



INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

Versión: 01

Fecha Emisión:
31/10/2023

DOCUMENTO CONTROLADO

DATOS GENERALES

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2024

TIPO DE INFORME	De Ley	X
	Seguimiento y/o Evaluación	
DESTINATARIOS	Gerencia de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP	

DESCRIPCIÓN

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, donde señala: "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 (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." El área de control interno realizó la evaluación de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas.

Y dando cumplimiento a los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

De acuerdo con las normas mencionadas, la Oficina de Control Interno de la EPZ, en su programa anual de auditorías 2023, proyectó la evaluación del cumplimiento y seguimiento a la gestión dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la empresa durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2023, relación expuesta en el presente informe.

1. OBJETIVOS

Evaluar la gestión y cumplimiento en la atención al usuario en sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas a la EPZ E.S.P, mediante la apreciación de evidencia, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 e identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora frente a la atención al ciudadano.

2. ALCANCE

El presente seguimiento contempló las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias generadas y atendidas desde el primero de julio hasta el treinta y uno de diciembre del 2023, en desarrollo de los procesos misionales, además de la verificación de la correspondencia presentada formalmente y radicada mediante los diferentes canales y medios de comunicación y difusión de la Empresa, así como el cumplimiento del requisito normativo referente a la Ley 1755 de 2015.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991, 1 Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 2 artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- 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

4. GLOSARIO

• **Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

• **Petición:** Cualquier solicitud que le haga el suscriptor o usuario al prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que se relacione con la prestación de los mismos.

• **Queja / Reclamación:** Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibida en los de acueducto, alcantarillado o aseo, la cual es presentada ante la

- **Queja / Reclamación.** Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibido ya sea de acueducto, alcantarillado o aseo, la cual es presentada ante la empresa que prestó el servicio. El suscriptor puede quejarse por

- La forma y condiciones en que se presta el servicio.
- El consumo expresado en la factura.
- La actuación de algún funcionario de la Empresa.

• **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

• **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa — sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

• **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa prestadora del servicio a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

• **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

• **Servicio al cliente:** conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como propósito lograr que el cliente obtenga atención oportuna y la prestación eficaz de los servicios.

• **Servicio no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso. El servicio no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en los mismos.

• **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los productos y servicios, circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

METODOLOGÍA Y EJECUCIÓN

Metodología Desarrollo de Informe

1	Se realizó solicitud de la información correspondiente a las PQRS recibidas desde el periodo comprendido desde el mes de julio al mes de diciembre de la vigencia 2023
2	Se realizó consolidación de la información enviada desde la jefatura de atención al usuario
3	Se analiza la información consolidada con el fin de obtener mayor especificidad y claridad en la misma, para poder formular oportunidades de mejora a los involucrados en los procesos

A continuación se muestra el detalle de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de reposición y de subsidio, solicitudes, disponibilidades, derechos de petición y demás comunicaciones recibidas por la EPZ E.S.P.

Durante el segundo semestre del 2023, se recibieron un total de 1250 comunicaciones, siendo el mes de noviembre el periodo de mayor recepción correspondientes al 18%, mientras que el periodo con menor recepción es el de diciembre correspondientes a 15% del total de comunicaciones recibidas, a continuación se detalla el comportamiento de ingreso de PQRS del segundo semestre:

MES	NÚMERO
JULIO	202
AGOSTO	205
SEPTIEMBRE	205
OCTUBRE	226
NOVIEMBRE	227
DICIEMBRE	185
TOTAL	1250

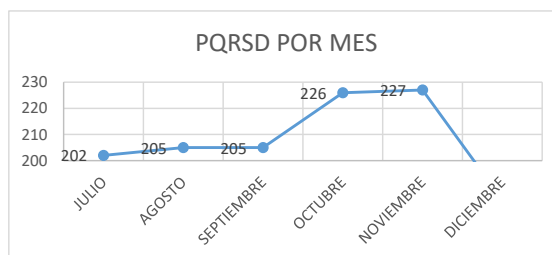
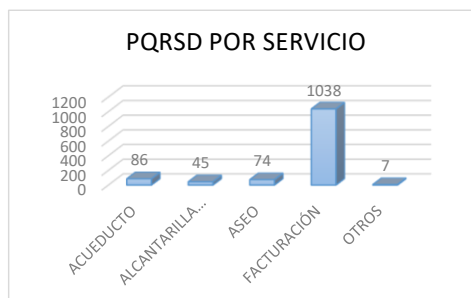


Gráfico 1. PQRS por mes recibidas en EPZ ESP durante el segundo semestre 2023. Fuente propia. Datos: Jefe de atención al usuario

Del total de las comunicaciones recibidas se evidencia a continuación que 1038 corresponden al área de facturación correspondientes al 83% de las PQRS

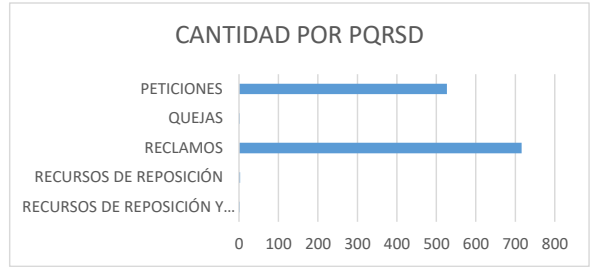
SERVICIOS	NÚMERO DE PQRS
ACUEDUCTO	86
ALCANTARILLADO	45
ASEO	74
FACTURACIÓN	1038
OTROS	7
TOTAL	1250



Gráfica 2: PQRS recibidas por servicio en EPZ ESP durante el segundo semestre 2023. Fuente propia. Datos: Jefe Atención al

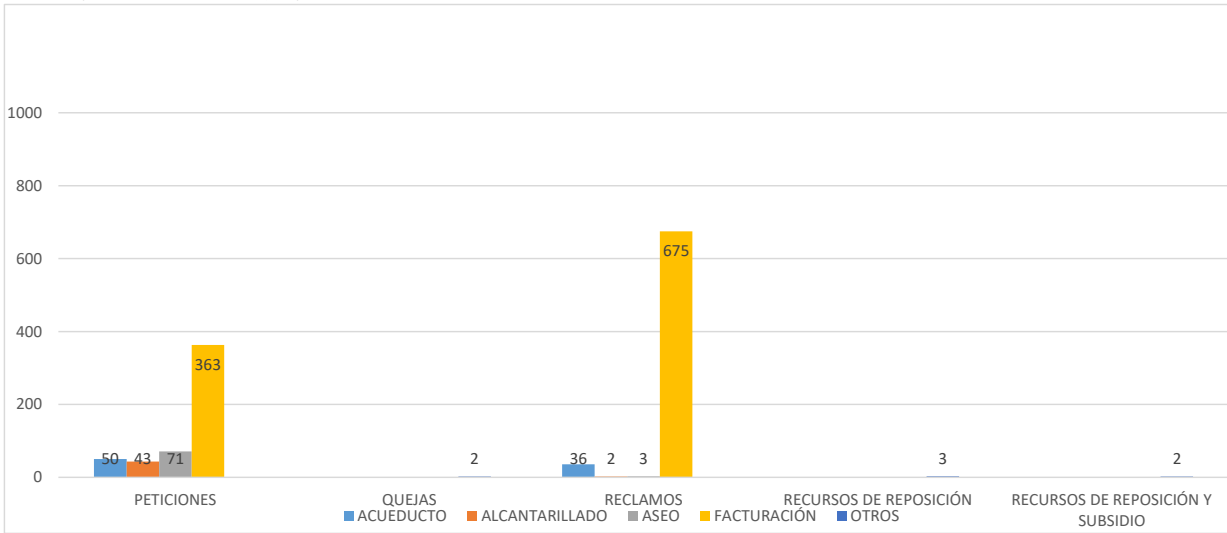
Se evidencia que el tipo de solicitud que tuvo mayor ingreso a la EPZ E.S.P. fueron **reclamos** con un total de 716, correspondiente al 57% de las solicitudes que ingresaron a la empresa

TIPO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO	2
RECURSOS DE REPOSICIÓN	3
RECLAMOS	716
QUEJAS	2
PETICIONES	527
TOTAL	1250



Gráfica 3: Tipo de PQRS recibidas por la EPZ ESP durante el segundo semestre 2023. Fuente propia. Datos: Jefe Atención al Usuario

Con base en lo anterior, se puede decir que el mayor número de PQRS recibidas en la empresa corresponden en su gran mayoría al servicio de facturación y corresponden a quejas y reclamos

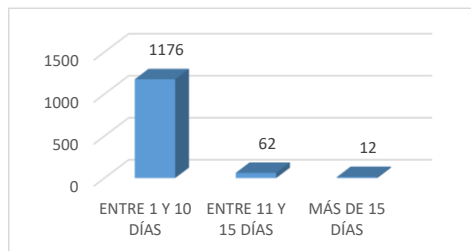


Gráfica 4: Cantidad de PQRS por tipo recibidas por cada servicio en EPZ ESP durante el segundo semestre del 2023. Fuente propia. Datos: Jefe de facturación

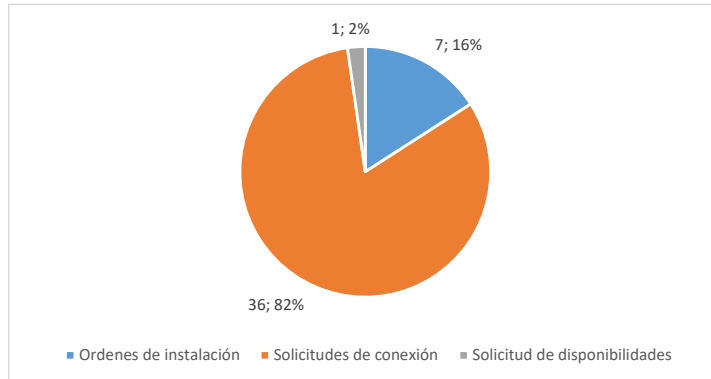
Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que de las peticiones que ingresaron, están en su mayoría relacionadas con el proceso de facturación respecto al tema de "Cambio de datos básicos", en el servicio de aseo son por motivo de barrido o mantenimiento del área, de alcantarillado por mantenimiento de alcantarillas y en el servicio de acueducto otros motivos. Por otro lado, se evidencia que el recurso de reposición y subsidio son presentados por inconformidad en el servicio.

Adicionalmente, se puede evidenciar que las reclamaciones a los servicios están en su gran mayoría al proceso de facturación por Inconformidad con el consumo, por otro lado, en el servicio de alcantarillado solo se presentó un reclamo por daño en red de alcantarillado, mientras que en los servicios de acueducto y aseo se presentaron reclamos por otros motivos que no especifican en la información enviada a esta oficina.

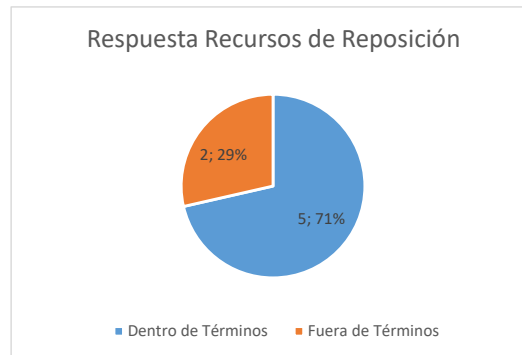
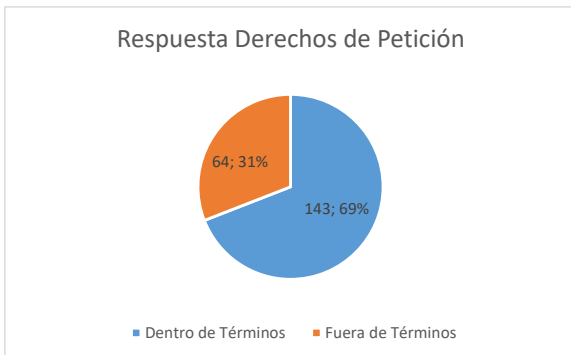
Con la información suministrada con corte 31 de diciembre del 2023, se puede inferir que del total de las PQRS, el 94% fueron resueltas dentro de un término menor a 10 días, mientras que 62 comunicaciones fueron resueltas entre 11 y 15 días, dando cumplimiento a los términos de Ley.



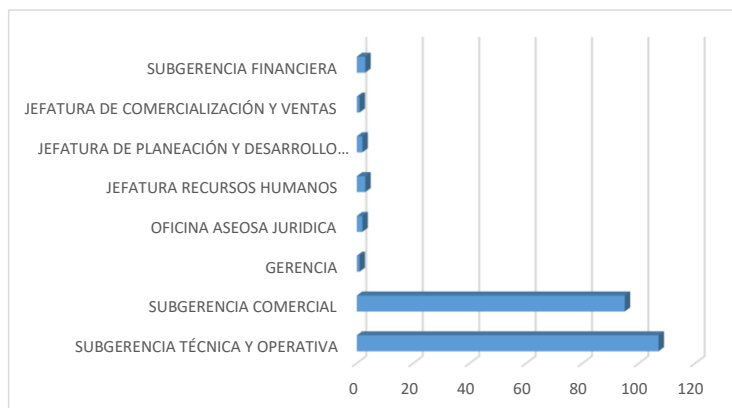
Respecto a las solicitudes referentes a disponibilidades, solicitudes de conexión y ordenes de instalación, según la información suministrada por la jefatura de comercialización y ventas, a la fecha se tienen 44 solicitudes pendientes de respuesta de las cuales se encuentran en trámite 7 ordenes de instalación, 36 solicitudes de conexión y 1 solicitud de disponibilidad, con un tiempo promedio de demora en respuesta 46 días



Con relación a derechos de petición y recursos de reposición en el segundo semestre del 2023, ingresaron 214, de las cuales 7 corresponden a recursos de reposición; de estos, 2 de ellos fueron resueltos fuera de términos, mientras que el 98% de estas solicitudes, es decir 210 corresponden a derechos de petición los cuales el 69% fueron tramitadas dentro de lo términos de ley.



Se puede evidenciar a continuación, el area a la cual ingresaron más derechos de de petición y recursos de reposición durante el segundo semestre del 2023; la subgerencia técnica y operativa con un total de 107 solicitudes, mientras que a la gerencia y la jefatura de comercialización y ventas solo ingresaron un derecho de petición en cada una de estas áreas.



La subgerencia técnica y operativa presenta un tiempo promedio de respuesta de 12,07 días la cual se encuentra dentro de los términos de Ley, mientras que la subgerencia con mayor tiempo de respuesta es la subgerencia financiera con un tiempo promedio de respuesta de 36,6 días, esta última encontrándose fuera de los tiempos de ley

Área responsable	No. Solicitudes	Tiempo Promedio de Respuesta
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	107	12,07
SUBGERENCIA COMERCIAL	95	12,82
GERENCIA	1	12
OFICINA ASEOSA JURIDICA	2	12
JEFATURA RECURSOS HUMANOS	3	11,5
JEFATURA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO CORPORATIVO	2	-12
JEFATURA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	1	13
SUBGERENCIA FINANCIERA	3	36,6

HALLAZGOS U OBSERVACIONES

- 1 Se evidencia que el servicio con mayor ingreso de reclamos es el de facturación con 1038 solicitudes evidenciadas, correspondiente al 83% de las PQRSD recibidas
- 2 El servicio que menor número de quejas y solicitudes recibio fue el de alcantarillado con un total de 45, correspondientes al 4% del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2023
- 3 El motivo de mayor reclamo en el servicio de facturación es el de "Inconformidad en el servicio" con un total de 359 solicitudes
- 4 12 de las 1250 PQRSD fueron resultas con un tiempo mayor a 15 días hábiles, es decir que sobrepasan los días de Ley para dar respuesta
- 5 Se evidencia que las 44 solicitudes pendientes por dar respuesta la jefatura de comercialización y ventas, correspondientes a disponibilidades, conexiones y ordenes de instalación, presentan un día de retraso en la respuesta o sea llevan 46 de días de radicadas.

CONCLUSIONES

- 1 Se evidencia que en su gran mayoría se cumplen con los terminos de ley en dar respuesta a las solicitudes; con algunas excepciones que han llegado a generar silencios administrativos.


RECOMENDACIONES

- 1 Dar correcto trámite a los derechos de petición que le corresponden dar respuesta a la jefatura facturación y cartera; ya que se evidencia que no se estan cumpliendo con los término de ley
- 2 Actualizar de manera oportuna la información en la Intranet de la empresa
- 3 Generar estrategias que nos permitan cumplir en el plazo de las solicitudes de disponibilidades y conexiones.

ELABORÓ

REVISÓ


APROBÓ



Ingrid Lorena Pinzón Capador
Profesional Control Interno



Sandra Patricia Rodríguez Mora
Jefe oficina asesora de Control Interno



Sandra Patricia Rodríguez Mora
Jefe oficina asesora de Control Interno
Enero 25 de 2024