

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS EN LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL
GUAVIARE –EMPOAGUAS ESP-**

Primer Semestre de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

1001-

San José del Guaviare, 19 de julio de 2019

Doctor
ELMER LOSADA CUELLAR
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, Primer semestre 2019

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Alta Gerencia, el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos que los usuarios radican en el área de PQRS de EMPOAGUAS ESP.

El seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas y reclamos, se realiza de acuerdo a los reportes generados en el Modulo de Administrador de Documentos (Ventanilla Única), en el Módulo de PQRS (Atención al Cliente) del Software Stefanini Sysman, y en la página web institucional (www.empoaguas.gov.co).

CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, AREA ATENCION AL CLIENTE

Durante el primer semestre de 2019 (enero – junio) se atendieron 4297 entre peticiones y reclamaciones; que fueron tramitadas por las áreas de Comercial y Operativa brindando a nuestros usuario la mejor atención y respuesta en los tiempos estimados

A continuación presentamos el volumen de peticiones y reclamaciones en cada uno de los meses de este primer semestre del año 2019

MES	PETICIONES ACUEDUCTO	PETICIONES ALCANTARILLADO	RECLAMACIONES ACUEDUCTO	RECLAMACIONES ALCANTARILLADO	TOTAL
ENERO	333	57	76	4	470
FEBRERO	501	166	167	17	851
MARZO	463	255	98	26	842
ABRIL	373	198	69	14	654
MAYO	497	304	111	5	917
JUNIO	422	89	47	5	563
TOTAL	2589	1069	568	71	4297

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La tabla a continuación presenta de manera agrupada las peticiones de los usuarios en lo transcurrido del primer semestre de 2019.

DESCRIPCION	TOTAL
ALTO CONSUMO	38
REPARACION AROTAPA	01
REVISION	990
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	30
REPARACION DE ACOMETIDA	06
INSTALACION DE CAJILLA	04
DESCUENTO POR DOBLE FACTURACION	01
REVISION BAJA PRESION	62
TRASLADO DE MEDIDOR	04
DESTAPONAMIENTO	10
DESTAPONAMIENTO INTERNO	01
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	157
ACTUALIZACION DE DATOS BASICOS	59
REPARACION DE FUGAS DE AGUA	118
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	25
CAMBIO DE CAJILLA	16
RECONEXIONES REALIZADAS POR SUSPENCION	415
REALIZACION DE ACOMETIDAS	114
REALCE DE CAJILLA	15

INSTALACION DE MICROMEDIDOR	65
REVISION PARA DETERMINAR ESTADO DEL MICROMEDIDOR	202
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	02
TRASLADO DE CAJILLA	09
INSTALACION DE DISPOSITIVOS POR MANIPULACION	78
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	165
REINSTALACION DE MEDIDOR	02
TOTALES	2589

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La reclamación más recurrente en el servicio de acueducto, son las altos consumos que consecuentemente elevan los costos de la factura. Muchos ellos se tipificaron como fugas internas, uso excesivo de agua a nivel familiar (desperdicio), micro medidores con la pantalla ilegible que no permite realizar una lectura real, entre otros.

DESCRIPCION	TOTAL
FALLA EN LA CONEXIÓN AL SERVICIO	06
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	31
ACTUALIZACION DE ESTRATO	03
LECTURA INCORRECTA	07
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	17
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	504

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Es de indicar que muchos usuarios no hacen uso adecuado de las redes internas de alcantarillado, dejando ir por sus tuberías residuos sólidos, frascos, telas, lodos, entre otros, que obstruyen las redes ocasionando rebosamiento de aguas residuales en las vías públicas, y por ende es el aforo más elevado.

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	315
DESTAPONAMIENTO INTERNO	04
LIMPIEZA DE REDES	37
REALIZACION DE NUEVAS ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	14

CAMBIO DE TAPAS DE LAS RECAMARAS	11
REPARACION DE DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	02
REVISION DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO	685
REALIZACION DE PRUEBAS DE CARACTERIZACION	01
TOTALES	1069

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Se evidencia la inconformidad de los usuarios con respecto a la prestación del servicio de alcantarillado, siendo estas las reclamaciones más recurrentes es por la calidad en la prestación del servicio de alcantarillado.

DESCRIPCION	TOTAL
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	26
INCONFORMIDAD CON LOS VERTIMIENTOS	04
RECLAMACION POR COBROS DE SERVICIOS NO PRESTADO	40
TOTALES	71

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS MEDIANTE EL MODULO DE ADMINISTRADOR DE DOCUMENTOS (SOFTWARE STEFANINI SYSMAN)

A continuación, se presenta el número de Derechos de Petición recibidas por cada dependencia durante el primer semestre de 2019:

DEPENDENCIA	RESUELTOS	NO RESUELTOS	TOTAL
GERENCIA	3	0	3
SUBGERENCIA COMERCIAL	13	0	13
SUBGERENCIA TECNICO OPERATIVA	15	1	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0		0
OFICINA ASESORA JURIDICA	6		6

Durante el primer semestre fueron radicados en Ventanilla Única, 38 Derechos de Petición cuyo asunto en su mayoría estaba relacionado con la calidad de la prestación del servicio, solicitudes de destaponamientos de las redes, reclamos por

cobros tanto de alcantarillado como de acueducto, entre otros. Estos Derechos de Petición fueron remitidos por la Gerencia a las áreas competentes para la respuesta oportuna.

Al revisar las fechas en las que se procedió a la resolución de las peticiones se encontró que 12 fueron resueltos extemporáneamente, 6 resueltos pero sin respuesta por escrito y 1 sin resolver.

|PÁGINA WEB – EMAIL (pqrs)

En el primer semestre del 2019 no se recibieron peticiones de usuarios relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a través del correo *pqrs@empoaguas.gov.co*.

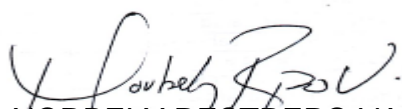
RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información.

- ✓ A los Subgerencias de cada área, responsables de emitir respuesta a todas las peticiones que le sean remitidas por la Gerencia o de su competencia, sean respondidas dentro de los términos de ley, y que sean radicadas en la ventanilla única.
- ✓ Se recomienda a la Gerencia y áreas operativa y comercial, continuar con las campañas de sensibilización a los usuarios y ciudadanía en general para que no arrojen residuos sólidos que obstruyan las redes de alcantarillado, dado que la petición con mayor incidencia en este primer semestre nuevamente fue la solicitud de destaponamiento externo.
- ✓ Se recomienda que la Secretaria de Gerencia, monitorear que las respuestas sean oportunas a los derechos de petición que la Gerencia General remite a las dependencias.
- ✓ Continuar con el registro en el Modulo de Administrador de Documentos (Software Stefanini Sysman), de todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, que recibe la Empresa a través de la Ventanilla Única

- ✓ Siempre, dar respuesta por escrito, con el fin de que quede la constancia de la resolución de los mismos.
- ✓ Revisar permanentemente los correos institucionales, con el fin de determinar si existen PQRS y resolverlas de manera oportuna.

Cordialmente,



NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión