

# INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021**

**ASESOR CONTROL INTERNO**

**JULIO 2021**

**TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.**

**EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA**

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* El cual en su artículo 76 establece lo siguiente:

“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.

***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.*** (negrilla y subrayado fuera del texto).

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Por lo anterior, me permito presentar el informe de seguimiento y evaluación de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021.

**TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.**

**EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA**

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)



## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana , a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2021, con el fin de contribuir con la optimización del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular, de los servicios de la Empresa de Servicios Públicos E.S.P Villeta.

## 3. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional e institucional del proceso y procedimiento Servicio al Cliente, en cuyo objetivo se precisa “ Recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones y demás información generada o solicitada que sean radicadas en la Oficina de PQRS de la E.S.P del Municipio de Villeta, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

## 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991 (artículos 23, 103, 209 y 270)
- Artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1993 “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Art. 9 Ley 1474 de 2011: “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “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”.
- 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”.

### TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

#### EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)

- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Artículo 34 Numerales 19 y 34.
- Art. 2 Decreto 2641 de 2012: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Caracterización Proceso de Gestión comercial V7.
- Procedimiento Servicio al cliente V10

## 5. METODOLOGIA

En virtud de la elaboración del presente informe de seguimiento, se contemplaron dos etapas:

Verificación de información publicada en la Página Web de la empresa, sobre las herramientas y mecanismos a disposición del ciudadano para elevar cualquier tipo de solicitud ante la entidad, así mismo la información disponible para su verificación y el acceso a la información pública.

Gestión de PQRS, para lo cual se solicitó, revisó y evaluó información referente a Peticiones, Quejas y Reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, por la Oficina de PQRS.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

#### EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
 www.espvilleta.gov.co



## 6.1 VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL VINCULO ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA PAGINA WEB DE LA E.S.P VILLETA

La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76, indica que 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 frente a la prestación del servicio, así como un espacio para la presentación de quejas y denuncias de actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento.

En virtud de lo anterior, se verificó en la página web de la empresa <http://espvilleta.gov.co/> el enlace de atención al cliente, el cual cuenta con 16 ítems, por medio de los cuales se puede acceder a diferentes servicios e información de la empresa:

IMAGEN No. 1



Fuente: Pagina Web E.S.P Villeta

En el módulo o ítem **contáctenos** señala los medios, canales de comunicación y redes sociales a través de los cuales, la ciudadanía puede realizar las peticiones, quejas o reclamos, en el cual informa que el horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 am a 12 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, a través de los teléfonos de contacto (01) 844 5952 / 4435 y Celular y línea Whatsapp: 310 2105282.

### TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

#### EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.

De igual forma, la empresa tiene dentro de sus canales de información la atención presencial a través de su oficina de PQRS, ubicada en el primer piso al ingreso de la zona administrativa.

IMAGEN No. 2



Fuente: Pagina Web E.S.P Villeta

## 6.2 REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OFICINA PQR

La empresa cuenta con procesos y procedimientos documentados, los cuales para el caso que nos ocupa en el presente informe, corresponde al proceso de GESTION COMERCIAL, dentro del cual se encuentra el procedimiento de SERVICIO AL CLIENTE, cuyo objetivo es “Recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y demás información generada o solicitada que sean radicadas en la Oficina de PQR, con el fin de mejorar la prestación de los servicios”. Su alcance inicia desde que el usuario presenta una petición, queja o reclamación (PQRS), pasando por la recepción, direccionamiento, trámite, solución y respuesta al usuario, terminando con el seguimiento a la conformidad de respuestas enviadas al usuario, respecto a la solución de la PQR interpuesta por el mismo.

**TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.**

**EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA**

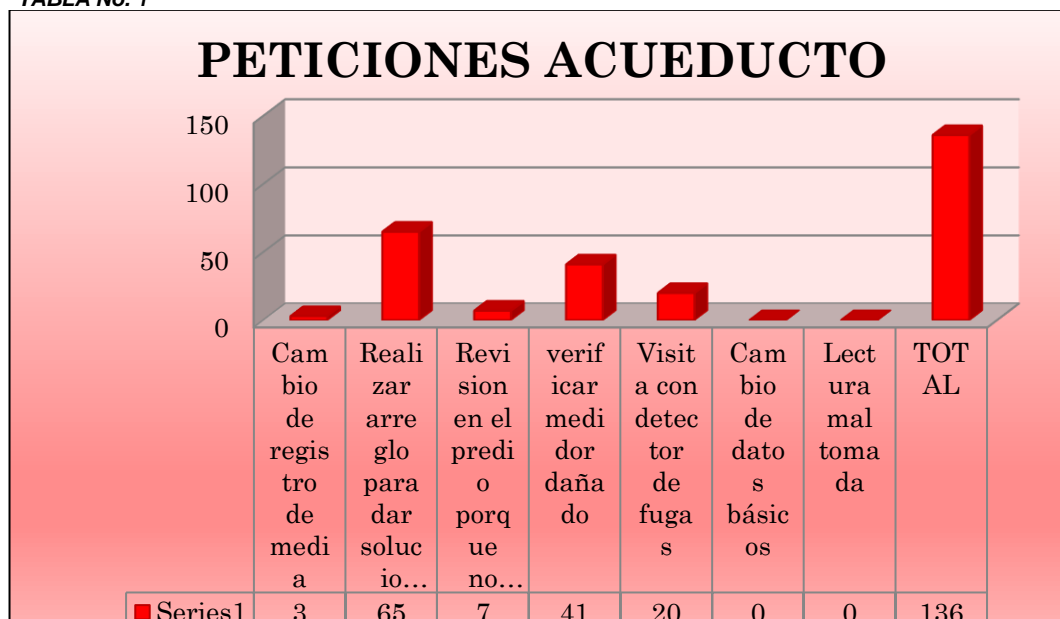
Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)

De conformidad con el reporte de la Oficina PQR, durante el primer semestre de la vigencia 2021, se recibieron un total de 419 PQRs, distribuidas por los servicios de la E.S.P Villeta.

### 6.2.1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES SERVICIOS

A continuación se presentan las peticiones recibidas por la empresa para los servicios ofrecidos (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).

TABLA No. 1



Fuente: Gestión Comercial – HAS SQL

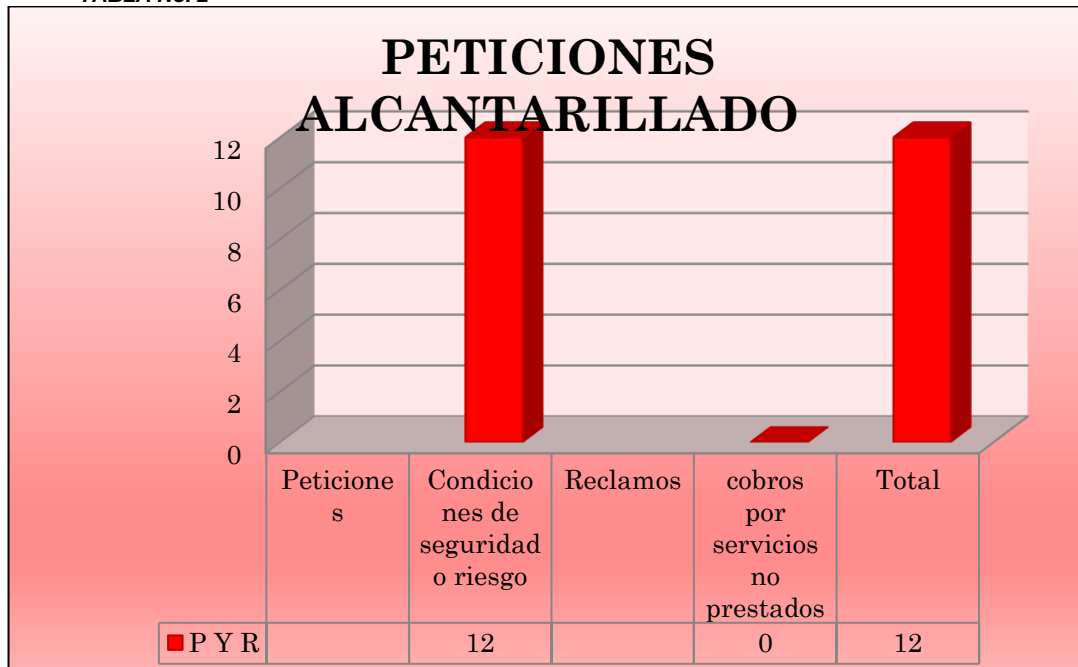
TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)



TABLA No. 2



Fuente: Gestión Comercial – HAS SQL

TABLA No. 3



Fuente: Gestión Comercial – HAS SQL

Para el servicio de Acueducto se recibieron 136 peticiones, representadas en un 93%; distribuidas en los siguientes tipos: **Cambio de registro de media (3); Realizar arreglo para dar solución a la PQR (65); Revisión en el predio porque no llega agua (7); verificar medidor dañado (41); Visita con detector de fugas (20);** seguido del servicio de alcantarillado con 12 reflejadas en un porcentaje del 6% , por concepto de

**TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.**

**EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA**

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)

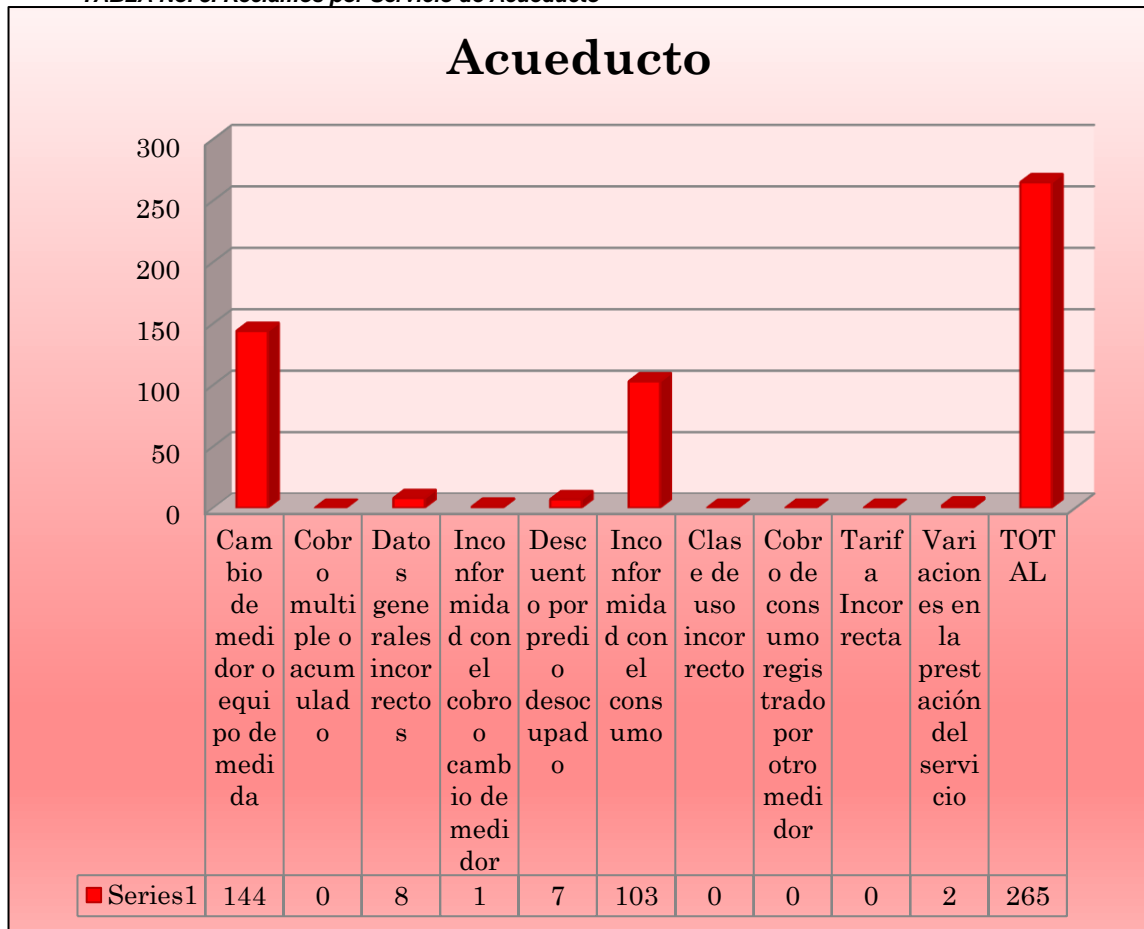




Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D. peticiones por **condiciones de seguridad o riesgo (Ver tabla 2)** y; finaliza con 1 petición para el servicio de Aseo con el 1% por **Solicitud de prestación del servicio (Ver tabla 3)**

Frente al Servicio de Acueducto se presentaron Doscientos sesenta y cinco (265) Reclamos, descritos en la siguiente tabla:

**TABLA No. 3. Reclamos por Servicio de Acueducto**



Fuente: Gestión Comercial – HAS SQL

Los reclamos realizados ante la Oficina PQR durante el primer semestre de la vigencia 2021, con una cifra alta corresponde al concepto por **Cambio de medidor o equipo de medida** de (144) generando un porcentaje del 54.3%; Seguido de **Inconformidad con el consumo** (103) con el 38.86%; **Datos Generales incorrectos** (8) con el 3.01%; **Descuento por predio desocupado** (7) 2.64%; **Variaciones en la prestación del servicio** (2) con el 0.75% y finaliza con **Inconformidad con el cobro o cambio de medidor** (1) con un porcentaje mínimo del 0,37%.

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

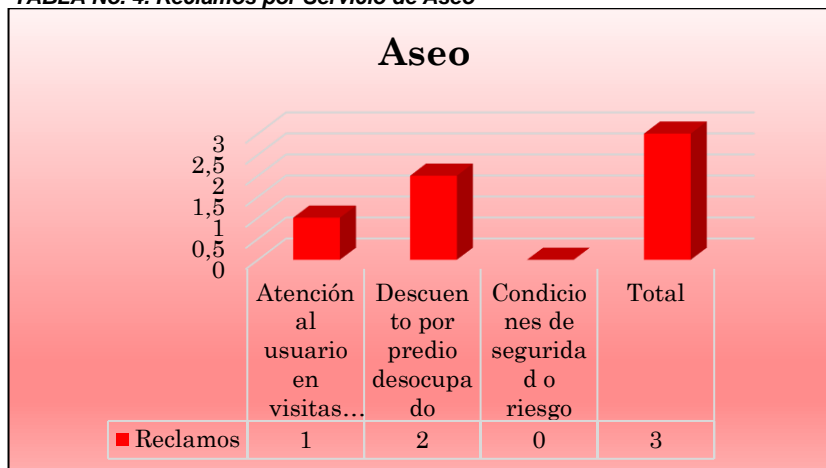
Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co

Es cuanto a servicio de Aseo se presentan tres (3) por los siguientes conceptos:

**TABLA No. 4. Reclamos por Servicio de Aseo**



Fuente: Gestión Comercial – HAS SQL

Finalmente por concepto de Quejas, se recibe una (1) por acueducto y una (1) para el servicio de aseo.

Con respecto al semestre anterior frente a la atención de PQR, se presenta una disminución significativa, en comparativo con el primer semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta que se recibieron 518 PQRs distribuidas en los tres servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### CONCLUSIONES

la Empresa de Servicios Públicos E.S.P Villeta a través de su página web cuenta con un enlace de atención al ciudadano, el cual presenta 16 ítems, por medio de los cuales se puede acceder a diferentes servicios e información inherente a la empresa.

Dentro de su sistema de Gestión cuenta con un procedimiento documentado de servicio al cliente, dirigido a la atención de PQRs a través de todos los canales de comunicación habilitados para tal fin.

Se presentan debilidades en el cumplimiento de los niveles y trámites en la atención ciudadana, así como los tiempos de respuesta de todas aquellas requerimientos realizados ante la empresa.

Se observa una disminución significativa en la recepción de PQRs comparado con el primer semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta que se recibieron 518 PQRs y para el primer semestre 2021 tan solo se recibieron 419 distribuidas en los tres servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

#### EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)



Dentro del periodo correspondiente al primer semestre de 2021 no se recibieron denuncias constitutivas de actos de corrupción.

## RECOMENDACIONES

- Dar respuesta al 100% de las PQRS presentadas por la ciudadanía, haciendo uso de las herramientas y los sistemas habilitados, con el fin de evitar sanciones, acciones o procesos inoficiosos a la empresa y a los funcionarios.
- Cumplir con los términos que ordena la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en cuanto a los tiempos de respuesta.
- Se debe continuar con el fortalecimiento de la comunicación interna con el propósito de atender los reportes de información y trabajar en equipo para lograr ser más eficientes en cuanto a la respuesta y solución de las peticiones de los usuarios.
- Generar campañas y capacitaciones asociadas a la atención y cumplimiento de términos de requerimientos basados en el principio de celeridad, con el fin de dar agilidad en los trámites y la gestión administrativa.
- Continuar aplicando la normatividad e implementar estrategias con el fin de dar cumplimiento a la atención y gestión de todas las PQRS allegadas a la empresa.

Cordialmente;

*ORIGINAL FIRMADO*  
**JULIE XIMENA CASTILLO DIAZ**  
Asesora de Control Interno

**TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.**

**EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA**

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952  
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com  
[www.espvilleta.gov.co](http://www.espvilleta.gov.co)