dirección Administrativa	2020/03/06	2020/03/16	6
Héctor Raúl Parada	2020/02/25	Solicitud devolución dinero	Dirección Administrativa – jurídicos	2020/03/17	2020/03/19	2
Conjunto Huertas de Cajicá 2	2020/06/17	Respuesta al radicado EPC - 734-2020 con fecha 8 de junio de 2020	Dirección Administrativa	2020/07/09	2020/07/13	2

- Solicitudes de información

Remitente	Fecha radicado	Asunto	Dirección	Fecha máxima de entrega	Fecha de notificación	Días vencidos
SONIA E GARCES M	2020/02/20	SOLICITUD INFORMACION RETIRO DE MEDIDORES	Dirección de Acueducto	2020/03/05	2020/03/11	4
JUAN DAVID SANCHEZ	2020/02/25	SOLICITUD INFORMACION	Dirección de Aseo	2020/03/10	2020/03/11	1

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. 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.

2. En el servicio de aseo, es necesario revisar el procedimiento de inconformidad con el aforo, ya que es la mayor reclamación que se presenta en el área y en la mayoría de ocasiones la respuesta es a favor del usuario.

3. A la Dirección Técnica de Acueducto, Dirección Administrativa y Comercial y, Dirección Técnica de Aseo, se recomienda tener en cuenta los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015 para la emitir las respuestas de la información solicitada a fin de responder en forma oportuna, ágil y efectiva los requerimientos por parte de usuarios, entes de control y demás.

Atentamente,

MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS
Jefe de Control Interno
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP