

**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: 12 de Julio de 2018

PERIODO DEL INFORME: 02 de Enero al 30 de Junio de 2018

OBJETIVO: Realizar el seguimiento y evaluación, a los PQRS formulados a la Empresa durante el Primer 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 Primer 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, 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 2018.

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.

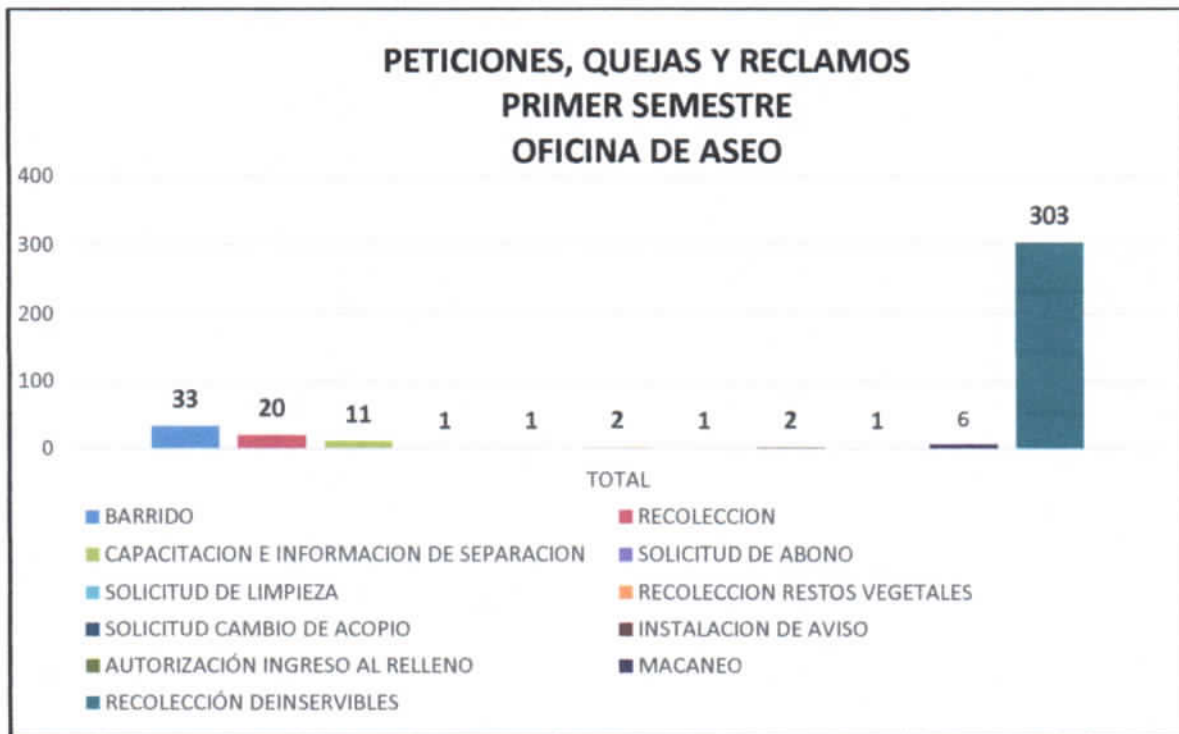
La entidad cuenta con mecanismos para la recepción de los PQRS, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, correo electrónico, link PQRS en la página web, fax, y personalizada en las oficinas de Redes, Aseo y Comercialización. Igualmente cuenta con un punto de atención en las instalaciones de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

PQRS SEVICIO DE ASEO

Durante el Primer Semestre de 2018, y de conformidad al informe presentado por la Jefe de la Oficina de Aseo, las PQRS presentadas fueron un total de 381, discriminadas así:

TIPO DE PQRS	NUMERO
BARRIDO	33
RECOLECCION	20
CAPACITACION E INFORMACION DE SEPARACION	11
SOLICITUD DE ABONO	1
SOLICITUD DE LIMPIEZA	1
RECOLECCION RESTOS VEGETALES	2
SOLICITUD CAMBIO DE ACOPIO	1
INSTALACION DE AVISO	2

AUTORIZACIÓN INGRESO AL RELLENO	1
MACANEO	6
RECOLECCION DE INSERVIBLES	303
TOTAL	381



Comparado Primer Semestre de 2017 con el Primer Semestre de 2018 hay un aumento de 74 peticiones, las cuales se atendieron en su totalidad.

PQRS DE REDES

Durante el Primer Semestre de la vigencia 2018, de acuerdo al informe presentado por el Jefe de la oficina de Redes, se recibió un total de 743 quejas, las cuales se describen a continuación:

TIPO DE PQRS	NUMERO
Tubo roto Acueducto	259
Tubo roto Alcantarillado	10
Humedad Filtración	0
Matricula Nueva	0
Acometida Averiada	8
Revisión con Geófono- Fuga	22
Recolección de Escombros	0
Fuga en el medidor o Medidor Obstruido	3
Cambio de llave de paso	216
Daño Válvula	2
Sondeo Alcantarillado- Limpieza de Sumidero	24
Sumidero	12
Sondeo Alcantarillado	2
Hundimiento en Vía	0
Revisión Interna- Daño Interno	31
Sin Servicio	1
Problemas con la Presión	1
Muestra de Agua por turbiedad	0
Otros	152
TOTAL	743

Del total de las PQRSD recibidas en el proceso de Redes, se dieron respuesta a un total de 743 peticiones, con un tiempo promedio de respuesta de 1 día o de manera inmediata.

Comparados el primer semestre de la vigencia 2017 y primer semestre de 2018, se registra un aumento de 249 quejas interpuestas por los usuarios:

PERIODO	No. QUEJAS
Primer Semestre 2017	494
Primer Semestre 2018	743

PQRSD COMERCIALIZACIÓN

De acuerdo al informe presentado por el Jefe de Comercialización, la Empresa en la actualidad registra 19.952 usuarios facturados con corte a Mayo de 2018 (Fuente Oficina de Facturación), durante el primer semestre de 2017, esta oficina recibió un total de 1479 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, Verificación de lecturas, Cambio de Medidores, Fugas, Predio Desocupado, Predio desocupado, Suspensiones, etc.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2018, en el área de Comercialización:

TIPO DE PQR	NUMERO
Predio Desocupado	471
Cambio de Medidores	301
Verificación de Lectura	317
Fuga	182
Cambio de Estrato	27
Cambio de Propietario	36
Suspensión Temporal	19
Medidor Detenido	20
Retirar Aforo	13
Consumo Promedio	18
Alto Consumo	18
Mal Liquidado	14
Ajuste Tarifa Aseo	24
Ajuste de Lectura	7
Conexión Fraudulenta	1
Otros	11
TOTAL	1479

Al comparar los primeros semestres de las vigencias 2017 y 2018, se evidencia que se presenta un incremento de 517 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 casi inmediato. Igualmente se evidencia que durante el semestre, todas las peticiones fueron atendidas.

OFICINA JURIDICA

En la Oficina Jurídica hasta el 11 de enero, se recibieron 29 solicitudes relacionadas con diferentes tramites relacionados directamente con los servicios de la Empresa y Temas jurídicos, ya a partir del 12 de enero solo se recibieron en esta dependencia 91 solicitudes relacionadas con derechos de petición, tutelas, citaciones, acciones populares y temas relacionados con esta dependencia.

PQRS D 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 2018, los usuarios, entes de control, entes gubernamentales y ciudadanos en general interpusieron un total de 547 solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos, de las cuales 344 están relacionadas directamente con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Las 203 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 D de acuerdo al servicio relacionado:

PROCESOS	NUMERO
Comercialización	62
División Técnica	211
Aseo	67
Laboratorio	5
Otros	203
TOTAL	547

Comparados los primeros semestres de las vigencias 2017 y 2018, se evidencia que las disminuyeron en 96 PQRS:

PERIODO	No. QUEJAS
Segundo Semestre 2017	643
Segundo Semestre 2018	547

PQRS D POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

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

RECOMENDACIONES

1. No se está dando uso al sistema documental ventanilla única PQRS.
2. No se clasifican los oficios relacionados con solicitudes o si son solo informativos.
3. 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.
4. 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.
5. Se debe implementar o actualizar el Manual de Atención al Usuario para que este procedimiento sea tenido en cuenta por todos los funcionarios que atienden público.
6. Se requiere de un buzón de sugerencias en el segundo piso de la planta administrativa.



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

7. No se ha implementado una oficina que garantice la atención al Usuario como ventanilla única a fin de que sea un funcionario de acuerdo al manual de funciones quien reciba las PQRS y las direcciona a cada funcionario de conformidad con la solicitud para proyectar respuesta. Lo anterior evita el ingreso de usuarios por la planta de tratamiento de agua y/o el laboratorio.


ELISA ISEÑA SANTOS MORALES
Jefe Oficina de Control Interno