INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE LA VIGENCIA 2024

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA "EMSERPLA E.S.P"

LA PLATA – HUILA
ENERO 2025

INTRODUCCION

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 a la vigencia 2024. 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.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "plan anticorrupción y de atención al ciudadano" adoptado por la Entidad para la vigencia 2024 mediante la resolución No. 007 de enero 23 de 2024, que contempla dentro de componente de racionalización de trámites el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, atendidas por los diferentes canales de comunicación de la Empresa de Servicios públicos del Municipio de La Plata H.

ALCANCE

El presente informe, mediante el seguimiento al proceso de las PQRS, refleja la oportunidad, efectividad, seguimiento y cumplimiento de la normatividad vigente, con las inquietudes de los usuarios, a través de la base consolidada que se tiene en la oficina de PQRSF, oficina de facturación y recaudo con las reclamaciones atendidas, secretaría con la atención a través de la correspondencia, y las peticiones realizadas a través de la página
Web de la Entidad.

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.

METODOLOGIA

Para realizar el presente informe se solicitaron y verificaron las bases de datos en las oficinas de PQRSF, facturación y recaudo, y secretaría, las carpetas donde reposa la información, entre otros.

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.

NORMATIVIDAD APLICABLE

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 2294 de 2023	"Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2024- 2026 "Colombia potencia mundial de la vida".
Decreto 491 de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Resoluciones de la empresa	Resoluc. 007 de enero 23/2024 adopción plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la Entidad con la correspondiente matriz de riesgos de corrupción. Resolución 008 de enero 23/2024 que adopta el plan de acción Institucional para la vigencia 2024 de acuerdo al DR.612 de 2018

Toda la información recibida a través de PQRSF, y derechos de petición radicadas en la Empresa de Servicios Públicos de La Plata Huila se presenta a continuación.

Responsable Oficina de PQR'S: Peticiones : Dioselina Vinasco

Responsable Dependencia de Secretaria : Mónica Yulieth Nequipo Andrade

Responsable Dependencia de Facturación: Nancy Yasnó Cortés

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 presencial: 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

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 3184665548 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 secretaria@emserpla.gov.co 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.

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2024

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 indica:

"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 del Área Comercial Oficina Facturación, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de la vigencia 2024, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo CONTROLBLOOD y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante el Sistema Único de Información -SUI

Para la vigencia 2024 se recibieron un total de: **2717 PQRSF**

1. PETICIONES	**1.357**
2. RECLAMACIONES	**1.360**
3. CORRESPONDENCIA	
TOTAL PQR'S	**2.717**

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. Para tema de control e indicadores la empresa las clasifica a un sector dependiendo la causal

INDICADORES	Ene	Feb.	Mar.	Apr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
0. Peticiones	102	120	97	113	149	95	120	138	120	113	110	80	1.357
1. Reclamación	89	127	124	114	134	114	146	143	102	106	96	65	1.360
2. Quejas													-
4. Recurso de Repo													-
5. Recurso de Repo													-
													2.717

De las 2.717 PQR'S radicadas en el periodo enero a diciembre de 2024 el 50.00 % corresponde a peticiones, el 50.00% a reclamos, el 0% a quejas, el 0% a recursos de reposición y subsidiario de apelación, y el 0% a recursos de reposición; como se muestra en la siguiente gráfica.

PETICIONES

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQR´S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, 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.

Para el periodo: De la vigencia 2024 se recibieron un total de: 1357 Peticiones

CAUSALES DEL ANEXO DE LA RESOLUCION REPORTE AL SUI PETICIONES

Tipo de Causal SUI Interno	Código Grupo de la Causal	CODIGO DE L	Detalle de la Causal	1 TRIMESTRE	2. TRIMESTRE	3. TRIMESTRE	4. TRIMESTRE	TOTAL	%
	PN	200	**200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos**	-	-	-	-	-	
	PN	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	22	9	16	15	62	5%
	PN	201	**201 - Peticiones de los Suscriptores y /o Usuarios**	-	-	-	-	-	
	PN	201.01	201.01 - Reposición Instalación y/o Cambio de Medidor	104	115	113	73	405	33%
PETICIONES	PN	201.02	201.02 - Traslado del medidor	4	3	3	2	12	1%
	PN	201.03	201.03 - Revision Medidor -Desfrenar	1	3	3	1	8	1%
	PN	201.04	201.04 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medido	14	21	24	16	75	6%
	PN	201.05	201.05 - Solicitud Usuarios Fraudulentos	1	-	-	1	2	0%
	PN	201.06	201.06 - Suspensión del Servicio a Solicita del Usuario	4	4	3	2	13	1%
	PN	201.07	201.07 - Solicitud Cambio de llave	10	17	21	16	64	5%
	PN	201.08	201.08 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	9	16	8	7	40	3%
	PN	201.09	201.09 - Solicitud Alquiler Equipos Cortadora / Sondas/otros	-	-	-	-	-	
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	44	77	68	65	254	21%
	PN	201.11	201.11 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo	-	-	-	-	-	
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	33	45	38	37	153	13%
	PN	201.14	201.14 -Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acu	10	3	5	4	22	2%
	PN	201.15	201.15 -Solicitud Rev. Redes Internas para Identificar fugas y/o	-	-	-	-	-	
	PN	201.16	201.16 -Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado	12	11	8	12	43	4%
	PN	201.17	201.17 -Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Agu	2	-	2	3	7	1%
	PN	201.18	201.18 -Solicitud Reposicion Tapa de Alcantarillado	2	4	1	2	9	1%
	PN	201.19	201.19 - Solicitud Visita Técnica Por Oifcio cla- Derechos de Pet	-	-	-	-	-	
	PN	201.20	201.20 - Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de	9	3	3	2	17	1%
PETICIONES	PN	201.21	201.21 - Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección d	7	2	7	10	26	2%
	PN	201.22	201.22 - Solicitud Revisión Inconformidad por los Horarios de F	-	-	-	-	-	
	PN	201.23	201.23 - Solicitud Relacionadas con la Tarifa de Aprovechamier	1	-	-	-	1	0%
	PN	201.24	201.24 - Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de R	-	2	5	-	7	1%
			Subtotal Peticiones	289	335	328	268	1.220	100%

De las 1357 Peticiones radicadas en la vigencia de 2024, el caso más relevante corresponde al cambio de medidores, benéfico para la empresa. A diciembre todas las peticiones fueron atendidas y solucionadas. De los ítems el caso más relevante corresponde al 23% por reposición y cambio de medidor, y los derechos de conexión con un 23% seguidamente de las reparaciones de acometidas de acueducto con un 12%.

DATOS ESTADISTICOS PETICIONES 2024

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	83	111	92	101	141	93	112	128	112	101	100	73	1.247
Alcantarillado	10	5	1	9	4	2	4	4	3	6	8	3	59
Aseo	9	4	4	3	4	-	4	6	5	6	2	4	51
Total Peticiones	97	119	95	98	101	96	98	115	88	230	105	67	1.357

DATOS ESTADISTICOS PETICIONES AÑO 2023

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	80	130	143	126	143	99	119	134	123	100	234	78	1.509
Alcantarillado	10	11	14	5	6	6	9	8	5	13	9	4	100
Aseo	9	4	3	5	5	2	2	7	8	3	5	1	54
Total Peticiones	99	145	160	136	154	107	130	149	136	116	248	83	1.663

VARIACION EN LAS PETICIONES 2024-2023

Acueducto	3.00	-19.00	-51.00	-25.00	-2.00	-6.00	-7.00	-6.00	-11.00	1.00	-134.00	-5.00	-262.00
Alcantarillado	0.00	-6.00	-13.00	4.00	-2.00	-4.00	-5.00	-4.00	-2.00	-7.00	-1.00	-1.00	-41.00
Aseo	0.00	0.00	1.00	-2.00	-1.00	-2.00	2.00	-1.00	-3.00	3.00	-3.00	3.00	-3.00
Total	-2.00	-26.00	-65.00	-38.00	-53.00	-11.00	-32.00	-34.00	-48.00	114.00	-143.00	-16.00	-306.00

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

• Con respecto a las "Peticiones" atendidas por Emserpla a nuestros usuarios, en los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, constatamos que en la vigencia de año 2024 en el registro del área de "PQR`S" hemos tenido un disminución de 306 casos por peticiones en comparación al año 2023. En la vigencia 2023 se registraron 1663, casos y para la vigencia 2024 total de 1357.

• De manera que podemos analizar detalladamente en el reporte que los ítems con los caso más relevantes corresponden al 30% por reposición y cambio de medidor, seguidamente hace relevancia la solicitud de prestación del servicio Conexión AAA con un 19% dato representativo para Emserpla ya que nos indica la ampliación y cobertura en servicio va en aumento.

• Otro dato a tener en cuenta es que se refleja un aumento del 11% en el ítem Solicitud Reparación Acometida Acueducto.

RECLAMACIONES

CAUSALES DEL ANEXO DE LA RESOLUCION REPORTE AL SUI RECLAMACIONES

CAUSAL	COD. DE LA CAUSAL	COD. DE LA CAUSAL Interna	Detalle de la Causal	1. TRIMESTRE	2. TRIMESTRE	3. TRIMESTRE	4. TRIMESTRE	TOTAL	%
F	101	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-	-	-	-	-	
F	102	102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	-	-	0%
		102.01	102.01 - Consumo Alto	6	2	-	1	9	1%
		102.02	102.02 - Por Fugas No Visibles	82	50	62	43	237	17%
		102.03	102.03 - Por Fugas Visibles	5	7	4	1	17	1%
		102.04	102.04 - Por Lecturas Negativas	-	-	-	-	-	0%
		102.05	102.05 - Error en la lectura	44	79	71	45	239	18%
		102.06	102.06 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobro por Promedi	18	16	29	28	91	7%
		102.07	102.07 - Por Fugas provocadas en el Tanque elevado de la vivie	1	-	-	-	1	0%
		102.08	102.08 - Por Fugas Provocadas en el Baño	-	-	-	-	-	0%
		102.09	102.09 - Por Fugas Provocadas en la conexión del Medidor	-	-	-	-	-	0%
		102.10	102.10 - Consumo es provocado por el usuario.	21	39	40	25	125	9%
		102.11	102.11 - Presente Aire en la Tuberia	-	-	-	-	-	0%
		102.12	102.12 - No se tomo la Lectura en el proceso de lec.	-	-	-	-	-	0%
		102.13	102.13 - Consumo en Investigacion.	-	-	-	-	-	0%
		102.14	102.14 - Relacionado con consumos Promedios	-	-	-	-	-	0%
		102.15	102.15 - Se Anulo Equivocadamente	-	2	4	-	6	0%
F	103	103	103 - Cobros inoportunos	-	-	-	-	-	0%
F	105	105	105 - Cobros por servicios no prestados	-	-	-	-	-	0%
		105.01	105.01 - Usuario no se le presta el Servicio de Acueducto	-	2	2	-	4	0%
		102.02	105.02 - Usuario no se le presta el Servicio de Alcantarillado	-	-	1	-	1	0%
		105.03	105.03 - Usuario no se le presta el Servicio de Aseo	-	7	-	-	7	1%
F	106	106	106 - Datos generales incorrectos	-	-	-	-	-	0%
F	108	108	108 - Entrega inoportuna o no entrega de la factura	-	-	-	-	-	0%
F	109	109	109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	-	-	-	-	-	0%
		109.01	109.01 - Por Cobros de Reconexión- Corte del Servicio	1	3	1	3	8	1%
		109.02	109.02 - Por Cobros de Conexión Acueducto	-	-	-	-	-	0%
		109.03	109.03 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado	-	-	-	-	-	0%
F	110	110	110 - Inconformidad con el Camb1o o con el cobro del medidor	-	-	-	-	-	0%
F	111	111	111 - Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora. refina	-	-	-	-	-	0%
		111.01	111.01 - Por Cobros de Refinanciación	4	6	2	4	16	1%
		111.02	111.02 - Por Descuento de Interés	1	-	1	-	2	0%
		111.03	111.03 - Acuerdos de Pago	-	-	-	-	-	0%
F	112	112	112 - Subsidios y contribuciones	-	-	-	-	-	0%
F	113	113	113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizac	-	-	-	-	-	0%

F	114	114	114 - Descuento por predio desocupado	-	-	-	-	-	0%
		114.01	114.01 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. A.A.A	39	29	53	36	157	12%
		114.02	114.02 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. A.A.	3	1	1	-	5	0%
		114.03	114.03 - Vivienda Deshabitada Afecta ser. A (Aseo)	1	4	4	3	12	1%
F	115	115	115 -Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del	-	-	-	-	-	0%
		115.01	115.01 - Solicitud Cancelación de Acometida	-	-	-	1	1	0%
F	116	116	116 - Cobro por número de unidades independientes	-	-	-	-	-	0%
		116.01	116.01 - Desacuerdo con el número de unidades independient	-	-	-	2	2	0%
F	117	117	117 - Estrato incorrecto	-	-	-	-	-	0%
		117.01	118.01 - Cambio de Usuario Comercial a Residencial	3	-	-	-	3	0%
F	118	118	118 -Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	-	-	-	-	-	0%
		118.01	118.01 Cambio de Usuario Comercial a Residencial	-	-	2	-	2	0%
F	119	119	119 - Tarifa incorrecta	-	-	-	-	-	0%
		120	120 - Cobros por promedio	-	-	-	-	-	0%
F	120	120.01	120.01 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	-	-	-	-	-	0%
		120.01	120.01 - Por Cambio de Medidor (Dañado/frenado/ilegible)	30	103	96	60	289	21%
		120.02	120.02 - El medidor se encontraba Tapado/Encerrado	70	2	4	-	76	6%
		120.03	120.03 - Medidor Frenado se Procede a realizar limpieza	3	2	2	8	15	1%
		120.04	120.04 - Medidor Mal Estado No Aplica Descuento	1	-	1	-	2	0%
		120.04	120.05 - Medidor en Mal estado	-	-	1	-	1	0%
F	121	121	121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	-	-	-	-	-	0%
F	122	122	122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por	-	-	-	-	-	0%
		122.01	122.01 Se Aplica pago realizado por el usuario	7	6	10	5	28	2%
F	123	123	123 - Solicitud de rompimiento de Solidaridad	-	-	-	-	-	0%
F	124	124	124 - Cobro de revisiones	-	-	-	-	-	0%
		124.01	124.01 - Por Cobros de Revisión /Reparaciones y/o Materiales	-	2	-	2	4	0%
F	125	125	125 - Multiusuario del servicio de aseo	-	-	-	-	-	0%
F	127	127	127 - Inconformidad por desviación significativa	-	-	-	-	-	0%
		127.01	127.01 Se Cobro el promedio consumo en investigación	-	-	-	-	-	0%
F	129	129	129 - Cobro por Recuperación de consumos	-	-	-	-	-	0%
		129.01	129.01 - Cobro de M3 por conexiones Fraudulentas	-	-	-	-	-	0%
		129.02	129.02 - Por acumulación de Consumos.	-	-	-	-	-	0%
F	131	131	131 - Inconformidad por cobros por normalización del servicio	-	-	-	-	-	0%
F	132	132	132 - Descuento por no recolección puerta a puerta	-	-	-	-	-	0%
F	133	133	133 - Cobro por reconexión no autorizada por la Empresa	-	-	-	-	-	0%
			TOTAL RECLAMACIONES	340	362	391	267	1.360	100%

Este informe presenta un análisis de las reclamaciones recibidas por la empresa de servicios públicos durante el año. Se busca identificar las principales causales de insatisfacción y proponer mejoras en el servicio al cliente. Los datos se recopilaron a través de formularios de reclamación y atención al cliente. El análisis abarca el período de enero a diciembre de la vigencia 2024.

El total de reclamaciones registradas durante el año fue de 1,360. Las principales causales de insatisfacción se relacionan con el consumo (239 casos) y los errores en la lectura (239 casos), lo que sugiere la necesidad de mejorar la precisión en la medición y la atención al cliente.

En la tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios y su clasificación de acuerdo a la causal. Para La vigencia 2024 se presentaron un total de 1360 reclamaciones, de las cuales 1053 corresponden a Acueducto 126 para alcantarillado y 181 para el servicio del Aseo**.**

DATOS ESTADISTICOS RECLAMACIONES 2024

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	72	103	101	93	103	86	102	112	78	85	73	45	1.053
Alcantarillado	3	9	9	8	16	15	20	16	5	7	11	7	126
Aseo	14	15	14	13	15	13	24	15	19	14	12	13	181
Total Peticiones	**89**	**127**	**124**	**114**	**134**	**114**	**146**	**143**	**102**	**75**	**55**	**66**	**1.360**

DATOS ESTADISTICOS RECLAMACIONES AÑO 2023

Servicio	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Acueducto	61	88	94	96	111	84	88	84	116	87	72	44	1.025
Alcantarillado	2	21	11	7	8	2	2	7	20	30	10	8	128
Aseo	11	12	11	10	6	1	8	10	10	8	16	4	107
Total Peticiones	**74**	**121**	**116**	**113**	**125**	**87**	**98**	**101**	**146**	**125**	**98**	**56**	**1.260**

VARIACION EN LA RECLAMACIONES 2024-2023

Acueducto	11.00	15.00	7.00	-3.00	-8.00	2.00	14.00	28.00	-38.00	-2.00	1.00	1.00	28.00
Alcantarillado	1.00	-12.00	-2.00	1.00	8.00	13.00	18.00	9.00	-15.00	-23.00	1.00	-1.00	-2.00
Aseo	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	12.00	16.00	5.00	9.00	6.00	-4.00	9.00	74.00
Total	15.00	6.00	8.00	1.00	9.00	27.00	48.00	42.00	-44.00	-50.00	-43.00	10.00	100.00

• El caso más 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 uno de los índices más alto de la reclamaciones en un 17% respecto a las 1360 registradas, error en la toma de la lectura el cual corresponde al 18%,; la causal por cambio de medidor y los relacionados con el medidor frenado, aumentaron y representan un 21% 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

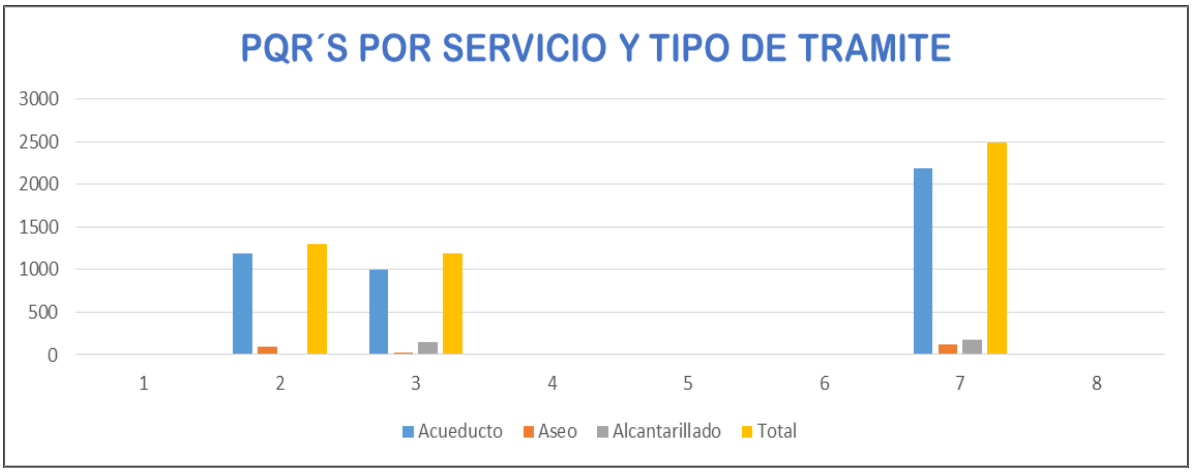
en el indicador de micro medición, la causal por aplicación de pagos no realizados corresponde al 2%, esto se debe a que realizan los pagos y no registran correctamente la referencia, en la causal de vivienda deshabitada corresponde al 12%.

• Con respecto a las "Reclamaciones" presentadas por los usuarios y comparadas con el año anterior se refleja un aumento desfavorable para la empresa, esta variación se ve reflejada en un 10%. Indicando que se deben evaluar 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 análisis de las reclamaciones revela áreas críticas que requieren atención inmediata, especialmente en lo que respecta a la lectura de medidores y la atención a problemas de fugas. La alta cantidad de reclamaciones sugiere que hay margen para mejorar la satisfacción del cliente.

TOTAL PQRSF REGISTRADAS

PQR´S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO										
Tipo de Tramite por Servicio	Petición	Reclamo	Rec. Rep. Sub. de Apelación	Queja	Recurso de Rep.	Total	%	USUARIOS	% PETICION	% RECLAMACION
Acueducto	1.186	1.001				2.187	88%	9.736	1%	1%
Aseo	94	27				121	68%	9.479	0%	0%
Alcantarillado	20	157				177	7%	9.791	0%	0%
Total	**1.300**	**1.185**	**-**	**-**	**-**	**2.485**	**100%**	9.894	1%	1%



CAUSALES DE LAS PQR´S	2024	2023	VARIACION
PETICIONES	1.357	1.663	-306.00
FACTURACION (RECLAMACIONES)	1.360	1.260	100.00
PRESTACION			
TOTAL PQR´S	2.717	2.923	0.93

PQR´S POR CANAL DE COMUNICACIÓN				
Tipo de Tramite por Canal	PETI.	RECL.	TOTAL	%
1. PERSONAL	1.280	1.336	2.616	96%
2. ESCRITO	48	23	71	3%
3. TELEFONICA	16	1	17	1%
4. CORREO	-	-	-	0%
5. PAGINA WEB	13	-	13	0%
TOTAL	1.357	1.360	2.717	100%

En esta sección se analizarán los datos de suscriptores, la atención a las peticiones, reclamaciones y el tiempo de respuesta para proporcionar una visión completa sobre la gestión de PQR'S en la empresa de servicios públicos.

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRS, representando acueducto el 88% de alcantarillado 68%; y de Aseo un 7% ,En el caso de las reclamaciones hay que tener presente que muchas de las casuales son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno, para efectos de reporte al SUI.

Para la vigencia del año 2024 se registran en la causal de PQR´S un total de 2,717 Registros, clasificadas en peticiones un total de 1,357, en reclamaciones un total de 1,360, con una variación de aumento del 0,933% con respecto a las del año 2023. Todas las PQR´S, se atendieron en el menor tiempo posible y logrando la satisfacción de los usuarios.

El porcentaje de reclamaciones en relación con el total de suscriptores se mantiene constante en 1% durante todo el año, lo que sugiere que la cantidad de reclamaciones es relativamente estable en comparación con el número de suscriptores.

El medio por el cual los usuarios realizan las PQR'S lo realizan de manera personal con un 96% y escrito el 3% por teléfono el 1%. Aunque se encuentre habilitado el link para realizar las PQR'S este canal es poco utilizado por los usuarios.

GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

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 secretaria, sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2024 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.

ASIGNACION DE CORRESPONDENCIA POR AREAS							
DEPENDENCIA	1. TRIM.	2. TRIM.	3. TRIM.	4. TRIM.	TOTAL	% Trimestre	%
Gerencia	21	16	24	17	78	15%	15%
Área Operática	8	9	17	13	47	11%	9%
Área Jurídica	8	9	15	10	42	9%	8%
Pagaduría	10	5	12	5	32	8%	6%
Contratación	-	-	-	1	1	0%	0%
Facturación	39	32	41	21	133	26%	25%
Área de servicios	9	14	20	7	50	13%	0
Ambiental	28	40	31	41	140	19%	27%
TOTAL	**123**	**125**	**160**	**115**	**523**	**100%**	**100%**

Como se puede evidenciar durante la vigencia 2024, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para el Área de Facturación con un 26%, seguido de Área Ambiental 19%, Gerencia con un 15%, Área Operativa con un 9%, Cabe aclara que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

CLASIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA							
MESES	DERECHO DE PETICION	QUEJA	INFORMATIVO	TUTELA	ANULADO	TOTAL	%
ENE	27	-	4	2	1	34	7%
FEB.	28	-	10	0		38	7%
MAR.	25	-	26	0		51	10%
ABR.	33	1	25	0		59	11%
MAY.	29	-	19	1		49	9%
JUN.	10	-	7	0		17	3%
JUL.	43	-	19	0		62	12%
AGO.	26	-	23	0		49	9%
SEP.	32	-	16	1		49	9%
OCT.	33	-	22			55	11%
NOV.	27	-	0	18	1	46	9%
DEC	12	-	0	2		14	3%
Total	**325**	**1**	**171**	**24**	**2**	**523**	**100%**

El mes que más correspondencia se ha radicado corresponde a Julio, el cual alcanza un 12% para un total de 62 Oficios radicados de los 523 que se tienen registrados durante la vigencia 2024 a corte de 31 de diciembre de 2024.

CLASIFICCION DE LA CORRESPONDENCIA POR SERVICIO PARA LA VIGENCIA							
MESES	DERECHO DE PETICION	QUEJA	INFORMATIVO	TUTELA	ANULADO	TOTAL	%
Acueducto	204	1	113	3	0	321	61%
Aseo	56	-	47	0	0	103	20%
Alcantarillado	56	-	30	1	0	87	17%
AAA	10	-	0	0	0	10	2%
N/A	-	-	0	0	2	2	0%
Total	**326**	**1**	**190**	**4**	**2**	**523**	**100%**

EL servicio que más afectación tiene con respecto a la correspondencia es el servicio de Acueducto, con respecto a los otros servicios de alcantarillado y aseo, la correspondencia por el ítem de informativo alcanza el 61% de los radicados.

CORRESPONDENCIA POR CANAL DE COMUNICACIÓN														
Tipo de Tramite por Canal	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
1. PERSONAL	19	24	25	38	31	8	31	22	15	29	28	10	280	54%
2. ESCRITO													-	0%
3. TELEFONICA													-	0%
4. CORREO	14	14	26	20	18	10	31	27	33	26	17	4	240	46%
5. PAGINA WEB				1									1	0%
Total	33	38	51	59	49	18	62	49	48	55	45	14	521	100%

Durante la vigencia 2024 se radicaron por el área de secretaria 523 oficios, a los cuales se les dio el trámite correspondiente. Y el canal por medial del cual los usuarios realizan sus solicitudes es escrita con un 54%, seguido del canal de Email con un 46%.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Capacitar al personal para la correcta gestión y trámite de respuestas a las PQRSF y uso de lenguaje claro en la atención.

Continuar implementando estrategias con las dependencias, a efectos de cumplir oportunamente con los tiempos de respuestas y
atención a los usuarios.

Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios.

Capacitar al personal para la correcta gestión y trámite de respuestas a las PQRSF y uso de lenguaje claro en la atención.

Implementar Propuestas para mejorar la atención al cliente y la resolución de reclamaciones.

Sugerencias para comunicarse proactivamente con los clientes sobre cambios o mejoras en el servicio.

Implementar un programa de capacitación para mejorar la exactitud en la lectura de medidores.

Establecer un canal de comunicación más efectivo para resolver reclamaciones en tiempo real.

Con las PQRSF realizadas a través de la página web, se debe mejorar en la trazabilidad para evaluar con el usuario la atención brindada y solución entregada.

ANDRES EDUARDO HERNANDEZ TEJADA
Gerente

Apoyo: Maritza M. Falla Yasnó
Apoyo MECI- Calidad