



La Ceja del Tambo



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P**

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

PRIMER SEMESTRE

2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de gestión a los trámites de atención al cliente a través de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, desde el 1 de enero al 30 de junio del año 2024, mediante los canales de comunicación habilitados por la entidad.

ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRS, en términos de respuesta al peticionario, durante el primer semestre de la vigencia 2024.

MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ 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.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

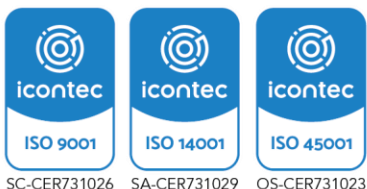
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN - PQRSD

La oficina de Control Interno realizó la tabulación de las PQRs, de acuerdo a la información suministrada por el área Comercial, atención al cliente y gestión documental, con el fin de determinar que oficinas recibió el mayor número de solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2024, y cuál es el comprometimiento de las mismas, esto con base a las causales más reiterativas.

La empresa dispone en la página Web www.eppdelaceja.gov.co, con opción para la presentación de PQRSD, donde los usuarios pueden realizar el registro de su requerimiento ante la entidad.



Imagen 1: Pagina Web PQRSD



Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)
 NIT 811.009.329-0
 553 77 88
www.eppdelaceja.gov.co
esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Inicio

Transparencia y acceso a la información pública

Servicios de atención a la ciudadanía ▾

Participa ▾

Noticias

Normatividad

La Entidad ▾

Inicio > Trámites y Servicios > **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** >

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Registro de PQRS

Los campos con (*) son obligatorios.

Recuerde que si brinda mayor información, facilitará el proceso de su solicitud:

Tipo de Solicitante:

Persona / Empresa Anónimo

Datos del Solicitante

Nombre y Apellidos / Razón Social: *

Nombre y Apellidos / Razón Social

Tipo Documento: *

Seleccionar Tipo Documento ▾

Número de Documento: *

Número Documento

Correo Electrónico: *

Correo Electrónico

Dirección: *

Dirección

Barrio / Vereda o Corregimiento:

Barrio / Vereda o Corregimiento

Municipio: *

Municipio

País: *

País

Imagen 2: Pagina Web PQRS – Formulario.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Primer Semestre del año 2024.

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 2024.

COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 VS 2024			
I SEMES. 2023	I SEMES. 2024	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
1141	1641	500	44%

Cuadro 1: Comparativo I Semestre 2023 vs 2024

De los datos obtenidos se observa que hubo un aumento del 44% en los PQRS recibidas respecto del I semestre de la vigencia 2023 vs 2024, es decir una diferencia absoluta de 500 PQRS allegadas.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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, hechos peligrosos, actos de corrupción y temas de interés de la empresa.

CANALES DE ATENCIÓN 2024

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal Correo Electrónico	Medio dispuesto por EEP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
Canal Página Web Institucional	Medio dispuesto por EEP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
Canal Atención al Usuario	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brindar información personalizada frente a las PQRS.
Canal Oficina Gestión Documental	Documento escrito a través de radicación de documentos.
Canal Buzón de Sugerecias	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
Canal Telefónico	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 EEP de La Ceja E.S.P.

Cuadro 2: Canales de Comunicación.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

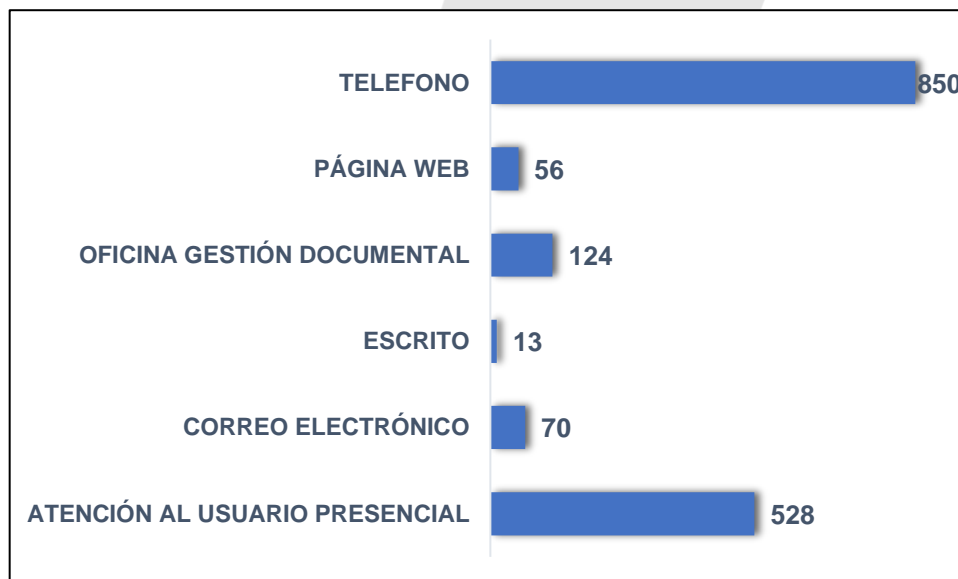
CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

N°	CANALES	CANTIDAD	%
1	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	528	32%
2	CORREO ELECTRÓNICO	70	4%
3	ESCRITO	13	1%
4	OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL	124	8%
5	PÁGINA WEB	56	3%
6	TELEFONO	850	52%
7	Otro	0	0%
TOTAL		1641	100%

Cuadro 3: Canales PQRS allegadas.

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el I semestre de la vigencia 2024, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1641 PQRS.

Se logra evidenciar que el canal preferido por los usuarios es el telefónico con un total de requerimientos de 850, equivalente al 52%, seguido del Atención al Usuario de manera presencial con una cantidad de 528 equivalente al 32 %.



Gráfica 1: Canales de Comunicación.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

ESTADO DE LAS PQRS CON CORTE A JUNIO

Al 30 de junio de 2024 se radicaron 1641 PQRS, de los datos obtenidos se observa un promedio mensual de PQRS allegadas de 547; así mismo se evidencia en la tabla que los meses con más PQRS allegadas son: enero, abril y con un promedio de 298 pqr allegadas y con una participación porcentual del 20%.

ACUMULADO MENSUAL PQRS EEP					
MES	CANTIDAD PQRS RECIBIDAS	CANTIDAD PQRS TRAMITADAS	CANTIDAD PQRS SOLUCIONADAS	CANTIDAD PQRS NO SOLUCIONADAS	%
ENERO	242	242	242	0	15%
FEBRERO	321	321	321	0	20%
MARZO	222	222	222	0	14%
ABRIL	325	325	325	0	20%
MAYO	329	329	329	0	20%
JUNIO	202	202	202	0	12%
TOTAL GENERAL	1641	1641	1641	0	100%

Cuadro 4: Acumulado Mensual PQRS

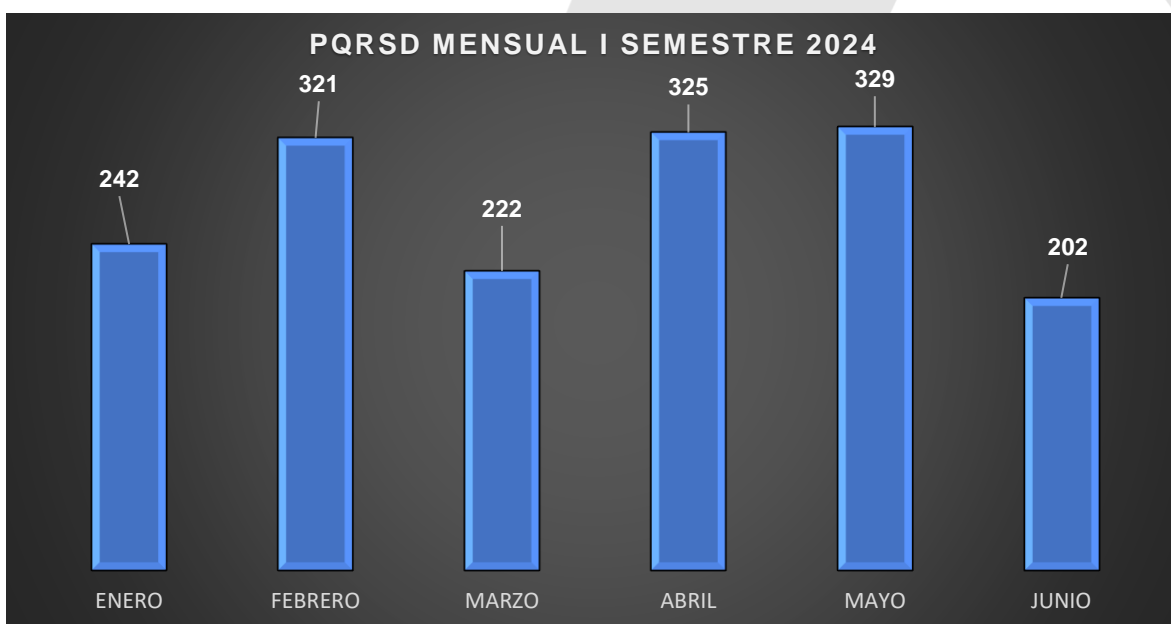


Gráfico 2: PQRS Mensual 2024 – I Semestre.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

RECLAMACIÓN POR SERVICIO I SEMESTRE 2024

A continuación, se analizará las PQRS que fueron allegadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad. No obstante, en la siguiente tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de los servicios prestados por la entidad desde el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

RECLAMACIÓN PQRS POR SERVICIOS		
SERVICIO	RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	1032	63%
ALCANTARILLADO	149	9%
ASEO	460	28%
TOTAL	1641	100%

PROMEDIO MENSUAL PQRS	
274	

Cuadro 5: Reclamación PQRS por servicios 2024.

% DE REPRESENTACIÓN DE PQRS POR SERVICIO

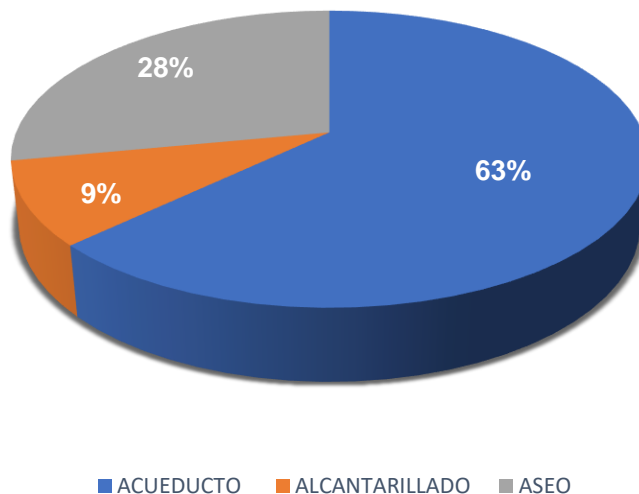


Gráfico 3: % de Participación por servicio.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el I semestre de la vigencia 2024 el servicio de Acueducto representa el **66%**, con un total de **1032** reclamaciones, seguida del servicio de Aseo con un total de **460** reclamaciones, lo cual corresponde al **28%** y por último se encuentra el servicio de Alcantarillado con un total de **149** reclamaciones, es decir un **9%**.

Para un total de las PQRS allegas en el I Semestre de 2024 con 1641.

DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

A continuación, se presenta el detalle de la reclamación y causal por cada uno de los servicios durante el I semestre de 2024.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CAMBIO DE DATOS BASICOS	25
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	12
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	7
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	655
SOLICITUD DE SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	3
TOTAL, PETICIONES	702

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	39
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL, QUEJAS	43

RECLAMO	
CAUSAL	CANTIDAD
COBROS INOPORTUNOS	4
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	248
TOTAL, RECLAMOS	252



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Acueducto tuvo en total **1032** reclamaciones de lo cual **655** corresponden a la causal – “*Solicitud de prestación de servicio*”, lo cual equivale al **63%** del total de la reclamación por servicio de Acueducto.

Seguido de la causal “*Inconformidad con el consumo o producción*”, que obtuvo **248** reclamaciones, lo cual equivale al **24%**, así mismo la causal “*Falla en la prestación del servicio por calidad*”, que obtuvo **39** reclamaciones, equivalente al **4%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	58
TOTAL, PETICIONES	58

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	65
MALOS OLORES PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	20
TOTAL, QUEJAS	86

RECLAMO	
CAUSAL	CANTIDAD
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
TOTAL, RECLAMOS	2



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Alcantarillado tuvo en total **149** reclamaciones de lo cual **65** corresponden a la causal – “Falla en la prestación del servicio por calidad”, lo cual equivale al **44%** del total de la reclamación por servicio de Alcantarillado.

Seguido de la causal “Solicitud de prestación del Servicio”, que obtuvo **58** reclamaciones, lo cual equivale al **39%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, por “Falla en la prestación del servicio por calidad”, la cual se le debe estar más al pendiente que disminuya y su tendencia no sea aumentar.

SERVICIO DE ASEO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CERTIFICADOS	4
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	10
PODA	3
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	56
SOLICITUDES CAMPAÑAS DE ASEO	5
TOTAL, PETICIONES	86

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	150
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	185
TOTAL, QUEJAS	341

RECLAMO	
CAUSAL	CANTIDAD
AFOROS	3
COBROS INOPORTUNOS	7
TOTAL, RECALMOS	14



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Aseo tuvo en total **460** quejas de las cuales **185** corresponden a la causal – “*Falla en la prestación del servicio por continuidad*”, lo cual equivale al **40%** del total de la reclamación por servicio de Aseo.

Seguido de la causal “*Falla en la prestación del servicio por calidad*”, que obtuvo **150** reclamaciones, lo cual equivale al **33%**, así mismo la causal “*Cobros Inoportunos*”, que alcanzó **7** entre reclamaciones y peticiones, equivalentes al **2%**.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

A continuación, se relacionan las PQRS con las causales que tienen el índice de recurrencia más alta y que afecta el servicio directamente:

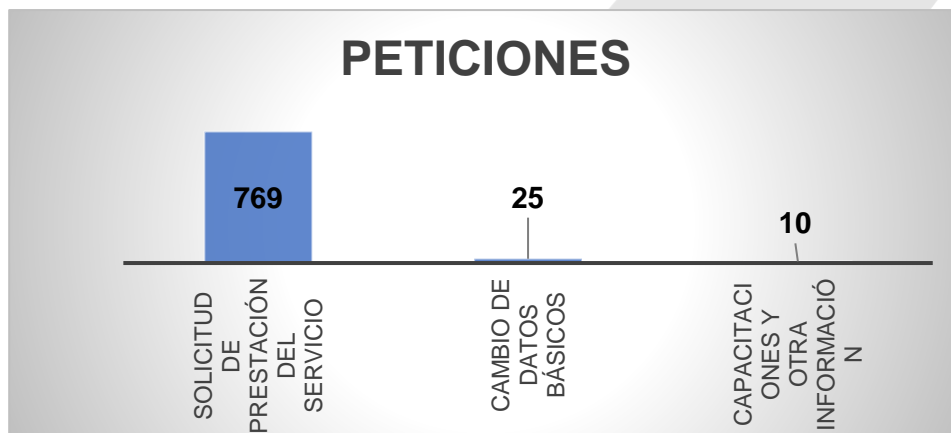


Gráfico 4: Peticiones más reiterativas de los 3 servicios.

En las Peticiones la causal mas recurrente fue “*Solicitud por prestación del servicio*”, con 769 con una participación en las PQRS total allegada en los 3 servicios (Acueducto, Alcantarillado y Aseo); equivalente al 47 %.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

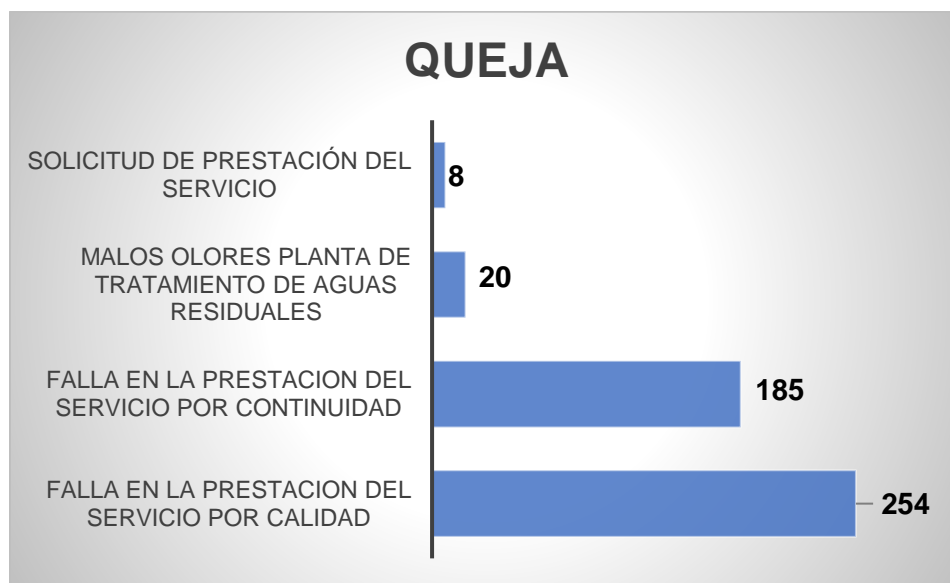


Gráfico 5: Quejas con las causales más reiterativas de los 3 servicios.

En las quejas la causal más recurrente fue “*Falla en la prestación del servicio por Calidad*”, con 254 con una participación en las PQRS total allegada en los 3 servicios (Acueducto, Alcantarillado y Aseo); equivalente al 15 %.

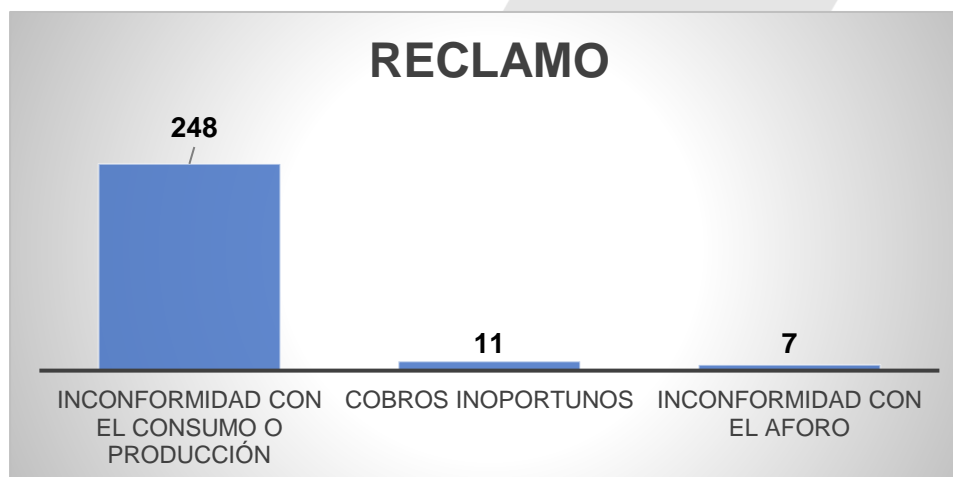


Gráfico 5: Quejas con las causales más reiterativas de los 3 servicios.

En los reclamos la causal más recurrente fue “*Inconformidad con el consumo o producción*”, con 248 con una participación en las PQRS total allegada en los 3 servicios (Acueducto, Alcantarillado y Aseo); equivalente al 15 %.



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

CONCLUSIONES

- ✚ 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 el aumento en el I Semestre de la vigencia actual con respecto a la anterior.
- ✚ El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoria y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.
- ✚ La gestión continúa por el Área de Atención al usuario y el área de Gestión Documental siendo oportunos y eficientes; no obstante, con el propósito de mejorar la canalización de las PQRS allegadas a otras áreas o algunos jefes de áreas, estas se deberán redireccionar Atención al Usuario, para que estas queden radicadas y con la trazabilidad adecuada.

RECOMENDACIONES

- ✚ Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRS, así como la uniformidad de las causales tanto en atención al Usuario como en Gestión Documental.
- ✚ 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 que se tiene 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.
- ✚ Recordar entregar la información requerida en tiempos oportunos, de esta manera se realizarán los informes con mayor eficiencia.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución del proceso de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa, así mismo desde el Modelo Estándar de Control Interno.

Es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la auditoría.

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 Decreto 492 de 2019

JOHANA SALAZAR OCAMPO
Jefe Oficina de Control Interno



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co