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

INFORME PQR´s II SEMESTRE VIGENCIA 2019 VS 2018

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 2019 versus 2018

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 1° de enero y el 31 de julio de 2019 y 2018.

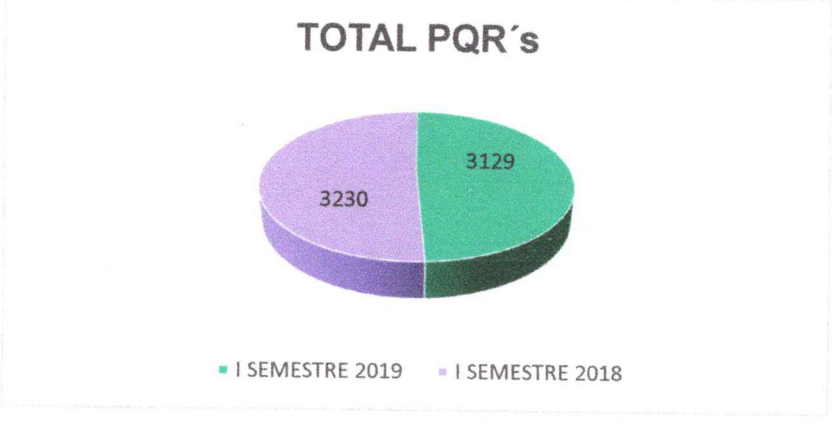
NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca

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 primes semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2018.

PERIODO	TOTAL PQR´s
I Semestre año 2019	3129
I Semestre año 2018	3230



De los datos obtenidos se observa que hubo un aumento del 3% en los PQR´s recibidos respecto del primer semestre de la vigencia 2019 vs 2018, es decir una diferencia absoluta de 101 PQR´s.

2. RECLAMACIÓN POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2019

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 enero al 31 de julio de 2019.

DIRECCIÓN	TOTAL RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	1112	94%
ALCANTARILLADO	26	2%
ASEO	42	4%
TOTAL	**1374**	**100%**

Fuente: Oficina de PQRS



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el primer semestre de la vigencia 2019 la Dirección de Acueducto recibió 1288 reclamaciones, es decir representa el 94% de la reclamación, seguida de la Dirección de Aseo con un total de 54 reclamaciones lo cual corresponde al 4% y por último se encuentra la Dirección de Alcantarillado con un total de 32 reclamaciones, es decir un 2%.

3. DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

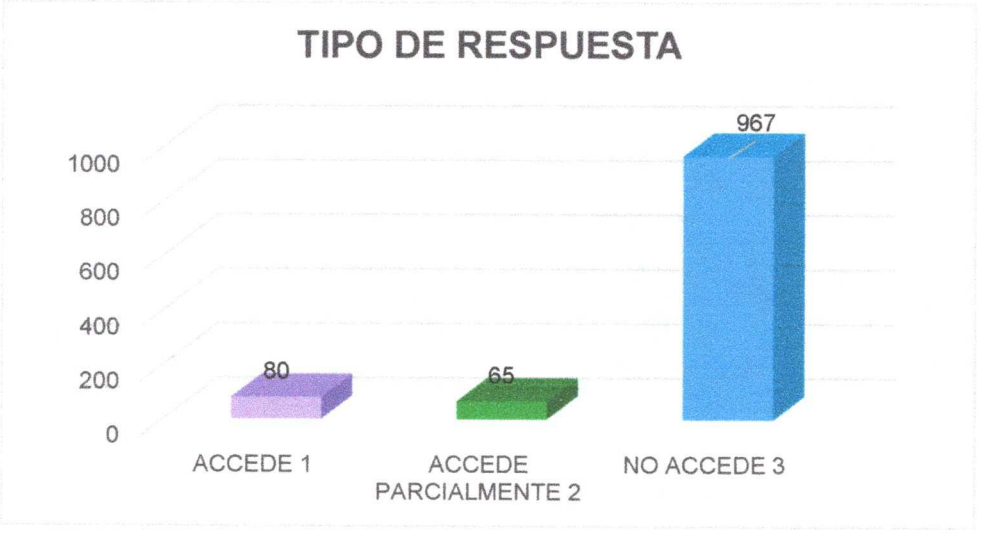
A continuación se presenta el detalle de la reclamación junto con el tipo de respuesta por cada uno de los servicios durante el primer semestre de la vigencia 2019.

3.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

N°	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Inconformidad con el aforo	114	38	4	72
2	Inconformidad con el consumo	859	31	59	769
3	Cobros inoportunos	1	0	0	1
4	Cobro desconocido	4	1	0	3
5	Cobro por servicio no prestado	1	0	0	1
6	Dirección incorrecta	1	1	0	0
7	Entrega inoportuna o no entrega de factura	4	0	0	4
8	Estrato incorrecto	4	1	0	3
9	Clase de uso incorrecto	12	3	0	9
10	Tarifa incorrecta	10	1	0	9
11	Cobros por promedio	4	1	0	3
12	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	0	1	2
13	Lectura incorrecta	1	1	0	0
14	Cobro por consumos dejados de facturar	1	0	1	0
15	Falla en la prestación del servicio por continuidad	82	1	0	81
16	Falla en la prestación del servicio por calidad	10	0	0	10
17	Negativa de prestación de un servicio especial	1	1	0	0
	TOTAL	**1112**	**80**	**65**	**967**

Fuente: Oficina de PQRS





De las anteriores gráficas se observa que el servicio de Acueducto tuvo en total 1112 reclamaciones de lo cual 859 corresponden a la causal Inconformidad con el consumo o producción facturado, lo cual equivale al 77% del total de la reclamación por servicio de Acueducto.

ISO 9001 icontec SC-CER253674

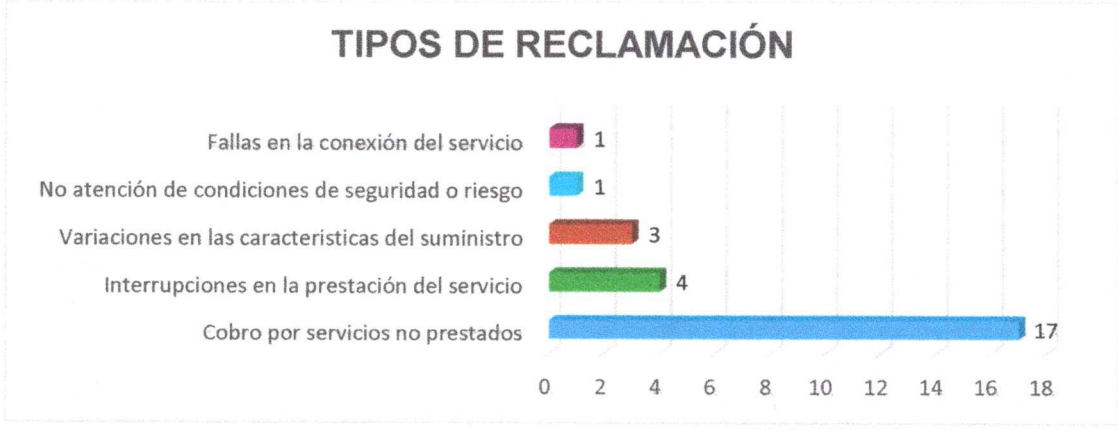
NIT 832.002.386-5
empresa_epc@yahoo.es
empresa_epc@epccajica.gov.co
www.epccajica.gov.co
Teléfonos: 8662845-8796531
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca

Ahora bien, de igual forma se analiza que del 100% de la reclamación referente a Inconformidad con el consumo, el 90% de las respuestas fue la número 3 - No accede, es decir que la empresa no acoge las pretensiones del usuario y la lectura corresponde a la facturación.

3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

N°	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Cobro por servicios no prestados	17	13	1	3
2	Interrupciones en la prestación del servicio	4	2	0	2
3	Variaciones en las características del suministro	3	1	0	2
4	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	0	0
5	Fallas en la conexión del servicio	1	0	0	1
	TOTAL	**26**	**17**	**1**	**8**

Fuente: Oficina de PQRS





En el servicio de Alcantarillado se recibió un total de 26 reclamaciones por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2019, y de las causales con mayor incidencia es el cobro por servicios no prestados que tuvo un total de 17 y la respuesta dada por la entidad a usuarios fue N°1–Accede, es decir que la entidad acoge las pretensiones del suscriptor ya que en muchos predios cuentan con pozo séptico y no tienen acceso a la red de alcantarillado.

3.3. SERVICIO DE ASEO

N°	CAUSAL	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Inconformidad con el aforo	18	7	1	10
2	Cobros desconocido	1	0	0	1
3	Estrato incorrecto	22	13	0	9
4	Medidor o cuenta cruzada	1	0	0	1
	TOTAL	**42**	**20**	**1**	**21**

Fuente: Oficina de PQRS





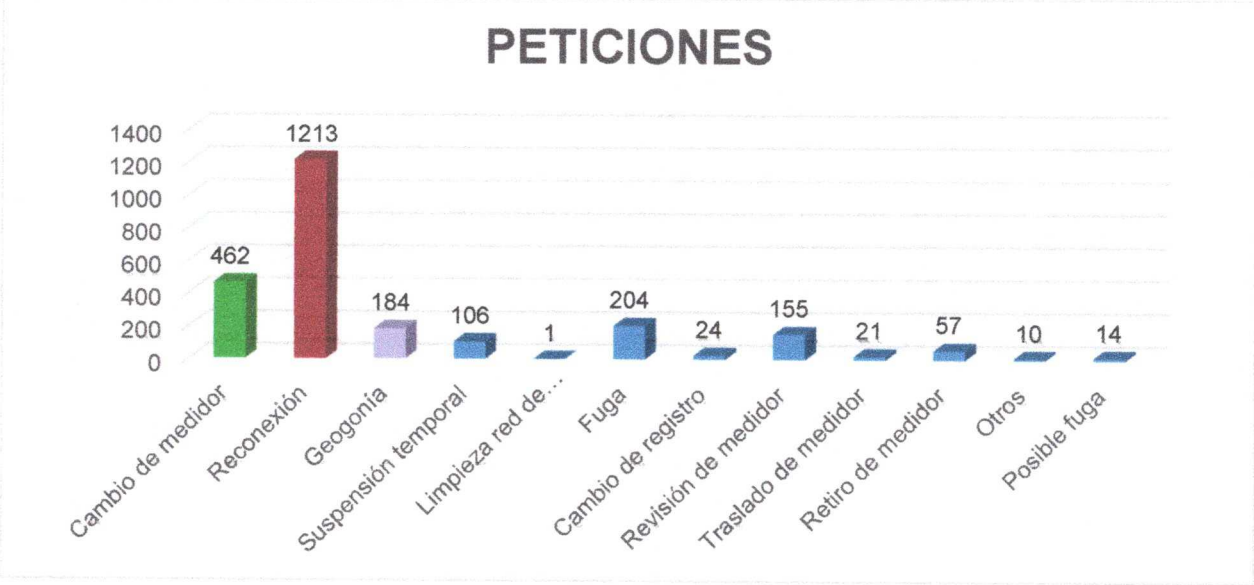
De la gráfica anterior se observa que del total de las reclamaciones radicadas por los usuarios en el servicio de Aseo, 22 corresponden a estrato incorrecto, es decir un 52% de la reclamación, de lo cual, la respuesta a favor del usuario corresponde al 59%.

4. PETICIONES

De acuerdo al informe entregado por la Coordinadora de PQRS, se detalla las peticiones presentadas por parte de los usuarios en la entidad por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2019.

ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
1	CAMBIO DE MEDIDOR	462
2	RECONEXION	1213
3	GEOFONIA	184
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	106
5	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	1
6	FUGA	204
7	CAMBIO DE REGISTRO	24
8	REVISION DE MEDIDOR	155
9	TRASLADO DE MEDIDOR	21
10	RETIRO DE MEDIDOR	57
11	OTROS	10
12	POSIBLE FUGA	14
	TOTAL	**2451**

Fuente: Oficina de PQRS



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que la reconexión representa el 49% de las peticiones por parte de los suscriptores.

4. VENCIMIENTO DE PQRS

DETALLE	CANT.
ENTREGADOS EN TÉRMINOS	1177
ENTREGADOS FUERA DE TÉRMINOS	3
TOTAL	**1180**

Fuente: Oficina de PQRS

De lo anterior se observa que 3 PQRS se entregaron fuera de los términos establecidos y que corresponden a la Dirección de Acueducto.

5. PQRS RADICADOS EN LA OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA

A continuación se relaciona las solicitudes de información y los derechos de petición que fueron radicadas directamente en la oficina de ventanilla única por el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2019.

➢ SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DETALLE	CANT.	PORCENTAJE
RESPUESTAS ENTREGADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	95	89%

RESPUESTAS ENTREGADAS FUERA DE LOS TÉRMINOS	12	11%
TOTAL	**107**	100%

El total de las solicitudes de información fue de 107 radicaciones de los usuarios; de lo cual, el 89% se entregaron dentro de los términos de Ley y el restante que es el 11% corresponde a solicitud de información de la Dirección de Acueducto, Dirección Administrativa y Comercial y Dirección de Aseo entregada en términos vencidos.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. 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.

2. En el servicio de aseo, es necesario tomar acciones a fin de disminuir la reclamación de estrato incorrecto, ya que es la mayor causal de reclamación y la respuesta es a favor del usuario es la de mayor porcentaje.

3. La oficina de control interno recomienda tomar acciones por parte de la Dirección de Acueducto, Dirección administrativa y Comercial y Dirección de Aseo a fin de responder en forma oportuna, ágil y efectiva las solicitudes de información, ya que de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, tienen un término de 10 días para dar respuesta.

4. Es necesario llevar una base de datos de las felicitaciones que se reciben en la entidad a fin de conocer el grado de satisfacción de los servicios recibidos por parte de los usuarios.

El presente informe será radicado en la oficina de la gerencia y se realizara 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 GARCÍA ROJAS
Jefe de Control Interno
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP

Proyecto: Martha Liliana García Rojas