

Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila S: 013 002 701 - 2 	SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
	INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Versión 01 Pagina 1 de 1
PRIMER SEMESTRE			
Responsable Oficina de PQR'S:	Mónica Nequipo Andrade	PERIODO EVALUADO:	01 de Enero al 30 de Junio de 2016
Responsable Dependencia de Facturación:	Nancy Yasno Cortés	FECHA DE ELABORACIÓN:	30-jul
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 primer semestre del año 2016. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en el proceso de interacción ciudadana de acuerdo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y</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 recepcionadas 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 Primer semestre del año 2016.</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>			
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
<p>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209. Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55. Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19. Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19. Ley 1474 de 2011, artículo 76. 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>			

EMSERPLA ESP, realiza la rendición de cuentas junto con la Alcaldía Municipal, dando a conocer las gestiones realizadas enmarcadas en el sector de agua potable y saneamiento básico y generando los espacios para el fortalecimiento institucional. De igual forma, se responden las preguntas que tengan relación con el programa en mención y se recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes.

La entidad cuenta con un Asesor Externo en materia de Servicios Públicos domiciliarios, y un Asesor Jurídico que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas 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:

OFICINA DE PQR'S					
Tipo de Causal	TABLA DE PETICIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	-
102.1	102.1 - Consumo Alto	54	-	54	6%
102.2	102.2 - Fugas No Visibles	190	-	190	21%
102.3	102.3 - Medidor Mal Estado	34	-	34	4%
102.4	102.4 - Medidor Frenado- Fuga en Baños	11	-	11	1%
102.5	102.5 - Error en la lectura	58	-	58	6%
102.6	102.6 - Revisión Acumulado de la deuda	18	-	18	2%
102.7	102.7 - Consumo es provocado por el usuario.	281	-	281	31%
102.9	102.9 - Por Fugas Provocadas en la conexión del Medidor	3	-	3	0%
102.10	102.10 - Error en la novedad de lectura	20	-	20	2%
102.11	102.11 - Consumo es provocado por el medidor esta en mal estado	3	-	3	0%
102.12	102.12 - Tarifa de acuerdo al Tipo de producción	3	-	3	0%
104	104 - Cobros por servicios no prestados	-	-	-	0%
104.1	104.1 - Usuario no se le presta el servicio de Acueducto	1	-	1	0%
104.2	104.2 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	2	-	2	0%
104.3	104.3 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	1	-	1	0%
108	108 - Falla en la prestación del servicio por continuidad.	-	-	-	0%
108.1	108.1 - Rec. Residuos Sólidos (Recolección)	2	-	2	0%
108.2	108.2 - No Entra Agua. Taponamiento Acometida	-	-	-	0%
108.3	108.3 - Suspensión del servicio de Acueducto sin previo aviso	-	-	-	0%
109	109 - Falla en la prestación del servicio por calidad	-	-	-	0%
109.1	109.1 - Frecuencia en el Barrido de Calles	1	-	1	0%
110	110 - Cobro de otros cargos de la empresa	-	-	-	0%
110.1	110.1 - Por Cobros de Reconexión	18	-	18	2%
110.2	110.2 - Por cobros de Cuotas de Medidor	5	-	5	1%
110.3	110.3 - Por Cobros de Conexión Acueducto	1	-	1	0%
110.4	110.4 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	-	-	-	0%
110.5	110.5 - Por Cobros de Refinanciación	1	-	1	0%
110.6	110.6 - Por Cobros de Cartera	-	-	-	0%
112	112 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	0%
112.1	112.1 - Predios Deshabilitados	96	-	96	10%
115	115 - Estrato	-	-	-	0%
115.1	115.1 - Cambio de Estrato	5	-	5	1%
117	117 - Tarifa cobrada	-	-	-	0%
117.1	117.1 - Cobro de Tarifa	1	-	1	0%
118	118 - Tasas e Impuestos	-	-	-	0%
118.1	118.1 - Descuento Recargos por Mora	4	-	4	0%
120	120 - Relacionada con cobros por promedio	-	-	-	0%
120.1	120.1 - EL Medidor Encerrado	2	-	2	0%
120.2	120.2 - Medidor Tapado	16	-	16	2%
120.3	120.3 - Por cambio de Medidor	88	-	88	10%
Total		919	-	919	1.00

Tipo de Causal	TABLA DE PETICIONES QUE NO GENERAN RECLAMACIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	-	-	-	0%
200.1	200.1 - Solicitud Visita Técnica	8	-	8	13%
200.2	200.2 - Solicitud detección de fugas no visibles	11	-	11	18%
200.4	200.4 - Solicitud Medición vías y/o Inspección Pozos de Alcantarillado	1	-	1	2%
200.5	200.5 - Solicitud Reparación Fugas	31	-	31	51%
200.6	200.6 - Solicitud Corte a Usuarios Fraudulentos	10	-	10	16%
200.7	200.7 - Verificación de Predios Para Expedir Paz y Salvos	-	-	-	0%
200.8	200.8 - Verificación de Disponibilidad de Servicios para Urbanizaciones	-	-	-	0%
Total		61	-	61	2.27

Tipo de Causal	TABLA DE RECLACIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
202	202 - Cobro de otros cargos de la empresa	-	-	-	0%
202.1	202.1 - Solicitud Reinstalación y/o Reconexión del Servicio	2	-	2	0%
202.2	202.2 - Solicitud Cambio llave de Paso	35	-	35	4%
202.3	202.3 - Solicitud Traslado del Medidor	8	-	8	1%
202.4	202.4 - Solicitud Rotura de Pavimento	-	-	-	0%
202.5	202.4 - Solicitud Instalación del Medidor	16	-	16	2%
202.6	202.5 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	5	-	5	1%
202.7	202.6 - Solicitud Alquiler Sondas Alc	2	-	2	0%
202.8	202.7 - Solicitud Alquiler / Cortadora	1	-	1	0%
203	203 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	0%
203.1	203.1 - Solicitud Suspensión del Servicio (X Predio Deshabitado)	3	-	3	0%
205	205 - Condiciones de seguridad o riesgo	-	-	-	0%
205.1	205.1 - Solicitud Revisión a las redes Internas para Identificar fugas y/o Filtración	7	-	7	1%
205.2	205.2 - Solicitud Revisión del Estado del Medidor	17	-	17	2%
205.3	205.3 - Solicitud reparación acometida acueducto	147	-	147	19%
205.4	205.4 - Solicitud reparación acometida alcantarillado	31	-	31	4%
205.5	205.5 - Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/	93	-	93	12%
207	207 - Cambio de medidor o equipo de medida	-	-	-	0%
207.1	207.1 - Reposición y/o Cambio de Medidor	228	-	228	29%
211	211 - Solicitud de prestación del servicio	-	-	-	0%
211.1	211.1 - Solicitud Derechos de Conexión Acueducto Alcantarillado y Aseo	130	-	130	17%
211.2	211.2 - Solicitud Disponibilidad del Servicio para Urbanizaciones	-	-	-	0%
211.3	211.3 - Solicitud servicio especial (suministro agua en bloque, rec. Resi. sólidos)	-	-	-	0%
211.4	211.5 - Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/	12	-	12	2%
215	215 - Capacitaciones y otra Información	4	-	4	1%
216	216 - Cambio de datos básicos	-	-	-	0%
216.1	216.1 - Solicitud Cambio de Nombre	25	-	25	3%
216.2	216.2 - Solicitud Cambio de Estrato	4	-	4	1%
216.3	216.3 - Solicitud Cambio de Dirección	7	-	7	1%
217	217 - Otros	1	-	1	0%
	Total Peticiones Quejas				0%
	Total	778	-	778	1.00

TOTAL DE PQR'S ATENDIDAS 2016

1,758

-

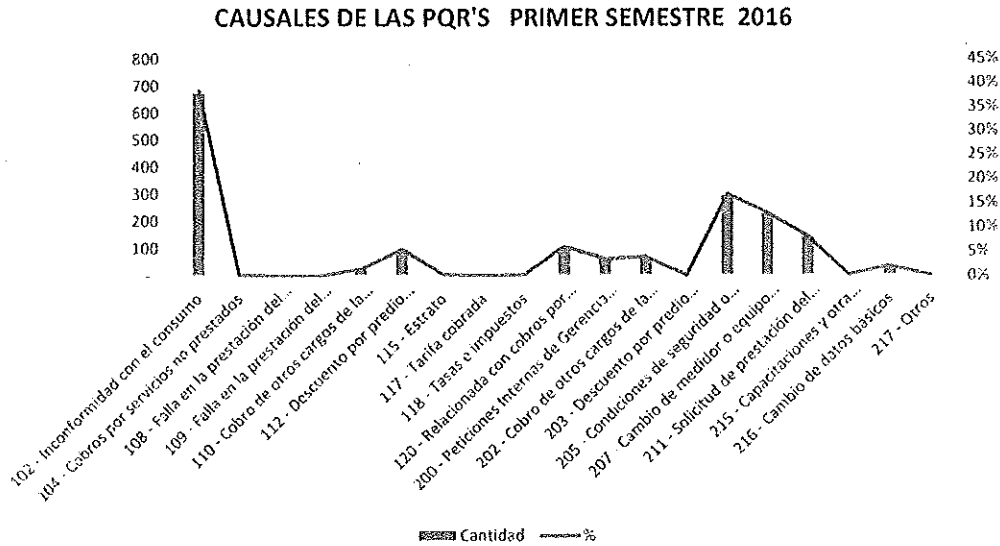
1,758

2.00

DATOS ESTADISTICOS	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
No Reclamos Atendidos en Oficina Facturación (D. Nancy)	916	-	916	52%
N. de Reclamaciones Atendidas en Oficina PQR (D. Mónica)	3	-	3	0%
N. de Peticiones Atendidas en Oficina PQR (D. Mónica)	778	-	778	44%
No de Peticiones Internas	61	-	61	3%
Total PQR'S ATENDIDAS	1,758	-	1,758	100%

CAUSAL DE LAS PQR'S	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
102 - Inconformidad con el consumo	675	-	675	38%
104 - Cobros por servicios no prestados	4	-	4	0%
108 - Falla en la prestación del servicio por continuidad.	2	-	2	0%
109 - Falla en la prestación del servicio por calidad	1	-	1	0%
110 - Cobro de otros cargos de la empresa	25	-	25	1%
112 - Descuento por predio desocupado	96	-	96	5%
115 - Estrato	5	-	5	0%
117 - Tarifa cobrada	1	-	1	0%
118 - Tasas e Impuestos	4	-	4	0%
120 - Relacionada con cobros por promedio	106	-	106	6%
200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	61	-	61	3%
202 - Cobro de otros cargos de la empresa	69	-	69	4%
203 - Descuento por predio desocupado	3	-	3	0%
205 - Condiciones de seguridad o riesgo	295	-	295	17%
207 - Cambio de medidor o equipo de medida	228	-	228	13%
211 - Solicitud de prestación del servicio	142	-	142	8%
215 - Capacitaciones y otra Información	4	-	4	0%
216 - Cambio de datos básicos	36	-	36	2%
217 - Otros	1	-	1	0%
TOTAL	1,758	-	1,758	100%

GRAFICA CAUSALES PRIMER SEMESTRE 2016



En términos generales las PQR'S de los servicios públicos está concentrada en la atención de inconformidades con el consumo con una participación del 38%, seguida de las condiciones de seguridad de riesgo, equivalente al 17%, y el concepto de cambio de medidor o equipo de medida con el 13%, principalmente sobre el gran total de las 2834 PQR'S.

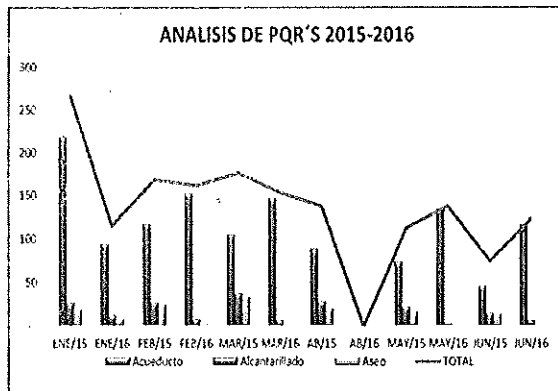
del primer semestre de 2016, Las PQR'S mas relevante son las que tienen que ver con la causal de inconformidad en el consumo, este se da por fugas no visible, error en al toma de la lectura, consumo provocados por el usuario los cuales se atienden pero no acceden a modificaciones de la factura, consumos por promedio .

Históricamente las inconformidades por el consumo se presentan por errores en toma de lectura por consumos elevados ocasionados por fugas visibles y no visibles. Los cobros de otros cargos de la empresa, obedece al cobro de los Micromedidores, los cuales son financiados y en algunos casos los suscriptores solicitan el pago total.

6. DATOS ESTADISTICOS DE LA OFICINA DE PQR'S

Análisis de PQR'S 1 SEMESTRE 2015-2016

DETALLE	ENE/15	ENE/16	FEB/15	FEB/16	MAR/15	MAR/16	AB/15	AB/16	MAY/15	MAY/16	JUN/15	JUN/16
Acueducto	219	94	117	152	105	147	89		74	135	46	116
Alcantarillado	27	13	27	8	38	7	28		22	3	15	6
Aseo	20	8	25	2	33	-	21		17		14	1
TOTAL	266	115	169	162	176	154	138	-	113	138	75	123



En nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto, Alcantarillado y aseo; incluyendo el Buzón de Sugerencias, de igual forma se puede analizar de manera dinámica el reporte entre el 1 de enero de 2016 hasta el 30 de junio.

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 estructuradas mediante estrategia Integrada Institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

Del análisis podemos indicar que

- A diciembre 31 de 2015 se contaba con 7245 suscriptores y de enero a junio se ha incrementado en 176 el número de suscriptores alcanzando los 7421.

- De enero a Junio se refleja un total de 842 PQR por acueducto, alcantarillado y aseo, de las cuales, el mayor aporte son Cambios de Medidor 228 eventos que corresponden al 27% de las PQR totales y que corresponden deterioro natural en alguna de las partes del instrumento, daño por manipulación del usuario, que por cultura acostumbra abrir y cerrar constantemente el registro como mecanismo de control de daños internos por fugas, o incluso por presión; y aunque este elemento debe ser renovado por el usuario la campaña de renovación impulsada por la empresa debe continuarse y fortalecerse, con un incremento registrado en el mes de marzo donde se evidencian el 52.7 % de los casos.

• En orden del Número de casos, se encuentran Solicitud reparación acometida acueducto con 147 casos que equivalen a un 17% del total de las PQR'S, analizando su causa corresponde a los daños de red domiciliar de las viviendas las cuales presentan daño en las partes de conexión por deterioro de elementos ocasionados por deterioro de vida útil; Seguido por Solicitud Derechos de Conexión con 130 casos que equivalen a un 15%, Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/ con 95 casos que equivalen a un 11.2 %, evidencian también las consecuencias de daños causados por el creciente hurto de las tapas de las cajillas, que dejan sin protección el instrumento y por ende susceptible de daños adicionales que incrementan el reporte de daños, pues se aumenta el daño por el tránsito de personas en los sitios y rupturas de mangueras entre otros.

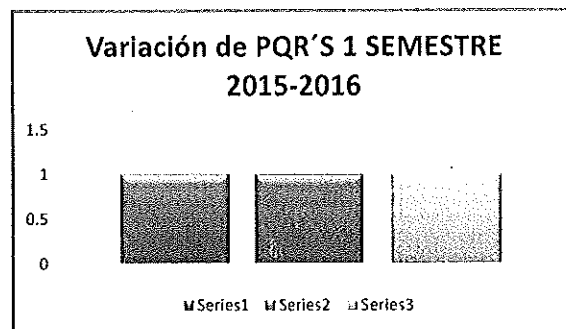
Al realizar un comparativo entre acumuladas semestrales podemos observar que en tanto el acumulado a Junio de 2015 nos refleja un total de 937 casos, a junio de 2016 se registran 842; se observa un porcentaje de disminución de un -10.14%,

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado.

Análisis de PQR'S 1 SEMESTRE 2015-2016

DETALLE	2015	2016	VARIACION
Acueducto	650	779	19.85
Alcantarillado	157	52	-66.88
Aseo	130	11	-91.54
TOTAL	937	842	-10.14



Del total de 937 PQR, registradas en 2016 nos da un promedio mensual de $(937/06)$ 156.1 eventos mensuales, con un promedio diario de $(156.1/30)$ 5.20 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(156.1/26)$ 6 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2015 fueron 3, cada uno atiende 2 casos al día.

En tanto que en 2016 se registran a junio, 842 casos, con un promedio mensual de $(842/6)$ 140.3 eventos mensuales, con un promedio diario de $(140.3/30)$ 4.6 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(140.3/26)$ 5.4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2016 son 3, cada uno atiende 1.8 casos al día.

Es preciso indicar que los incrementos entre periodos por prestación de servicio nos reflejan el 19.85% en el caso de Acueducto entre el 1 semestre de 2015 -- 2016.

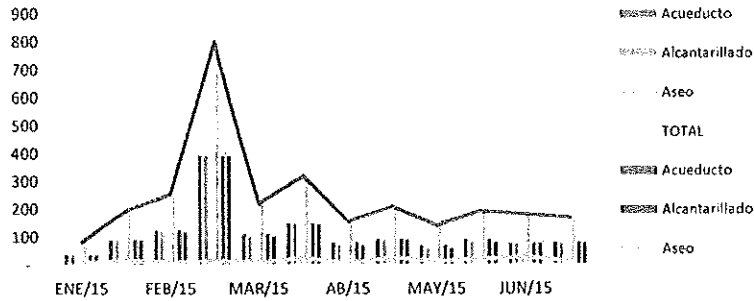
Respecto de los incrementos entre periodos en el Servicio de Alcantarillado entre los semestres, se evidencia una reducción positiva de -66,88 % .

Respecto de los incrementos entre periodos en el Servicio de Aseo entre los semestres, se evidencia una reducción positiva de -91,54%, un porcentaje significativo lo que nos indica que hemos llegado a un nivel de satisfacción alto a nuestros usuarios.

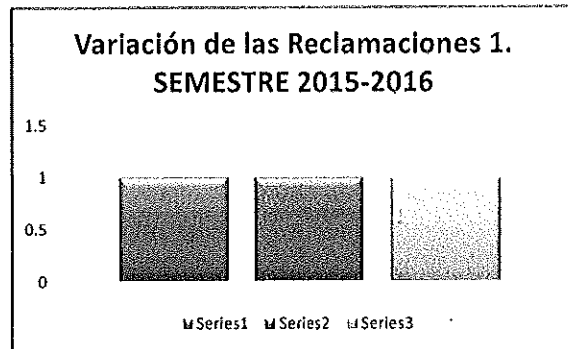
Análisis de Las RECLAMACIONES 1 SEMESTRE 2015-2016

DETALLE	ENE/15	ENE/16	FEB/15	FEB/16	MAR/15	MAR/16	AB/15	AB/16	MAY/15	MAY/16	JUN/15	JUN/16
Acueducto	37	90	124	392	109	149	80	92	68	90	76	79
Alcantarillado	36	88	118	390	101	145	68	89	58	81	75	76
Aseo	9	15	10	15	9	24	6	26	13	20	27	11
TOTAL	82	193	252	797	219	318	154	207	139	191	178	166
No. Atendidos		90		392		151		108		90		85

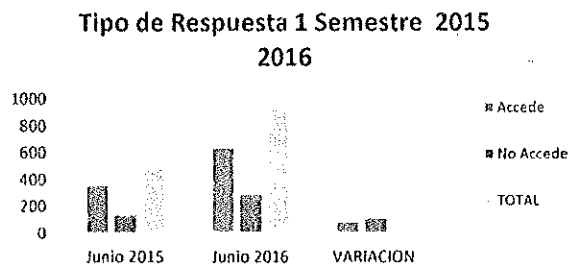
ANALISIS DE RECLAMACIONES 1 SEMESTRE 2015-2016



DETALLE	2015	2016	VARIACION
Acueducto	448	656	46.43
Alcantarillado	447	647	44.74
Aseo	60	80	33.33
TOTAL	955	1,383	44.82



DETALLE	2015	2016	VARIACION
Acueducto	353	632	79.04
Alcantarillado	135	284	110.37
Aseo	488	916	87.70
TOTAL	955	1,383	44.82



Es preciso realizar una interpretación consolidada a la información registrada en el área de Facturación en lo relacionado con las reclamaciones presentadas por nuestros usuarios en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, de manera que se puede analizar de manera detallada la dinámica de estas en lo que respecta al reporte entre el 1 de enero de 2015 hasta el 30 de junio.

El Objetivo de esta interpretación es realizar a análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategia integrada institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que:

- A diciembre 31 de 2015 se contaba con 7.245 suscriptores y de enero a junio se ha incrementado en 144 el número de suscriptores alcanzando los 7389.

- De enero a Junio se refleja un total de 916 PQR por AAA, de las cuales, el mayor aporte corresponde a la Causal de Consumo Alto que alcanzan 281 eventos que corresponden al 30.7% de las Reclamaciones totales y que analizando su detalle corresponde a los consumos provocados por los Usuarios con un incremento registrado en el mes de Febrero donde se evidencian el 75 % de los casos; situación que obedece a la acumulación de consumos de los usuarios por haber realizado cortes de Facturación en las fechas no acostumbradas, como al cambio del personal que realizaba la toma de lecturas.

- En orden del Numero de casos, se encuentra la causal de consumo Alto por Fugas no visibles que registran 190 eventos de los 916 reportados alcanzando el 20% de casos, sin contar los 88 casos por cambio de medidor, 72 por predios deshabitados, datos representativo y que están intrínsecamente relacionados con el consumo alto de los usuarios, es importante resaltar que se viene trabajando en lo relacionado con la reposición de los medidores que en su caso se encuentran frenados o en mal estado, y el consumo que se factura es un promedio, sin poder identificar realmente que consumo causan, también es la forma de controlar los daños internos por fugas, o incluso por presión; y aunque este elemento debe ser renovado por el usuario la campaña de renovación impulsada por la empresa debe continuarse y fortalecerse.

Al realizar un comparativo entre acumuladas semestrales podemos observar que en tanto el acumulado a diciembre de 2015 nos refleja un total de 973 casos, a junio de 2016 se registran 973; si comparamos con los 408 casos registrado en el primer semestre de 2015, se observa un incremento porcentual de 39% tan solo en el primer semestre, en tanto que al comparar con el segundo semestre

También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "CONSTANCIA DE SOLUCION PQR RECLAMACIONES+" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 SEMESTRE 2015	2 SEMESTRE 2015	1 SEMESTRE 2016	2 SEMESTRE 2016	T/RECLAMOS
ACUEDUCTO	488		892		892
ALCANTARILLADO	447		869		869
ASEO	60		111		111
No. DE RECLAMOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS	488		916	105	
Usuarios			7389		
%RECLAMOS	1%		1.04%		
Tiempo de Respuesta Días.	4		1		
Tipo de Respuesta Accede	353		632		
Tipo de Respuesta No Accede	135		284		
Total de Reclamaciones por Año	488		916		

Del total de 1004 Reclamaciones registradas en 2015 nos da un promedio mensual de $(1004/12)$ 83.66 eventos mensuales, con un promedio diario de $(83.66/30)$ 2.7 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(83.66/26)$ 3.2 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2015 fueron 3, cada uno atiende 0.11 casos o al menos uno diario.

En tanto que en 2016 se registran a junio, 916 casos, con un promedio mensual de $(916/6)$ 152.66 eventos mensuales, con un promedio diario de $(152.66/30)$ 5 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(152.66/26)$ 5.8 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2016 son 3, cada uno atiende 5.8 casos al día.


Es preciso indicar que los incrementos entre periodos por prestación de servicio nos reflejan una reducción del -0.61% en el caso de Acueducto entre 1 y 2 semestre de 2015, y del 4.71% entre 2 semestre de 2015 y primer semestre de 2016 y si comparamos primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016 la variación es de 35.57%

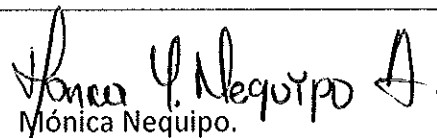
Analicemos los Datos por No. de Reclamaciones Registradas y Atendidas con respecto de los incrementos entre 1 y 2 semestre de 2015, se evidencia un disminución del 0.61% entre 2 semestre de 2015 y primer semestre de 2016 un Aumento del 88.87% y si comparamos primer semestre de 2015 con el primer semestre de 2016 la variación es de 87.70%. Todos estos Datos teniendo encuentra el detalle de la estadística Registrada en el presente Informe.


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 permanentemente a los funcionarios responsables, sobre 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 Yasno Cortés
Auxiliar Administrativa
Elaboro:


Mónica Nequipo.
Auxiliar Administrativa
Oficina PQR

Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila 01 919 622 781-2 	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
	INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 01
		Página 1 de 1

SEGUNDO SEMESTRE - INFORME FINAL			
Responsable Oficina de PQR'S:	Mónica Nequelpo Andrade	PERIODO EVALUADO:	01 de Junio al 30 de Diciembre de 2016
Responsable Dependencia de Facturación:	Nancy Yasnó Cortés	FECHA DE ELABORACIÓN:	15-feb
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 primer semestre del año 2016. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en el proceso de interacción ciudadana de acuerdo al plan anticorrupción y de atención al</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 recepcionadas 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 Primer semestre del año 2016.</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>			
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
<p>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209. Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55. Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19. Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19. Ley 1474 de 2011, artículo 76. Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</p>			

5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

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.

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.

EMSERPLA ESP, realiza la rendición de cuentas junto con la Alcaldía Municipal, dando a conocer las gestiones realizadas enmarcadas en el sector de agua potable y saneamiento básico y generando los espacios para el fortalecimiento institucional. De igual forma, se responden las preguntas que tengan relación con el programa en mención y se recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes.

La entidad cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas 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 en el ramo de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por municipios se ha originado de la siguiente manera:

DATOS ACOMULADOS POR TABLAS

Tipo de Causal	1. TABLA DE PETICIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	-
102	102.1 - Consumo Alto	54	4	58	4%
102	102.2 - Fugas No Visibles	190	169	359	24%
102	102.3 - Medidor Mal Estado	34	15	49	3%
102	102.4 - Medidor Frenado- Fuga en Baños	11	5	16	1%
103	102.5 - Error en la lectura	58	30	88	6%
103	102.6 - Revisión Acumulado de la deuda	18	-	18	1%
103	102.7 - Consumo es provocado por el usuario.	281	122	403	27%
103	102.9 - Por Fugas Provocadas en la conexión del Medidor	3	-	3	0%
102	102.10 - Error en la novedad de lectura	20	4	24	2%
102	102.11 - Consumo es provocado por el medidor esta en mal estado	3	6	9	1%
102	102.12 - Tarifa de acuerdo al Tipo de producción	3	2	5	0%
104	104 - Cobros por servicios no prestados	-	-	-	0%
104	104.1 - Usuario no se le presta el servicio de Acueducto	1	-	1	0%
104	104.2 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	2	-	2	0%
104	104.3 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	1	-	1	0%
108	108 - Falla en la prestación del servicio por continuidad.	-	-	-	0%
108	108.1 - Rec. Residuos Sólidos (Recolección)	2	3	5	0%
108	108.2 - No Entra Agua. Taponamiento Acometida	-	3	3	0%
108	108.3 - Suspensión del servicio de Acueducto sin previo aviso	-	1	1	0%
109	109 - Falla en la prestación del servicio por calidad	-	-	-	0%
109	109.1 - Frecuencia en el Barrido de Calles	1	2	3	0%
110	110 - Cobro de otros cargos de la empresa	-	-	-	0%
110	110.1 - Por Cobros de Reconexión	18	22	40	3%
110	110.2 - Por cobros de Cuotas de Medidor	5	-	5	0%
110	110.3 - Por Cobros de Conexión Acueducto	1	3	4	0%
110	110.4 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	-	-	-	0%
111	110.5 - Por Cobros de Refinanciación	1	5	6	0%
111	110.6 - Por Cobros de Cartera	-	1	1	0%
112	112 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	0%
112	112.1 - Predios Deshabilitados	96	85	181	12%
115	115 - Estrato	-	-	-	0%
115	115.1 - Cambio de Estrato	5	8	13	1%
117	117 - Tarifa cobrada	-	-	-	0%
117	117.1 - Cobro de Tarifa	1	-	1	0%
118	118 - Tasas e Impuestos	-	-	-	0%
118	118.1 - Descuento Recargos por Mora	4	8	12	1%
120	120 - Relacionada con cobros por promedio	-	-	-	0%
120	120.1 - EL Medidor Encerrado	2	18	20	1%
120	120.2 - Medidor Tapado	16	15	31	2%
120	120.3 - Por cambio de Medidor	88	32	120	8%
Total		919	563	1,482	1.00

Tipo de Causal	2. TABLA DE PETICIONES QUE NO GENERAN RECLAMACIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	-	-	-	0%
200	200.1 - Solicitud Visita Técnica	8	-	8	9%
200	200.2 - Solicitud detección de fugas no visibles	11	-	11	13%
200	200.4 - Solicitud Medición vías y/o Inspección Pozos de Alcantarillado	1	3	4	5%
201	200.5 - Solicitud Reparación Fugas	31	1	32	37%
201	200.6 - Solicitud Corte a Usuarios Fraudulentos	10	21	31	36%
201	200.7 - Verificación de Predios Para Expedir Paz y Salvos	-	-	-	0%
201	200.8 - Verificación de Disponibilidad de Servicios para Urbanizaciones	-	-	-	0%
Total		61	25	86	2,30

Tipo de Causal	3. TABLA DE RECLAMACIONES	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
202	202 - Cobro de otros cargos de la empresa	-	-	-	0%
202	202.1 - Solicitud Reinstalación y/o Reconexión del Servicio	2	-	2	0%
202	202.2 - Solicitud Cambio llave de Paso	35	21	56	4%
202	202.3 - Solicitud Traslado del Medidor	8	8	16	1%
202	202.4 - Solicitud Rotura de Pavimento	-	2	2	0%
203	202.4 - Solicitud Instalación del Medidor	16	1	17	1%
203	202.5 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	5	15	20	2%
203	202.6 - Solicitud Alquiler Sondas Alc	2	-	2	0%
203	202.7 - Solicitud Alquiler / Cortadora	1	2	3	0%
203	203 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	0%
203	203.1 - Solicitud Suspensión del Servicio (X Predio Deshabitado)	3	2	5	0%
205	205 - Condiciones de seguridad o riesgo	-	-	-	0%
205	205.1 - Solicitud Revisión a las redes Internas para Identificar fugas y/o Filtración	7	5	12	1%
205	205.2 - Solicitud Revisión del Estado del Medidor	17	6	23	2%
205	205.3 - Solicitud reparación acometida acueducto	147	75	222	18%
205	205.4 - Solicitud reparación acometida alcantarillado	31	33	64	5%
206	205.5 - Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/	93	72	165	13%
207	207 - Cambio de medidor o equipo de medida	-	-	-	0%
207	207.1 - Reposición y/o Cambio de Medidor	228	78	306	24%
211	211 - Solicitud de prestación del servicio	-	-	-	0%
211	211.1 - Solicitud Derechos de Conexión Acueducto Alcantarillado y Aseo	130	163	293	23%
211	211.2 - Solicitud Disponibilidad del Servicio para Urbanizaciones	-	-	-	0%
211	211.3 - Solicitud servicio especial (suministro agua en bloque, rec. Res. sólidos)	-	-	-	0%
211	211.5 - Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/	12	-	12	1%
215	215 - Capacitaciones y otra Información	4	-	4	0%
216	216 - Cambio de datos básicos	-	-	-	0%
216	216.1 - Solicitud Cambio de Nombre	25	5	30	2%
216	216.2 - Solicitud Cambio de Estrato	4	-	4	0%
216	216.3 - Solicitud Cambio de Dirección	7	-	7	1%
217	217 - Otros	1	-	1	0%
Total Peticiones Quejas					0%
Total		778	488	1,266	1.00

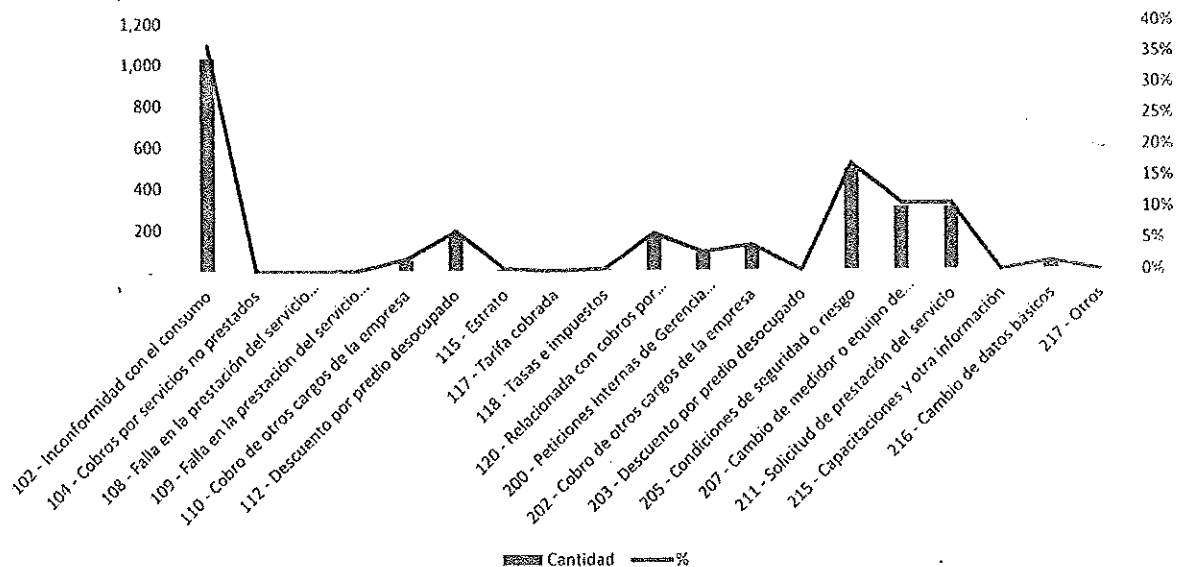
TOTAL DE PQR'S ATENDIDAS 2016	1,758	1,076	2,834	2.00
--------------------------------------	--------------	--------------	--------------	-------------

DATOS ESTADISTICOS	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
No Reclamos Atendidos en Oficina Facturación (D. Nancy)	916	554	1,470	52%
N. de Reclamaciones Atendidas en Oficina PQR (D. Mónica)	3	9	12	0%
N. de Peticiones Atendidas en Oficina PQR (D. Mónica)	778	488	1,266	45%
No de Peticiones que no generan reclamaciones	61	25	86	3%
Total PQR'S ATENDIDAS	1,758	1,076	2,834	100%

DATOS CAUSALES PQR'S

CAUSAL DE LAS PQR'S	1. Semestre	2. Semestre	Cantidad	%
102 - Inconformidad con el consumo	675	357	1,032	36%
104 - Cobros por servicios no prestados	4	-	4	0%
108 - Falla en la prestación del servicio por continuidad.	2	7	9	0%
109 - Falla en la prestación del servicio por calidad	1	2	3	0%
110 - Cobro de otros cargos de la empresa	25	31	56	2%
112 - Descuento por predio desocupado	96	85	181	6%
115 - Estrato	5	8	13	0%
117 - Tarifa cobrada	1	-	1	0%
118 - Tasas e impuestos	4	8	12	0%
120 - Relacionada con cobros por promedio	106	65	171	6%
200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	61	25	86	3%
202 - Cobro de otros cargos de la empresa	69	49	118	4%
203 - Descuento por predio desocupado	3	2	5	0%
205 - Condiciones de seguridad o riesgo	295	191	486	17%
207 - Cambio de medidor o equipo de medida	228	78	306	11%
211 - Solicitud de prestación del servicio	142	163	305	11%
215 - Capacitaciones y otra información	4	-	4	0%
216 - Cambio de datos básicos	36	5	41	1%
217 - Otros	1	-	1	0%
TOTAL	1,758	1,076	2,834	100%

CAUSALES DE LAS PQR'S 2016



En términos generales las PQR'S de los servicios públicos está concentrada en la atención de inconformidades con el consumo con una participación del 36%, seguida de las condiciones de seguridad de riesgo, equivalente al 17%, y el concepto de cambio de medidor o equipo de medida con el 11%, principalmente sobre el gran total de las 2834 PQR'S.

del primer semestre de 2016, Las PQR'S mas relevante son las que tienen que ver con la causal de inconformidad en el consumo, este se da por fugas no visible, error en al toma de la lectura, consumo provocados por el usuario los cuales se atienden pero no acceden a modificaciones de la factura, consumos por promedio .

del segundo semestre de 2016, Las PQR'S mas relevante son las que tienen que ver con la causal de inconformidad en el consumo, aunque están presentan disminución frente a las del primer sementé se mantienen en razón a que los usuarios presentan relaciones relacionadas con el consumo alto, que en la gran mayoría son por fugas no visible, consumos provocados por los usuarios, medidores en mal estado y otros.

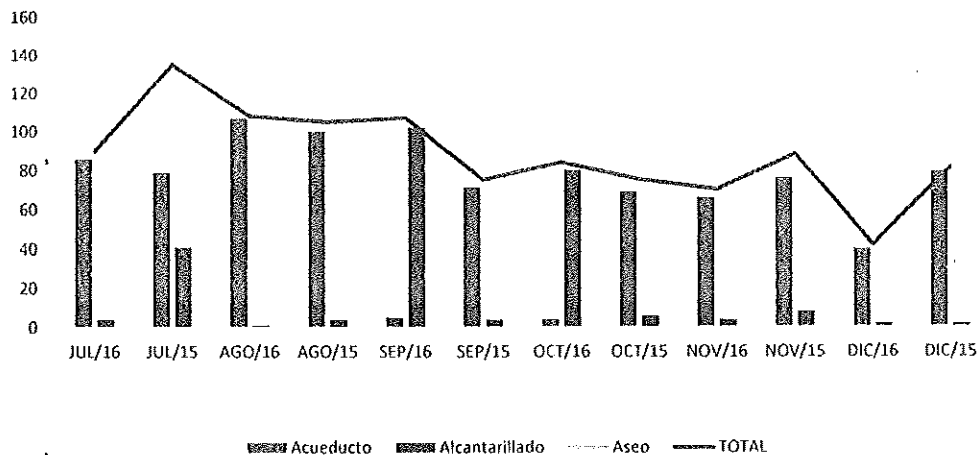
Históricamente las inconformidades por el consumo se presentan por errores en toma de lectura por consumos elevados ocasionados por fugas visibles y no visibles. Los cobros de otros cargos de la empresa, obedece al cobro de los Micromedidores, los cuales son financiados y en algunos casos los suscriptores solicitan el pago total.

6. DATOS ESTADISTICOS DE LA OFICINA DE PQR'S

Análisis de PQR ´S 2015-2016

DETALLE	JUL/16	JUL/15	AGO/16	AGO/15	SEP/16	SEP/15	OCT/16	OCT/15	NOV/16	NOV/15	DIC/16	DIC/15
Acueducto	86	79	107	100	5	71	4	69	66	76	40	79
Alcantarillado	4	41	1	4	102	4	80	6	4	8	2	2
Aseo		15		1						4		
TOTAL	90	135	108	105	107	75	84	75	70	88	42	81

ANALISIS PQR'S 2015-2016



En nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto, Alcantarillado y aseo; incluyendo el Buzón de Sugerencias, de igual forma se puede analizar de manera dinámica el reporte entre el 1 de Julio hasta el 31 de Diciembre de 2016.

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 estructuradas mediante estrategia integrada institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

Del análisis podemos indicar que :

- A diciembre 31 de 2015 se contaba con 7245 suscriptores y de enero a Diciembre de 2016 se ha incrementado en 320 el número de suscriptores alcanzando los 7565.
- De Julio a Diciembre se refleja un total de 501 PQR por acueducto, alcantarillado y aseo, de las cuales, el mayor aporte son Derechos de Conexión con 163 eventos que corresponden al 32% de las PQR totales; usuarios nuevos.
- En orden del Número de casos, se encuentran Reposición y/o Cambio de Medidor con 78 casos que equivalen a un 15,5% del total de las PQR'S, que corresponden deterioro natural en alguna de las partes del instrumento, daño por manipulación del usuario, que por cultura acostumbra abrir y cerrar constantemente el registro como mecanismo de control de daños internos por fugas, o incluso por presión; y aunque este elemento debe ser renovado por el usuario la campaña de renovación impulsada por la empresa debe continuarse y fortalecerse, analizando su causa corresponde a los daños de red domiciliaria de las viviendas las cuales presentan daño en las partes de conexión por deterioro de elementos ocasionados por deterioro de vida útil; Solicitud reparación de Fugas en las acometidas 75 casos que equivalen a un 14.9 %, evidencian también las consecuencias de daños causados por el creciente hurto de las tapas de las cañillas, que dejan sin protección el instrumento y por ende susceptible de daños adicionales que incrementan el

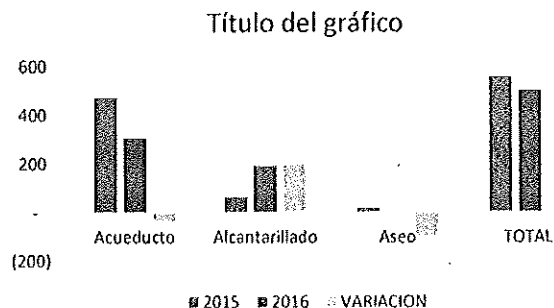
Al realizar un comparativo entre acumuladas semestrales podemos observar que en tanto el acumulado a Diciembre de 2015 nos refleja un total de 559 casos, a Diciembre de 2016 se registran 501; se observa un porcentaje de disminución de un -10.38%,

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado.

Análisis de PQR 'S 2 SEMESTRE 2015-2016

DETALLE	2015	2016	VARIACION
Acueducto	474	308	-35.02
Alcantarillado	65	193	196.92
Aseo	20	-	-100.00
TOTAL	559	501	-10.38



Del total de 559 PQR, registradas en 2015 nos da un promedio mensual de (559/06) 93,1 eventos mensuales, con un promedio diario de (93,1/30) 3,10 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden (93,1/26) 3,58 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2015 fueron 3, cada uno atiende 3 casos al día.

En tanto que en 2016 se registran a Diciembre, 501 casos, (501/06) 83,5 eventos mensuales, con un promedio diario de (83,5/30) 2,78 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden (835/26) 3,21 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2016 fueron 3, cada uno atiende 2 casos al día.

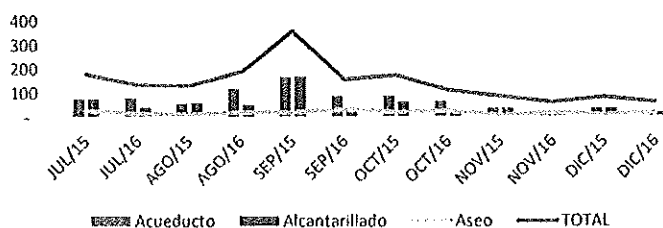
Es preciso indicar que los incrementos entre periodos por prestación de servicio nos refleja -35,02% casos de Acueducto entre el 2 semestre de 2015 – 2016. Es preciso indicar que los incrementos entre periodos por prestación de servicio de alcantarillado nos refleja 196% casos de Alcantarillado entre el 2 semestre de 2015 – 2016, debido al fenómeno de la niña que se ha presentado durante el 2 semestre de 2016, provocando un colapso en las redes de alcantarillado.

Respecto de los incrementos entre periodos en el Servicio de Aseo entre los semestres, se evidencia una reducción positiva de -100%, un porcentaje significativo lo que nos indica que hemos llegado a un nivel de satisfacción alto a nuestros usuarios.

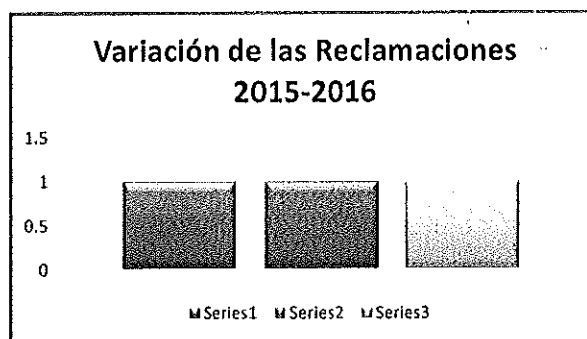
Análisis de Las RECLAMACIONES 2015-2016

DETALLE	JUL/15	JUL/16	AGO/15	AGO/16	SEP/15	SEP/16	OCT/15	OCT/16	NOV/15	NOV/16	DIC/15	DIC/16
Acueducto	76	79	58	118	168	89	88	66	38	23	37	23
Alcantarillado	75	41	60	51	169	37	65	21	39	20	37	20
Aseo	27	15	12	20	20	31	21	25	9	18	8	18
TOTAL	178	135	130	189	357	157	174	112	86	61	82	61
No. Atendidos	87		130		114		89		61		154	

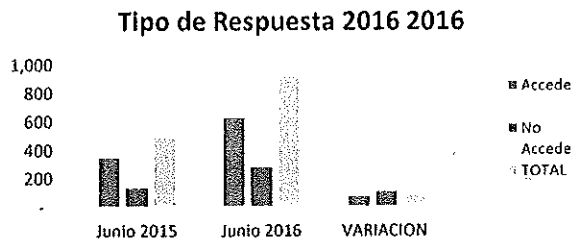
ANALISIS DE PQR'S 2 SEMESTRE 2015-2016



DETALLE	2015	2016	VARIACION
Acueducto	465	398	-14.41
Alcantarillado	445	190	-57.30
Aseo	97	127	30.93
TOTAL	1,007	715	-29.00



Tipo de Respuesta Año 2016			
DETALLE	2015	2016	VARIACION
Accede	782	1,054	34.78
No Accede	222	416	87.39
TOTAL	1,004	1,470	46.41



Es preciso realizar una interpretación consolidada a la información registrada en el área de Facturación en lo relacionado con las reclamaciones presentadas por nuestros usuarios en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, de manera que se puede analizar de manera detallada la dinámica de estas en lo que respecta al reporte entre el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016.

El Objetivo de esta interpretación es realizar a análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategia integrada institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que:

- Analizando la tabla de causales presentadas en la Oficina de PQR'S se refleja un total de 2834 Atendidas y Solucionadas, el mayor aporte corresponde a la Causal de Consumo Alto que alcanzan 1032 eventos que corresponden al 36% de las Reclamaciones totales y que analizando su detalle corresponde a los consumos provocados por los Usuarios con un incremento registrado en el mes de Febrero donde se evidencian el 75 % de los casos; situación que obedece a la acumulación de consumos de los usuarios por haber realizado cortes de Facturación en las fechas no acostumbradas, como al cambio del personal que realizaba la toma de lecturas. problema que se soluciono para el Año siguiente, Fugas no Visibles, daños en el Micromedidor y consumos provocados por los mismos usuarios pero se atendieron.

Al realizar un comparativo entre acumuladas semestrales podemos observar que en tanto el acumulado a diciembre de 2015 nos refleja un total de 1004 casos, a Diciembre de 2016 se registran 1470; registrándose un Aumento de 466 Reclamaciones Atendidas y de las cuales 194 corresponde a reclamaciones que no accedieron a modificaciones en razón a que son consumos provocados por los mismo usuarios.

También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "CONSTANCIA DE SOLUCION PQR RECLAMACIONES+" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 SEMESTRE 2015	2 SEMESTRE 2015	1 SEMESTRE 2016	2 SEMESTRE 2016	T/RECLAMOS
ACUEDUCTO	488	465	677	527	1204
ALCANTARILLADO	465	465	650	192	842
ASEO	60	97	97	129	226
No. DE RECLAMOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS	488	515			
Usuarios	7115	7245	7427	7565	
%RECLAMOS	1%	1%	1.31%	1.04%	
Tiempo de Respuesta Días.	4	3	1.31	2	
Tipo de Respuesta Accede	353	429	632	503	
Tipo de Respuesta No Accede	135	87	284	132	
Total de Reclamaciones por Año	1004		1551		

Del total de 1004 Reclamaciones registradas en 2015 nos da un promedio mensual de $(1004/12)$ 83.66 eventos mensuales, con un promedio diario de $(83.66/30)$ 2.7 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(83.66/26)$ 3.2 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2015 fueron 3, cada uno atiende 0.11 casos o al menos uno diario.


En tanto que en 2016 se registran a Diciembre de 2016 1551 casos, con un promedio mensual de $(1551/12)$ 129.25 eventos mensuales, con un promedio diario de $(129.25/30)$ 4 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden $(129.25/26)$ 4.9 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2016 son 3, cada uno atiende 4.9 casos al día.


Es preciso considerar que la Empresa registra cada una de las peticiones quejas, reclamos y peticiones que no generan reclamación frente a la normatividad emitida por la superintendencia en su nueva resolución de cargue, pero se evidencia con el fin de identificar datos estadísticos de la empresa. Cada pqr que presente un usuario puede causar la afectación de uno o mas servicios para efectos estadísticos.

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 permanentemente a los funcionarios responsables, sobre 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 Yasho Cortés
Auxiliar Administrativa
Elaboro:


Monica Nequipo A.
Auxiliar Administrativa
Oficina PQR