



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y  
ASEO DE SAN GIL "ACUASAN" EICE-ESP.  
NIT. 800120175**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS**

**ELABORADO POR:  
CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN**

**SAN GIL, 7 DE FEBRERO 2017**

**INFORME SEMESTRAL  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**FECHA:** 07 de febrero de 2017

**PERIODO DEL INFORME:** 1 de julio al 31 de diciembre de 2016

**OBJETIVO:** Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado con la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

**CONTROL DE LEGALIDAD:** La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.
- Ley 1755 de 2015

**ALCANCE:** Seguimiento a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición, atendidas durante el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016 en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P.

**INFORMACIÓN GENERAL:** La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, presenta a la Gerencia el informe semestral de las acciones realizadas dentro de la empresa, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición, durante el segundo semestre de la vigencia 2016.

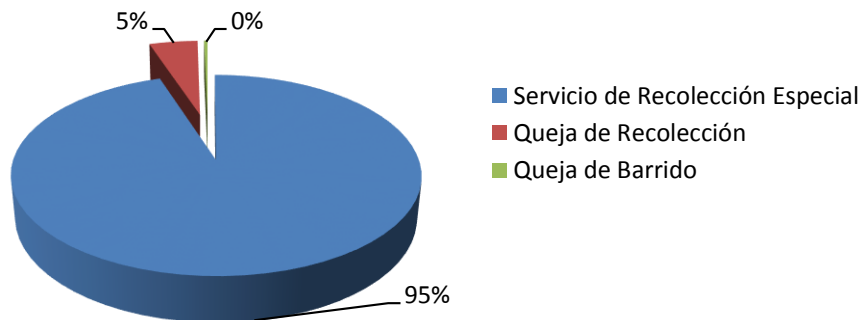
La información aquí relacionada, fue tomada de los puntos de PQRSD de la entidad, así como de la Ventanilla Única. Se analiza la información con el fin de establecer las recomendaciones a la Gerencia para que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se prestan.

La entidad cuenta con mecanismos para la recepción de los PQRSD, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, correo electrónico, link PQRSD en la página web, fax, y personalizada en las oficinas de Redes, Aseo y Comercialización. Igualmente cuenta con un punto de atención en las instalaciones de la Alcaldía Municipal, con el fin de facilitar el acceso a los usuarios.

**PQRSD SEVICIO DE ASEO**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2016, de acuerdo al informe presentado por el jefe de la oficina de Aseo, las PQRSD presentadas al servicio fueron un total de 138, discriminadas así:

<b>TIPO DE PQR</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Servicio de Recolección Especial	282	94,9%
Queja de Recolección	14	5%
Queja de Barrido	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>



Como se puede observar, la mayoría de PQRSD son solicitudes de recolecciones especiales, las cuales se programan mensualmente y se realizan de acuerdo al orden en que se realizó la solicitud por parte del usuario. Durante el segundo semestre no se pudieron atender un total de 15 solicitudes, debido a que el usuario no es posible localizarlo para que haga la entrega de los elementos a recoger.

Comparado el segundo semestre de las vigencias 2015 y 2016, se registra un incremento del 112% de las PQRSD interpuestas por los usuarios:

<b>PERIODO</b>	<b>No. QUEJAS</b>
Segundo Semestre 2015	140
Segundo Semestre 2016	297

Este incremento se debe especialmente, a que la entidad ha intensificado las campañas de limpieza, para evitar que los usuarios arrojen muebles, colchones, llantas, etc. a las calles.

**PQRSD COMERCIALIZACIÓN**

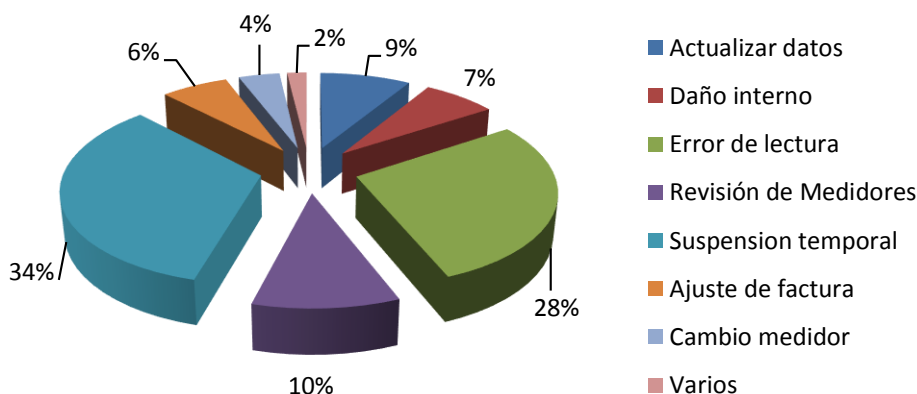
De acuerdo al informe presentado por el Jefe de Comercialización, durante el segundo semestre de 2016, esta oficina recibió un total de 482 PQRSD, las cuales fueron interpuestas de manera verbal en los puntos de atención al usuario.

Los principales asuntos que se atendieron fueron: Daño Interno (revisiones internas, fugas, tubo roto), Revisión de medidores (dañados, detenidos), Suspensiones temporales (predio desocupado, mutuo acuerdo), Ajuste de Facturas (aforos, ajuste consumo) Cambio de medidores, Actualización de datos de usuarios, Errores de lecturas, etc.

El siguiente fue el comportamiento de las PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2016, en el proceso de Comercialización:

<b>TIPO DE PQR</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Actualizar datos	42	9%
Daño interno	34	7%
Error de lectura	136	28%
Revisión de Medidores	49	10%
Suspensión temporal	162	34%

Ajuste de factura	31	6%
Cambio medidor	19	4%
Varios	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>482</b>	<b>100%</b>



Al comparar los segundos semestres de las vigencias 2015 y 2016, se evidencia que se presenta un incremento de las PQRSD en un 27,5%:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2015	378
Segundo Semestre 2016	482

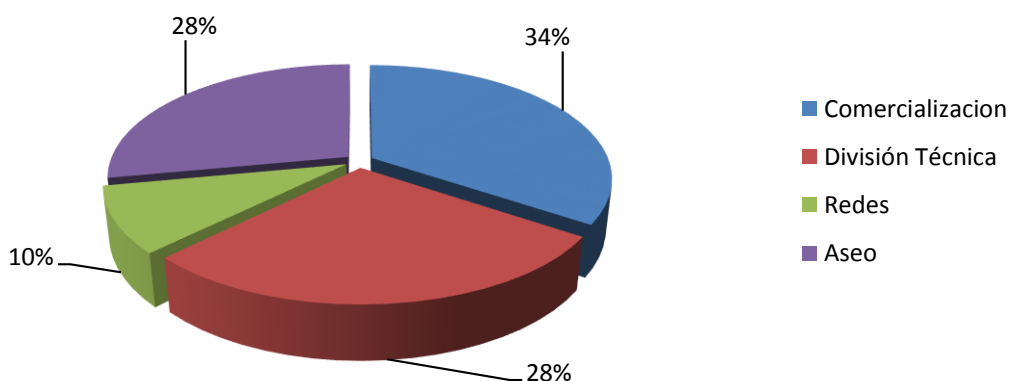
Se pudo evidenciar en el informe de seguimiento a PQRSD, entregado por los encargados de las mismas, que el tiempo de respuesta es inmediato. Igualmente se evidencia que durante el semestre, todas las peticiones fueron atendidas.

### PQRSD POR VENTANILLA ÚNICA

La totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, trámites y Derechos de Petición que son presentadas a la empresa de manera escrita, son recibidos en la Ventanilla única. Durante el segundo semestre de 2016, los usuarios, entes de control, entes gubernamentales y ciudadanos en general interpusieron total de 936 solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos, de las cuales 722 están relacionadas directamente con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Las 214 restantes PQRSD recibidas, pertenecen a aclaraciones, solicitudes de informes, información de entes de control, información de otros entes, etc.

A continuación se presenta la distribución de las PQRSD de acuerdo al servicio relacionado:

PROCESOS	NUMERO	PORCENTAJE
Comercialización	216	34%
División Técnica	178	28%
Redes	59	9%
Aseo	176	28%
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>



Al realizar el análisis del tiempo de respuesta, de acuerdo al formato de seguimiento a las PQRSD entregado por la oficina de Jurídica, quien se encarga del manejo de las mismas, se puede evidenciar que de las 629 PQRSD relacionadas directamente con la prestación del servicio, se contestaron dentro de los términos de ley 292 (46,5%), con tiempos de respuesta promedio de 8 días. Igualmente se evidencia que fueron contestadas fuera de los términos 141 (22,4%) PQRSD, igualmente se pudo evidenciar que no se dejó registro de la fecha de respuesta a 196 (31,1%) de las PQRSD.

Comparados los segundos semestres de las vigencias 2015 y 2016, se incrementaron las PQRSD en un 66,4%:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2015	378
Segundo Semestre 2016	629

**NOTA:** Las dependencias de Redes y Sistemas no entregaron información sobre las PQRSD recepcionadas por ellos, por lo tanto esta oficina no pudo rendir el informe de manera completa.

### FORTALEZAS

1. No se evidencian fortalezas

### DEBILIDADES

1. Se continúa incurriendo en la demora en la contestación de algunas peticiones y/o no contestación de las mismas.
2. Se han dejado de llevar los controles para la recepción y respuesta de las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios, en los diferentes puntos de PQRSD. Igualmente no se reporta a tiempo a la oficina Jurídica las fechas de respuesta para llevar el control sobre los tiempos de respuesta.

### RECOMENDACIONES

1. Con preocupación se evidencia que aunque se invirtieron recursos públicos en la implementación del aplicativo SAI para el registro de las PQRSD, no está siendo utilizado por los puntos de atención al usuario. Se deben tomar medidas inmediatas para que se implemente el uso de este aplicativo, para que no se convierta en un detrimento patrimonial.
2. Se insiste en la necesidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, toda vez que se pudo evidenciar que muchos de los requerimientos fueron contestados por fuera de tiempo y otros no fueron contestados a 31 de enero de 2016.
3. Se recomienda desde la ventanilla única, se determinen los documentos que no requieran respuesta, para garantizar las respuestas oportunas.
4. Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
5. Se insiste en la necesidad de reactivar los buzones de sugerencias de los usuarios.
6. Se requiere que las dependencias levanten los planes de mejoramiento para las PQRSD más frecuentes.



**CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN**  
Jefe Oficina de Control Interno