



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso SA ESP, de conformidad a lo establecido en la Ley No.1712 de 2014 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995; durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2020, 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 ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones prestadoras de servicios públicos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición. Se adelanta un análisis de causas de acuerdo con el contenido de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A E.S.P. se define:

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 siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. **Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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 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 siguientes a su recepción.

CANALES DE ATENCIÓN

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso SA ESP, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención personal	Carrera 11 No. 15-10 Sogamoso	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 2:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contara con los profesionales de acuerdo a su solicitud, queja o reclamo.
	Radicación de Correspondencia			
Atención Telefónica	Línea fija	7702110	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 2:00 pm .	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia
Virtual	Página web de la Entidad	www.coserviciosesp.com	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles	Para que la ciudadanía utilice este medio de forma adecuada debe redirigirse al link atención al ciudadano.

Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Carrera 11 No. 15-10 Sogamoso- Boyacá	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 2:00 pm-	Permite recibir periódicamente sugerencias de los servidores, funcionarios y/o ciudadanos.
----------------------	----------------------	--	---	--

CONTENIDO

Teniendo en cuenta la emergencia de Salud (COVID-19) por la que atraviesa el País en este momento, los contratistas de auditoria interna, mediante oficio radicado a la Dirección comercial, requieren para que se allegue la información correspondiente a las PQRS radicadas durante el primer semestre de 2020.

Teniendo en cuenta lo dicho previamente, se exhorta, de la manera más respetuosa, para que se dé cumplimiento a lo requerido, esto es, se informe y suministre de la manera más adecuada lo solicitado por la oficina de auditoria interna, en los términos que establece el orden jurídico. Lo anterior, en atención a que su incumplimiento no sólo redunda en el indebido funcionamiento de la entidad y la pérdida de credibilidad e institucionalidad por parte de los ciudadanos a quienes servimos, sino que, adicionalmente, puede acarrear investigaciones por parte de los entes de control, así como dar lugar a investigaciones disciplinarias a los funcionarios que por omisión, retarden o dilaten el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que están obligados.

En el período comprendido de (1) primero de enero a (30) de junio de 2020 se radicaron 372 PQRS, por el servicio de alcantarillado, 1.334 PQRS, por el servicio de aseo, y 2.233 PQRS, por el servicio de acueducto, para un total de 3.939 PQRS, de los cuales 3.770 PQRS, fueron de manera verbal, 152 PQRS de manera escrita y 17 PQRS de manera telefónica; quedando pendientes por resolver a 30 de Junio de 2020, 53 PQRS.

Igualmente, se evidencia que existieron 534 nuevas matrículas, durante este período y la empresa cuenta con 46.556 usuarios para el **servicio de acueducto**, dentro de los estratos 1 al 6 en uso residencial, uso comercial, uso oficial y beneficencia, uso temporal y uso municipal, **para el servicio de alcantarillado**, la empresa cuenta con 41.090 usuarios entre los estratos 1 al 6 en uso residencial, uso comercial, uso oficial y beneficencia, uso temporal y uso municipal y para el

servicio de aseo, la empresa cuenta con 46.170 usuarios entre los estratos 1 al 5 en uso residencial, uso comercial, uso oficial y beneficencia.

Así mismo, la cantidad de medidores cambiados durante este período fueron 626, mejorando la calidad y servicio al usuario y las suspensiones y reconexiones del servicio de acueducto, puesto que alcantarillado y aseo no es posible suspender, fueron 949, durante este período.

Se evidencia, también que las tarifas para acueducto, alcantarillado y aseo, para vigencia 2020, no tuvieron incremento con respecto con la vigencia 2019 y se publicó, en un periódico de amplia circulación en la región (periódico ENTERESE, de fecha 16 de agosto de 2020), dando cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, artículo 125, resolución CRA 543 de 2011 y resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015, Acuerdo 04 de 2016, Resolución 720 de 2015, informando a los usuarios el valor de las tarifas por uso y estrato.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda monitoreo constante a los medidores instalados a los usuarios, debido a que la mayoría de las reclamaciones que realizan los usuarios es por alto consumo, error en toma de lecturas.
- Se recomienda, realizar una prestación adecuada del servicio de aseo, acorde con la normatividad y rutas establecidas y en horarios según el sector, debido a que las reclamaciones constantes en esta prestación del servicio corresponde a que falta continuidad en la recolección de las basuras y cumplimiento de rutas establecidas.
- Se recomienda garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de la entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculación de la interacción con los ciudadanos;(realizando campañas educativas y divulgando el protocolo de atención al ciudadano establecido por la empresa), para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en este sentido es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de las funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Es importante resaltar que la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto en dependencias como al público en general.

- Con el propósito de rendir un informe más preciso de PQRS solicitamos que la dependencia Dirección Comercial, en forma reiterada que para el próximo informe se cumplan con los términos en los tiempos establecidos para dar respuesta a la información solicitada por parte de la auditoría interna.
- Se solicita a la Dirección Comercial que actualice el cierre de PQRS, en el sistema SYSMAN, debido a que se evidencia, muchos PQRS abiertos y que ya han sido solucionados por esta dirección a los usuarios.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRS y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Se sugiere la creación de una plataforma en la cual se lleve un control de las diferentes PQRS que se radiquen en la entidad, la cual arroje la modalidad, el canal de información, la dependencia a la cual fue dirigido y el estado del mismo.
- Consolidar la ventanilla única de radicación la cual tenga todos los componentes técnicos, humanos y tecnológicos necesarios para su funcionamiento.



ALP SOLUCIONES E INVERSIONES SAS
Auditoría Interna
Coservicios SA ESP.