

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCIÓN: Dando cumplimiento a lo establecido en la 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, la cual en su **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *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.*

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en la normas realiza el informe relacionado con el segundo semestre de la vigencia 2017

FECHA: 17 de enero de 2018

PERIODO DEL INFORME: 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2017

OBJETIVO: Realizar el seguimiento y evaluación, a los PQRS formulados a la Empresa durante el segundo semestre de 2017, en el cual se verifica la eficiencia, eficacia y celeridad de las operaciones y cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuaciones, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción y demás normas relacionadas.

ALCANCE: Seguimiento a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición, atendidas durante el segundo semestre 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 segundo semestre de la vigencia 2017.

La información aquí relacionada, fue tomada de los puntos de PQRS 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 PQRS, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, correo electrónico, link PQRS 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 SEVICIO DE ASEO

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, de acuerdo al informe presentado por el jefe de la oficina de Aseo, las PQRS presentadas al servicio fueron un total de 329, discriminadas así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Servicio de Recolección Especial	297
Queja de Recolección	30
Queja de Barrido	2
Solicitud de Jornadas de Limpieza	15
Otras	0
TOTAL	344

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 segundo semestre de las vigencias 2016 y 2017, se registra un incremento de 9 PQRSD interpuestas por los usuarios, manteniéndose una proporción casi igual a la del año anterior.

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2016	297
Segundo Semestre 2017	306

PQRSD DE REDES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, de acuerdo al informe presentado por el Jefe de la oficina de Redes, se recibió un total de 749 quejas, las cuales se describen a continuación:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Tubo roto Acueducto	289
Tubo roto Alcantarillado	7
Fuga imperceptible/ Geófono	21
Humedad/Filtración	17
Recolección de Escombros de Empresa	4
Fuga en Medidor u Obstruido	15
Cambio de llave de paso	208
Alcantarilla Obstruida	50
Sin Servicio	21
Red de Alcantarillado Deteriorada	01
Otros	116
TOTAL	749

Del total de las PQRSD recibidas en el proceso de Redes, se dieron respuesta a un total de 749 peticiones, con un tiempo promedio de respuesta de 1 día o de manera inmediata. Igualmente se pudo evidenciar que 18 peticiones o quejas no registran Acta de Atención y 50 sin 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 2017 y segundo semestre de 2017, se registra una disminución de 213 quejas interpuestas por los usuarios:

PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2017	962
Segundo Semestre 2017	749

PQRSD COMERCIALIZACIÓN

De acuerdo al informe presentado por el Jefe de Comercialización, la Empresa en la actualidad registra 18.494 usuarios facturados con corte a Noviembre de 2017 (Fuente Oficina de Facturación), durante el segundo semestre de 2017, esta oficina recibió un total de 1206 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 segundo semestre de la vigencia 2017, en el proceso de Comercialización:

TIPO DE PQR	NUMERO
Predio Desocupado	373
Cambio de Datos	68
Cambio de Medidor	231
Error de Lecturas	498
Suspensión Temporal	3
Mal Liquidado	14
Medidor Dañado	4
Otros	15
TOTAL	1206

Al comparar los segundos semestres de las vigencias 2016 y 2017, se evidencia que se presenta un incremento de 724 PQRSD.

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2016	482
Segundo Semestre 2017	1206

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, a lo cual no se verifico por parte de esta dependencia por la premura del informe.

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 segundo semestre de 2017, los usuarios, entes de control, entes gubernamentales y ciudadanos en general interpusieron un total de 808 solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos, de las cuales 585 están relacionadas directamente con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Las 223 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
Comercialización	117
División Técnica	303
Aseo	155
Laboratorio	10
Otros	223
TOTAL	808

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 808 PQRSD, 124 PQRSD están catalogadas como informativas, 12 enviadas y sin recibido por parte de los peticionarios, 80 relacionados con procesos judiciales y se contestaron dentro de los términos de ley un total de 517, con tiempos de respuesta promedio de 9,6 días. Igualmente se evidencia que fueron contestadas fuera de los términos 67 PQRSD, igualmente se pudo evidenciar que no se evidenció respuesta de 75 de las PQRSD.

Comparados los segundos semestres de las vigencias 2016 y 2017, se aumentaron en 179 las PQRSD:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2016	629
Segundo Semestre 2017	808

PQRSD POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

No se realizó registró de las PQRSD de la página web por cuanto no se recibió información relacionada con la misma, y con referencia a las redes sociales las PQRSD se da respuesta de manera inmediata direccionándolas a los líderes de los procesos.

RECOMENDACIONES

1. No se ha dado cumplimiento a la recomendación dada por la anterior Jefe de Control Interno, relacionada con 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 debe implementar controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los usuarios, ingresen la información y finalicen los tramites y así disminuir el número de radicados vencidos o sin respuesta.
3. Socializar con los usuarios los mecanismos con los que cuenta la Empresa para la atención de los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, estableciendo en la página Web un módulo relacionado con Trámites y Servicios.
4. No se ha dado cumplimiento a la recomendación dada por la anterior Jefe de Control Interno relacionada con la actualización o implementación de un Manual de Atención al Usuario para que este procedimiento sea tenido en cuenta por todos los funcionarios que atienden público.
5. Se requiere de un buzón de sugerencias en el segundo piso de la planta administrativa.
6. No se ha dado cumplimiento a la recomendación dada por la anterior Jefe de Control Interno relacionada con 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

ELISA ISENIA SANTOS MORALES

Jefe Oficina de Control Interno