



**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, 30 DE AGOSTO 2017

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

FECHA: 30 de agosto de 2017

PERIODO DEL INFORME: 2 de enero al 30 de junio de 2017

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 2 de enero al 30 de junio de 2017, 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 2 de enero al 30 de junio de 2017 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 primer semestre de la vigencia 2017.

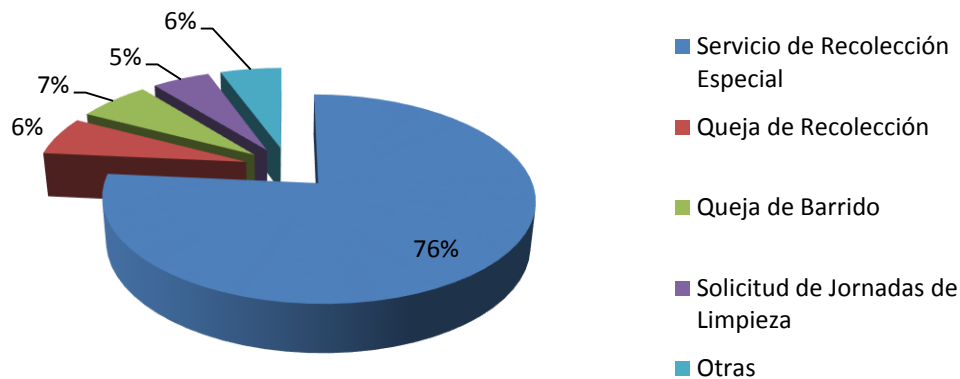
La información aquí relacionada, fue tomada de los puntos de PQRSD de la entidad, así como de la Ventanilla Única. Se analiza la información con el fin de establecer las recomendaciones a la Gerencia para que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo 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.

PQRS D SEVICIO DE ASEO

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo al informe presentado por el jefe de la oficina de Aseo, las PQRS D presentadas al servicio fueron un total de 306, discriminadas así:

TIPO DE PQRS	NUMERO	PORCENTAJE
Servicio de Recolección Especial	234	76,5%
Queja de Recolección	19	6,2%
Queja de Barrido	20	6,5%
Solicitud de Jornadas de Limpieza	16	5,2%
Otras	17	5,6%
TOTAL	306	100%



Como se puede observar, la mayoría de PQRSD es para recolecciones especiales, las cuales se programan mensualmente. El tiempo de respuesta de las relacionadas con Recolección y Barrido son solucionadas de manera inmediata, en cuanto las solicitudes para Recolecciones Especiales y Jornadas de limpieza se programan y se les da respuesta dentro del mes siguiente, de acuerdo a la disponibilidad.

Comparado el primer semestre de las vigencias 2016 y 2017, se registra un incremento del 139% de las PQRSD interpuestas por los usuarios:

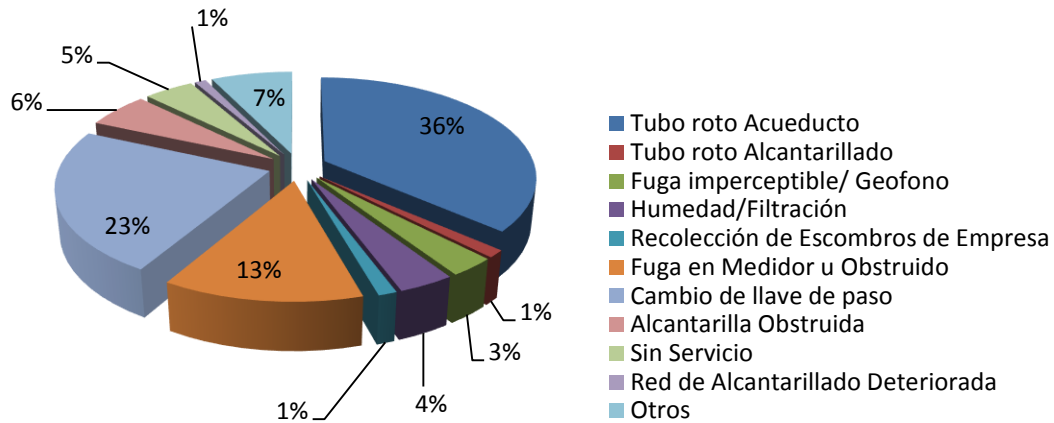
PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2016	128
Primer Semestre 2017	306

Se evidencia un incremento importante en el número de PQRS, debido a que durante el primer semestre de 2016, no se llevó de manera adecuada el registro de las mismas.

PQRSD DE REDES

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo al informe presentado por el Jefe de la oficina de Redes, se recibió un total de 439 quejas, las cuales se describen a continuación:

TIPO DE PQRS	NUMERO	PORCENTAJE
Tubo roto Acueducto	180	36%
Tubo roto Alcantarillado	6	1%
Fuga imperceptible/ Geófono	15	3%
Humedad/Filtración	18	4%
Recolección de Escombros de Empresa	6	1%
Fuga en Medidor u Obstruido	64	13%
Cambio de llave de paso	114	23%
Alcantarilla Obstruida	28	6%
Sin Servicio	22	4%
Red de Alcantarillado Deteriorada	5	1%
Otros	36	7%
TOTAL	494	100%



Del total de las PQRSD recibidas en el proceso de Redes, se dieron respuesta a un total de 467 peticiones, con un tiempo promedio de respuesta de 1 día. Igualmente se pudo evidenciar que 27 peticiones o quejas no registran fecha de respuesta, por lo tanto se insiste en la necesidad de registrar de manera adecuada el formato de PQRSD.

Comparados el primer semestre de la vigencia 2016 y primer semestre de 2017, se registra una disminución del 26% de las quejas interpuestas por los usuarios:

PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2016	671
Primer Semestre 2017	494

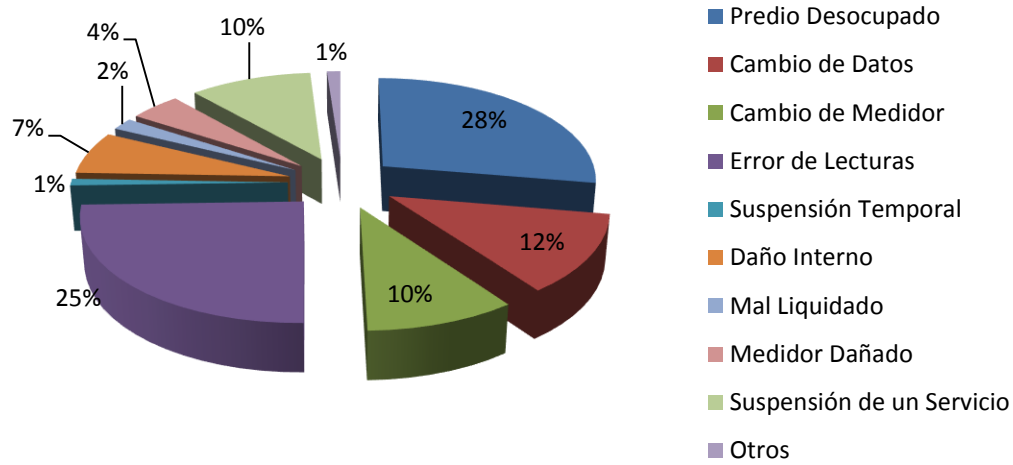
PQRSD COMERCIALIZACIÓN

De acuerdo al informe presentado por el Jefe de Comercialización, durante el primer semestre de 2017, esta oficina recibió un total de 962 PQRSD, las cuales fueron interpuestas de manera presencial en los puntos de atención al usuario.

Los principales asuntos que se atendieron fueron: Cambio de medidores, Actualización de datos de usuarios, Verificación de lecturas, Predio desocupado, Suspensiones, etc.

El siguiente fue el comportamiento de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2017, en el proceso de Comercialización:

TIPO DE PQR	NUMERO	PORCENTAJE
Predio Desocupado	266	28%
Cambio de Datos	118	12%
Cambio de Medidor	94	10%
Error de Lecturas	239	25%
Suspensión Temporal	10	1%
Daño Interno	64	7%
Mal Liquidado	18	2%
Medidor Dañado	42	4%
Suspensión de un Servicio	100	10%
Otros	11	1%
TOTAL	962	100%



Al comparar los primeros semestres de las vigencias 2016 y 2017, se evidencia que se presenta un incremento de las PQRSD en un 87%:

PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2016	514
Primer Semestre 2017	962

Se evidencia un mejor registro de las peticiones, quejas, reclamos, interpuestas por los usuarios por parte de los funcionarios de la dependencia de Comercialización.

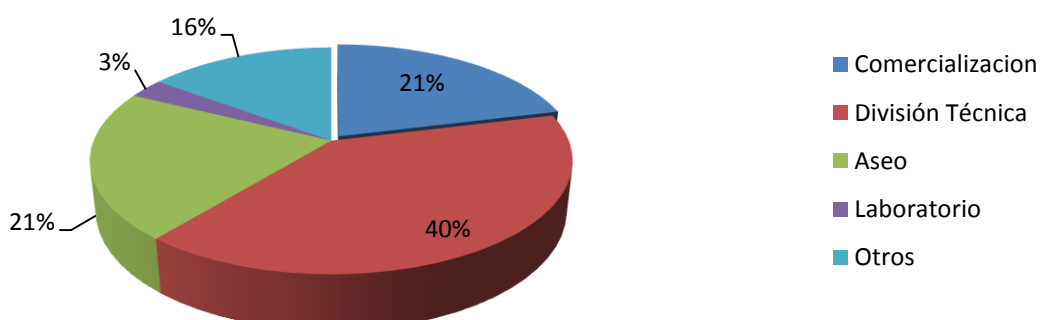
Se pudo evidenciar en el informe de seguimiento a PQRSD, entregado por los encargados de las mismas, que el tiempo de respuesta es inmediato. Igualmente se evidencia que durante el semestre, todas las peticiones fueron atendidas.

PQRSD POR VENTANILLA ÚNICA

La totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, trámites, Tutelas y Derechos de Petición que son presentadas a la empresa de manera escrita, son recibidos en la Ventanilla única. Durante el primer semestre de 2017, los usuarios, entes de control, entes gubernamentales y ciudadanos en general interpusieron total de 643 solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos, de las cuales 543 están relacionadas directamente con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Las 100 restantes PQRSD recibidas, pertenecen a solicitud de documentos, aclaraciones, información sobre procesos contractuales, informes presentados, tutelas, invitaciones, etc.

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

PROCESOS	NUMERO	PORCENTAJE
Comercialización	135	21%
División Técnica	254	40%
Aseo	136	21%
Laboratorio	18	3%
Otros	100	16%
TOTAL	643	100%



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 643 PQRSD, se contestaron dentro de los términos de ley un total de 537 (84%), con tiempos de respuesta promedio de 9,6 días. Igualmente se evidencia que fueron contestadas fuera de los términos 71 (11%) PQRSD, igualmente se pudo evidenciar que no se evidenció respuesta de 35 (5%) de las PQRSD.

Comparados los primeros semestres de las vigencias 2016 y 2017, se aumentaron las PQRSD en un 22%:

PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2016	527
Primer Semestre 2017	643

PQRSD POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

No se realizó registro de las PQRSD de las redes sociales y no se registraron por la página web.

FORTALEZAS

1. En este semestre no se evidencian fortalezas

DEBILIDADES

1. Se continúa incurriendo en el desacato al Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
2. Aunque se ha mejorado el registro de las PQRSD durante el primer trimestre de 2017, no se registra de manera adecuada las respuestas a la misma, lo que dificulta el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta.
3. El uso de las redes sociales se ha incrementado, pero no se evidencia el registro de las PQRSD, que se interponen por este medio, ni las interpuestas por los correos electrónicos.

RECOMENDACIONES

1. Se insiste en la necesidad de determinar desde la ventanilla única o al recibir el oficio por parte del funcionario delegado para su conocimiento, si amerita o no contestación, pues se evidencia que muchos de los oficios son solo para conocimiento y se clasifican dentro de PQRSD
2. Se requiere la actualización del Manual de Atención al Usuario y que sea tenido en cuenta por todos los funcionarios que atienden público.
3. Se requiere que los funcionarios delegados para el registro de las PQRSD, registren las fechas de respuesta a los usuarios y sean reportadas para el debido control de las mismas.
4. Se insiste en la necesidad de realizar mantenimiento a buzones de sugerencias de los usuarios.
5. No se evidenció el levantamiento de planes de mejoramiento para las PQRSD más frecuentes, lo que permite tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento del servicio y satisfacción del usuario.
6. Para garantizar el acceso a todos los usuarios y en cumplimiento de los de Plan de Acción y Anticorrupción de la entidad, se debe unificar los puntos de atención al usuario, que facilite el ingreso, evitando el trayecto por la planta de tratamiento de agua y/o el laboratorio.

(Original Firmado)

CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN
Jefe Oficina de Control Interno