



INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN

Versión: 01

Fecha Emisión:
31/10/2023

DOCUMENTO CONTROLADO

DATOS GENERALES

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO - 29 DE ENERO 2025

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 julio y el 31 de diciembre 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 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 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 II Semestre vigencia 2024

1	Se realizó solicitud de la información el pasado 15/01/2025 correspondiente a las PQRS recibidas desde el periodo comprendido entre el primero de julio hasta el treinta y uno de diciembre del 2024
2	Se realizó consolidación de la información enviada desde la jefatura de atención al usuario, comercialización y ventas y la oficina asesora jurídica
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 2024, se recibieron un total de 3.000 comunicaciones, siendo el mes de septiembre el periodo de mayor recepción de PQRS, correspondientes al 23,1%, mientras que el periodo con menor recepción es el de diciembre correspondientes al 9,1% del total de solicitudes recibidas, a continuación se detalla el comportamiento de PQRS del segundo semestre:

MES	NÚMERO
JULIO	679
AGOSTO	438
SEPTIEMBRE	692
OCTUBRE	408
NOVIEMBRE	509
DICIEMBRE	274
TOTAL	3000

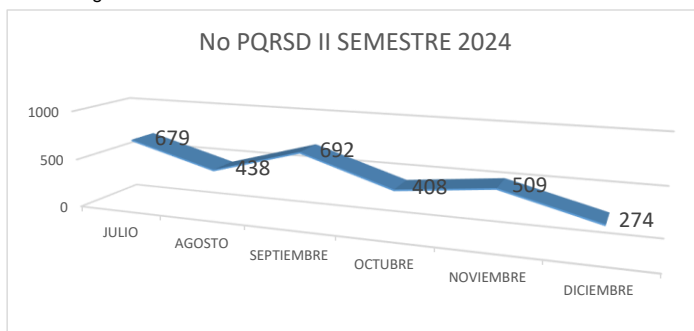
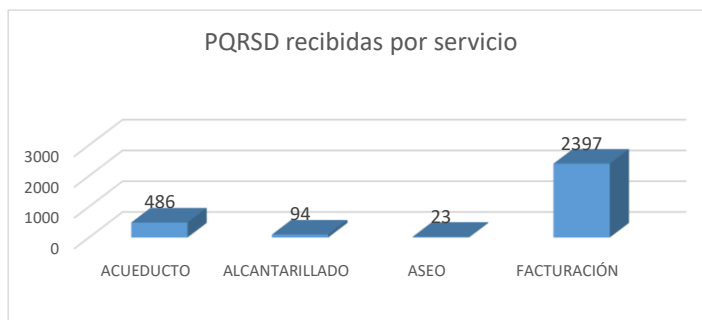


Gráfico 1. PQRS por mes recibidas en EPZ ESP durante el segundo semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefatura de atención al usuario

Del total de las solicitudes recibidas se evidencia a continuación que el área de mayor recepción de solicitudes es facturación correspondientes al 90,5% de las PQRS

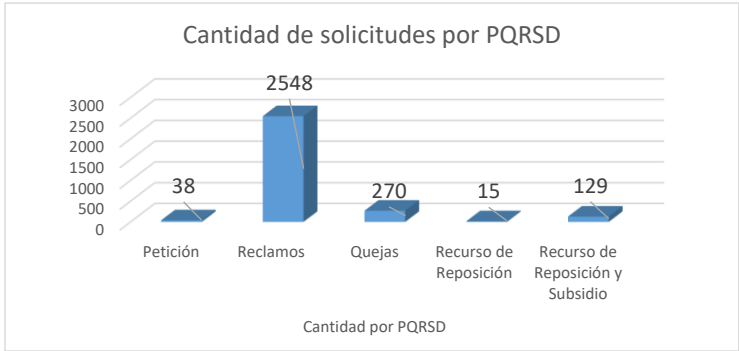
SERVICIOS	NÚMERO DE PQRS
ACUEDUCTO	486
ALCANTARILLADO	94
ASEO	23
FACTURACIÓN	2396
OTROS	1
TOTAL	3000



Gráfica 2: PQRS recibidas por servicio en EPZ durante el segundo semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefatura Atención al Usuario

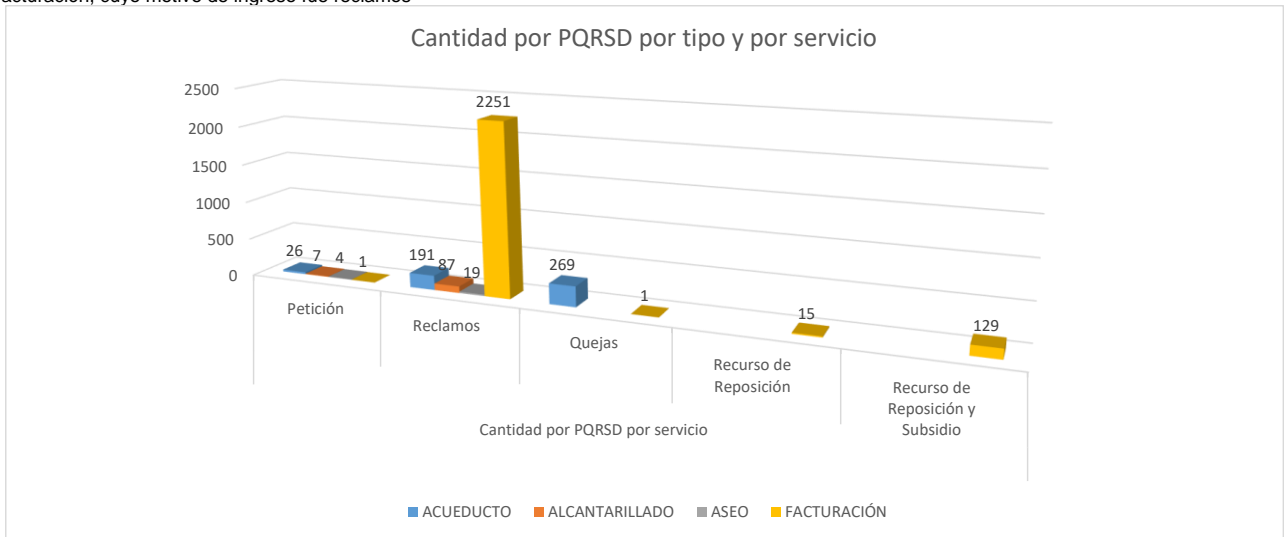
Se evidencia que el tipo de solicitud que tuvo mayor ingreso a la EPZ E.S.P. fueron **reclamos** con un total de 2.092, correspondiente al 90,5% de las comunicaciones que ingresaron a la empresa

TIPO DE PQRSD	NÚMERO DE PQRSD
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO	129
RECURSOS DE REPOSICIÓN	15
RECLAMOS	2548
QUEJAS	270
PETICIONES	38
TOTAL	3000



Gráfica 3: Tipo de PQRSD recibidas en la EPZ durante el segundo semestre 2024. Fuente propia. Datos: Jefatura Atención al Usuario

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que el mayor número de PQRSD recibidas en la empresa corresponden en su gran mayoría al servicio de facturación, cuyo motivo de ingreso fue reclamos



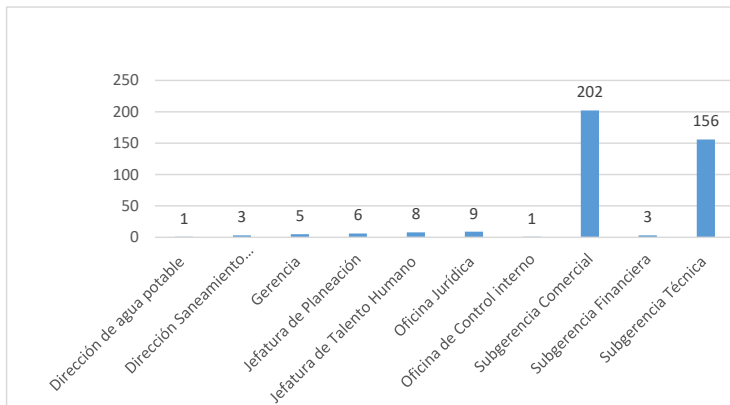
Gráfica 4: Cantidad de PQRSD por tipo recibidas por cada servicio en EPZ ESP durante el segundo semestre del 2024. Fuente propia. Datos: Jefatura de facturación

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que de los reclamos que ingresaron, están en su mayoría relacionadas con el proceso de facturación respecto al tema de "Inconformidad con el consumo facturado" con un porcentaje del 43,6% especialmente en el servicio de aseo. el segundo motivo solicitado es "Cambio de datos básicos" con un del 28,9%

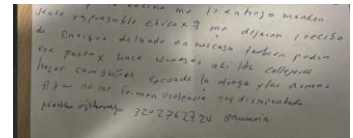
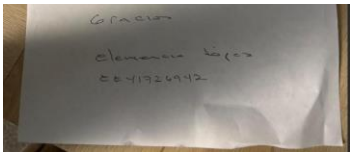
Adicionalmente, se puede evidenciar que las reclamaciones a los servicios en un 79,9% es a facturación, seguido por acueducto con un porcentaje del 16,20%, en su gran mayoría por temas de fugas

La jefatura de atención al usuario no suministro la información respecto al tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024; así que no se pudo analizar el cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

Se puede evidenciar a continuación que la subgerencia a la cual ingresaron más derechos de de petición y recursos de reposición durante el segundo semestre del 2024, es la subgerencia comercial con 202 y la segunda es la subgerencia técnica operativa con un total de 156 solicitudes.



Gráfica 5: Áreas donde ingresan derechos de petición a E.P.Z E.S.P. durante el segundo semestre 2024. Fuente propia. Datos: Intranet



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1 Se recomienda que las diferentes áreas de la subgerencia comercial, envíen la información completa y en los tiempos estipulados para realizar un informe integro, el cual sirva como herramienta para la toma de decisiones desde la gerencia
- 2 Se evidencia que la EPZ viene adelantando la implemetación de la ventanilla única; herramienta que permitirá un mejor control y seguimiento de las diferentes PQRSD y modernizara la atención a los usuarios
- 3 Se recomienda que el cuadro de control de los derechos de petición este diligenciado en su totalidad, para así lograr realizar un mejor y acertado análisis de la información y tiempos de respuesta

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Sandra Patricia Rodríguez Mora

Jefe oficina asesora de Control Interno

Sandra Patricia Rodríguez Mora

Jefe oficina asesora de Control Interno

Sandra Patricia Rodríguez Mora

Jefe oficina asesora de Control Interno