 <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 Pagina 1 de 1
<b>PRIMER SEMESTRE</b>			
<b>Responsable Oficina de PQR'S:</b>	Dioselina Vinasco	<b>PERIODO EVALUADO:</b>	01 de enero a 31 de Diciembre del 2020
<b>Responsable Dependencia de Facturación:</b>	Nancy Yasno Cortés	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	28-ene
<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 segundo 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 gestión</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. 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.          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>			
<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 un Asesor Jurídico que se encarga 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 2021	%	Acu	Aic	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	0%	4	-	-
	PN	200.2	200.2 - Solicitud detección de fugas no visibles	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	200.3	200.3 - 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	-	1	1	0%	1	-	-
	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	3	7	1%	-	7	-
	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	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.2	201.02 - Solicitud Usuarios Fraudulentos	-	1	1	0%	1	-	-
	PN	201.3	201.03 - Reposición y/o Cambio de Medidor	81	116	197	20%	197	-	-
	PN	201.4	201.04 - Suspensión del Servicio Solicita el Usuario	4	10	14	1%	14	-	-
	PN	201.5	201.05 - Solicitud Cambio de llave	17	13	30	3%	30	-	-
	PN	201.6	201.06 - Solicitud Instalación del Medidor	4	-	4	0%	4	-	-
	PN	201.7	201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	15	18	33	3%	33	-	-
	PN	201.8	201.08 - Solicitud Alquiler Sondas para el sistema de Alcantarillado	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.9	201.09 - Solicitud Alquiler / Cortadora	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	84	150	234	24%	234	-	-
	PN	201.11	201.11 - Solicitud prestación del servicio Conexión AA	-	5	5	1%	-	5	-
	PN	201.12	201.12 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación acometida acueducto	65	77	142	14%	142	-	-
PN	201.14	201.14 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	52	88	140	14%	140	-	-	
PN	201.15	201.15 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor	43	33	76	8%	76	-	-	
PN	201.16	201.16 - Solicitud Reparación Fugas Conexión	-	-	-	0%	-	-	-	
PN	201.17	201.17 -Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	12	16	28	3%	28	-	-	
PN	201.18	201.18 -Solicitud Rev. redes Internas para identificar fugas y/o Filtraci	2	2	4	0%	-	4	-	
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	30	65	7%	-	65	-	
PN	201.21	201.21 -Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvi	-	-	-	0%	-	-	-	
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 Compactado	1	-	1	0%	-	-	1	
PN	201.24	201.24 - Traslado del medidor	-	-	-	0%	-	-	-	
PN	201.25	201.25 - Instalación de hidrantes	-	-	-	0%	-	-	-	
			<b>Subtotal Peticiones no Contribuyen Reclamaciones</b>	<b>423</b>	<b>567</b>	<b>990</b>		<b>906</b>	<b>83</b>	<b>1</b>
FACTURACION	F	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.01	102.01 - Consumo Alto	17	25	42	3%	42	-	-
	F	102.02	102.02 - Fugas No Visibles	163	165	328	23%	328	-	-
	F	102.03	102.03 - Medidor Mal Estado	5	6	11	1%	11	-	-
	F	102.04	102.04 - Medidor Frenado	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.05	102.05 - Error en la lectura	93	57	150	10%	150	-	-
	F	102.06	102.06 - Revisión Acumulado de la deuda	1	2	3	0%	3	-	-
	F	102.07	102.07 - Consumo es provocado por el usuario.	75	90	165	11%	165	-	-
	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	2	-	2	0%	2	-	-
	F	102.11	102.11 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobro por Promedio	12	10	22	2%	22	-	-
	F	102.12	102.12 - Por Fugas Visibles	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.13	102.13 - Por Fugas Provocadas en el Baño	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.14	102.14 - Por Cobros de Reconexión	3	-	3	0%	3	-	-
	F	102.15	102.15 - Por cobros de Cuotas de Medidor	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.16	102.16 - Por Cobros de Conexión Acueducto	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.17	102.17 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.18	102.18 - Por Cobros de Detector de Fugas	-	-	-	0%	-	-	-
	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	4	0%	4	-	-
	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	1	2	0%	2	-	-
	F	102.24	102.24 - Descuento Deuda Anterior	78	68	146	10%	146	-	-
	F	103	103 - Cobros inoportunos	-	9	9	1%	9	-	-
	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	-	1	1	0%	1	-	-	
F	105.02	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	2	-	2	0%	-	2	-	
F	105.03	105.03 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	-	14	14	1%	-	-	14	
F	106	106 - Datos generales incorrectos	-	-	-	0%	-	-	-	
F	107	107 - Cobro múltiple y/o acumulado	-	-	-	0%	-	-	-	
F	108	108 - Entrega inoportuna o no entrega de la factura	-	-	-	0%	-	-	-	

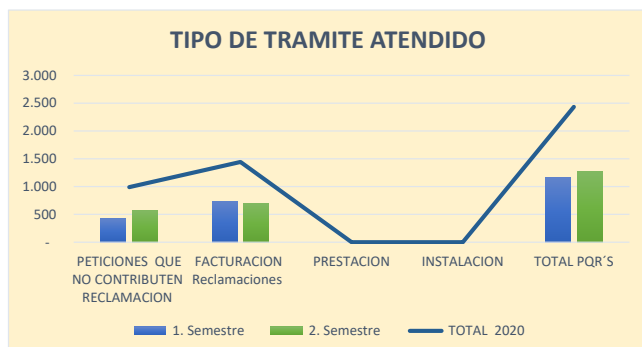
F	109	109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	-	-	-	0%	-	-	-
F	110	110 - Cobro de medidor	-	-	-	0%	-	-	-
F	111	111 - Cobro de cargos relacionados con el servicio público	-	-	-	0%	-	-	-
F	112	112 - Subsidios y contribuciones	-	-	-	0%	-	-	-
F	113	113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	-	-	-	0%	-	-	-
F	114	114 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	0%	-	-	-
F	114.01	114.01 - Vivienda Deshabitada. Acueducto	18	10	28	2%	28	-	-
F	114.02	114.02 - Vivienda Deshabitada. Alcantarillado	4	55	59	4%	-	59	-
F	114.03	114.03 - Vivienda Deshabitada. Aseo	185	110	295	20%	-	-	295
F	115	115 - Suspensión por mutuo acuerdo	-	-	-	0%	-	-	-
F	115.01	115.01 - Solicitud Cancelación de Acometida	-	-	-	0%	-	-	-
F	116	116 - Cobro por número de unidades independientes	-	-	-	0%	-	-	-
F	117	117 - Estrato incorrecto	-	-	-	0%	-	-	-
F	117.01	117.01 - Cambio de Estrato	-	-	-	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	19	3	22	2%	22	-	-
F	120.02	120.02 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	45	59	104	7%	104	-	-
F	120.03	120.03 - Se desfreno el Medidor	14	16	30	2%	30	-	-
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	121	121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	-	-	-	0%	-	-	-
F	122	122 - Pago sin abono a cuenta	-	-	-	0%	-	-	-
F	123	123 - Solicitud de rompimiento de Solidaridad	-	-	-	0%	-	-	-
F	124	124 - Cobro de revisiones	-	-	-	0%	-	-	-
F	125	125 - Multiusuario del servicio de aseo	-	-	-	0%	-	-	-
F	126	126 - Lectura incorrecta	-	-	-	0%	-	-	-
F	127	127 - Inconformidad por desviación significativa	-	-	-	0%	-	-	-
F	128	128 - Cobro por la Instalación del servicio no solicitado	-	-	-	0%	-	-	-
F	129	129 - Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de ene	-	-	-	0%	-	-	-
F	130	130 - Cobro de acuerdo de pago o financiación	-	-	-	0%	-	-	-
F	130.01	130.1 Descuentos de Intereses	-	-	-	0%	-	-	-
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		<b>Subtotal Reclamaciones Facturación</b>	<b>740</b>	<b>704</b>	<b>1.444</b>		<b>1.074</b>	<b>61</b>	<b>309</b>
PRESTACION	301	301 - Negación de la solicitud de suspensión	-	-	-		-	-	-
	302	302 - Oportunidad de las revisiones	-	-	-		-	-	-
	303	303 - Falla en la prestación del servicio por continuidad	-	-	-		-	-	-
	304	304 - Falla en la prestación del servicio por calidad	-	-	-		-	-	-
	305	305 - Negativa de prestación de un servicio especial	-	-	-		-	-	-
	306	306 - Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o ries	-	-	-		-	-	-
	307	307 - Cambio de medidor o equipo de medida	-	-	-		-	-	-
	308	308 - Terminación del contrato	-	-	-		-	-	-
	309	309 - Suspensión o corte del servicio	-	-	-		-	-	-
	310	310 - Frecuencias adicionales de barrido	-	-	-		-	-	-
	311	311 - Frecuencias adicionales de recolección	-	-	-		-	-	-
	312	312 - Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I	-	-	-		-	-	-
	313	313 - Daño a electrodomésticos	-	-	-		-	-	-
	314	314 - Afectación Ambiental	-	-	-		-	-	-
	315	315 - Quejas Administrativas	-	-	-		-	-	-
	316	316 - Estado de las Infraestructura	-	-	-		-	-	-
		<b>Subtotal Peticiones por Prestación</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
INSTALACION	401	401 - Fallas en la conexión del servicio	-	-	-		-	-	-
	402	402 - No conexión del servicio	-	-	-		-	-	-
		<b>Subtotal Peticiones por Instalación</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PQR'S</b>			<b>1.163</b>	<b>1.271</b>	<b>2.434</b>		<b>1.980</b>	<b>144</b>	<b>310</b>

TIPO DE TRAMTE DE PQR'S ATENDIDOS	1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2020
PETICIONES QUE NO CONTRIBUTEN RECLAMACION	423	567	990
FACTURACION Reclamaciones	740	704	1.444
PRESTACION	-	-	-
INSTALACION	-	-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>	<b>1.163</b>	<b>1.271</b>	<b>2.434</b>

Servicio Afectado	
1. Acueducto	1.980
2. Alcantarillado	144
3. Aseo	310
<b>TOTAL ATENDIDOS</b>	<b>2.434</b>

TIPO DE RESPUESTA	
Accede	2.269
No Accede	165
<b>TOTAL</b>	<b>2.434</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 23% frente a las 1444 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 2019-2020

DATOS AÑO 2019													
CUADRO A	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
<b>Total Peticiones</b>	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
<b>Total Reclamaciones Facturación</b>	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
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	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

DATOS AÑO 2020													
CUADRO B	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
<b>Total Peticiones</b>	80	91	75	35	59	83	86	95	107	96	107	76	990
Acueducto	70	80	68	32	54	75	77	87	98	90	104	71	906
Alcantarillado	10	11	7	3	5	7	9	8	9	6	3	5	83
Aseo	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total Reclamaciones Facturación</b>	92	119	120	93	167	149	131	136	92	105	118	122	1.444
Acueducto	85	111	107	63	107	76	87	87	78	89	88	96	1.074
Alcantarillado	-	3	2	1	-	-	2	49	-	1	1	2	61
Aseo	7	5	11	29	60	73	42	-	14	15	29	24	309
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	172	210	195	128	226	232	217	231	199	201	225	198	2.434
Acueducto	155	191	175	95	161	151	164	174	176	179	192	167	1.980
Alcantarillado	10	14	9	4	5	7	11	57	9	7	4	7	144
Aseo	7	5	11	29	60	74	42	-	14	15	29	24	310

<b>VARIACION EN RECLAMOS</b>	23,08	-3,19	8,70	-45,31	-41,00	50,91	13,16	-17,39	3,88	-10,28	33,75	1,33	-1,30
<b>VARIACION TOTAL PETICIONES</b>	17,95	-17,36	15,38	-2,11	59,05	83,95	45,56	34,65	16,46	-11,02	40,48	38,64	23,74
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	20,28	-11,76	12,72	-19,50	10,24	70,59	30,72	6,94	9,34	-10,67	37,20	21,47	12,17

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

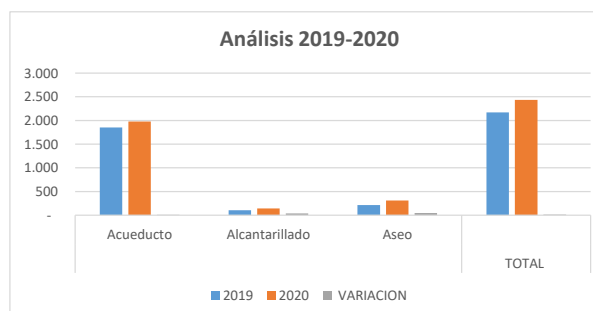
- A diciembre 31 de 2020, se contaba con 8588 suscriptores y de 01 Enero a Diciembre, con un incremento de usuarios de 203 Usuarios con la legalización de derechos de conexión.

Durante la emergencia sanitaria por la pandemia COVID- 19, La Empresa de Servicios Públicos Emserpla E.S.P, Continuo con su horario habitual de atención a los usuarios, habilito canales de atención tanto presenciales como virtuales, se habilito también varias maneras para que los usuarios realizaran sus pagos a través de las distintas plataformas virtuales, garantizando un servicio continuo y de calidad. Con respecto a las Peticiones atendidas por Emserpla la mas significativa corresponde a la solicitud de conexión de Servicio con un porcentaje del 24% 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 20% 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 14% y daños en la red principal con un 14% fugas ocasionadas en el medidor con un 8% todas estas causales indican mejoramiento continuo en la empresa.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y comparadas con el año anterior se refleja una disminución caso favorable para la empresa, esta disminución se ve reflejado en un -1,30%. Indicando que se deben seguir buscando mecanismos para fortalecer los procesos, como capacitaciones al personal que realiza la toma de lectura, y personal vinculado al área administrativa. El caso mas significativo en las causales 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 23% respecto a las 1444 registradas, error en la toma de la lectura el cual corresponde al 10%; la causal por cambio de medidor y los relacionados con el medidor frenado, aumentaron y representan un 7% 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 mico 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	1.852	1.980	6,91
Alcantarillado	104	144	38,46
Aseo	214	310	44,86
<b>TOTAL</b>	<b>2.170</b>	<b>2.434</b>	<b>12,17</b>



En el periodo del año 2020 se registran un total de 2434 casos, con una variación de aumento del 12,17 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 periodo del año 2020, 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. Es conveniente también aclarar que de las 1444 Reclamaciones Atendidas en el año 2020, 165 casos no accedieron a modificación de Facturas por que el consumo correspondía a los usuarios.

En términos generales el análisis a la vigencia del año 2020, 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 reclamaciones para los siguientes años.

## **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, Capacitar al personal que realiza las visitas técnicas.

**Nancy Yasnó Cortés**  
Elaboro

**Dioselina Vinazco**  
Oficina PQR