


| | | |
|--|--|-----------------|
|  ACUAVALLE Agua pura, pura vida! | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2018
CONSOLIDADO**

**LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO
ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

Santiago de Cali, Enero del 2019

| | | |
|--|---|-----------------|
| | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. ESP., durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre del 2018 y el consolidado de la vigencia 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas como prestador de servicios públicos.

Se relacionan los canales de recepción de las PQRSD y se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición.

También se efectúa un análisis comparativo y se detalla la información teniendo en cuenta los canales de recepción y se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relacionan el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional como herramienta de orientación.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de ACUAVALLE S.A. ESP.

Igualmente Se consolidad la información del seguimiento realizado en el primero y segundo semestre para mostrar datos consolidados de la vigencia 2018

| | | |
|--|---|-----------------|
| | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la respuesta oportuna a las peticiones radicados en la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. E.S.P. durante el segundo semestre del presente año.

2. ALCANCE

El alcance se definió para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Entidad desde el 1 de julio al 31 de diciembre del 2018 y el consolidado vigencia 2018.

3. FUNDAMENTO

El fundamente radica principalmente en la Constitución Política en los artículos 2, 12, 23, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad, que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de todos los ciudadanos así como facilitar la participación en los aspectos públicos, que entre otros, se debe materializar con mecanismos eficaces para acceder a la información y servicios que permitan ejercer potestades dentro del Estado Social de Derecho.


Este seguimiento se realizó teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1712 del 2014, en el Decreto Reglamentario 103 del 2015 y en la Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría General de la Nación.

Igualmente a lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, ***Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.***

En este sentido, de acuerdo con las funciones y competencias otorgadas a la Dirección de Control Interno y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, se realizó seguimiento a la respecto de la adecuada y oportuna atención a las peticiones radicadas en la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2018, labor que se adelantó en el marco de sus funciones otorgadas en la ley 87 de 1993.

Se verificó la información publicada en la página web institucional, estableciendo de esta manera el grado de cumplimiento de la misma, para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información pública, teniendo conocimiento de la información que se encuentra disponible en la Entidad.

4. CRITERIOS NORMATIVOS

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

- Constitución Política, artículos 23 y 74, sobre el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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, y el artículo 76 sobre el deber de las oficinas de control Interno de vigilar la atención de las PQRSD.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 27 de la Ley 594 del 2000, Ley de Archivo
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición

5. DESARROLLO DEL INFORME

Al realizar el seguimiento se puede evidenciar que la Entidad en procura de que las PQRSD sean resueltas de forma efectiva y oportuna dentro de los términos y condiciones legales, tiene establecidos los siguientes canales de comunicación y acceso a la información para los usuarios interesados y ciudadanía en general:

- Atención personalizada en la sede principal (ventanilla única) y en las oficinas de Atención al Cliente en cada uno de los municipios donde la Entidad presta el servicio.
- Atención telefónica en la sede principal y en cada uno de los municipios en donde la Entidad presta el servicio.
- Línea telefónica gratuita nacional: 0180009133622
- La página web de la Entidad: (www.acuavalle.gov.co) – (www.acuavalle.gov.co/atencion-al-usuario/pqrd)

- Facebook: Acuavalle SA ESP
- Twitter: @acuavalle

Adicional a lo anterior, también se cuenta con el Sistema Comercial Synergia, el cual es una herramienta que ayuda a dar trazabilidad y trámite a las peticiones competencia de la Subgerencia Comercial.

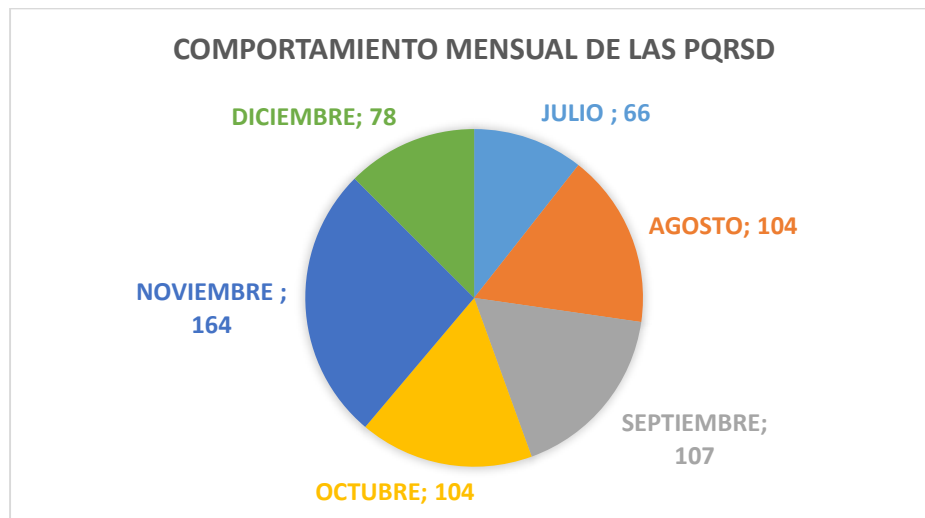
Se evidencia que se tiene particularmente dos formas establecidas para registrar las peticiones, encontrándose por una parte la ventanilla única, y por otra las recepcionadas por personal de atención al usuario, siendo esta última, reclamos con ocasión del contrato de condiciones uniformes entre suscriptor o usuarios y la Entidad.

VENTANILLA ÚNICA

De la información aportada por parte del Departamento de Gestión de Servicios Administrativos, como responsable de la ventanilla única, se puede sustraer los siguientes datos:

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre, la ventanilla única ha recibido y radicado seiscientos veintitrés (623) peticiones.

En la siguiente gráfica No. 1, se observa el comportamiento mensual, siendo el mes de noviembre con mayor incidencia en la interposición de peticiones:

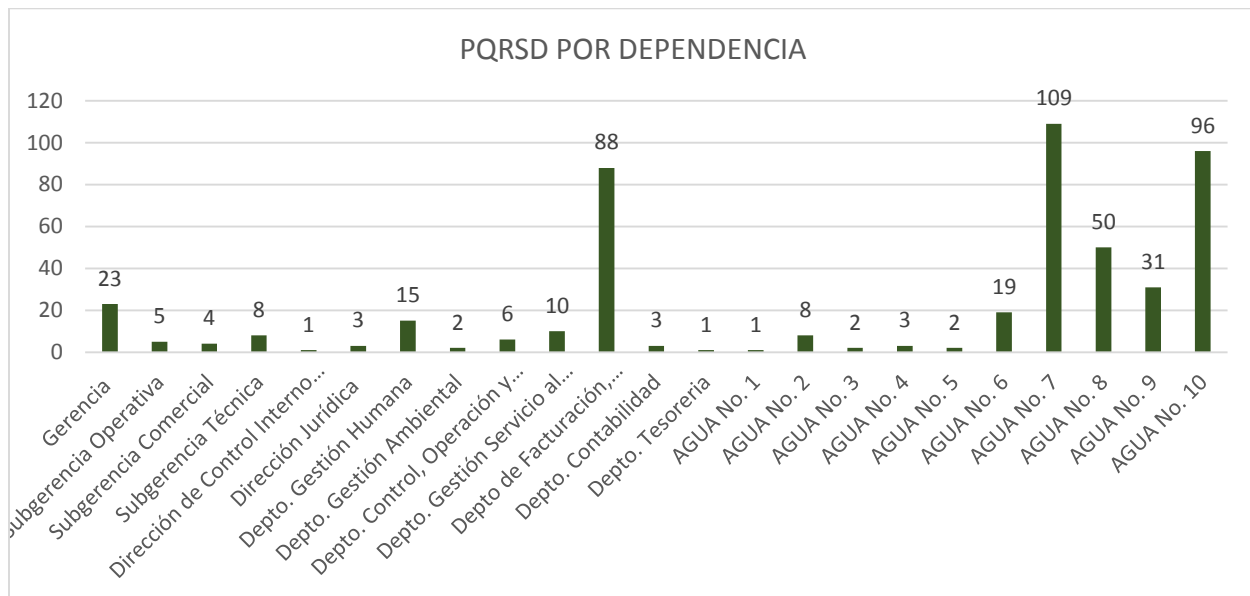


Gráfica No. 1

| MES | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------------|
| NÚMERO DE PETICIONES | 66 | 104 | 107 | 104 | 164 | 78 | 623 |


Cuadro No. 1

A continuación se evidencia la asignación de las PQRD por dependencia:



Gráfica No. 2

| DEPENDENCIA | NÚMERO DE PQRSD |
|--|-----------------|
| Gerencia | 23 |
| Subgerencia Operativa | 5 |
| Subgerencia Comercial | 4 |
| Subgerencia Técnica | 8 |
| Dirección de Control Interno Disciplinario | 1 |
| Dirección Jurídica | 3 |
| Depto. Gestión Humana | 15 |
| Depto. Gestión Ambiental | 2 |
| Depto. Control, Operación y Redes | 6 |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

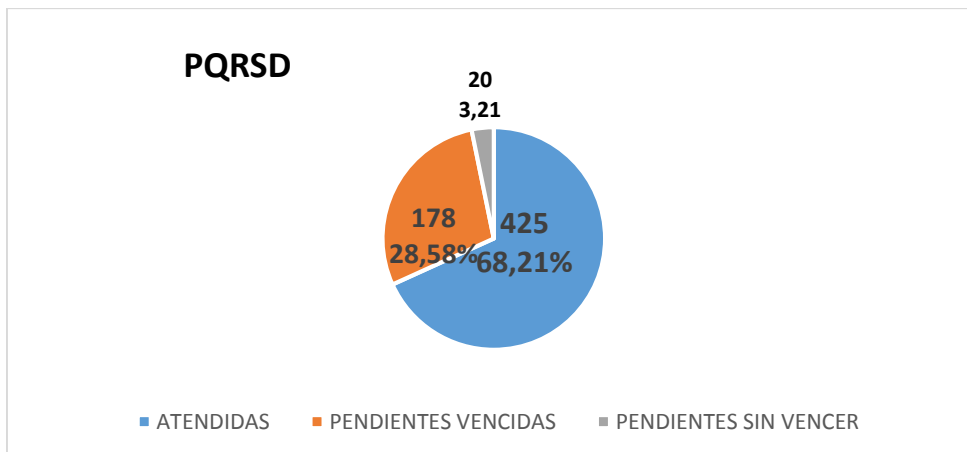
| | |
|--|-----|
| Depto. Gestión Servicio al Cliente | 10 |
| Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera | 88 |
| Depto. Contabilidad | 3 |
| Depto. Tesorería | 1 |
| AGUA No. 1 | 1 |
| AGUA No. 2 | 8 |
| AGUA No. 3 | 2 |
| AGUA No. 4 | 3 |
| AGUA No. 5 | 2 |
| AGUA No. 6 | 19 |
| AGUA No. 7 | 109 |
| AGUA No. 8 | 50 |
| AGUA No. 9 | 31 |
| AGUA No. 10 | 96 |

Cuadro No. 2


Las de mayor incidencia de PQRSD son: AGUA No. 7, AGUA No. 10, Departamento De Facturación, Cartera y Recaudo y AGUA No. 8, las cuales representan los siguientes valores respectivamente, 22.24%, 19.59%, 17.95%, 10.20%, tan sólo en estas cuatro dependencias suma el 69.98% del total de las PQRSD recibidas en el periodo auditado.

Las demás dependencias no fueron objeto de PQRSD.

En la siguiente gráfica se evidencian el porcentaje de las peticiones que han sido resueltas y las que a corte 31 de diciembre del 2018, continúan en estado pendiente para dar respuesta:



Gráfica No. 3

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

| ITEM | PQRSD | PORCENTAJE |
|------------------------------|------------|--------------|
| ATENDIDAS | 425 | 68,21 |
| PENDIENTES VENCIDAS | 178 | 28,58 |
| PENDIENTES SIN VENCER | 20 | 3,21 |
| TOTAL | 623 | 100 |

Cuadro No. 3

Se evidencia que hay ciento setenta y ocho (178) solicitudes pendientes de respuesta y que se encuentran con los términos vencidos para su resolución, y veinte (20) pendientes de respuesta pero que todavía se encuentran en términos, la cifra de solicitudes vencidas anteriormente señalada, representa el 28,58% del total de las solicitudes, se considera una cifra considerablemente alta, toda vez que con dicha omisión se vulnera el derecho fundamental de petición contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el derecho que tienen todos los ciudadanos a acceder a la información pública de manera eficiente y oportuna conforme a la Ley 1712 de 2014.


Se evidencia que en la base de datos llevada manualmente no es totalmente clara en cuanto al tipo de petición y al asunto y es débil frente a la trazabilidad de la respuesta, por este motivo se recomienda que se destine una casilla exclusivamente para relacionar la clase de solicitud - *petición de información, reconocimiento de un derecho, requerimiento de copias de documentos, consulta, queja, denuncias y reclamos* - , y otra columna en donde se detalle la descripción o el asunto de que trata.

Las peticiones que ingresan por la página web no se les diligencian la fecha en la que se asigna, ni las columnas “causalacu” “causalalc”, tampoco se deja consignado la dependencia a la que compete proferir la respuesta.

Se evidencia que en la ventanilla única, se utilizan dos formatos diferentes entre sí para registrar las peticiones, uno con una base de datos de las radicadas presencialmente y otro con una base de datos de las que se radican en la página web, no se diligencia la misma información.

Debería de ser un solo registro, anotando el tipo de petición que se recibe y registrando una misma información, es decir que se debe integrar la información.

Se evidencia que en la ventanilla única no cuenta con una herramienta o aplicativo en línea para radicar, registrar, distribuir y hacer el seguimiento en red, a las peticiones que se reciben que este entrelazado con el sistema que tiene la Subgerencia Comercial denominado SYNERGIA, el cual es totalmente independiente de la Ventanilla Única.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

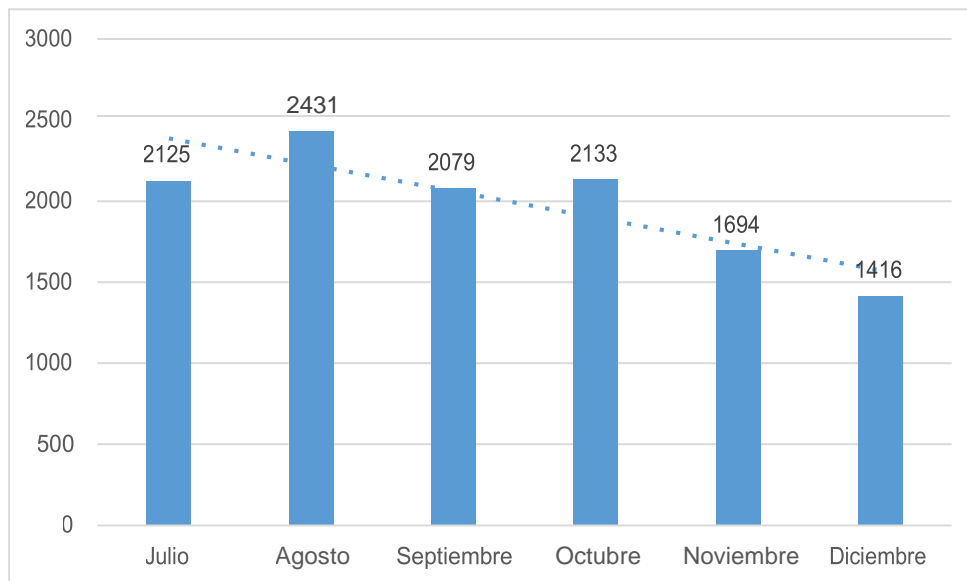
Se debe integrar en un solo sistema de red la recepción y seguimiento de todas las peticiones o correspondencia que se reciba en la Entidad a través de la ventanilla única para lograr tener una sola fuente de información garantizando la efectiva, eficaz y oportunidad en la respuesta a los peticionarios. (Literal (h) del artículo 4 de la ley 594 del 2000)

SISTEMA COMERCIAL SYNERGIA


A continuación se presenta la información de las PQRS radicadas, registradas y tramitadas mediante el Sistema Comercial Synergia de la entidad, que es responsabilidad de la Subgerencia Comercial, siendo predominante la responsabilidad de los funcionarios de atención al cliente en cada uno de los municipios donde se presta el servicio.

Durante el segundo semestre del año 2018 fueron radicadas 11.878 PQRS en el sistema comercial Synergia.

En la gráfica No. 4, se observa el comportamiento mensual de forma general de las PQRS, siendo el mes de agosto el de mayor incidencia de reclamación con 3.130 peticiones y el mes de diciembre con la menor participación.



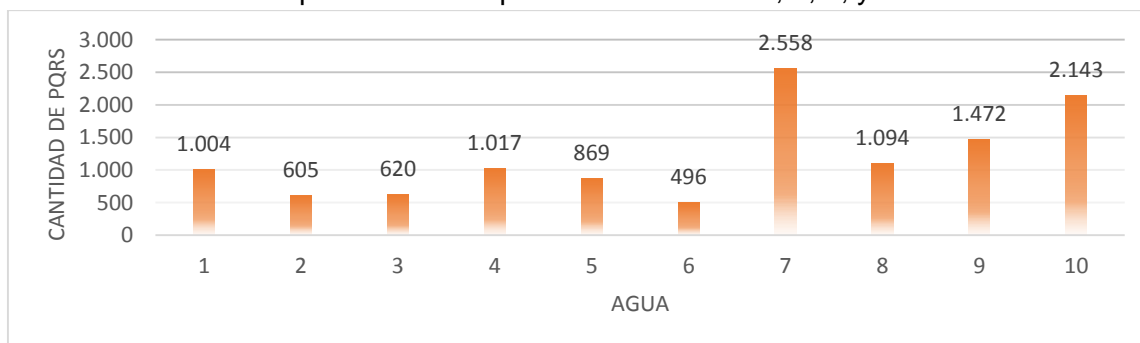
Gráfica No. 4

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

| DETALLE | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------------------------------------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|
| PQRS | 2.125 | 2.431 | 2.079 | 2.133 | 1.694 | 1.416 |
| SUSCRIPTORES | 330.564 | 331.810 | 333.409 | 334.922 | 335.393 | 336.232 |
| PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | 0,643 | 0,733 | 0,624 | 0,637 | 0,505 | 0,421 |

Cuadro No. 4


En la siguiente gráfica No. 5, indica la cantidad de las PQRS por Agrupación Geográfica de Usuarios de ACUAVALLE - *en adelante AGUA* -, siendo las de mayor recepción de peticiones las AGUA'S 7, 10, 9, 8, 4 y 1, cabe resaltar que éstas tres AGUAS son las mismas que en los tres últimos informes presentados por ésta Dirección presentan mayor incidencia de PQRS; contrario a lo anterior las que menos recibieron fueron la 6, 2, 3, y 5.



Gráfica No. 5

| Agua | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 | 226 | 198 | 176 | 155 | 136 | 113 | 1,004 |
| 2 | 90 | 98 | 133 | 119 | 116 | 49 | 605 |
| 3 | 153 | 129 | 93 | 105 | 68 | 72 | 620 |
| 4 | 186 | 210 | 121 | 131 | 110 | 259 | 1,017 |
| 5 | 130 | 173 | 130 | 192 | 141 | 103 | 869 |
| 6 | 99 | 111 | 106 | 68 | 82 | 30 | 496 |
| 7 | 409 | 594 | 468 | 437 | 348 | 302 | 2,558 |
| 8 | 191 | 154 | 187 | 246 | 169 | 147 | 1,094 |
| 9 | 284 | 379 | 276 | 295 | 161 | 77 | 1,472 |
| 10 | 357 | 385 | 389 | 385 | 363 | 264 | 2,143 |
| Total | 2,125 | 2,431 | 2,079 | 2,133 | 1,694 | 1,416 | 11,878 |

Cuadro No. 5

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

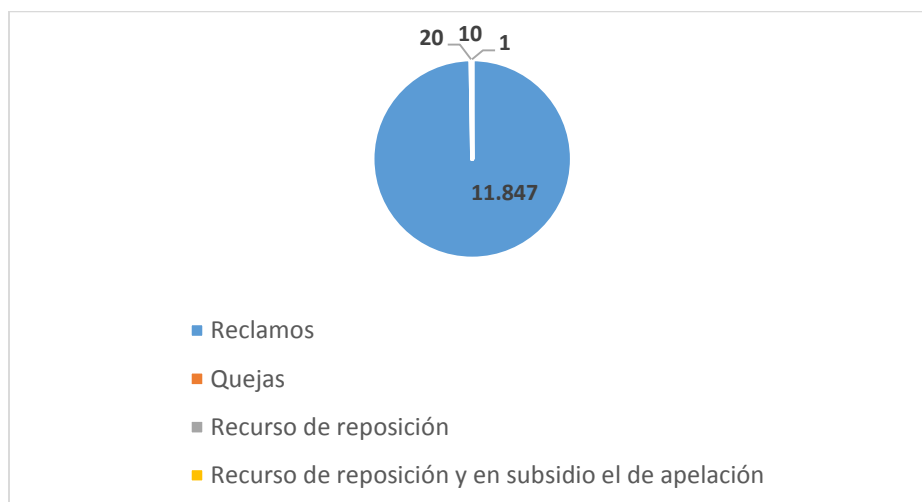
Así mismo se puede destacar que las AGUA´S 7 y 10 son las que presentan los picos más altos y se debe principalmente a reclamos por la prestación del servicio en los municipios de Jamundí, Florida, Candelaria y Pradera.

Se ha venido reiterando que se debe centrar atención y prioridad en la eficiente prestación del servicio de estos municipios para ir disminuyendo la imagen desfavorable que los suscriptores de esos municipios pudieren ostentar frente a la entidad.


Igualmente se debe fortalecer el acercamiento de la administración con la comunidad con campañas publicitarias y de servicio al cliente, en los cuales los usuarios y suscriptores puedan acceder a información de interés general, a los servicios que se ofrecen y los trámites que puedan adelantar desde la página web, redes sociales o en los puntos de atención de servicio al cliente.

Lo anterior de conformidad con la Resolución sspd-20151300054575 del 2015 “*Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)*” y la Resolución sspd-20161300011295 del 2016 “*Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)*”, en la cual establece los tipos de peticiones ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar que de las 11.878 de las solicitudes recibidas, 11.847 fueron reclamos.



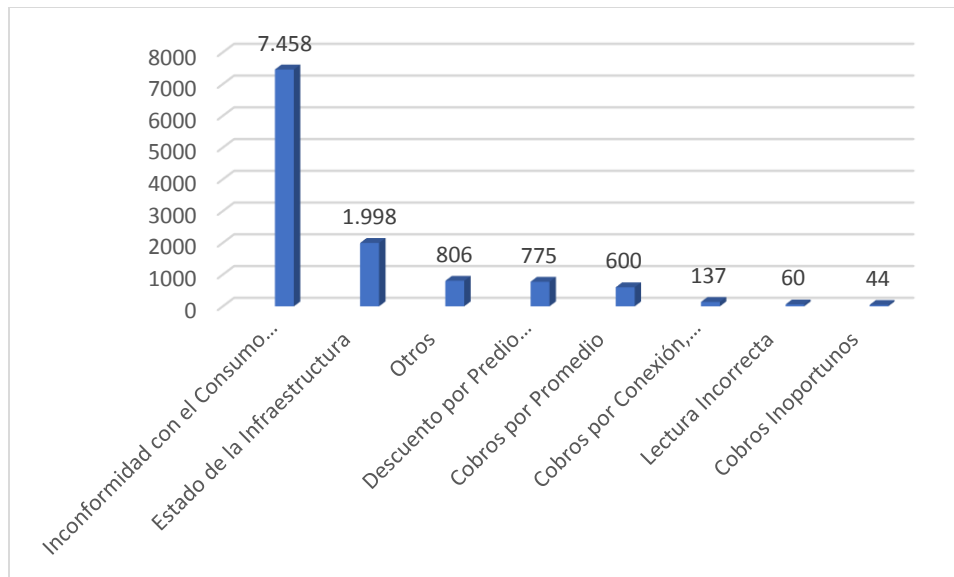
Gráfica No. 6

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |


| Tipo tramite | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Reclamos | 2.117 | 2.427 | 2.076 | 2.133 | 1.686 | 1.408 | 11.847 |
| Quejas | 1 | 3 | 3 | 0 | 7 | 6 | 20 |
| Recurso de reposición | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| Recurso de reposición y en subsidio el de apelación | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 2,125 | 2,431 | 2,079 | 2,133 | 1,694 | 1,416 | 11,878 |

Cuadro No. 6

A continuación se presenta la estadística que representa las causales de mayor incidencia, por la cual los usuarios presentan PQRS ante la Entidad.



Gráfica No. 7

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

| AGUA | Cobros Inoportunos | Cobros por Conexión, Reconexión y Reinstalación | Lectura Incorrecta | Otros | Descuento por Predio Desocupado | Cobros por Promedio | Estado de la Infraestructura | Inconformidad con el Consumo Facturado | Total |
|--------------|--------------------|---|--------------------|------------|---------------------------------|---------------------|------------------------------|--|---------------|
| 1 | 1 | 6 | 0 | 53 | 4 | 117 | 250 | 637 | 1.068 |
| 2 | 2 | 9 | 13 | 46 | 63 | 17 | 9 | 409 | 568 |
| 3 | 13 | 1 | 0 | 17 | 0 | 0 | 3 | 586 | 620 |
| 4 | 5 | 11 | 0 | 87 | 74 | 58 | 149 | 798 | 1.182 |
| 5 | 4 | 14 | 1 | 118 | 34 | 8 | 21 | 625 | 825 |
| 6 | 0 | 9 | 0 | 22 | 0 | 0 | 250 | 150 | 431 |
| 7 | 5 | 46 | 15 | 219 | 193 | 47 | 578 | 1.455 | 2.558 |
| 8 | 3 | 15 | 1 | 41 | 71 | 6 | 16 | 941 | 1.094 |
| 9 | 4 | 11 | 2 | 114 | 71 | 242 | 224 | 721 | 1.389 |
| 10 | 7 | 15 | 28 | 89 | 265 | 105 | 498 | 1.136 | 2.143 |
| TOTAL | 44 | 137 | 60 | 806 | 775 | 600 | 1.998 | 7.458 | 11.878 |

Cuadro No. 7

Se evidencia en la gráfica y en el cuadro anterior, la inconformidad con el consumo facturado, se resalta que es la causa con mayor incidencia en todas las seccionales, superando las unidades de mil nuevamente en el AGUA No. 7 y 10, con las cantidades más altas, 1.455 y 1.136, respectivamente.

El AGUA 10 presenta 28 reclamos por lectura incorrecta, lo cual representa el 46.66 % del total, mientras que el 53.34% está distribuido entre las otras nueve (9) seccionales. Y se resalta que ni el AGUA 1, 3, 4 y 6 no presentó reclamos por éste concepto.

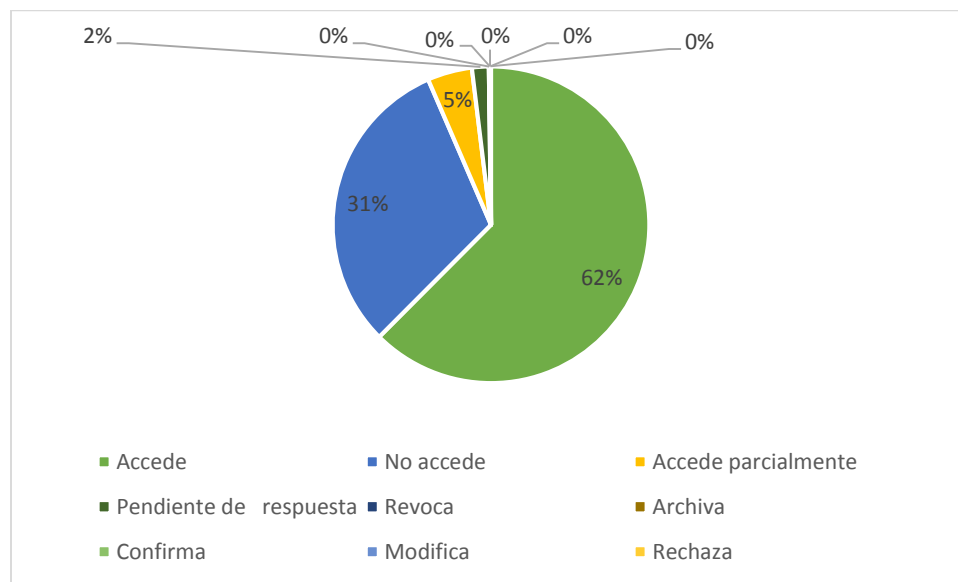
Frente a los descuentos por predio desocupado, se tiene que el AGUA 10 tuvo 265 reclamos por este concepto, el AGUA 7 193 y entre las dos se representa el 59.09%, más del 50% en tan solo dos seccionales.

Con relación al estado de la infraestructura de las redes de acueducto y alcantarillado que totalizó 1.998, el AGUA 7 y 10 presentaron 578 y 498, respectivamente, lo cual comprende el 53.85% del total.

Los cobros por promedio sumaron en total de 600, el AGUA 1 y 10 reportaron 117 y 242, respectivamente, lo cual corresponden al 59.83% del total, considerándose alto por que tan solo en dos AGUA'S está sumando más del 50% de las cifras totales.

En este mismo sentido, también se destaca el AGUA 2, 3 y 6, en las cuales se reportó un menor comportamiento de las PQRS con 568, 620 y 431 respectivamente, entre las tres tienen 13,63% del total de participación.


Al realizar la trazabilidad de las peticiones a través del sistema comercial Synergia, el cual, en cumplimiento de las resoluciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, anteriormente señaladas, esta parametrizado para otorgar a los peticionarios las siguientes alternativas de respuesta:



Gráfica No. 8

| Agua | Accede | No accede | Accede parcialm ente | Pendient e de respuesta | Revoca | Archiva | Confirma | Modifica | Rechaza | Total |
|--------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| 1 | 803 | 176 | 69 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,068 |
| 2 | 388 | 163 | 8 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 568 |
| 3 | 397 | 215 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 620 |
| 4 | 620 | 277 | 265 | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1,182 |
| 5 | 529 | 207 | 80 | 3 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 825 |
| 6 | 301 | 125 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 431 |
| 7 | 1,492 | 943 | 74 | 49 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,558 |
| 8 | 668 | 383 | 5 | 28 | 5 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1,094 |
| 9 | 874 | 494 | 4 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 1,389 |
| 10 | 1,349 | 702 | 32 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,143 |
| TOTAL | 7.421 | 3.685 | 542 | 204 | 8 | 2 | 8 | 3 | 5 | 11,878 |

Cuadro No. 8

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

Se evidencia en el cuadro 8 que hay 204 peticiones sin respuesta que representa el 1.71% del total, en lo que concierne a este canal, lo que sumado a lo recepcionado sin respuesta en los términos oportunos en la ventanilla única que son 178 peticiones suman un total de 382 solicitudes sin respuesta.

De las doscientas cuatro 204 peticiones sin respuesta, no se pudo determinar cuales se encontraban dentro de los términos para su resolución o en su defecto cuales ya se encuentran con los términos vencidos.

Se deben establecer las causas por las cuales no está siendo posible otorgar respuestas oportunas, en consideración de que con tal inobservancia se vulnera el derecho fundamental de petición y el acceso a la información Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de las sanciones que ello acarrea por parte de los órganos de control.

Lo anterior podría conllevar a traslado a la Dirección de Control Interno Disciplinario para establecer si hay responsabilidad de nuestros servidores públicos en este asunto.

También es importante determinar las causas o razones por las cuales no se accede, toda vez que esta representa el 31.02% sobre el total de la peticiones.


Igualmente es necesario determinar las causas que originan los reclamos que son los de mayor incidencia en especial la inconformidad por el consumo facturado, reclamos que representan el 99.73% de las peticiones recibidas en SYNERGIA.

En términos generales de registro el consolidado del segundo semestre de PQRSD del 2018, es el siguiente:

| DETALLE | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL RECIBIDAS PQRS | PENDIENTE RESPUESTA PQRS |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------------------|
| VENTANILLA ÚNICA | 66 | 104 | 107 | 104 | 164 | 78 | 623 | 178 |
| SYNERGIA | 2.125 | 2.431 | 2.079 | 2.133 | 1.694 | 1.416 | 11.878 | 204 |
| TOTALES | 2.191 | 2.535 | 2.186 | 2.237 | 1.858 | 1.494 | 12.501 | 382 |

Cuadro No. 9

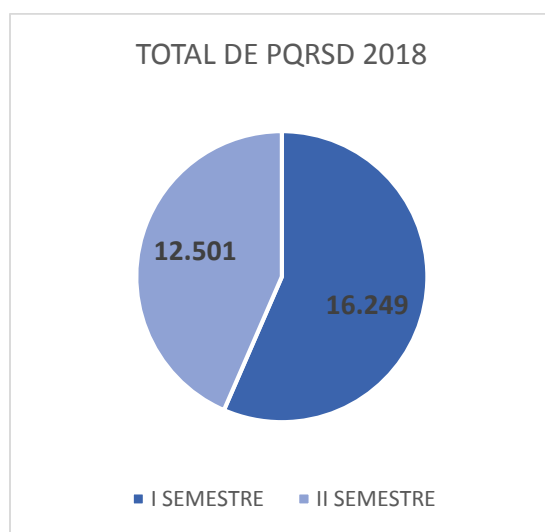
Conforme al cuadro, se puede apreciar que el total de PQRSD recepcionadas es de 12.501 en los dos canales reportados, de las cuales están sin respuesta 382 que corresponden al 3.05%.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

6. CONSOLIDADO

Del consolidado de la información de los dos semestres del año 2018, se obtiene como resultado que se radicaron en la entidad 28.750 PQRSD, que comparado con la vigencia 2017 que fue de 22.884 peticiones recibidas, por lo tanto se incrementó en un 25,6%.

En la siguiente grafica se muestra el comportamiento en cada semestre de la vigencia 2018 y el nivel de participación con los suscriptores que tenía la Entidad, frente al total de peticiones radicadas.




Gráfica No. 10

| CONSOLIDADO 2018 | NÚMERO DE PQRSD |
|------------------|-----------------|
| I SEMESTRE | 16.249 |
| II SEMESTRE | 12.501 |
| TOTAL | 28.750 |

Cuadro No. 10

| CONSOLIDADO 2018 | NÚMERO DE PQRSD | SUSCRIPTORES A DICIEMBRE | PARTICIPACIÓN |
|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| TOTAL | 28.750 | 336.232 | 8.55% |

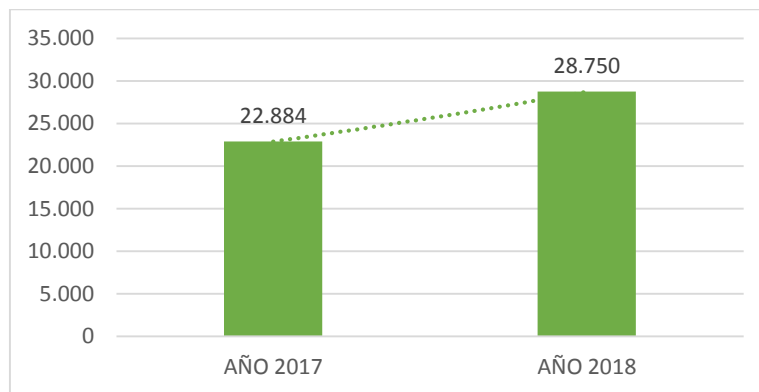
Cuadro No. 11

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

A continuación el comparativo de los años 2017 y 2018:

| COMPARATIVO POR AÑO | 2017 | 2018 |
|----------------------------|---------------|---------------|
| I SEMESTRE | 11.808 | 16.249 |
| II SEMESTRE | 11.076 | 12.501 |
| TOTAL | 22.884 | 28.750 |

Cuadro No. 12




Gráfica No. 11

Se logra evidenciar un aumento de PQRSD en el año 2018 con respecto al año 2017, los aumentos por semestre fue de 37.6% para el primero y de 12.9% para el segundo y el total de aumento en la vigencia 2018 fue del 25.6%.

7. OBSERVACIONES

Que del análisis de la información evidenciada en el desarrollo del informe, es dable llegar a las siguientes observaciones:

- Se evidencia que en la ventanilla única, se utilizan dos formatos diferentes entre sí para registrar las peticiones, uno con una base de datos de las radicadas presencialmente y otro con una base de datos de las que se radican en la página web, no se diligencia la misma información. Debería de ser un solo registro anotando el tipo de petición que se recibe y registrando una misma información, es decir que se debe integrar la información.
- Se evidencia que en la base de datos llevada manualmente no es totalmente clara en cuanto al tipo de petición, al asunto y es débil frente a la trazabilidad de la respuesta por este motivo se recomienda que se destine una casilla exclusivamente para relacionar la clase de solicitud - *petición de información, reconocimiento de un derecho, requerimiento de copias de*


| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

documentos, consulta, queja, denuncias y reclamos - , y otra columna en donde se detalle la descripción o el asunto de que trata.

- Las peticiones que ingresan por la página web no se diligencian la fecha en la que se asigna, ni las columnas “causalacu” “causalalc”, tampoco se deja consignado la dependencia a la que compete proferir la respuesta.
- Se evidencia que en la ventanilla única no cuenta con una herramienta o aplicativo en línea para radicar, registrar, distribuir y hacer el seguimiento en red, a las peticiones que se reciben que este entrelazado con el sistema que tiene la Subgerencia Comercial denominado SYNERGIA, el cual es totalmente independiente de la Ventanilla Única.

Se debe integrar en un solo sistema de red la recepción y seguimiento de todas las peticiones o correspondencia que se reciba en la Entidad a través de la ventanilla única para lograr tener una sola fuente de información garantizando la efectiva, eficaz y oportunidad en la respuesta a los petitionarios. (Literal (h) del artículo 4 de la ley 594 del 2000)

- No se evidencia en la base de datos el seguimiento al tiempo de vencimiento de las peticiones recepcionadas para efectos de determinar cuáles fueron atendidas dentro de los términos o por el contrario si la respuesta se profirió de forma extemporánea, así como el número de solicitudes que debieron ser remitidas a otra Entidad, se recomienda la adopción de estos criterios para que puedan empezar a ser evaluados, de conformidad con lo establecido en el literal (h) del artículo 11 de la ley 1712 del 2014 y el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 del 2015.
- Se evidencia que con relación con las peticiones pendientes por respuesta teniendo en cuenta las de ventanilla única y las tramitadas por el sistema comercial Synergia, se evidenció una leve mejora, pasando de 513 peticiones sin respuestas del primer semestre del año 2018, a 382, equivalente a un 74.5%, el deber ser es cumplir con el 100% de respuesta a las PQRS, puesto que lo contrario puede conllevar a sanciones disciplinarias y a una satisfacción negativa de nuestros usuarios.
- Se reitera la necesidad de buscar los mecanismos que pongan en funcionamiento los buzones de PQRS en las oficinas de la entidad en los municipios e incentivar su uso.
- No se evidencia el acompañamiento de la Dirección de Planeación, para la revisión de los controles establecidos para el riesgo denominado “No responder dentro de los términos de ley” definido en el Mapa de Riesgos Institucional. Lo anterior sustentado en la materialización del riesgo antes enunciado, debido a las PQRS sin respuesta que se observaron en el presente informe.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – II SEMESTRE DEL AÑO 2018 CONSOLIDADO | Código: 0103-30 |
| | | Versión No.:1 |

- Se debe efectuar los controles que permitan establecer los responsables de no dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS para las medidas a que haya lugar.

Este informe se remite al señor Gerente de la Entidad, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, nivel Directivo y se envía copias a los servidores responsables en las diferentes áreas para que realicen las actividades y acciones de mejora encaminadas a subsanar y procedan a su cumplimiento que se verificará en el próximo seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno. Igualmente se sube a la página web de la Entidad.

Igualmente se compulsó copia a la Dirección de Control Interno Disciplinario de la Entidad, para que establezca dentro de su competencia si hay lugar a responsabilidad de los servidores públicos de la Entidad por la no respuesta oportuna de las solicitudes referenciadas en este informe dentro de los términos de Ley.

Se solicita a las Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa y Financiera área del Departamento de Gestión y Servicios Administrativos, proceder a coordinar las acciones de mejora a que haya lugar para la presentación del Plan de Mejoramiento a esta Dependencia, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo del presente informe.

Cordialmente,



Lavrens Eric Mafla Masmela
 Director Control Interno

Proyecto: Ana Camila Segura, Apoyo Administrativo
 Reviso: Lavrens Eric Mafla Masmela, Director Control Interno