

 <p>Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
	INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Versión 01 Página 1 de 1
AÑO 2019			
Responsable Oficina de PQR'S:	Yenifer Guerrero Robles	PERIODO EVALUADO:	01de Enero al 31 de Diciembre 19
Responsable Dependencia de Facturación:	Nancy Yasno Cortés	FECHA DE ELABORACIÓN:	18/01/2020
Destinatarios:	<i>Gerencia Emserpla, Control Interno, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>		
1. INTRODUCCIÓN			
<p>Acorde a la normatividad referida, la Oficina de PQR'S presenta a la Gerencia de EMSERPLA ESP, a la Oficina de Control Interno y demás destinatarios, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al segundo semestre del año 2019. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en atención al ciudadano y en la página WEB principal de la entidad, informando permanentemente sobre los nuevos proyectos encaminados y gestión realizada por la Empresa.</p> <p>A través de los formatos estandarizados para PQR, los usuarios de los servicios de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata, pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer dichos mecanismos de atención ciudadana.</p> <p>Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.</p>			
2. OBJETIVO			
<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: 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.</p> <p>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión documental implementadas por la entidad.</p>			
3. ALCANCE			
<p>Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el segundo semestre del año 2019. Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.</p>			
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
<p>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.</p> <p>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.</p> <p>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</p> <p>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</p> <p>Ley 1474 de 2011, artículo 76.</p> <p>Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</p>			
5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			
<p>EMSERPLA ESP, cuenta con un sistema de gestión de PQR, modulo que le permite radicar una PQR, realizar el seguimiento por parte del ciudadano y notificarse la respuesta por este mismo medio, proceso contemplado dentro de las políticas y estrategia de racionalización de trámites.</p> <p>En la página WEB principal de la entidad, se cuenta con un link que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia. Igualmente la ciudadanía puede acceder a información institucional relacionada con trámites y servicios; proyectos emprendidos por la entidad; portafolio de servicios; PQR; capacitaciones; atención al ciudadano; enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.</p>			

La entidad cuenta con un Asesor Externo en materia de Servicios Públicos domiciliarios, y dos Asesores Jurídicos que se encargan de dar trámite a las quejas registradas en forma escrita y las consultas personales que realizan los usuarios, atendidas por cada uno de los líderes de proceso de acuerdo al tema abordado. El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQR'S en el ramo de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por semestre se ha originado de la siguiente manera:

Tipo de Causal SUI Interno	Código Grupo de la Causal	Código del Detalle.	Detalle de la Causal	DATOS MES				Servicio Afectado		
				1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2019	%	Acu	Alc	Ase
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	PN	200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	4	7	11	1%	11	-	-
	PN	200.9	200.9 - Solicitud Cambio de Tapas de Alcantarillado	2	2	4	0%	-	4	-
	PN			-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y /o Usuarios	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.1	201.01 - Solicitud Revisión as instalaciones y/o Medidor (Frenado-Def	6	7	13	1%	13	-	-
	PN	201.2	201.02 - Solicitud Usuarios Fraudulentos	-	1	1	0%	1	-	-
	PN	201.3	201.03 - Reposición y/o Cambio de Medidor	92	133	225	22%	225	-	-
	PN	201.4	201.04 - Suspensión del Servicio Solicita el Usuario	5	7	12	1%	12	-	-
	PN	201.5	201.05 - Solicitud Cambio de llave	27	31	58	6%	58	-	-
	PN	201.6	201.06 - Solicitud Instalación del Medidor	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.7	201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	18	30	48	5%	48	-	-
	PN	201.8	201.08 - Solicitud Alquiler Sondas para el sistema de Alcantarillado	-	2	2	0%	-	2	-
	PN	201.9	201.09 - Solicitud Alquiler / Cortadora	1	-	1	0%	1	-	-
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	99	108	207	21%	207	-	-
	PN	201.11	201.11 - Solicitud prestación del servicio Conexión AA	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.12	201.12 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo	-	2	2	0%	-	-	2
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación acometida acueducto	119	111	230	23%	230	-	-
	PN	201.14	201.14 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	13	21	34	3%	34	-	-
	PN	201.15	201.15 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor	18	61	79	8%	79	-	-
	PN	201.16	201.16 - Solicitud Reparación Fugas Conexión	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.17	201.17 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	2	13	15	1%	15	-	-
	PN	201.18	201.18 - Solicitud Rev. redes Internas para Identificar fugas y/o Filtraci	-	1	1	0%	-	1	-
	PN	201.19	201.19 - Solicitud Reparación Acometida de alcantarillado (Vivienda)	9	10	19	2%	-	19	-
	PN	201.20	201.20 - Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	31	8	39	4%	-	39	-
PN	201.21	201.21 - Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvi	-	1	1	0%	-	1	-	
PN	201.22	201.22 - Solicitud Revisión Visitas del Barrido de Calles	-	-	-	0%	-	-	-	
PN	201.23	201.23 - Solicitud Revisión Por Daños ocasionados por el Compactador	-	-	-	0%	-	-	-	
PN	201.24	201.24 - Traslado del medidor	1	-	1	0%	1	-	-	
PN	201.25	201.25 - Instalación de hidrantes	-	-	-	0%	-	-	-	
			Subtotal Peticiones no Contribuyen Reclamaciones	447	556	1.003		935	66	2
F	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.01	102.01 - Consumo Alto	17	22	39	3%	39	-	-	
F	102.02	102.02 - Fugas No Visibles	154	107	261	22%	261	-	-	
F	102.03	102.03 - Medidor Mal Estado	14	2	16	1%	16	-	-	
F	102.04	102.04 - Medidor Frenado	2	17	19	2%	19	-	-	
F	102.05	102.05 - Error en la lectura	88	67	155	13%	155	-	-	
F	102.06	102.06 - Revisión Acumulado de la deuda	1	-	1	0%	1	-	-	
F	102.07	102.07 - Consumo es provocado por el usuario.	22	62	84	7%	84	-	-	
F	102.08	102.08 - Por Fugas provocadas en el Tanque elevado de la vivienda	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.09	102.09 - Por Fugas Provocadas en la conexión del Medidor	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.10	102.10 - Por Acumulación de consumos Lecturas Negativas	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.11	102.11 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobro por Promedio	17	9	26	2%	26	-	-	
F	102.12	102.12 - Por Fugas Visibles	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.13	102.13 - Por Fugas Provocadas en el Baño	2	3	5	0%	-	5	-	
F	102.14	102.14 - Por Cobros de Reconexión	17	19	36	3%	36	-	-	
F	102.15	102.15 - Por cobros de Cuotas de Medidor	-	-	-	0%	-	-	-	
F	102.16	102.16 - Por Cobros de Conexión Acueducto	1	-	1	0%	1	-	-	
F	102.17	102.17 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	2	-	2	0%	-	2	-	
F	102.18	102.18 - Por Cobros de Detector de Fugas	-	1	1	0%	1	-	-	
F	102.19	102.19 - Por Cobros de Refinanciación	1	2	3	0%	3	-	-	

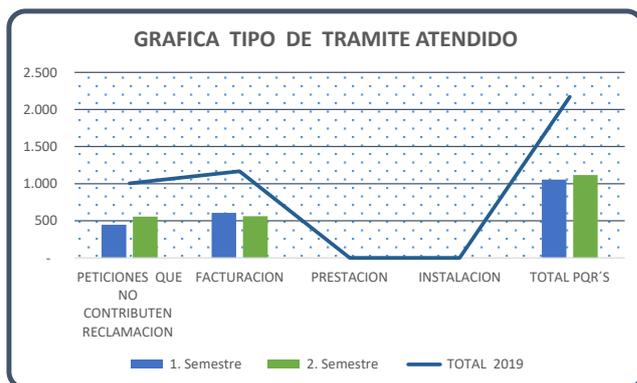
FACTURACION									
F	102.20	102.20 - Por Cobros de Revisión /Reparaciones y/o Materiales	1	2	3	0%	3	-	-
F	102.21	102.21 - Por Descuento de Interés	2	-	2	0%	2	-	-
F	102.22	102.22 - Cobro de M3 por conexiones Fraudulentas	-	-	-	0%	-	-	-
F	102.23	102.23 - Alta de consumo por mal tomada la lectura.	1	3	4	0%	4	-	-
F	102.24	102.24 - Descuento Deuda Anterior	5	27	32	3%	32	-	-
F	103	103 - Cobros inoportunos	-	-	-	0%	-	-	-
F	104	104 - Cobro desconocido	-	-	-	0%	-	-	-
F	105	105 - Cobros por servicios no prestados	-	-	-	0%	-	-	-
F	105.01	105.01 - Usuario no se le presta el servicio de Acueducto	-	2	2	0%	2	-	-
F	102.02	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	2	1	3	0%	-	3	-
F	105.03	105.03 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	-	-	-	0%	-	-	-
F	114.01	114.01 - Vivienda Deshabitada. Acueducto	-	6	6	1%	6	-	-
F	114.02	114.02 - Vivienda Deshabitada. Alcantarillado	6	22	28	2%	-	28	-
F	114.03	114.03 - Vivienda Deshabitada. Aseo	135	77	212	18%	-	-	212
F	115	115 - Suspensión por mutuo acuerdo	-	-	-	0%	-	-	-
F	115.01	115.01 Solicitud Cancelación de Acometida	10	-	10	1%	10	-	-
F	116	116 - Cobro por número de unidades independientes	-	-	-	0%	-	-	-
F	117	117 - Estrato incorrecto	-	-	-	0%	-	-	-
F	118	118 - Clase de uso incorrecto	-	-	-	0%	-	-	-
F	119	119 - Tarifa incorrecta	-	-	-	0%	-	-	-
F	120	120 - Cobros por promedio	-	-	-	0%	-	-	-
F	120.01	120.01 - El medidor se encontraba Tapado/Encerrado	3	3	6	1%	6	-	-
F	120.02	120.02 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	44	86	130	11%	130	-	-
F	120.03	120.03 - Se desfreno el Medidor	60	19	79	7%	79	-	-
F	120.04	120.04 - Por cambio de Medidor Estaba Frenado	-	-	-	0%	-	-	-
F	120.05	120.05 - Por cambio de Medidor Estaba Dañado	-	-	-	0%	-	-	-
F	130.01	130.1 Descuentos de Intereses	-	1	1	0%	1	-	-
F	131	131 - Inconformidad por cobros por normalización del servicio	-	-	-	0%	-	-	-
F	132	132 - Descuento por no recolección puerta a puerta	-	-	-	0%	-	-	-
F	133	133 - Cobro por reconexión no autorizada	-	-	-	0%	-	-	-
F	Subtotal Reclamaciones Facturación		607	560	1.167		917	38	212
PRESTACION		Subtotal Peticiones por Prestación	-	-	-		-	-	-
INSTALACION		Subtotal Peticiones por Instalación	-	-	-		-	-	-
TOTAL PQR'S			1.054	1.116	2.170		1.852	104	214

TIPO DE TRAMITE DE PQR'S ATENDIDOS	1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2019
PETICIONES QUE NO CONTRIBUTEN RECLAMACION	447	556	1.003
FACTURACION	607	560	1.167
PRESTACION	-	-	-
INSTALACION	-	-	-
TOTAL PQR'S	1.054	1.116	2.170

Servicio Afectado	
1. Acueducto	1.852
2. Alcantarillado	104
3. Aseo	214
TOTAL ATENDIDOS	2.170

TIPO DE RESPUESTA	
Accede	2.062
No Accede	108
TOTAL	2.170

GRAFICA TIPO DE TRAMITE ATENDIDO



De las causales de PQR'S los tipos por Tramites peticiones y reclamaciones en lo relacionado a peticiones la causal mas relevante es por reparación de acometidas de acueducto, con un porcentaje del 23% frente a las 1003 registradas en el año 2019.

Por facturación la reclamación mas relevante es por consumo alto en la causal interna de fugas no visibles con un porcentaje del 22% ; por viviendas deshabitadas el 18% de las 1,116 registradas .

6. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE PQR'S

Suscriptores por Estrato

AÑO 2018				
SECTOR	Total Suscriptores	Usuarios Acueducto	Usuarios Alcantarillado	Usuarios Aseo
ESTRATO 1	2.199	2.100	1.835	2.180
ESTRATO 2	4.198	4.072	4.093	4.181
ESTRATO 3	1.161	1.162	1.146	1.155
COMERCIAL	530	526	513	445
OFICIAL	81	81	74	80
TOTAL	8.169	7.941	7.661	8.041

AÑO 2019				
SECTOR	Total Suscriptores	Usuarios Acueducto	Usuarios Alcantarillado	Usuarios Aseo
ESTRATO 1	2.272	2.201	1.909	2.253
ESTRATO 2	4.381	4.265	4.284	4.371
ESTRATO 3	1.135	1.131	1.113	1.123
COMERCIAL	521	517	505	438
OFICIAL	76	76	69	75
TOTAL	8.385	8.190	7.880	8.260

Análisis de PQR'S 2018-2019

DATOS AÑO 2018														
CUADRO A	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	
Total Peticiones	94	80	82	70	84	69	65	82	114	90	86	62	976	
Acueducto	91	76	75	68	78	67	61	78	104	78	67	54	897	
Alcantarillado	3	4	7	2	6	2	4	2	10	11	19	8	78	
Aseo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
Total Reclamaciones Facturación	60	72	85	81	88	68	63	84	77	93	126	73	970	
Acueducto	42	58	69	69	74	50	48	74	55	79	104	60	782	
Alcantarillado	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Aseo	18	13	16	11	14	18	15	10	22	14	22	13	186	
TOTAL ATENDIDAS	154	152	167	151	172	137	128	164	191	183	212	135	1.946	
Acueducto	133	134	144	137	152	117	109	152	159	157	171	114	1.679	
Alcantarillado	3	5	7	3	6	2	4	2	10	11	19	8	80	
Aseo	18	13	16	11	14	18	15	10	22	15	22	13	187	

DATOS AÑO 2019														
CUADRO B	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	
Total Peticiones	65	94	69	64	100	55	76	115	103	107	80	75	1.003	
Acueducto	52	87	63	60	92	51	72	109	100	102	76	71	935	
Alcantarillado	13	7	6	4	8	4	4	6	2	5	3	4	66	
Aseo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	
Total Reclamaciones Facturación	78	144	104	95	105	81	90	101	79	118	84	88	1.167	
Acueducto	52	110	78	78	80	62	67	75	70	103	68	74	917	
Alcantarillado	-	2	1	1	4	4	5	7	8	1	2	3	38	
Aseo	26	32	25	16	21	15	18	19	1	14	14	11	212	
TOTAL ATENDIDAS	143	238	173	159	205	136	166	216	182	225	164	163	2.170	
Acueducto	104	197	141	138	172	113	139	184	170	205	144	145	1.852	
Alcantarillado	13	9	7	5	12	8	9	13	10	6	5	7	104	
Aseo	26	32	25	16	21	15	18	19	2	14	15	11	214	

VARIACION TOTAL PETICIONES	-30,85	17,50	-15,85	-8,57	19,05	-20,29	16,92	40,24	-9,65	18,89	-6,98	20,97	2,77
VARIACION EN RECLAMOS	30,00	100,00	22,35	17,28	19,32	19,12	42,86	20,24	2,60	26,88	-33,33	20,55	20,31
TOTAL ATENDIDAS	-7,14	56,58	3,59	5,30	19,19	-0,73	29,69	31,71	-4,71	22,95	-22,64	20,74	4,24

El Objetivo de esta interpretación es realizar el análisis de causas que ocasionan estos registros; de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas, mediante estrategias que implemente la Empresa según corresponda.

Del Análisis podemos indicar que:

- A diciembre del 2018 se contaba con 8.140 suscriptores y a diciembre de 2019 8.385 suscriptores; lo cual nos permitió incrementar los Usuarios con la legalización de derechos de conexión; y ampliar la cobertura en los servicios de Acueducto y alcantarillado.

De Enero a Junio se refleja un total de 1.054 PQR'S de Julio a Diciembre un total de 1.116 PQR'S, generando un total de 2.070 atendidas y solucionadas para el año 2019 por acueducto, alcantarillado y aseo, de las cuales, el mayor aporte son por solicitudes de reparaciones en acometidas con un porcentaje de 22% ; seguidas por Reposición y cambio de medidor con el 22% indicador que mejora la Micromedición para la facturación del servicio de Acueducto.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y comparadas con el año anterior refleja un aumento caso no favorable para la empresa, este aumento se ve reflejado en un 20,31%. Indicando que se deben buscar mecanismos que para fortalecer los procesos, capacitaciones al personal que realiza la toma de lectura, y personal vinculado al área administrativa. El caso mas significativo se refleja en la causal de Consumo Alto específicamente la fugas que presentan los usuarios que no son identificadas a simple vista, causal que representa el índice mas alto de la reclamaciones en un 22% respecto a las 1.116 registradas, error en la toma de la lectura el cual corresponde al 13%, se deben tomar las acciones pertinentes a mitigar esta causal; por cambio de medidor y los relacionados con el medidor frenado, aumentaron y representan un 11% de la atendidas pero en relación a este caso es favorable para la empresa ya que indica que se atendieron estos reclamos pero a la vez estos usuarios cambiaron su micro medidor lo que beneficia a la empresa en el indicador de micro medición.

Análisis de PQR'S 2018-2019

ATENCIÓN DE PQR'S 1. Semestre			
DETALLE	2018	2019	VARIACION
Acueducto	1.679	1.852	10,30
Alcantarillado	80	104	30,00
Aseo	187	214	14,44
TOTAL	1.946	2.170	11,51



En el año 2019 se registran 1,946 casos, con una variación de aumento del 11,51 con respecto a las del año 2018. Peticiones y reclamaciones que se atendieron en el menor tiempo posible y logrando la satisfacción de los usuarios.

Es preciso realizar una interpretación consolidada a la información registrada en el área de Facturación en lo relacionado con las peticiones por Facturación presentadas por nuestros usuarios en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, durante la vigencia 2019, de manera que se pueda analizar de manera detallada los casos mas relevantes y generar alternativas para evitar la reclamación de facturas; mejorar el proceso de críticas y notificación de casos por fugas antes de facturar en estos casos que requieren de atención inmediata y seguimiento ternas. En lo relacionado a reclamaciones por consumo alto se atendieron 84 casos los cuales se identificaron como consumos provocados por los usuarios y no accedieron a refacturación por cobro del servicio de acueducto, casos que aumente el total de reclamaciones.

En términos generales el análisis a las PQR'S 2019, nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de peticiones quejas y reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual con el fin de disminuir el indicador el cual nos quedo del 1% y atención de estas mismas las cuales nos quedo el indicador en peticiones en promedio un día y medio dependiendo de la urgencia y en reclamaciones promedio de atención de 2 días.

7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR'S reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Se recomienda a la Gerencia la necesidad aumentar el recurso humano para mejorar en los temas de cortes, y suspensiones, seguimientos a conexiones fraudulentas.

Se deben registrar y clasificar las conexiones fraudulentas; las reportadas en la oficina de PQR'S, las reportadas en el Grupo de WhatsApp Emserpla ESP, con el fin de realizar seguimiento de las mismas.

Se debe reclasificar la causal de fugas en la red principal, con la causal fugas Solicitud Rotura de Pavimento, con el fin de identificar y hacer seguimiento de las mismas.

adjuntar al registro de PQR'S de la Empresa todas las Peticiones quejas y reclamaciones que presenten los usuarios a través de la pagina Web y diferentes redes sociales.

Se sugiere que las profesionales encargados de los temas de calidad y bienestar social sensibilicen y orienten y capaciten a los funcionarios responsables de esta área, con el fin de disminuir las reclamaciones y la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, quejas y reclamos; programando dentro del plan anual de formación y capacitación institucional, abordar temas relacionados con la calidad de la atención a los usuarios de los servicios misionales de EMSERPLA ESP,



Nancy Yasnó Cortés

Auxiliar Administrativa

Elaboro: