

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA  
CEJA E.S.P**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)**

**PRIMER SEMESTRE 2022**



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



 Nit: 811.009.329-0  
 Telefono: 604 553 17-88  
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
 Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
    | @eppdelaceja

## INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “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”, por lo cual deberá contar con varios canales de atención al ciudadano y grupos de interés para que puedan realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y hechos sospechosos sobre temas de competencia de la entidad.

Así mismo se da cumplimiento al procedimiento de Atención al usuario PR02-AU-02 PROCEDIMIENTO PQRSD, por el cual la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes de acuerdo al Decreto 2641 de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su artículo 5 “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos” y así atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios teniendo en cuenta cada uno de los canales de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.



## **OBJETIVO Y ALCANCE**

Presentar el informe semestral para gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los suscriptores y/o usuarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

## **MARCO LEGAL**

Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “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”.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.



## **INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

Este informe contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en el cual se especifican los canales de atención con los cuales cuenta la entidad, detalles de las PQRS por cada servicio prestado y el acumulado mes a mes este análisis corresponde al primer semestre de la vigencia 2022.

### **CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD**

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, cuenta actualmente con varios canales de atención, a través de los cuales el ciudadano y grupos de interés puedan acceder y formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias hechas peligrosos, actos de corrupción y temas de interés de la empresa.





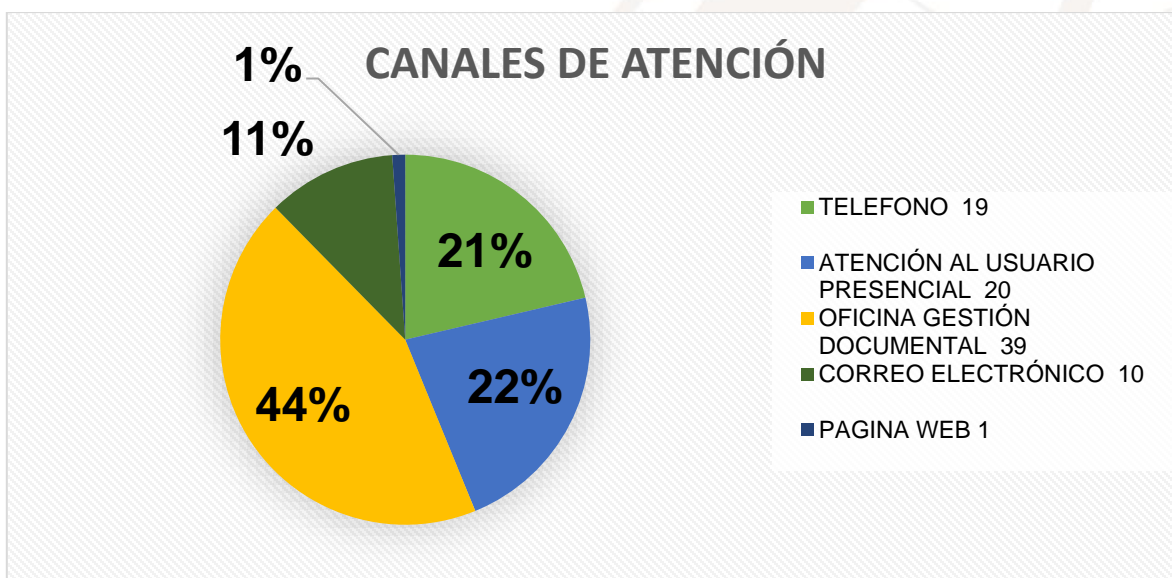
CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Canal Correo Electrónico</b>	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
<b>Canal Página Web Institucional</b>	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
<b>Canal Atención al Usuario</b>	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brindar información personalizada frente a las PQRS.
<b>Canal Oficina Gestión Documental</b>	Documento escrito a través de radicación de documentos.
<b>Canal Buzón de Sugerencias</b>	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
<b>Canal Telefónico</b>	Medio de comunicación verbal, dispuesto por la entidad, a través del cual la comunidad y grupos de interés deberá formular sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y demás, las cuales serán atendidas por la EEPP de La Ceja E.S.P.



## ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A través de los canales de atención ya mencionados, durante el primer semestre de la vigencia 2022, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1200 PQRS de usuarios donde han llegado por los diferentes canales de atención, siendo el canal de la **Oficina de Gestión Documental** con un **44%**, seguido **Atención al Usuario Presencial** con un **22%** y el **Telefónico** con un **21%** de los más utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS.



## DETALLE DE LAS PQRS, POR SERVICIOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

Al presentar el informe de PQRS semestral correspondiente a la vigencia 2022, y teniendo cada uno de los canales de atención por donde se reciben durante el año cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se procederá a realizar un respectivo análisis de las PQRS por servicios en el primer semestre.

### SERVICIO DE ACUEDUCTO



**Análisis:** De acuerdo a la gráfica el servicio de Acueducto en el semestre que más presento incremento en la PQRS, fue el mes de

enero con 174 representado en un 20%, seguido de febrero con 165 realizadas en el mes.



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
 Telefono: 604 553 77-88  
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
 Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
 f t i y | @eppdelaceja

**DETALLE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SERVICIO DE ACUEDUCTO  
PRIMER SEMESTRE 2022**

<b>PETICIÓN</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>62%</b>
<b>SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>492</b>	
DESCUENTO POR INMUEBLE DESOCUPADO	13	
ACUERDOS DE PAGO	2	
CAMBIO DE SUScriptor	3	
INFORMACION	4	
PAGO FACTURA DOBLE	3	
SALDO A FAVOR	3	
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>520</b>	

<b>QUEJA</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>10%</b>
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	33	
<b>FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD</b>	<b>48</b>	
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>83</b>	

<b>RECLAMO</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>28%</b>
COBROS INOPORTUNOS	14	
AFOROS	1	
<b>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN</b>	<b>215</b>	
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>230</b>	

En la prestación del servicio de acueducto del primer semestre 2022 se radicaron 866 solicitudes de las cuales todas fueron atendida oportunamente.



Las más representativas en el servicio de Acueducto y discriminado por CAUSAL de PQRS se dieron por:

- Solicitud de prestación del servicio con **492**
- Falla en la prestación del servicio por calidad **48**
- Inconformidad con el consumo o producción **215**

## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



 Nit: 811.009.329-0  
 Telefono: 604 553 97-88  
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
 Email: [esplaceja@eepdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eepdelaceja.gov.co)  
 [www.eepdelaceja.gov.co](http://www.eepdelaceja.gov.co)  
    | @eepdelaceja

**Análisis:** De acuerdo a la gráfica el servicio de Alcantarillado en el semestre que más presentó incremento en la PQRS, fue el mes de junio con 24 PQRS representado en un 41%, de acuerdo a este porcentaje, se incrementó considerablemente en el semestre del presente año.

**DETALLE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SERVICIO DE  
ALCANTARILLADO  
PRIMER SEMESTRE 2022**

<b>PETICIÓN</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>16%</b>
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7	
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>7</b>	

<b>QUEJA</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>84%</b>
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	12	
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	25	
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>37</b>	

<b>RECLAMO</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>0</b>
	0	

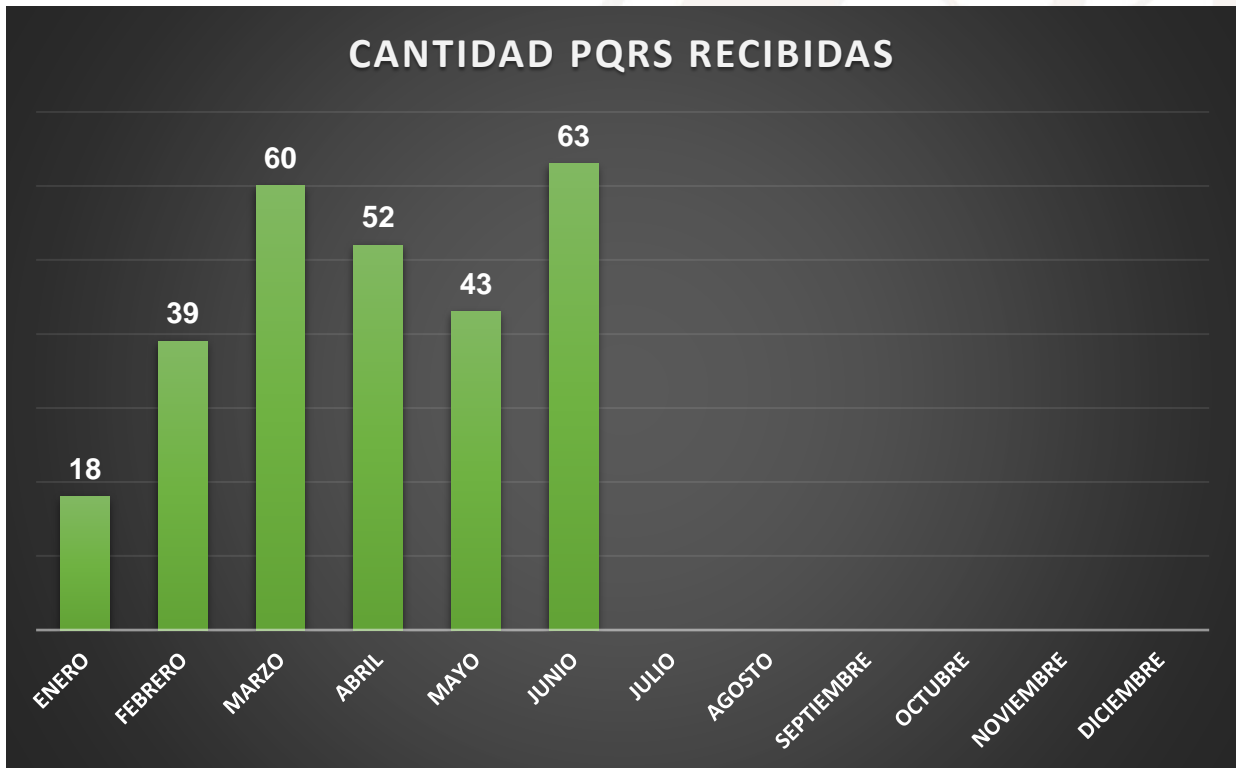
En la prestación del servicio de alcantarillado del primer semestre 2022 se radicaron 59 solicitudes de las cuales todas fueron atendidas oportunamente.



Las más representativas en el servicio de Alcantarillado y discriminado por CAUSAL de PQRS se dieron por:

- Solicitud de prestación del servicio con 7
- Falla en la prestación del servicio por calidad 12
- Falla en la prestación del servicio por continuidad 25

## SERVICIO DE ASEO



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



 Nit: 811.009.329-0  
 Telefono: 604 55117-88  
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
 Email: [esplaceja@eepdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eepdelaceja.gov.co)  
 [www.eepdelaceja.gov.co](http://www.eepdelaceja.gov.co)  
    | @eepdelaceja

**Análisis:** De acuerdo a la gráfica el servicio de Aseo en el semestre que más presento incremento en la PQRS, fue el mes de junio con 63 PQRS representado en un 23%, seguido a marzo con 60 PQRS con una representación del 22%.

**DETALLE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SERVICIO DE ASEO  
PRIMER SEMESTRE 2022**

<b>PETICIÓN</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>16%</b>
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30	
CAPACITACIONES DE RECOLECCIÓN MIRS	3	
INSTALACIÓN DE CANASTILLA	5	
PODA	3	
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>41</b>	

<b>QUEJA</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>75%</b>
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	47	
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	136	
FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	2	
INCONFORMIDAD CON SERVICIO USUARIO	2	
ACUMULACIÓN DE BASURAS ACOPIOS NO AUTORIZADOS	4	
COMPORTAMIENTO INADECUADOS DE LOS OPERARIOS	2	
NO RECOLECCIÓN DEL CARRO RECOLECTOR	2	
INCONFORMIDAD CON SERVICIO USUARIO	2	
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>197</b>	

<b>RECLAMO</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>9%</b>
AFOROS	3	
COBROS INOPORTUNOS	18	
DESCUENTO POR INMUEBLE DESOCUPADO	2	
<b>TOTAL RECALMOS</b>	<b>23</b>	





En la prestación del servicio de aseo del primer semestre 2022 se radicaron 275 solicitudes de las cuales todas fueron atendidas oportunamente.

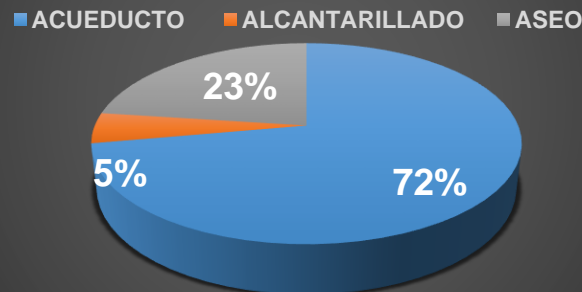
Las más representativas en el servicio de Aseo y discriminado por CAUSAL de PQRS se dieron por:

- Solicitud de prestación del servicio con **7**
- Falla en la prestación del servicio por calidad **12**
- Falla en la prestación del servicio por continuidad **25**

### **% DE CUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2022**

<b>PQRS POR SERVICIOS</b>		
<b>ACUEDUCTO</b>	866	72%
<b>ALCANTARILLADO</b>	59	5%
<b>ASEO</b>	275	23%
<b>TOTAL</b>	1200	<b>100%</b>

### **% DE REPRESENTACIÓN DE PQRS POR SERVICIO**



En la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del primer semestre 2022, se recibieron un total del 1200 PQRS dando así respuestas oportunas y eficaces.

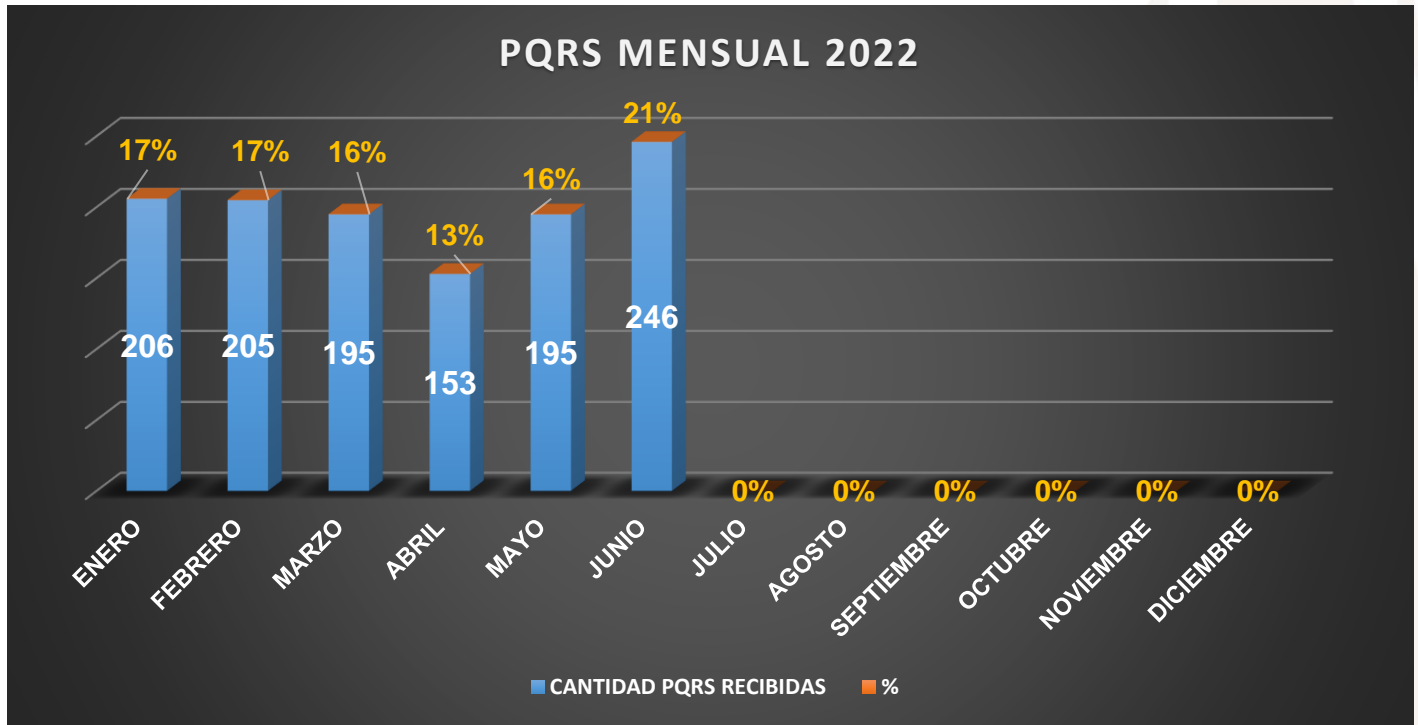
Por otro lado, no se presentaron solicitudes extemporáneas, dando así cumplimiento con los tiempos establecidos por ley en un 100%.

## **DETALLE DE LAS PQRS, ACUMULADO EN EL PRIMER SEMESTRE 2022**

<b>ACUMULADO MENSUAL PQRS EEP</b>					
<b>MES</b>	<b>CANTIDAD PQRS RECIBIDAS</b>	<b>CANTIDAD PQRS TRAMITADAS</b>	<b>CANTIDAD PQRS SOLUCIONADAS</b>	<b>CANTIDAD PQRS NO SOLUCIONADAS</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	206	206	206		17%
<b>FEBRERO</b>	205	205	205		17%
<b>MARZO</b>	195	195	195		16%
<b>ABRIL</b>	153	153	153		13%
<b>MAYO</b>	195	195	195		16%
<b>JUNIO</b>	246	246	246		21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>		<b>100%</b>

<b>ANÁLISIS PQRS</b>		
<b>CIERRE AÑO 2022</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
<b>Total General</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>





La gráfica de PQRS mensual de la vigencia 2022, nos muestra que el mes de junio es el que más incremento tuvo en las PQRS, con una participación del 21%, con respecto a los demás meses que mantuvieron un promedio de 190 PQRS y una participación porcentual promedio del 15,8 %.



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



 Nit: 811.009.329-0  
 Telefono: 604 55157-88  
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
 Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
    | @eppdelaceja

## RECOMENDACIONES

En la prestación de los servicios que ofrece la empresa ACUEDUCTO ALCANTARILLADO y ASEO, es importante tener en cuenta el análisis anterior y mejorar considerablemente, la gestión continúa por el Área de Atención al usuario y el área de Gestión Documental y/o Archivo Central, continuando siendo oportunos y eficientes, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios cada día más:

- ✚ Se recomienda implementar medidas que disminuyan la reclamación en el servicio de Acueducto por la causal de prestación del servicio y la inconformidad con el consumo o producción ya que es la de mayor incidencia por parte de los usuarios.
- ✚ Es importante ejecutar las soluciones que se proponen con respecto a las respuestas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dando solución de fondo, con el fin de evitar usuarios reiterativos.
- ✚ En caso de presentarse incrementos en las quejas, peticiones y reclamos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, es recomendable generar acciones de mejora que sean eficientes y oportunas en la prestación del servicio.
- ✚ Garantizar que todas las solicitudes allegadas a la empresa sean atendidas dentro los términos establecidos por la Ley, permaneciendo siempre el seguimiento y control de la información.
- ✚ Se recomienda realizar diariamente control y seguimiento a las solicitudes de información que se presentan en el archivo central, con el fin de dar respuesta a los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos por ley.





- ✚ Evitar realizar acopios de basura (arrumes) generadas por los operarios del carro recolector con el fin de evitar inconformidad y quejas de los usuarios del servicio.
- ✚ Se recomienda seguir con la formación a los usuarios en temas de clasificación de los residuos, así se genera cultura en los ciudadanos.

***El presente informe será radicado en la oficina de Gestión Documental y se realizará la publicación en la página web de la Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, lo anterior en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.***

Elaboró: Johana Salazar Ocampo Asesor de la Oficina de Control Interno  
Revisó: Sebastián Arboleda Cardona, Gerente General



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📄 Nit: 811.009.329-0  
☎ Telefono: 604 55177-88  
📍 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05  
✉ Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
📱 @eppdelaceja