

	SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
	INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión 01 Pagina 1 de 1
PRIMER TRIMESTRE.		
Responsable Oficina de PQR'S: Peticiones	Dioselina Vinasco Diaz	PERIODO EVALUADO: 01 de ENERO a 31 de MARZO 2025

6.1.1 PETICIONES

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de oficina de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF de la Empresa de Servicios Públicos de La Plata Huila- EMSEERPLA E.S.P, durante el **primer trimestre** de la vigencia 2025, 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.

Para el primer trimestre (Enero –marzo) de la vigencia 2025 se recibieron un total de **303** PQRSF, así:

CAUSALES DEL ANEXO DE LA RESOLUCION REPORTE AL SUI PETICIONES

Tipo de Causal SUI Interno	Código Grupo de la Causal	Código del Detalle.	Detalle de la Causal	DATOS MES				TOTAL	%	Servicio Afectado		
				A Marzo	de Marzo a Junio	de Julio a Sep.	de Sep. a Dic.			Acu	Aic	Ase
PETICIONES	PN	200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos					-		-		
	PN	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	17				17	6%	17		
	PN	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y /o Usuarios					-		-		
	PN	201.01	201.01 - Reposición Instalación y/o Cambio de Medidor	58				58	19%	58		
	PN	201.02	201.02 - Traslado del medidor	5				5	2%	5		
	PN	201.03	201.03 - Revisión Medidor -Des frenar	5				5	2%	5		
	PN	201.04	201.04 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor	20				20	7%	20		
	PN	201.05	201.05 - Solicitud Usuarios Fraudulentos					-	0%	-		
	PN	201.06	201.06 - Suspensión del Servicio a Solicita del Usuario	2				2	1%	2		
	PN	201.07	201.07 - Solicitud Cambio de llave	11				11	4%	11		
	PN	201.08	201.08 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	7				7	2%	7		
	PN	201.09	201.09 - Solicitud Alquiler Equipos Cortadora / Sondas/otros					-		-		
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	53				53	17%	53		
	PN	201.11	201.11 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo					-		-		
	PN	201.12	201.12 - Solicitud Reparación Acometida Acueducto	35				35	12%	35		
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	43				43	14%	43		
	PN	201.14	201.14 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	8				8	3%	8		
	PN	201.15	201.15 - Solicitud Rev. Redes Internas para Identificar fugas y/o Filtración					-		-		
	PN	201.16	201.16 - Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	17				17	6%	17		
	PN	201.17	201.17 - Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvias					-	0%	-		
	PN	201.18	201.18 - Solicitud Reposición Tapa de Alcantarillado	4				4	1%	4		
	PN	201.19	201.19 - Solicitud Visita Técnica Por Oficio cla- Derechos de Petición.					-		-		
	PN	201.20	201.20 - Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de Calles					-	0%	-		
	PN	201.21	201.21 - Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección de Residuos Solidos	17				17	6%	17		17
PN	201.22	201.22 - Solicitud Revisión Inconformidad por los Horarios de Recolección de RS					-		-			
PN	201.23	201.23 - Solicitud Relacionadas con la Tarifa de Aprovechamiento o Ruta Selec.					-	0%	-			
PN	201.24	201.24 - Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de RS	1				1	0%	1		1	
			Subtotal Peticiones	303				303	100%	264	21	18
								-	0%			

De las 303 Peticiones radicadas en la vigencia de 2025, el caso mas relevante corresponde al cambio de medidores, benéfico para la empresa. A marzo del presente año todas las peticiones fueron atendidas y solucionadas. De los items el caso más relevante corresponde al 19% por reposición y cambio de medidor, seguidamente derecho de conexiones con un 17% reflejando un crecimiento positivo en los usuarios,y las fugas en redes principales con un 14%.

DATOS ESTADISTICOS PETICIONES 2024

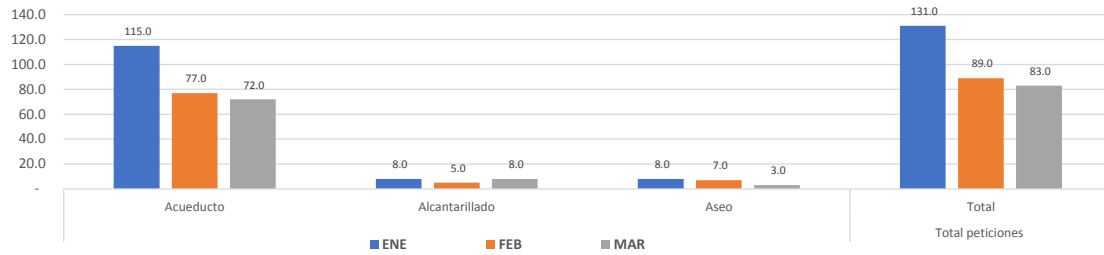
Servicio	ENE	FEB.	MAR.									TOTAL
Acueducto	83	111	92									286
Alcantarillado	10	5	1									16
Aseo	9	4	4									17
Total Peticiones	102	120	97									319

DATOS ESTADISTICOS PETICIONES 2025

Servicio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acueducto	115	77	72					-	-	-	-	-	264
Alcantarillado	8	5	8					-	-	-	-	-	21
Aseo	8	7	3					-	-	-	-	-	18
Total peticiones	131	89	83					-	-	-	-	-	303

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.

PRIMER SEMESTRE PQR'S 2025



- Con respecto a las "Petitionen" atendidas por Emserpla a nuestros usuarios, en los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, constatamos que en la vigencia del primer semestre del año 2025 en el registro del área de "PQR'S se puede evidenciar la disminución de 16 casos por peticiones en comparación al año 2024 ya que fueron un total de 303 y en el año 2024 un total de 319 peticiones.
- De manera que podemos analizar detalladamente en el reporte que los ítems con los caso más relevantes corresponden al 19% por reposición y cambio de medidor ya que estos llegan asu vida util, seguidamente hace relevancia conexiones de servicio con el 17% las fugas en acometidas de acueducto con un 12% dato representativo para Emserpla ya que nos indica el mal estado de las acometidas de los usuario.
- Otro dato a tener en cuenta es que se refleja un aumento del 14% en el ítem Solicitud de conexión del servicio y la causal 201.13 daño de las redes principales de acueducto se refleja en un 8% indicando que no hay aumento de fugas.
- Para la vigencia del primer trimestre del año 2025 no se registro ninguna peticion por parte de los usuarios en lo que se refiere al buzón de sugerencias.

DIOSELINA VINASCO
Auxiliar PQRSF