



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 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO - 29 DE JULIO 2024

TIPO DE INFORME	De Ley	X
	Seguimiento y/o Evaluación	
DESTINATARIOS	Gerencia y Administración 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 2024, 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 01 de enero y el 30 de junio del año 2024, 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 ante la atención al ciudadano.

2. ALCANCE

El presente seguimiento contempló las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias generadas y atendidas desde el primero de enero hasta el treinta de junio del 2024, 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 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 de PQRS I Semestre vigencia 2024

1	Se realizó solicitud de la información el pasado 28/06/2024 correspondiente a las PQRS recibidas desde el periodo comprendido entre el primero de enero hasta el treinta de junio del 2024
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 primer semestre del 2024, se recibieron un total de 2.312 comunicaciones, siendo el mes de mayo el periodo de mayor recepción de PQRS, correspondientes al 27%, mientras que el periodo con menor recepción es el de febrero correspondientes a 9% del total de comunicaciones recibidas, a continuación se detalla el comportamiento de PQRSD del primer semestre:

MES	NÚMERO
ENERO	274
FEBRERO	201
MARZO	228
ABRIL	434
MAYO	620
JUNIO	555
TOTAL	2312

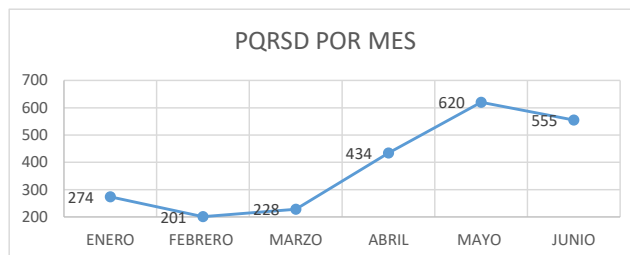


Gráfico 1. PQRSD por mes recibidas en EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefe de atención al usuario

Del total de las comunicaciones recibidas se evidencia a continuación que 2.023 corresponden al área de facturación correspondientes al 90,5% de las PQRSD

SERVICIOS	NÚMERO DE PQRSD
ACUEDUCTO	179
ALCANTARILLADO	69
ASEO	32
FACTURACIÓN	2023
OTROS	9
TOTAL	2312

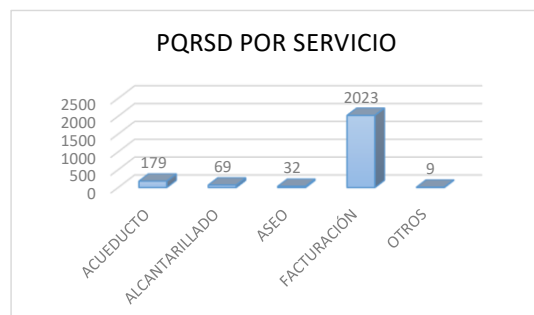
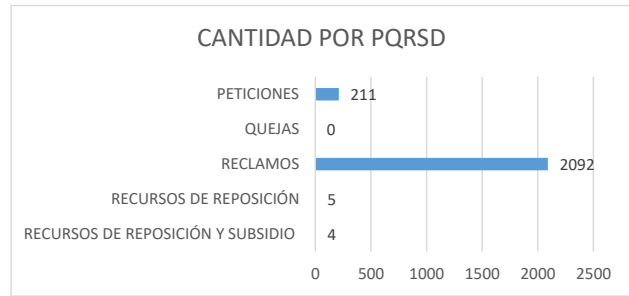


Gráfico 2: PQRSD recibidas por servicio en EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefe Atención al Usuario

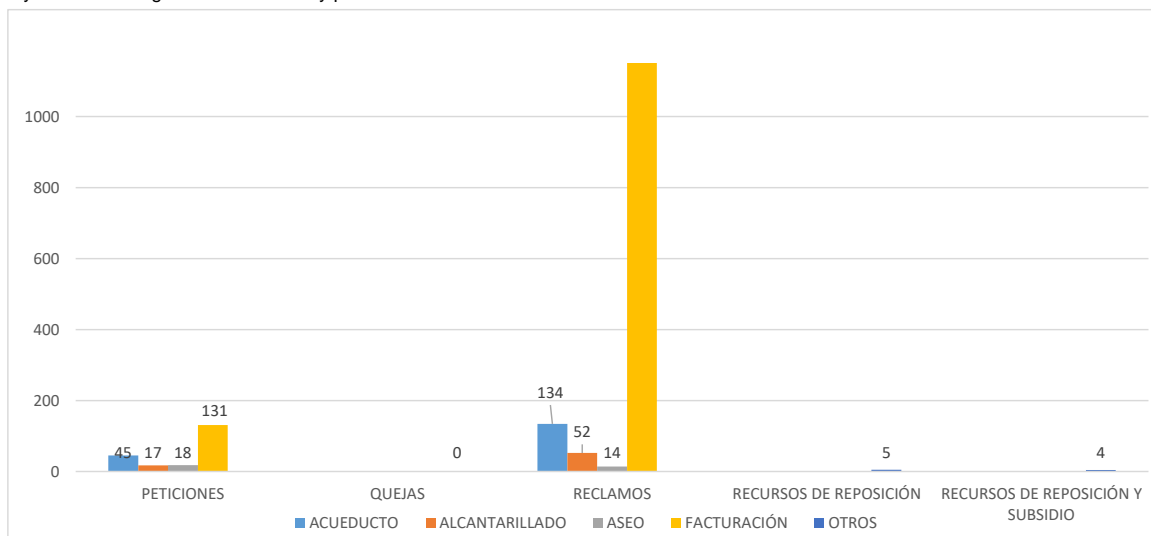
Se evidencia que el tipo de comunicación que tuvo mayor ingreso a la EPZ E.S.P. fueron **reclamos** con un total de 2.092, comunicaciones, correspondiente al 90,5% de las comunicaciones que ingresaron a la empresa

TIPO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO	4
RECURSOS DE REPOSICIÓN	5
RECLAMOS	2092
QUEJAS	0
PETICIONES	211
TOTAL	2312



Gráfica 3: Tipo de PQRS recibidas por la EPZ ESP durante el primer semestre 2024. 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, cuyo motivo de ingreso fue reclamos y peticiones

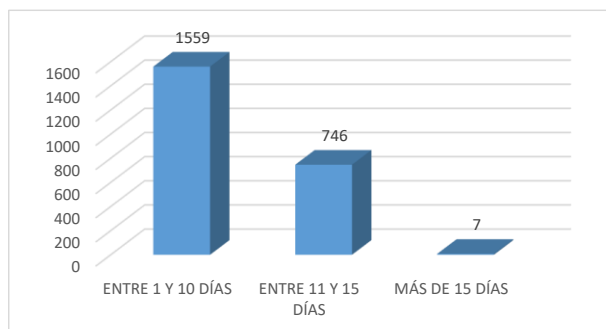


Gráfica 4: Cantidad de PQRS por tipo recibidas por cada servicio en EPZ ESP durante el primer semestre del 2024. Fuente propia. Datos: Jefe de facturación

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 sumideros y en el servicio de acueducto otros motivos. Por otro lado, se evidencia que el recurso de reposición la causa más frecuente fue por inconformidad con el consumo, mientras que el motivo por el que se presentaron recursos de reposición y subsidio fue por cobros inoportunos

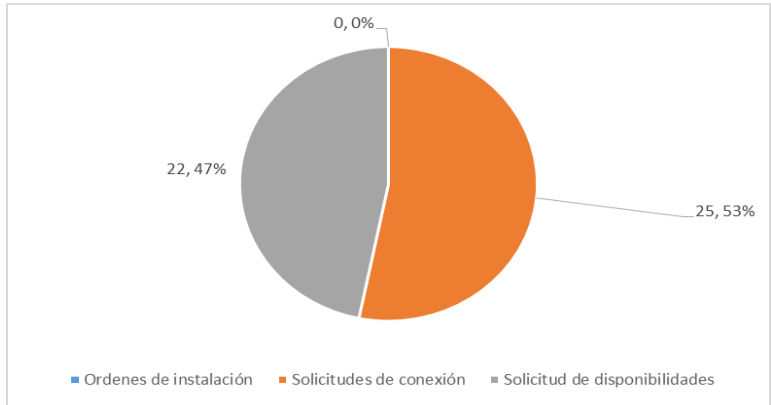
Adicionalmente, se puede evidenciar que las reclamaciones a los servicios están en su gran mayoría al proceso de facturación por inconformidad con el consumo correspondiente a 1.012 reclamaciones, por otro lado, en el servicio de alcantarillado se presentaron 46 reclamos por condiciones de seguridad o riesgo, el servicio de acueducto tuvo 73 reclamos por falla en la prestación del servicio por continuidad, en cuanto al servicio de aseo se presentaron 12 reclamos por otros motivos.

Con la información suministrada a corte de 30 de junio del 2024, se puede inferir que del total de las PQRS, el 67,43% fueron resueltas dentro de un término menor a 10 días, mientras que 746 comunicaciones fueron resueltas entre 11 y 15 días, dando cumplimiento a los términos de Ley, mientras que 7 fueron resueltas fuera de los términos de ley evidenciando un tiempo máximo de repuesta de 24 días de una PQRS



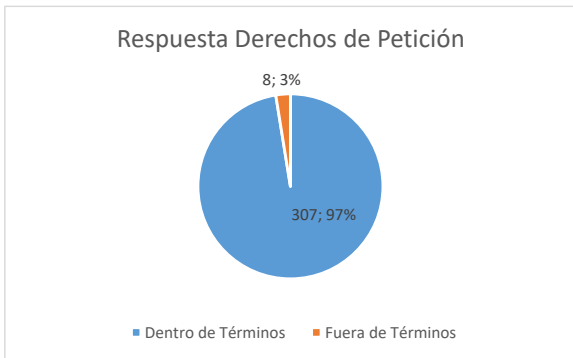
Gráfica 5: Tiempo promedio de respuesta PQRS recibidas por la EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefe Atención al Usuario

Respecto a las solicitudes de disponibilidades, solicitudes de conexión y ordenes de instalación, según la información suministrada por la jefatura de comercialización y ventas, a la fecha se tienen 51 solicitudes pendientes de respuesta de las cuales se encuentran en trámite 25 solicitudes de conexión y 22 solicitudes de disponibilidad, con un tiempo promedio de demora en respuesta 47 días.

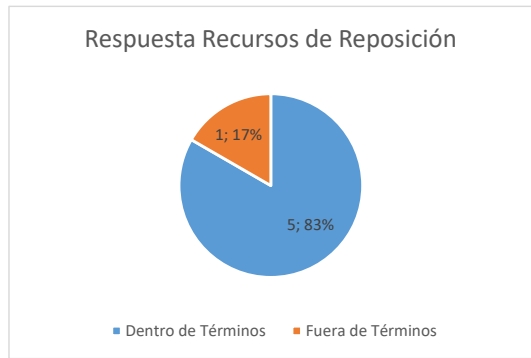


Gráfica 6: Solicitudes de conexión, órdenes de instalación y solicitud de disponibilidades recibidas por la EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefe Comercialización y Ventas

Con relación a derechos de petición y recursos de reposición en el primer semestre del 2024 ingresaron 321, de las cuales 6 corresponden a recursos de reposición, de estos solo uno fué contestado fuera de términos, mientras que el 96% de estas las comunicaciones, es decir 307 corresponden a derechos de petición los cuales el 97% fueron tramitadas dentro de los términos de ley.

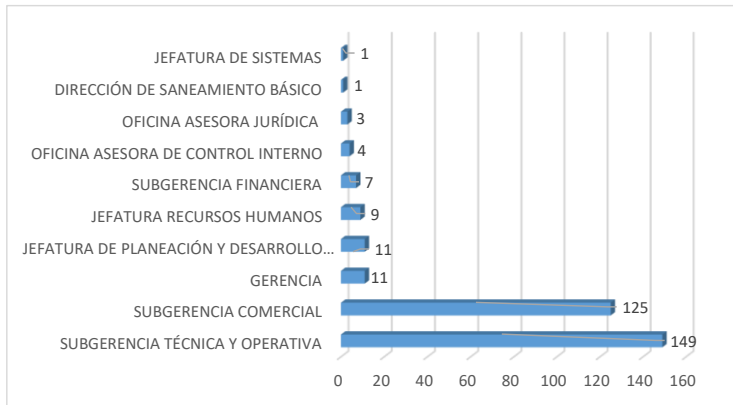


Gráfica 7: Términos de respuestas de derechos de petición de EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Intranet



Gráfica 8: Términos de respuestas de recursos de reposición de EPZ ESP durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Intranet

Se puede evidenciar a continuación, la subgerencia a la cual ingresaron más derechos de de petición y recursos de reposición durante el primer semestre del 2024 es la subgerencia técnica y operativa con un total de 49 comunicaciones, mientras que según la información contenida en la intranet a la jefatura de sistemas y dirección de saneamiento básico ingresó un derecho de petición respectivamente, siendo estas dependencias las de menor ingreso de solicitudes.



Gráfica 8: Áreas donde ingresan derechos de petición a E.P.Z E.S.P. durante el primer semestre 2024. Fuente propia. Datos: Intranet

La subgerencia técnica y operativa presenta un tiempo promedio de respuesta de 8,7 días la cual se encuentra dentro de los términos de Ley, mientras que las áreas con mayor tiempo de respuesta son: gerencia con 34 días de respuesta, jefatura de sistemas con un tiempo promedio de respuesta de 28 días, seguida por la subgerencia financiera con un tiempo promedio de repuesta de 25,9 días, el tiempo de respuesta se encuentran fuera de los tiempos de ley

Área responsable	No. Solicitudes	Tiempo Promedio de Respuesta
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	149	8,7
SUBGERENCIA COMERCIAL	125	4,5
GERENCIA	11	34
JEFATURA DE PLANEACIÓN Y	11	6,7
JEFATURA RECURSOS HUMANOS	9	6,6
SUBGERENCIA FINANCIERA	7	25,9
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	4	4,5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	6
DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO BÁSICO	1	-3
JEFATURA DE SISTEMAS	1	28

HALLAZGOS U OBSERVACIONES

- Se evidencia que el servicio con mayor ingreso de reclamos es el de facturación con 2.091 comunicaciones ingresadas, correspondiente al 90,5% de las PQRSD recibidas, el motivo que tuvo mayor reclamación fue el de "Inconformidad con el consumo" con 1.012
- El servicio que menor número de quejas y solicitudes recibió, fue el de aseo con un total de 32, correspondientes al 1,4% del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2024
- En cuanto a los derechos de petición y recursos de reposición, se evidencia que algunos de estos se han resuelto fuera de los tiempos de ley, lo que podría incurrir en posibles silencios administrativos
- La oficina asesora de control interno participó en la apertura del buzón de PQRS el pasado 13 de Julio, pero a la fecha de ejecución del presente informe la jefatura de atención al usuario no ha remitido la relación de aquellas comunicaciones que se depositaron en el buzón en el primer semestre del 2024.
- Se evidencia que de las 8 solicitudes pendientes por dar respuesta, 3 corresponden a la subgerencia técnica operativa, 1 a la jefatura de recursos humanos, 3 a la subgerencia comercial y uno a la oficina asesora jurídica

CONCLUSIONES

- Se evidencia que al área que más ingresaron derechos de petición fue a la subgerencia técnica y operativa, con 149 comunicaciones, correspondientes al 46% del total de comunicaciones
- Durante el primer semestre del 2024, se evidenció que dejaron de ingresar PQRSD por medio de la página web de E.P.Z. E.S.P. desde el 09 de mayo hasta el 24 de junio de 2024, a pesar que el área de sistemas remitió la información correspondiente. Se recomienda que se realice seguimiento constante a aquellas comunicaciones que se reciben por medio de la página web.
- Se evidencia que el 97% de las peticiones y recursos de reposición que han ingresado a E.P.Z. E.S.P. han sido resueltos dentro de los términos de Ley.

RECOMENDACIONES

- Realizar la actualización en la intranet de aquellos derechos de petición que ingresan al área de catastro y al área de alumbrado público, ya que no se detalla la responsabilidad de manera adecuada de las áreas en mención
- Actualizar de manera oportuna la gestión de las comunicaciones en la Intranet de la empresa
- Garantizar por parte de las áreas encargadas de dar respuesta a las comunicaciones el correcto trámite hasta su cierre en la intranet por el área jurídica

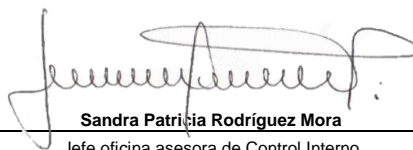
ELABORÓ

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