

**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 2018

FECHA: 14 de enero de 2019

PERIODO DEL INFORME: 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2018

OBJETIVO: Realizar el seguimiento y evaluación, a los PQRS formulados a la Empresa durante el segundo semestre de 2018, 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 las 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 2018 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, publica el informe semestral de las acciones realizadas dentro de la empresa, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición; y del mismo se envía copia a la Gerencia.

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, correo electrónico pqrs@acuasan.gov.co, link PQRS en la página web, y en la Ventanilla Única de la Empresa que a partir de septiembre de 2018 mediante un software denominado Gestor Modular de Archivo, Redes Sociales Facebook, igualmente cuenta con un punto de atención en las instalaciones del Centro Comercial San Gil Plaza, donde fue trasladada la Dirección de Comercialización y Facturación.

PQRSD SEVICIO DE ASEO

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, de acuerdo al informe presentado por la Jefe de la Oficina de Aseo, las PQRS presentadas al servicio fueron un total de 349, discriminadas así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Servicio de Recolección Especial	242
Queja de Recolección	28
Queja de Barrido	42
Solicitud de Jornadas de Limpieza	20
Otras	17
TOTAL	349

Como se puede observar, la mayoría de PQRS 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 2017 y 2018, se registra un incremento de 43 PQRS interpuestas por los usuarios, esto en razón a las solicitudes de servicio de recolección especial.

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2017	306
Segundo Semestre 2018	349

PQRSD DE REDES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, de acuerdo al informe presentado por el Jefe de la oficina de Redes, se recibió un total de 575 quejas, las cuales se describen a continuación:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Tubo roto Acueducto	190
Tubo roto Alcantarillado	12
Humedad/Filtración	3
Matricula Nueva	2
Revisión Geófono/ fuga Imperceptible	19
Recolección de Escombros de Empresa	2
Fuga en Medidor u Obstruido	2
Cambio de llave de paso	211
Limpieza de Sumideros	14
Alcantarilla Obstruida	3
Revisión Interna/Daño Interno	15
Sin Servicio	10
Problemas con la Presión	1
Otros	91
TOTAL	575

Del total de las PQRSD recibidas en el proceso de Redes, se dieron respuesta a un total de 575 peticiones, con un tiempo promedio de respuesta de 1 día o de manera inmediata. Igualmente se pudo evidenciar que la mayoría de PQRS registran Acta de Atención, por lo tanto, se insiste en que solicitud debe tener acta de atención debidamente diligenciada.

Comparados el segundo semestre de la vigencia 2017 y segundo semestre de 2018, se registra una disminución de 387 quejas interpuestas por los usuarios:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2017	962
Segundo Semestre 2018	575

PQRSD COMERCIALIZACIÓN

De acuerdo al informe presentado por el Jefe de Comercialización, la Empresa en la actualidad registra 19.277 usuarios facturados con corte a Noviembre de 2018 (Fuente Oficina de Facturación), durante el segundo semestre de 2018, esta oficina recibió un total de 1709 PQRSD, las cuales fueron interpuestas de manera presencial en los puntos de atención al usuario.

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

El siguiente fue el comportamiento de las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2018, en el proceso de Comercialización:

TIPO DE PQR	NUMERO
Predio Desocupado	615
Cambio de Datos	12
Cambio de Medidor	325
Error de Lecturas	379
Suspensión Temporal	18
Fuga	119
Medidor Dañado	28
Otros	213
TOTAL	1709

Al comparar los segundos semestres de las vigencias 2017 y 2018, se evidencia que se presenta un incremento de 747 PQRS.

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2017	962
Segundo Semestre 2018	1709

Se pudo evidenciar en el informe de seguimiento a PQRS, 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 tal como lo informó la Jefe de la dependencia.

PQRS 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, función que realizaba la Secretaria de Gerencia, hasta Septiembre, posteriormente se construyó en la entrada de la Empresa una oficina para que funciones la Ventanilla Única, de igual manera se instaló un programa o software en donde se reciben todas las PQRS y son direccionadas a las dependencias para la respuesta y/o atención de la misma. Durante el segundo semestre de 2018, los usuarios, entes de control, entes gubernamentales y ciudadanos en general interpusieron un total de 496 solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos, de las cuales 407 están relacionadas directamente con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Los 89 restantes PQRS recibidas, pertenecen a solicitud de documentos, aclaraciones, información sobre procesos contractuales, informes presentados, tutelas, invitaciones, etc.

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

PROCESOS	NUMERO
Comercialización	92
División Técnica	273
Aseo	41
Laboratorio	1
Otros	89
TOTAL	496

Al realizar el análisis del tiempo de respuesta, de acuerdo a lo manifestado por el Jefe de la Oficina Jurídica, quien se encarga de hacer el control y seguimiento de los derechos de petición se evidencia que el tiempo de respuesta de las mismas, se da dentro de los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015, cumpliéndose de conformidad, con tiempos de respuesta promedio de 10 días.

Comparados los segundos semestres de las vigencias 2017 y 2018, se disminuyeron en 312 las PQRSD:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2017	808
Segundo Semestre 2018	496

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 PQRS, se da respuesta de manera inmediata direccionándolas a los líderes de los procesos.

Con la construcción, de la Oficina de Ventanilla Única al ingreso de la planta y la Ubicación de la Oficina de Comercialización y Facturación en el Centro Comercial San Gil Plaza, ya no hay ingreso de personal ajeno a la Planta de Tratamiento de Agua y Laboratorio, lo cual generaba un riesgo, y a su vez se está dando cumplimiento a los Planes de Acción y Anticorrupción.

RECOMENDACIONES

1. No se ha dado a 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.
2. No se ha dado cumplimiento en cuanto a la instalación de buzón de sugerencias en la planta administrativa y ahora en las oficinas de Comercialización en el Centro Comercial.
3. Socializar con los usuarios los mecanismos con los que cuenta la Empresa para la atención de los diferentes tramites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, estableciendo en la página web un módulo relacionado con Tramites y Servicios.

ORIGINAL FIRMADO

ELISA ISENIA SANTOS MORALES

Jefe Oficina de Control Interno