


|   |  |                       |                                      |
|---|--|-----------------------|--------------------------------------|
|  <p>Empresa de Servicios Públicos Del<br/>Municipio de La Plata - Huila<br/>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>  |  |                       |                                      |
| Responsable Oficina de PQR'S:   | Dioselina Vinazco  | PERIODO EVALUADO:     | 01 de enero a 30 de junio del 2020   |
| Responsable Dependencia de Facturación:   | Nancy Yasnó Cortés   | FECHA DE ELABORACIÓN: | 13-jul                               |
| Destinatarios:  | <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 2020. 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</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</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 2020.</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.<br/>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.<br/>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.<br/>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.<br/>Ley 1474 de 2011, artículo 76.<br/>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> <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 2020 | %   | 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   | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.2  | 200.2 - Solicitud detección de fugas no visibles                         | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.3  | 202.3 - Solicitud Rotura de Pavimento                                    | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.4  | 200.4 - Solicitud Medición vías y/o Inspección Pozos de Alc.             | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.5  | 200.5 - Solicitud Reparación Fugas Redes                                 | 2           | -           | 2          | 0%  | 2                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.6  | 200.6 - Solicitud Corte a Usuarios Fraudulentos                          | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.7  | 200.7 - Solicitud Verificación de Predios Para Expedir Paz y S.          | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.8  | 200.8 - Solicitud Verificación de Disp. Servicios para Urban.            | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 200.9  | 200.9 - Solicitud Cambio de Tapas de Alcantarillado                      | 4           | -           | 4          | 1%  | -                 | 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-De     | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 201.2  | 201.02 - Solicitud Usuarios Fraudulentos                                 | -           | -           | -          | 0%  | -                 | -   | -   |
|   | PN                        | 201.3  | 201.03 - Reposición y/o Cambio de Medidor                                | 81          | -           | 81         | 19% | 81                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.4  | 201.04 - Suspensión del Servicio Solicita el Usuario                     | 4           | -           | 4          | 1%  | 4                 | -   | -   |
|   | PN                        | 201.5  | 201.05 - Solicitud Cambio de llave                                       | 17          | -           | 17         | 4%  | 17                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.6  | 201.06 - Solicitud Instalación del Medidor                               | 4           | -           | 4          | 1%  | 4                 | -   | -   |
|   | PN                        | 201.7  | 201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas                          | 15          | -           | 15         | 4%  | 15                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.10   | 201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA                  | 84          | -           | 84         | 20% | 84                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.13   | 201.13 - Solicitud Reparación acometida acueducto                        | 65          | -           | 65         | 15% | 65                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.14   | 201.14 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto                 | 52          | -           | 52         | 12% | 52                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.15   | 201.15 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor            | 43          | -           | 43         | 10% | 43                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.17   | 201.17 -Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto       | 12          | -           | 12         | 3%  | 12                | -   | -   |
|   | PN                        | 201.18   | 201.18 -Solicitud Rev. redes Internas para Identificar fugas y/o Filtrac | 2           | -           | 2          | 0%  | -                 | 2   | -   |
| PN  | 201.19                    | 201.19 -Solicitud Reparación Acometida de alcantarillado (Vivienda | 2  | -           | 2           | 0%         | -   | 2                 | -   |     |
| PN  | 201.20                    | 201.20 -Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos | 35   | -           | 35          | 8%         | -   | 35                | -   |     |
| PN  | 201.23                    | 201.23 - Solicitud Revisión Por Daños ocasionados por el Compactad | 1  | -           | 1           | 0%         | -   | -                 | 1   |     |

| TIPO DE TRAMTE DE PQR'S ATENDIDOS         | 1. Semestre  | 2. Semestre | TOTAL 2020   |
|---|--------------|-------------|--------------|
| PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION | 423          | -           | 423          |
| FACTURACION Reclamaciones                 | 740          | -           | 740          |
| PRESTACION                                | -            | -           | -            |
| INSTALACION                               | -            | -           | -            |
| <b>TOTAL PQR'S</b>                        | <b>1.163</b> | <b>-</b>    | <b>1.163</b> |

| Servicio Afectado      |              |
|------------------------|--------------|
| 1. Acueducto           | 928          |
| 2. Alcantarillado      | 49           |
| 3. Aseo                | 186          |
| <b>TOTAL ATENDIDOS</b> | <b>1.163</b> |

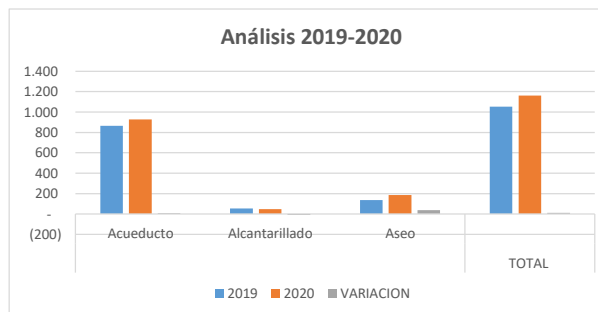
| TIPO DE RESPUESTA |              |
|-------------------|--------------|
| Accede            | 1.088        |
| No Accede         | 75           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1.163</b> |

- Con respecto a las Peticiones atendidas por Emserpla la mas significativa corresponde a la solicitud de conexión de Servicio con un porcentaje del 20% dato representativo para Emserpla por que nos indica que la ampliación y cobertura en servicio van aumentado. Seguidamente también la casual por reposición de medidor con un 19% dato que indica que estamos mejorando en la micro medición de nuestro usuarios quienes hacen cambio de medidor por daños, por vida útil o por que ya estos dieron la vuelta; la causal por Reparación de acometidas esta con un 15% y daños en la red principal con un 12% todas estas causales indican mejoramiento continuo en la empresa

- 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 21,91%. 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 740 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 2019-2020

| ATENCIÓN DE PQR'S 1. Semestre |              |              |              |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| DETALLE                       | 2019         | 2020         | VARIACION    |
| Acueducto                     | 865          | 928          | 7,28         |
| Alcantarillado                | 54           | 49           | -9,26        |
| Aseo                          | 135          | 186          | 37,78        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>1.054</b> | <b>1.163</b> | <b>10,34</b> |



En el primer semestre del año 2020 se registran en el primer semestre un total de 1163 casos, con una variación de aumento del 10,34 con respecto a las del año 2019. Peticiones y reclamaciones que se atendieron en el menor tiempo posible y logrando la satisfacción de los usuarios. Desde el Mes de Marzo que inicio la emergencia por la Pandemia del Covid-19, la Empresa de Servicios Públicos viene atendiendo a sus usuarios a través de la Pagina Web, líneas Telefónicas y por ventanilla única, siguiendo los protocolos acordados; dando prioridad a las PQRS según el caso.

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 2010, de manera que se pueda analizar de manera detallada los casos mas relevantes y generar alternativas para evitar la reclamación de facturas; cosas 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. Es conveniente también aclarar que de las 740 Reclamaciones Atendidas en el primer semestre de la vigencia 75 casos no accedieron a modificación de Facturas por que el consumo correspondía a los usuarios.

En términos generales el análisis al primer semestre de las PQR'S, nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de peticiones y/o reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual con el fin de disminuir las reclaciones en el 2 semestre del 2020.

### 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.

Nancy Yasnó Cortés  
Auxiliar Administrativa  
Elaboro:

Dioselina Vinazco  
Auxiliar Administrativa  
Oficina PQR