

 <p>Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila NIT. 813.002.781 - 2</p>	<b>SISTEMA GESTION DE CALIDAD</b>		Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
	<b>INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		Versión 01 Página 1 de 1
<b>PRIMER SEMESTRE</b>			
<b>Responsable Oficina de PQR'S:</b>	Yenifer Guerrero Robles	<b>PERIODO EVALUADO:</b>	01 de enero a 30 de junio del 2019
<b>Responsable Dependencia de Facturación:</b>	Nancy Yasno Cortés	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	12-jul
<b>Destinatarios:</b>	<i>Gerencia Emserpla, Control Interno, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>		
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>			
<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 primer 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>			
<b>2. OBJETIVO</b>			
<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>			
<b>3. ALCANCE</b>			
<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 Primer semestre del año 2019.</p> <p>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>			
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>			
<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>			
<b>5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN</b>			
<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>			

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.

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 rama 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	-	4	1%	4	-	-
	PN	200.9	200.9 - Solicitud Cambio de Tapas de Alcantarillado	2	-	2	0%	-	2	-
	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-De	6	-	6	1%	6	-	-
	PN	201.3	201.03 - Reposición y/o Cambio de Medidor	92	-	92	21%	92	-	-
	PN	201.4	201.04 - Suspensión del Servicio Solicita el Usuario	5	-	5	1%	5	-	-
	PN	201.5	201.05 - Solicitud Cambio de llave	27	-	27	6%	27	-	-
	PN	201.7	201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	18	-	18	4%	18	-	-
	PN	201.9	201.09 - Solicitud Alquiler / Cortadora	1	-	1	0%	1	-	-
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	99	-	99	22%	99	-	-
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación acometida acueducto	119	-	119	27%	119	-	-
	PN	201.14	201.14 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	13	-	13	3%	13	-	-
	PN	201.15	201.15 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor	18	-	18	4%	18	-	-
	PN	201.17	201.17 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	2	-	2	0%	2	-	-
	PN	201.19	201.19 - Solicitud Reparación Acometida de alcantarillado (Vivienda)	9	-	9	2%	-	9	-
	PN	201.20	201.20 - Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	31	-	31	7%	-	31	-
	PN	201.24	201.24 - Traslado del medidor	1	-	1	0%	1	-	-
				<b>Subtotal Peticiones no Contribuyen Reclamaciones</b>	<b>447</b>		<b>447</b>		<b>405</b>	<b>42</b>
FACTURACION	F	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.02	102.02 - Fugas No Visibles	170	-	170	28%	170	-	-
	F	102.03	102.03 - Medidor Mal Estado	14	-	14	2%	14	-	-
	F	102.04	102.04 - Medidor Frenado	3	-	3	0%	3	-	-
	F	102.05	102.05 - Error en la lectura	88	-	88	14%	88	-	-
	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.	24	-	24	4%	24	-	-
	F	102.11	102.11 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobro por Promedio	17	-	17	3%	17	-	-
	F	102.13	102.13 - Por Fugas Provocadas en el Baño	2	-	2	0%	-	2	-
	F	102.14	102.14 - Por Cobros de Reconexión	17	-	17	3%	17	-	-
	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	102.19	102.19 - Por Cobros de Refinanciación	1	-	1	0%	1	-	-
	F	102.20	102.20 - Por Cobros de Revisión /Reparaciones y/o Materiales	1	-	1	0%	1	-	-
	F	102.21	102.21 - Por Descuento de Interés	2	-	2	0%	2	-	-
	F	102.23	102.23 - Alta de consumo por mal tomada la lectura.	1	-	1	0%	-	-	-
	F	102.24	102.24 - Descuento Deuda Anterior	5	-	5	1%	-	-	-
	F	105.02	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	2	-	2	0%	-	2	-
	F	114.02	114.02 - Vivienda Deshabitada. Alcantarillado	6	-	6	1%	-	6	-
	F	114.03	114.03 - Vivienda Deshabitada. Aseo	135	-	135	22%	-	-	135
	F	115	115 - Suspensión por mutuo acuerdo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	115.01	115.01 Solicitud Cancelación de Acometida	10	-	10	2%	10	-	-
	F	120.01	120.01 - El medidor se encontraba Tapado/Encerrado	3	-	3	0%	3	-	-

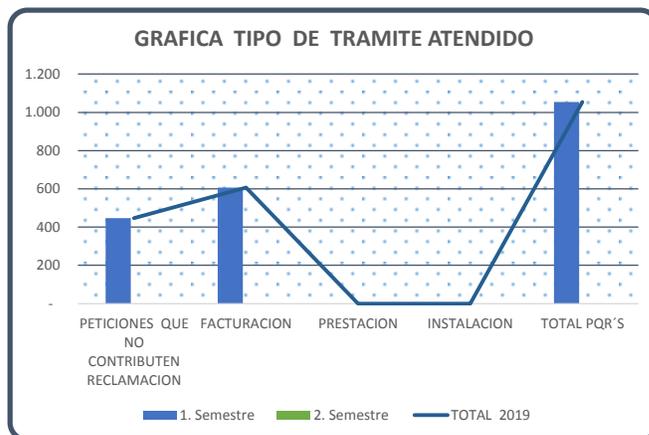
F	120.02	120.02 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	42	42	7%	42	-	-
F	120.03	120.03 - Se desfrenó el Medidor	60	60	10%	60	-	-
F	<b>Subtotal Reclamaciones Facturación</b>		<b>607</b>	<b>607</b>		<b>460</b>	<b>12</b>	<b>135</b>
PRESTACION	<b>Subtotal Peticiones por Prestación</b>		-	-		-	-	-
INSTALACION	<b>Subtotal Peticiones por Instalación</b>		-	-		-	-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>			<b>1.054</b>	<b>1.054</b>		<b>865</b>	<b>54</b>	<b>135</b>

TIPO DE TRAMITE DE PQR'S ATENDIDOS	1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2019
PETICIONES QUE NO CONTRIBUTEN RECLAMACION	447	-	447
FACTURACION	607	-	607
PRESTACION	-	-	-
INSTALACION	-	-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>	<b>1.054</b>	<b>-</b>	<b>1.054</b>

Servicio Afectado	
1. Acueducto	865
2. Alcantarillado	54
3. Aseo	135
<b>TOTAL ATENDIDOS</b>	<b>1.054</b>

TIPO DE RESPUESTA	
Accede	1.025
No Accet	29
-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.054</b>

## GRAFICA TIPO DE TRAMITE ATENDIDO



De las causales de PQR'S los tipos por Tramites relacionados por facturación es la mas representativa y la causal mas relevante es la inconformidad por el consumo, específicamente en fugas no visible con un porcentaje del 28% frente a las 607 registradas. En las inconformidades por el consumo las causales internas que mas representan atención son las relacionadas por errores en toma de lectura, por consumos elevados ocasionados por fugas visibles y no visibles, consumos provocados por los usuarios, y datos relacionados con los estados de los micro medidores.

## 6. DATOS ESTADISTICOS DE LA OFICINA DE PQR'S

### Análisis de PQR'S 2018-2019

DATOS AÑO 2018													
CUADRO A	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
<b>Total Peticiones</b>	94	80	82	70	84	69	-	-	-	-	-	-	479
Acueducto	91	76	75	68	78	67							455
Alcantarillado	3	4	7	2	6	2							24
Aseo	-	-	-	-	-	-							-
<b>Total Reclamaciones Facturación</b>	60	72	85	81	88	68							454
Acueducto	42	58	69	69	74	50							362
Alcantarillado	-	1	-	1	-	-							2
Aseo	18	13	16	11	14	18							90
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	154	152	167	151	172	137							933
Acueducto	133	134	144	137	152	117							817
Alcantarillado	3	5	7	3	6	2							26
Aseo	18	13	16	11	14	18							90

DATOS AÑO 2019													
CUADRO B	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
<b>Total Peticiones</b>	65	94	69	64	100	55	-	-	-	-	-	-	447
Acueducto	52	87	63	60	92	51							405
Alcantarillado	13	7	6	4	8	4							42
Aseo	-	-	-	-	-	-							-
<b>Total Reclamaciones Facturación</b>	78	144	104	95	105	81	-	-	-	-	-	-	607
Acueducto	52	110	78	78	80	62							460
Alcantarillado	-	2	1	1	4	4							12
Aseo	26	32	25	16	21	15							135
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	143	238	173	159	205	136	-	-	-	-	-	-	1.054
Acueducto	104	197	141	138	172	113	-	-	-	-	-	-	865
Alcantarillado	13	9	7	5	12	8	-	-	-	-	-	-	54
Aseo	26	32	25	16	21	15	-	-	-	-	-	-	135

<b>VARIACION EN RECLAMOS</b>	30,00	100,00	22,35	17,28	19,32	19,12							33,70
<b>VARIACION TOTAL PETICIONES</b>	-30,85	17,50	-15,85	-8,57	19,05	-20,29							-6,68
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	-7,14	56,58	3,59	5,30	19,19	-0,73							-10,99

• Con respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y comparadas con el semestre anterior se refleja un aumento caso no favorable para la empresa, este aumento se ve reflejado en un 33,70%. 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 28% respecto a las 607 registradas, error en la toma de la lectura el cual corresponde al 14%; la causal por cambio de medidor y los relacionados con el medidor frenado, aumentaron y representan un 10% 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	817	865	5,88
Alcantarillado	26	54	107,69
Aseo	90	135	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>1.054</b>	<b>12,97</b>



En el primer semestre del año 2019 se registran en el primer semestre un total de 447 casos, con una variación de aumento del

12,97 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, en el 1 semestre del año 2019, de manera que se pueda analizar de manera detallada los casos mas relevantes y generar alternativas para evitar la reclamación de facturas; cosos de atención inmediata y explicación clara al usuario con el fin de que el usuario aclare sus dudas y quede satisfecho, para evitar el registro de esta en los formatos que requieren de visitas internas.

En términos generales el análisis al primer semestre de las PQR'S, nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual con el fin de disminuir las reclaciones en el 2 semestre del 2019.

## **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 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,