



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

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

Villeta, Enero de 2020

1. INTRODUCCIÓN

Dar cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la ESP Villeta, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, durante el periodo comprendido entre 1 de enero de 2019 a 31 de junio de 2019.

2. ALCANCE

Se analizan las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes, que se interpone a la ESP Villeta los diferentes ciudadanos, durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

3. 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”.
- 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".
- 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

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

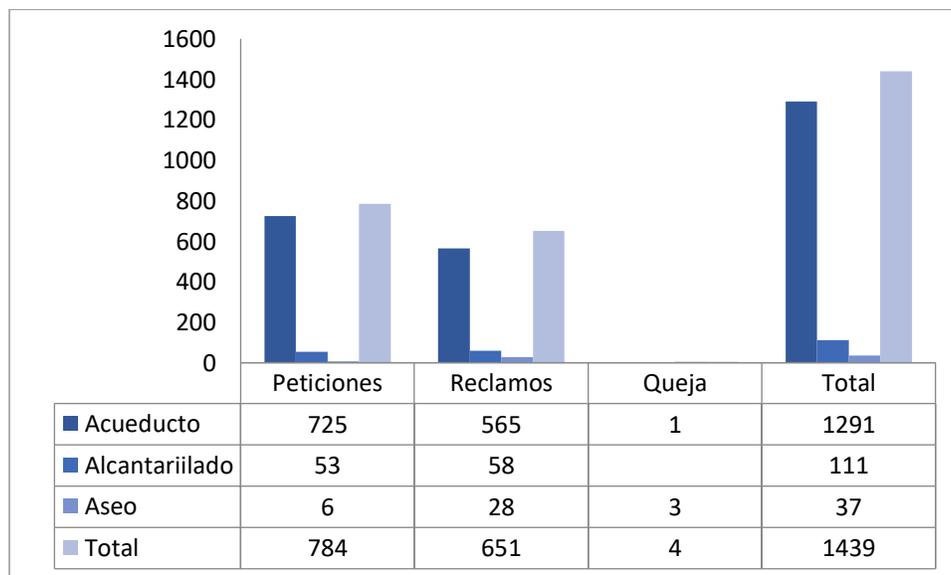
Para la realización del informe se toma en cuenta el módulo de HAS SQL de lo reportado por PQRS, ORFEO, página web y diferentes canales.

5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de gestión comercial, se encuentra el procedimiento de gestión comercial, en este procedimiento se tiene un alcance desde que el usuario interpone una PQR hasta su respuesta, la ESP Villeta donde ese evidencia lo siguiente:

En el segundo semestre de la vigencia de 2020 se recibieron un total de 1.420 PQR, cantidad que incremento en 761 unidades en 115% respecto al semestre anterior, de las cuales los reclamos representan un 45,8% y las peticiones un 53,8%, y en quejas 0,28% distribuida así:

Ilustración 1. Total PQRS por servicios



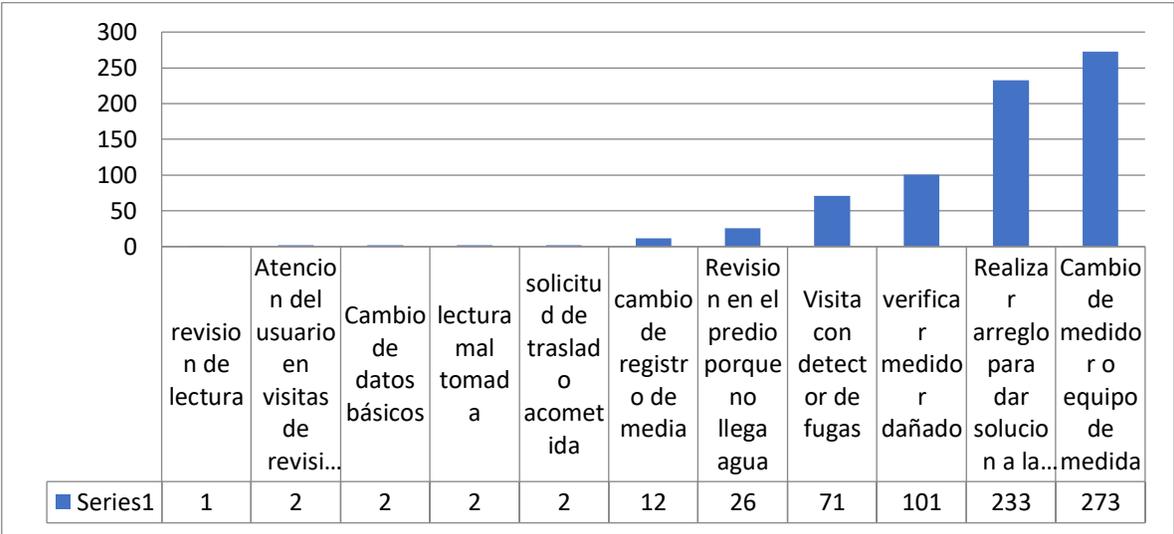
Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR SERVICIO

De total de 765 peticiones recibidas en el semestre se incrementaron en 430 respecto al semestre anterior, se observa que en mayor grado se presenta para el servicio de acueducto representando un 92% (706), en alcantarillado 53 (7%) y aseo 6 que representa un 1%.

En el servicio de acueducto las peticiones más significativas están distribuidas en con cambio de medidor representando 273 (38%), realizar arreglo de por pqr con 233 representado un (32%), Medidor por daño con 101 representado en un (14%), Situaciones como revisión de lectura, atención el usuario en visitas de revisión, cambio de datos básicos se presentan solo uno o dos peticiones.

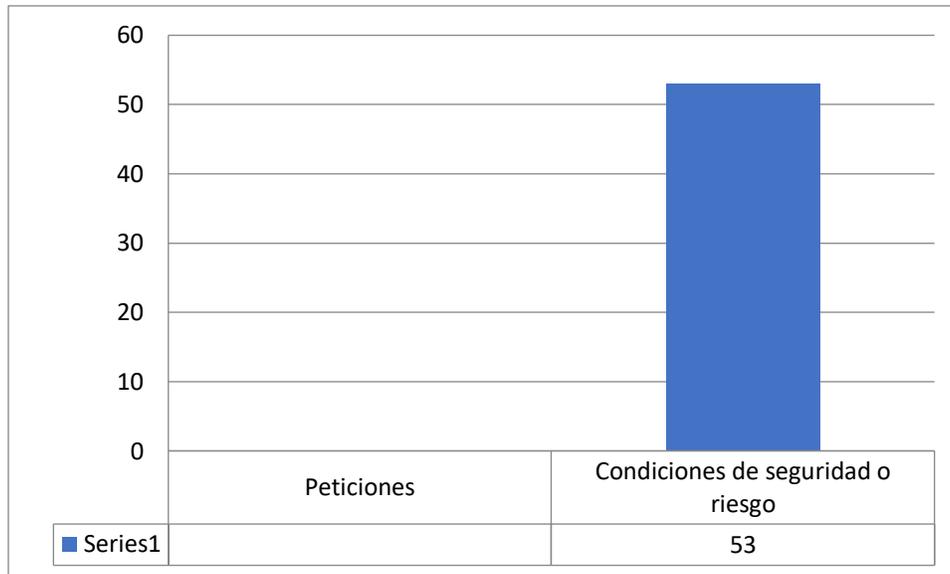
Ilustración 2. Peticiones Acueducto



Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Para el servicio de alcantarillado el único concepto presentado es condiciones de seguridad y se recibieron un total de 53 peticiones, incrementándose en 20 respecto al semestre anterior.

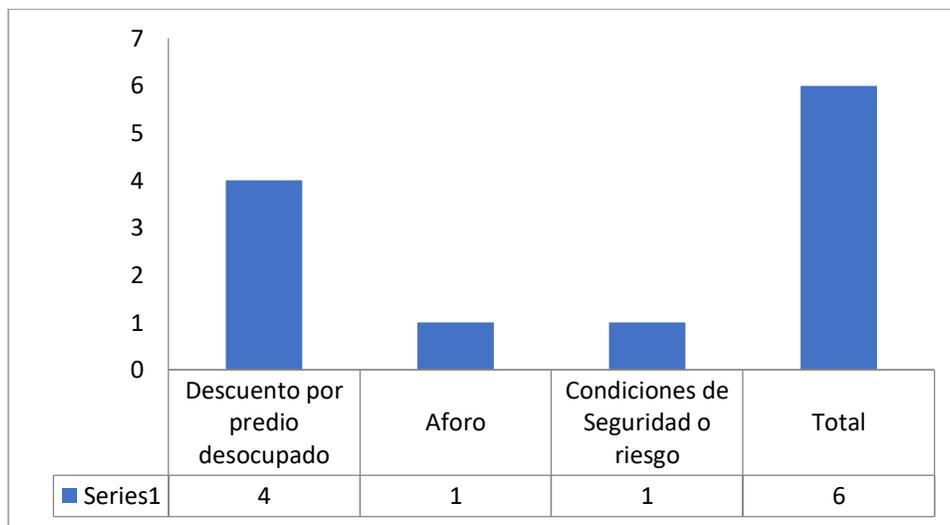
Ilustración 3. Peticiones Alcantarillado



Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Para el servicio de Aseo no se cuenta con peticiones 6 peticiones por concepto de aforo, condiciones de seguridad y descuento por predio desocupado.

Ilustración 4. Peticiones Aseo



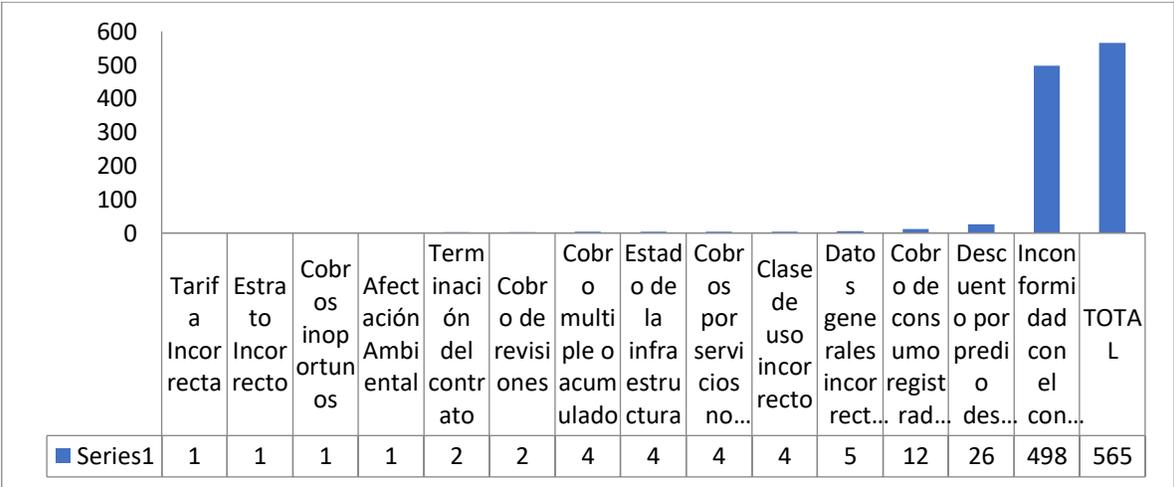
Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

5.2. RECLAMOS RECIBIDOS POR SERVICIO:

Se presenta un total de 651 reclamos para el segundo semestre, incrementando en 329 respecto al semestre anterior, dentro de los 651 reclamos recibidos se observa que 565 (87%) por el servicio de acueducto, en aseo 28 reclamos (4%) y en Alcantarillado 58 (9%).

Dentro de acueducto se cuenta con 88% de Inconformidad con el consumo, 5% Descuento por predio desocupado, 2% Cobro de consumo registrado por otro medidor, otros como Cobro múltiple o acumulado, Datos generales incorrectos, Cobro de revisiones, Cobros por servicios no prestados representan el 1%

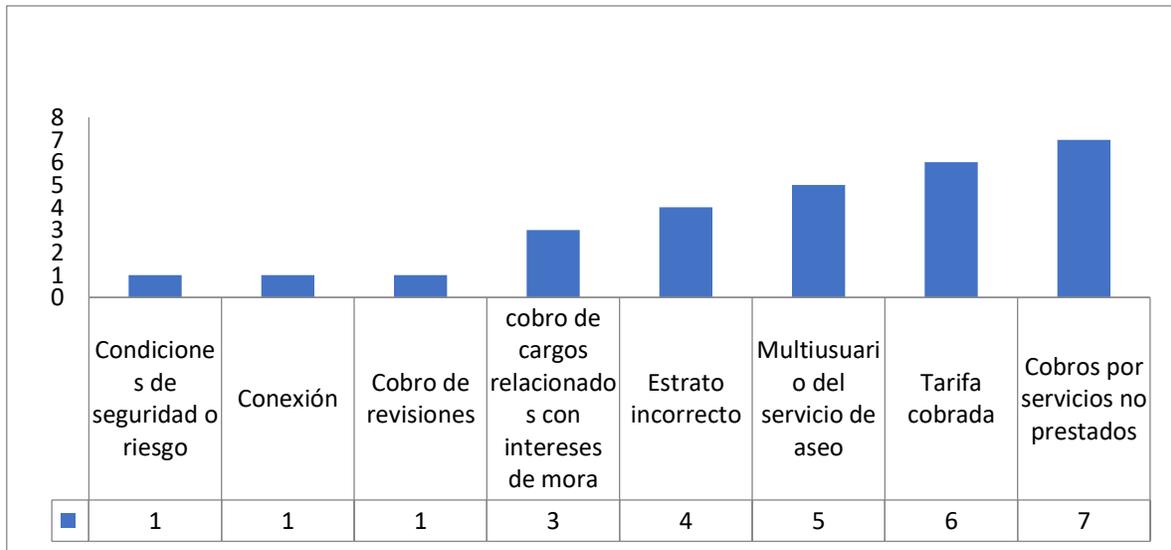
Ilustración 5. Reclamos por acueducto



Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Respecto al servicio de aseo se recibieron para este semestre un total de 28 reclamos, representando en mayor magnitud con un 25% de cobros por servicios no prestados, 21% de tarifa cobrada, Multiusuario del servicio de aseo el 18%, 11% de estrato incorrecto, y un 4% en condiciones de seguridad o riesgo, conexiones y cobro de conexiones.

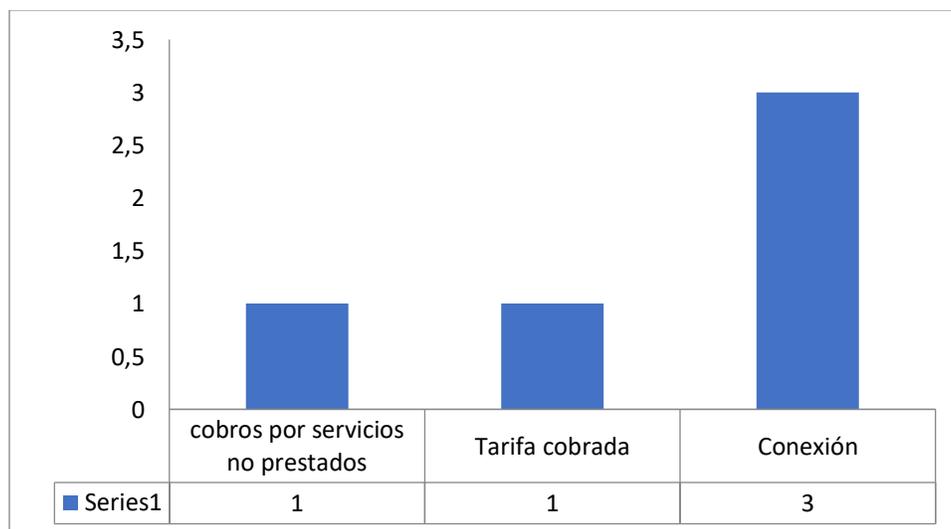
Ilustración 6. Reclamos en Aseo



Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

Respecto al servicio de alcantarillado se recibieron para este semestre un total de 5 reclamos, representando en mayor número la conexión (3) que se estima en un 60%, 1 reclamo de tarifa cobrada 20% y cobros por servicios no prestados 1 con un 20%.

Ilustración 7. Reclamos en Alcantarillado



Fuente: Gestión Comercial- HAS SQL

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.

Respecto a las quejas se cuenta con una queja administrativa y una queja a funcionario, es de reiterar que las quejas a funcionarios si son repetitivas se deben efectuar el debido proceso si es el caso de aplicar un disciplinario.

5.3. QUEJAS RECIBIDA POR SERVICIO:

Para el segundo semestre se observan 4 quejas que corresponden por servicio 3 para aseo y 1 por acueducto, para el servicio de aseo que corresponde a multiusuario de aseo 2 quejas y 1 para hacia el funcionario de la E.S.P. Para el servicio de acueducto se presentó 1 queja administrativa.

6. CONCLUSIONES

1. Se observa un incremento considerable del 115% en el segundo semestre de las PQR, situación que debe ser analizado en comité de Gestión y Desempeño, ya que se evidencia fallas en el servicio.
2. Se evidencia queja para funcionario, en donde se debe efectuar el proceso respectivo de la investigación de la queja y llamar al funcionario para el descargo de la situación presentada, con el fin de dar respuesta al usuario.
3. No se han recibido denuncias por actos de corrupción.
4. 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>.

5. 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”.
6. Se cuenta con procedimiento de servicio al cliente en donde se deja la claridad en como interponerlas y tiempos de la mismas.
7. 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.
8. 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, la totalidad.

9. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda efectuar análisis sobre el incremento del 115% de las PQR, este incide la percepción de servicio al cliente.
2. Se recomienda que el dueño de proceso efectuar presentación al Comité sobre lo reportado mensualmente sobre el estado de las PQR, con el objetivo de verificar las causa y posibles soluciones.
3. Se recomienda verificar la estratificación de los usuarios debido a la normatividad y lineamientos de la superintendencia, se requiere base de datos de planeación, para que sea con esta que se deben estatificar todos los usuarios.

4. Efectuar revisión de las estratificaciones.
5. De acuerdo a los reclamos presentados sobre cambio de medidores y con el fin de controlar el índice de agua no contabilizada se requiere efectuar verificación de predios fraudulentos o que por el contrario ya tiene autorizado el medidor pero no se ha instalado, esto puede ocasionar un posible detrimento patrimonial.
6. Generar el registro de todas las PQR para observar temas de nómina en el pago de horas extras o festivos, debido a que no se encuentra en la base de datos los daños reportados los fines de semana o en las noches.
7. Generar registro de todas las incidencias, con el fin de observar la entrega de bienes para efectuar las reparaciones de los daños y así poder cruzar el inventario de almacén con las respectivas novedades de arreglos.
8. Analizar qué medidas fueron tomadas en este semestre para disminuir el nivel de PQR de 829 en el semestre anterior a 659 del semestre analizado.
9. Efectuar sensibilización a la ciudadanía para que ejerza el derecho interponer sus PQR.
10. Generar las evidencias con el objetivo de documentar las actividades programadas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.
11. Generar las acciones necesarias encaminadas a fortalecer el, a donde se requiere de mayor capacidad operativa que permita desarrollar a cabalidad las actividades establecidas frente a los responsables indicados y así generar las salidas de este oportunamente.
12. Establecer las acciones necesarias en la ESP, que asocien a cada petición la respuesta y no sólo perder por parte de la persona de PQR la respuesta a temas administrativos, ya que no se pueden medir los tiempos de respuesta de las peticiones que se responden por funcionarios administrativos y donde no se miden los tiempos para no tener un posible silencio administrativo.

13. Dar capacitación a persona de PQR sobre los tiempos máximos de respuesta para los derechos de petición y así poder llevar control de todo lo radicado por los diferentes canales.

Asesor de Control Interno