

<b>Responsable Oficina de PQR'S: Peticiones</b>	Dioselina Vinasco	<b>PERIODO EVALUADO:</b>	01 de enero a 30 de junio del 2022
<b>Responsable Dependencia de Facturación:</b>	Nancy Yasno Cortés	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	12/08/2022
<b>Destinatarios:</b>	<i>Gerencia Emserpla, Control Interno, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>		

## 1. INTRODUCCIÓN

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 2022. 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.

A través de los formatos estandarizados para PQR'S, 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.

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.

## 2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de del Municipio de La Plata Huila. Emserpla ESP.

## 3. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN" y la normatividad expedida por el Gobierno Nacional, respecto a la atención eficaz y oportuna a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de La Plata.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

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 2022.

La información analizada corresponde al primer semestre de la vigencia 2022 (Enero a Junio).

## 4. METODOLOGIA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Jefe director de la Oficina de Facturación desarrolló las siguientes etapas:

- 1) Se solicitó, información y se evaluó la información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer

semestre de 2022 a la Oficina de PQR'S de Emserpla E.S.P, correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios, esta área se encuentra dividida, entre las peticiones y reclamaciones de los usuarios.

2) Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserpla E.S.P, el cual contiene las solicitudes de los usuarios de acuerdo a su clasificación.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo CONTROL BLOOD; la Información presentada por la oficina de atención al usuario que corresponde a las peticiones, que están a cargo de la Auxiliar Dioselina Vinasco y la información presentada por el área comercial que corresponde a la Reclamaciones también se solicitó base de datos del sistema de correspondencia, y datos de la información suministrada para las respectivas dependencias.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes, La primera parte correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia, que abarca **peticiones - reclamaciones** y una Segunda parte correspondiente a los radicados del área de correspondencia conforme a lo exigido normativamente.

#### 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN y/o MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022	Pacto por Colombia Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022
Resoluciones de la empresa	

#### 5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Emserpla ESP E.S.P. cuenta con numerosos mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

**ATENCIÓN PERSONAL:** El usuario puede presentar verbalmente una PQR'S a los centros de Atención al Usuario Oficina PQR'S ubicados en la Carrera 3 No. 2-04 Esquina.

Para este periodo se continuó con las medidas de protección establecidas por el Ministerio de salud para atender a los usuarios.

**Línea Telefónica:** La empresa cuenta con el PBX 8370029 extensiones 104, 105, 106 y 108 , las cuales son direccionados al personal para atención por parte del personal de la empresa encargados de las solicitudes presentadas por nuestros usuario. Se cuenta con una línea de Celular 3132222222 con whatsapp Para la atención de los usuarios.

**Ventanilla de Correspondencia:** En esta ventanilla se radican las solicitudes que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia que utiliza la empresa.

**Buzón de Sugerencias:** Los usuarios y/o suscriptores podrán dejar recomendaciones, Inquietudes en el buzón que se encuentra ubicado en la Carrera 3 No. 2-04 Esquina. ,las cuales serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación del servicio de la Empresa .

**Correo electrónico:** La recepción de PQR'S se realiza a través de los correos electrónicos secretariaemserplaesp@gmail.com y/o facturacion@emserpla.gov.co

**Página Web:** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos.

## 6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2022

### 6.1 Gestión PQRS de la Prestación de Servicios Públicos AAA.

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153:

**“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”**

En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Emserpla ESP, dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con una oficina de atención de PQR'S y diversos mecanismos de atención para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el primer semestre de la vigencia 2022, los cuales hacen parte de la información registrada en la documentación de la Empresa y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante el Sistema Único de Información -SUI.

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 rama de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por semestre se ha originado de la siguiente manera:

Para el primer semestre (enero – junio) de la vigencia 2022 se recibieron un total de **1028** PQRS, así:

### CAUSALES DEL ANEXO DE LA RESOLUCION REPORTE AL SUI

Tipo de	Código Grupo de la Causal	Código del Detalle.	Detalle de la Causal	DATOS MES				Servicio Afectado		
				1. Semestre	2. Semestre	TOTAL	%	Acu	Alc	Ase
PN	200	200	Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	-		-		-		

PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION

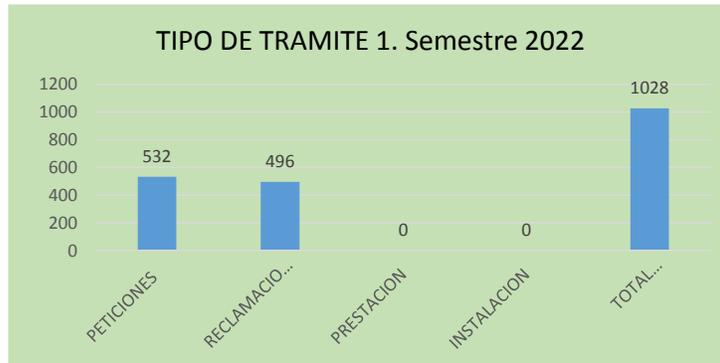
PN	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	5,00		5	1%	5		
PN			-		-		-		
PN	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y /o Usuarios	-		-		-		
PN	201.01	201.01 - Reposición Instalación y/o Cambio de Medidor	138,00		138	26%	138		
PN	201.02	201.02 - Traslado del medidor	7,00		7	1%	7		
PN	201.03	201.03 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor	26,00		26	5%	26		
PN	201.04	201.04 - Solicitud Usuarios Fraudulentos	1,00		1	0%	1		
PN	201.05	201.05 - Suspensión del Servicio a Solicita del Usuario	4,00		4	1%	4		
PN	201.06	201.06 - Solicitud Cambio de llave	26,00		26	5%	26		
PN	201.07	201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	5,00		5	1%	5		
PN	201.08	201.08 - Solicitud Alquiler Equipos Cortadora / Sondas/otros	-		-		-		
PN	201.09	201.09 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	122,00		122	23%	122		
PN	201.10	201.10 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo	-		-		-		
PN	201.11	201.11 - Solicitud Reparación Acometida Acueducto	64,00		64	12%	64		
PN	201.12	201.12 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	68,00		68	13%	68		
PN	201.13	201.13 -Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acue	20,00		20	4%	20		
PN	201.14	201.14 -Solicitud Rev. Redes Internas para Identificar fugas y/o	-		-		0		
PN	201.15	201.15 -Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (f	44,00		44	8%	44		
PN	201.16	201.16 -Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Agua	2,00		2	0%	2		
PN	201.17	201.17 - Solicitud Visita Técnica Derechos de Petición.			-				
PN	201.18	201.18 - Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de	-		-				-
PN	201.19	201.19 - Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección de	-		-				-
PN	201.20	201.20 - Solicitud Revisión Inconformidad por los Horarios de Re	-		-				
PN	201.21	201.21 - Solicitud Relacionadas con la Tarifa de Aprovechamient	-		-				
PN	201.22	201.22 - Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de RS	-		-		-		
PN			-		-				
		<b>Subtotal Peticiones no Contribuyen Reclamaciones</b>	<b>532,00</b>	<b>-</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>	<b>486</b>	<b>46</b>	<b>-</b>

F	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-		-		-		
F	102	102 - Inconformidad con el consumo	-		-		-		
F	102	102.01 - Consumo Alto	-		-		-		
F	102	102.02 - Por Fugas No Visibles	136,00		136	27%	136		
F	102	102.03 - Por Fugas Visibles	-		-		-		
F	102	102.04 - Por Lecturas Negativas	-		-		-		
F	102	102.05 - Error en la lectura	57,00		57	11%	57		
F	102	102.06 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobro por Promed	2,00		2	0%	2		
F	102	102.07 - Por Fugas provocadas en el Tanque elevado de la vivien	-		-		-		
F	102	102.08 - Por Fugas Provocadas en el Baño	-		-		-		
F	102	102.09 - Por Fugas Provocadas en la conexión del Medidor	-		-		-		
F	102	102.10 - Consumo es provocado por el usuario.	2,00		2	0%	2		
F	102	102.11 - Se Anulo Equivocadamente	3,00		3	1%	3		
F	103	103 - Cobros inoportunos	-		-		-		
F	105	105 - Cobros por servicios no prestados	-		-		-		
F	105	105.01 - Usuario no se le presta el servicio de Acueducto	-		-		-		
F	102	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	1,00		1	0%	1		
F	105	105.03 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	-		-		-		
F	106	106 - Datos generales incorrectos	-		-		-		
F	407	407 - Cobro múltiple y/o acumulado	-		-		-		
F	108	108 - Entrega inoportuna o no entrega de la factura	-		-		-		
F	109	109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	-		-		-		
F	109	109.01 - Por Cobros de Reconexión- Reinstalación del Servicio	-		-		-		
F	109	109.02 - Por Cobros de Conexión Acueducto	-		-		-		
F	109	109.03 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	-		-		-		
F	110	110 - Inconformidad con el Cambio o con el cobro del r	-		-		-		
F	111	111 - Cobro de cargos relacionados con Intereses de mc	-		-		-		

FACTURACION	F	111	111.01 - Por Cobros de Refinanciación	29,00		29	6%	29		
	F	111	111.02 - Por Descuento de Interés	4,00		4	1%	4		
	F		<b>112 - Subsidios y contribuciones</b>	-		-		-		
	F	113	113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autoriza	-		-		-		
	F		<b>114 - Descuento por predio desocupado</b>	-		-		-		
	F	114	114.01 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. A.A.A	-		-		-		
	F	114	114.02 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. A.A.	-		-		-		
	F	114	114.03 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. Aseo	71,00		71	14%			71
	F		<b>115 -Incumplimiento o negación del acuerdo de suspen</b>	-		-		-		
	F	115	115.01 Solicitud Cancelación de Acometida	-		-		-		
	F		<b>116 - Cobro por número de unidades independientes</b>	-		-		-		
	F		<b>117 - Estrato incorrecto</b>	-		-		-		
	F	117	117.01 Cambio de Estrato	-		-		-		
	F		<b>118 -Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, ofici</b>	-		-		-		
	F	118	118.01 Cambio de Usuario Comercial a Residencial	-		-		-		
	F		<b>119 - Tarifa incorrecta</b>	-		-		-		
	F		<b>120 - Cobros por promedio</b>	-		-		-		
	F	120	120.01 - El medidor se encontraba Tapado/Encerrado	-		-		-		
	F	120	120.02 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	91,00		91	18%	91		
	F	120	120.03 - Medidor Frenado se Procede a realizar limpieza	28,00		28	6%	28		
	F	120	120.04 - Medidor Mal Estado No Aplica Descuento	-		-		-		
	F		<b>121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro</b>	-		-		-		
	F		<b>122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es apl</b>	-		-		-		
	F	122	122.01 Se Aplica pago realizado por el usuario	70,00		70	14%	70		
	F		<b>123 - Solicitud de rompimiento de Solidaridad</b>	-		-		-		
	F		<b>124 - Cobro de revisiones</b>	-		-		-		
	F	124	124.01 - Por Cobros de Revisión /Reparaciones y/o Materiales	2,00		2	0%	2		
	F		<b>125 - Multiusuario del servicio de aseo</b>	-		-		-		
	F		<b>127 - Inconformidad por desviación significativa</b>	-		-		-		
	F	127	127.01 Se Cobro el promedio consumo en investigación	-		-		-		
	F		<b>129 - Cobro por Recuperación de consumos</b>	-		-		-		
	F	129	129.01 - Cobro de M3 por conexiones Fraudulentas	-		-		-		
F	129	129.02 - Por acumulación de Consumos.	-		-		-			
F		<b>131 - Inconformidad por cobros por normalización del s</b>	-		-		-			
F		<b>132 - Descuento por no recolección puerta a puerta</b>	-		-		-			
F		<b>133 - Cobro por reconexión no autorizada por la Empre</b>	-		-		-			
F		<b>Subtotal Reclamaciones Facturación</b>	496,00	-	496	100%	422	3	71	
PRESTACION	P	301	301 - Negación de la solicitud de suspensión	-		-		-		
	P	303	303- Interrupciones en la prestación del servicio	-		-		-		
	P	304	304 - Variaciones en las características del suministro o	-		-		-		
	P	305	305 - Negativa de prestación de un servicio especial	-		-		-		
	P	306	306 - No atención de condiciones de seguridad o riesgo	-		-		-		
	P	308	308 - Terminación del contrato	-		-		-		
	P	309	309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o s	-		-		-		
	P	310	310 - Frecuencias adicionales de barrido	-		-		-		
	P	311	311 - Frecuencias adicionales de recolección	-		-		-		
	P	312	312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no c	-		-		-		
	P	314	314 - Afectación ambiental	-		-		-		
	P	315	315 - Quejas administrativas	-		-		-		
	P	316	316 - Estado de la infraestructura	-		-		-		
	P	401	404 - Fallas en la conexión del servicio o conexión del s	-		-		-		
P	402	402 - No Conexión del Servicio	-		-		-			
		<b>Subtotal Peticiones por Prestación.</b>	-		-		-			
TOTAL PQR'S			-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL PQR'S			1.028,00	-	1.028	100%	908	49	71	
							88%	5%	7%	

TIPO DE TRAMITE	1. Semestre	2. Semestre	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	532		532	52%
RECLAMACIONES	496		496	48%
PRESTACION	-		-	-
INSTALACION	-		-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>	<b>1.028</b>	<b>-</b>	<b>1.028</b>	<b>100%</b>

Servicio Afectado		TIPO DE RESPUESTA	
1. Acueducto	908	Acced	1.025
2. Alcantarillado	49	No Ac	3
3. Aseo	71		
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>1.028</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.028</b>



De las 1028 PQR'S radicadas en el primer semestre de 2022 el 52% corresponde a peticiones, el 48% a reclamos, los otros tipos de no registraron atención. como se muestra en la siguiente gráfica.

### DATOS ESTADISTICOS DE LA OFICINA DE PQR'S AÑO 2021

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	91	82	84	85	88	84							514
Alcantarillado	6	37	11	13	13	11							91
Aseo	-	-	-	-	-	1							1
<b>Total Peticiones</b>	<b>97</b>	<b>119</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>101</b>	<b>96</b>							<b>606</b>
Acueducto	86	69	76	63	54	76							424
Alcantarillado	9	20	7	5	4	2							47
Aseo	24	16	21	12	11	10							94
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>119</b>	<b>105</b>	<b>104</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>88</b>							<b>565</b>
Acueducto	177	151	160	148	142	160							938
Alcantarillado	15	57	18	18	17	13							138
Aseo	24	16	21	12	11	11							95
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>216</b>	<b>224</b>	<b>199</b>	<b>178</b>	<b>170</b>	<b>184</b>							<b>1.171</b>

### DATOS AÑO 2022

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	86	80	91	75	66	88							486
Alcantarillado	8	10	20	2	4	2							46
Aseo	-	-	-	-	-	-							-
<b>Total Peticiones</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>111</b>	<b>77</b>	<b>70</b>	<b>90</b>							<b>532</b>
Acueducto	75	64	67	70	46	100							422
Alcantarillado	2	-	-	-	-	1							3
Aseo	11	8	16	8	19	9							71

<b>Total Reclamaciones</b>	<b>88</b>	<b>72</b>	<b>83</b>	<b>78</b>	<b>65</b>	<b>110</b>	-	-	-	-	-	-	<b>496</b>
Acueducto	161	144	158	145	112	188							908
Alcantarillado	10	10	20	2	4	3							49
Aseo	11	8	16	8	19	9							71
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>182</b>	<b>162</b>	<b>194</b>	<b>155</b>	<b>135</b>	<b>200</b>	-	-	-	-	-	-	<b>1.028</b>

### VARIACION DE LOS TIPOS DE TRAMITES 2021-2020

VARIACION EN RECL	-3,09	-24,37	16,84	-21,43	-30,69	-6,25							-12,21
VARIACION TOTAL P	-26,05	-31,43	-20,19	-2,50	-5,80	25,00							-12,21
TOTAL ATENDIDAS	-15,74	-27,68	-2,51	-12,92	-20,59	8,70							-12,21

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 junio 30 del 2021 se contaba con 8.735 suscriptores y de 01 Enero a Junio 30 de 2022 9.126 , incrementándose 391 Usuarios con la legalización de derechos de conexión. Logrando evidenciar un incremento de usuarios para la vigencia 2022.
- De Enero a Junio se refleja un total de 1171 PQR'S, por acueducto 938, alcantarillado 49 y aseo 71, de las cuales, la mayor representación esta en Acueducto.
- Con respecto a las **"Peticones"** atendidas por Emserpla la mas significativa corresponde a la solicitud de conexión de Servicio con un porcentaje del 23% 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 26% 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 12% y daños en la red principal con un 13% todas estas atendidas en el mayor tiempo posible, 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 una disminución favorable para la empresa, esta variación se ve reflejada en un **-12.21%**. Indicando que fueron favorables los mecanismos y/o actividades realizadas con los lectores que para fortalecer los procesos de toma de lecturas y entrega de facturas capacitaciones al personal que realiza la toma de lectura, y personal vinculado al área administrativa. El caso mas significativo en la reclamaciones 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 27% respecto a las 496 registradas, error en la toma de la lectura el cual corresponde al 11% ; la causal por cambio de medidor y

los relacionados con el medidor frenado, aumentaron y representan un 18% 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, la causal por aplicación de pagos no realizados corresponde al 14%, esto se debe a que realizan los pagos y no los reportan en el momento de hacer los pagos omiten incluir la referencia para poder cruzar los pagos, en la causal de vivienda deshabitada corresponde al 16% .

En el primer semestre del año 2022 se registran en el primer semestre un total de 1128 casos, con una variación de disminución del -12.21 con respecto a las del año 2021 de las Peticiones y reclamaciones que se atendieron en el menor tiempo posible y logrando la satisfacción de los usuarios. 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.

En términos generales el análisis al primer semestre de las PQRS, permite identificar las causas mas relevantes de acuerdo a los índices de peticiones y/o reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual con el fin de disminuir las peticiones y relaciones en el 2 semestre del 2022.

#### PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

Tipo de Tramite por Servicio	Petición	Reclamo	R. Reposición Subsidio de Apelación	Queja	Recurso de reposición	Total	%
Acueducto	486	422				908	88%
Aseo	46	3				49	5%
Alcantarillado	-	71				71	7%
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>496</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.028</b>	<b>100%</b>

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando acueducto el 88% de alcantarillado 5%; y de Aseo un 7% sin embargo hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno, para efectos de reporte al SUI.

#### PQR'S POR CANAL DE COMUNICACIÓN

Tipo de Tramite por Canal	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
Correo													-	0%
Verbal	182	162	194	155	135	200	-	-	-	-	-	-	1.028	100%
Teléfono													-	0%
Escrita													-	0%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>162</b>	<b>194</b>	<b>155</b>	<b>135</b>	<b>200</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.028</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el 100% de las PQRS fueron recibidas presencialmente.

De acuerdo a la información suministrada por el área de Secretaria acerca de la correspondencia, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allegada.

La información presentada a continuación corresponde a la información presentada por la auxiliar administrativa del área de secretaría, sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2022 y con base en la actualización de los radicados que por correspondencia están asignados a la Gerencia y son re direccionados a las áreas correspondientes según la planilla de la secretaría de la Gerencia.

DEPENDENCIA	No.	No. Rta
Gerencia	44	
Área Operática	68	
Área Jurídica	23	
Pagaduría	15	
Contratación	27	
Facturación	64	
Area de servicios	44	
Ambiental	56	
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>0</b>

#### CLASIFICION DE LA CORRESPONDENCIA

MESES	DERECHO DE PETICION	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACION	INFORMATIVO	ANULADO	TOTAL	%
ENE	13	1	3	10		27	
FEB.	29	5	8	29	6	77	
MAR.	25	4	1	39		69	
ABR.	10	6	3	25		44	
MAY.	22	2	4	36		64	
JUN.	20	1	5	34		60	
JUL.						-	
AGO.						-	
SEP.						-	
OCT.						-	
NOV.						-	
DEC						-	
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>173</b>	<b>6</b>	<b>341</b>	

#### CLASIFICION DE LA CORRESPONDENCIA POR SERVICIO

MESES	Derecho de Peticion	Queja	Solicitud de infoamcion	Informativo	Anulado	TOTAL	%
Acueducto	46	9	3	18		76	
Aseo	20	5	4	8		37	
Alcantarillado	31	4	3	10		48	
AAA	19	1	4	11		35	
N/A	3	-	10	126	6	145	
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>173</b>	<b>6</b>	<b>341</b>	

#### CORRESPONDENCIA POR CANAL DE COMUNICACIÓN

Tipo de Tramite por Canal	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
---------------------------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	---

Correo	10	31	22	15	36	27								10,00	23%
Web	1	5	3	-	2	6	-	-	-	-	-	-	-	17,00	40%
Teléfono														-	0%
Escrita	16	38	46	29	28	26								16,00	37%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>44</b>	<b>66</b>	<b>59</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>43</b>	<b>100%</b>

Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para el área Operativa con un 20%, seguido de Área de facturación 19%, área ambiental 16%, área de servicios y gerencia con un 13%, área contratación 8%, área jurídica 7%. Cabe aclarar que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Durante el primer semestre 2022 se radicaron por el área de secretaría 341 oficios, a los cuales se les dio el trámite correspondiente.

Implementar mejoras continuas en las dependencias de la entidad a efectos de mejorar los tiempos de atención a los usuarios.

Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, ya sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y/o suscriptores ante la empresa y así dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y demás normatividad aplicable.

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: