



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**ASESOR DE CONTROL INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP VILLETA**

Villeta, Junio de 2018

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 - Estatuto Anticorrupción, se presenta el informe de seguimiento y evaluación de la atención de peticiones, quejas y reclamos, que se interpone ante la Entidad cualquier ciudadano, durante el periodo comprendido entre 1 de enero de 2018 a 30 de junio de 2018.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento normativo en lo que respecta al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos, que interponen los ciudadanos ante la Empresa de Servicios Públicos ESP Villeta, para evaluar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los dueños de procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

Se analizan las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes, que se interpone a la ESP Villeta los diferentes ciudadanos, durante el primer semestre de la vigencia 2018.

4. MARCO NORMATIVO

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia - “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- 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”.
- 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”.
- 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”.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la realización del informe se toma en cuenta el módulo de HAS SQL de lo reportado por PQRS, ORFEO, página web y diferentes canales.

6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

La empresa de servicios públicos cuenta con el proceso de gestión comercial, en donde ingresan la Peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo al sistema HAS SQL en donde ese evidencia lo siguiente:

En el primer semestre de la vigencia de 2018 se recibieron un total de 1029 PQR, de las cuales los reclamos representan un 76% y las peticiones un 24%, distribuida así:

SERVICIO	PETICIONES	RECLAMOS	TOTAL
Acueduto	215	777	992
Alcantarillado	26	0	26
Aseo	1	10	11
Total	242	787	1029

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

6.1. PETICIONES RECIBIDAS POR SERVICIO

De total de 242 peticiones recibidas en el semestre, se observa que en mayor grado se presenta para el servicio de acueduto representando un (89%), en alcantarillado 26 (11%) y aseo una que representa un 0.41%.

En el servicio de acueduto el cambio de medidor es la más frecuente con 121 solicitudes en el semestre, siguiendo la verificación de medidor 62 y con 13 peticiones la lectura tomada, se realizaron 9 visitas por detecto de fugas, 4 traslados de a cometidas y 4 por suspensión de acuerdo mutuo, se realizaron 1 cambio de registro de medida y una terminación de contrato.

ACUEDUCTO	
Peticiones	Cantidad
Cambio de medidor o equipo de medida	121
Verificar medidor dañado	62
Lectura mal tomada	13
Visita con detector de fugas	9
Solicitud de traslado acometida	4
Suspensión por mutuo acuerdo	4
Cambio de registro de media	1
Terminación de contrato	1
TOTAL	215

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Para el servicio de alcantarillado las peticiones presentadas fueron 26 por concepto de condiciones de seguridad, de las cuales fueron atendidas en tiempos establecidos.

ALCANTARILLADO	
Peticiones	Cantidad
Condiciones de seguridad o riesgo	26
TOTAL	26

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Para el servicio de Aseo solo se cuenta con una petición por concepto de aforo.

ASEO	
Peticiones	Cantidad
Aforo	1
TOTAL	1

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

6.2. RECALMOS RECIBIDOS POR SERVICIO:

Se presenta un total de 787 reclamos para el primer semestre, de los cuales 777 que representan 99%, el 1% corresponde a 10 reclamos de aseo.

ACUEDUCTO	
Reclamos	Cantidad
Inconformidad con el consumo	557
Atención al usuario en visitas de revisiones	169
Descuento por predio desocupado	30
Medidor o cuenta cruzada	10
Atención al usuario en sede de la empresa	5
Suspensión por mutuo acuerdo	2
Tarifa cobrada	1
Cobros por servicios no prestados	1
Cobro de otros cargos de la empresa	1
Conexión	1
TOTAL	777

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

La inconformidad por el consumo es una de las más relevantes con una participación del 72%, las visitas de revisiones del 22%, el predio desocupado del 4% y dentro del 1% o menos se encuentran por concepto de descuento por predio desocupado, medidor o cuenta cruzada, atención al usuario en sede de la empresa, suspensión por mutuo acuerdo, tarifa cobrada, cobros por servicios no prestados, cobro de otros cargos de la empresa y conexión.

ASEO	
Reclamos	Cantidad
Atención al usuario en visitas de revisiones	6
Atención al usuario en sede de la empresa	1
Cobros por servicios no prestados	1
Condiciones de seguridad o riesgo	1
Aforo	1
TOTAL	10

Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Respecto al servicio de aseo se recibieron por este semestre un total de 10 reclamos, recibándose en un 60% la atención al usuario en visitas de revisiones, y dentro del 10% se cuenta con atención al usuario en sede de la empresa, Cobros por servicios no prestados, condiciones de seguridad o riesgo y aforo.

ALCANTARILLADO	
Reclamos	0

Respecto al alcantarillado no se recibieron reclamaciones durante el semestre.

Se verifica que el personal siempre tiene la oportunidad en las visitas y se han efectuado esfuerzos muy importantes para solucionar el cambio de medidores, en donde se han apropiado recursos para la compra de los mismos.

7. CONCLUSIONES

1. Según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “... *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*”, la ESP Villeta cuenta con un link dentro de su página web para colocar su PQR de cualquier índole, <http://espvilleta.gov.co/servicio-al-cliente/p-q-r/2>.
2. Se da cumplimiento a la ley 1712 de 2014 “Ley 1712 “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”.
3. Se cuenta con procedimiento de servicio al cliente en donde se deja la claridad en como interponerlas y tiempos de la mismas.
4. En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “...“...*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 ESP cuenta con una oficina en sus instalaciones en el primer piso para interponer las PQR.

5. Todas la PQR recibidas en la ESP del Municipio de Villeta son interpuestas por concepto PQR recibidas, se observan que no se encuentran registradas las que ingresan por ORFEO.

6. RECOMENDACIONES

1. Desde la perspectiva de Control Interno se debe trabajar más sobre el análisis de los indicadores y medir el grado de satisfacción de la visita realizada, con esto se puede llegar a generar trazabilidad y oportunidades de mejora cada mes que ayudan a bajar el % de PQRS, debido a que el enfoque genera históricos que impactan en una mejor atención, priorización de barrios y planeamiento dentro de la ESP de las necesidades de los usuarios.
2. Efectuar el análisis de las causas que ocasionaron las quejas con el objetivo de fortalecer el servicio.
3. Desde talento humano continuar fortaleciendo las competencias de la persona responsable de PQR.
4. Fortalecer ante lo grupos de valor la socialización de los diferentes mecanismos con que cuenta la Entidad para interponer una PQR.
5. Generar las evidencias con el objetivo de documentar las actividades programadas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.



Viviana Constanza Báez Montenegro
Asesor de Control Interno