

**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 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

101-

San José del Guaviare, 3 de agosto de 2020

Doctor
JOSE VICENTE URQUIJO
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, Primer semestre 2020

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, correspondientes al primer semestre 2020:

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 2020 (enero-junio), el Modulo de PQRS, se radicaron 2.321 entre peticiones y reclamaciones; las cuales fueron atendidas por las subgerencias Comercial y Técnico Operativa, conforme a la competencia de cada una y dentro de los tiempos estimados para dar respuesta a las mismas.

A continuación se relaciona por servicio público domiciliario (Acueducto y/o – Alcantarillado) y tipo (petición o reclamación):

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

En el primer semestre la petición más recurrente es la de Reconexiones con 197 solicitudes radicadas, luego está la de Revisiones con 180 y que hacen relación a diferentes temas con el servicio de acueducto, luego está la de Realce equipo de medida con 113; acometidas de acueducto 92 y cambio equipo medición con 90. Las anteriores peticiones fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos para las mismas.

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
Verificación alto consumo	24
Reparación aro tapa	01
Revisiones	180
Retiro de medidor del sistema	02
Reparación de acometida de acueducto	08
Instalación de cajilla de acueducto	02
Descuento por doble facturación	02
Baja presión	01
Revisión de micromedidor	72
Pago de factura dirección errada	02
Instalación de medidor de prueba	01
Cambio de equipo de medida	90
Actualización de datos	33
Reparación de fuga de agua en la vía pública	17
Reparación de fuga de agua en la domiciliaria	63
Cambio de llave de paso	05
Cambio de cajilla	09
Reconexiones	197
Acometidas de acueducto	92
Realce de cajillas	06
Instalación de equipo de medida	42
Verificación de equipo de medida	16
Traslado de cajilla	04
Instalación de dispositivo	28
Realce de equipo de medida	113
Medidores instalados al revés	03
TOTAL	1013

Tabla No. 1 Peticiones servicio de acueducto. Fuente. SYSMAN

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Analizadas las causas de las reclamaciones en el servicio de Acueducto se evidencia la más alta *Inconformidad con el consumo* con un total de 743 reclamaciones por parte de los usuarios y donde él área comercial pudo evidenciar que los motivos de la misma están asociados a medidores ilegibles, fugas internas y uso inadecuado del servicio.

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
Subsidios y contribuciones	01
Descuento por predio deshabitado	45
Cobro por número de unidades	01
Estrato incorrecto	09
Clase de uso incorrecto	09
Inconformidad con el consumo	743
Cobros por promedio	03
Cobro de revisiones	01
Lectura incorrecta	25
Cobro por instalación del servicio no prestado	01
Cobro por servicios no prestados	16
Cobro múltiple o acumulado	01
TOTALES	855

Tabla No. 2 Reclamaciones servicio de acueducto. Fuente. SYSMAN

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: El destaponamiento externo con 249 solicitudes es la petición más alta en el servicio de Alcantarillado, lo anterior se debe a varios factores, entre ellos: que las aguas lluvias de la mayoría de las viviendas están conectadas al Alcantarillado lo que colapsa las redes y también el mal uso de los usuarios de las redes internas de alcantarillado, dejando ir por las tuberías residuos sólidos como frascos, tela, lodos, entre otros, que obstruyen las redes y ocasionando rebosamiento de aguas residuales en las vías públicas.

DESCRIPCION	TOTAL
Destaponamiento externo	249
Destaponamientos interno	07
Limpieza de redes	04
Acometidas de alcantarillado	12
Reparación de tubo de	06
Instalación de aerotapa	04
Revisiones	53
TOTALES	335

Tabla No. 3 Peticiones servicio alcantarillado. Fuente. SYSMAN

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: La reclamación con mayor solicitud, 97 para el primer semestre fue la de Descuento por predio deshabitado, lo anterior en razón a que los usuarios por desconocimiento no informan oportunamente a la empresa que las unidades habitacionales van a quedar deshabitados, lo que se requiere para aplicar la novedad pertinente y así evitar el cobro de los vertimientos a la red.

DESCRIPCION	TOTAL
Cobros por servicios no prestados (cuenta con disponibilidad de alcantarillado, mas no hace vertimientos a la red)	07
Cobros por servicios no prestados (no cuenta con disponibilidad del servicio de alcantarillado)	09
Descuento por predio deshabitado	97
Inconformidad con los vertimientos	05
Totales	118

Tabla No.4 Reclamaciones servicio de alcantarillado. Fuente. SYSMAN

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 2020:

DEPENDENCIA	RESUELTOS	NO RESUELTOS	TOTAL
GERENCIA	5	0	5
COORDINACION COMERCIAL	6	4	10
COORDINACION OPERATIVA	4	0	4
COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0

Tabla No.5 Derechos de Petición radicados. Fuente. Ventanilla Única

Durante el primer semestre fueron radicados en Ventanilla Única, 19 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, así mismo solicitudes de acceso a la información entre otros. Dichas peticiones fueron remitidas por la Gerencia a las áreas competentes para la respuesta oportuna.

De los 10 Derechos de Petición direccionados a la Subgerencia comercial, aparecen en el sistema de Ventanilla Única, 4 sin respuesta, pero se hace claridad que fueron resueltos 3 por medio de órdenes de trabajo lo cual se constató en la plataforma de PQRS, quedando un Derecho de Petición sin respuesta. Por lo anterior se recomienda a todas las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones direccionadas por la Gerencia, que siempre den la respuesta y sea radicada en Ventanilla Única, para que así quede el registro de que fueron resueltas.

|PÁGINA WEB – EMAIL (PQRS); VENTANILLA UNICA

En el primer semestre del 2020 se recibieron a través del correo *pqrs@empoaguas.gov.co*, 201 peticiones entre solicitudes de información y derechos de petición de usuarios relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los cuales fueron resueltos dentro de los términos de ley.

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 las que sean de su competencia y que se reciben a través de los correos electrónicos de *pqrs@empoaguas.gov.co* y *ventanilla única*, sean respondidas dentro de los términos de ley, y que sean radicadas en la ventanilla única con el fin de verificar la respuesta oportuna a las mismas.
- ✓ 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 fue la solicitud de destaponamiento externo. Así mismo que se lleve a cabo los mantenimientos

en las redes de alcantarillado conforme a lo estipulado en el Plan de Acción institucional para la vigencia 2020

- ✓ Se recomienda que el responsable de Ventanilla Única y la Secretaria de Gerencia, monitoreen que las respuestas a las peticiones remitidas a las diferentes dependencias tengan su respectiva respuesta oportuna.
- ✓ 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, así como las respectivas respuestas emitidas por las áreas competentes.
- ✓ A los responsables de cada área competentes de dar respuesta a las peticiones que sean siempre por escrito, con el fin de que quede la constancia de la resolución de los mismos. Lo anterior a que en algunas ocasiones no está quedando constancia de respuesta como es el caso de los PQRS en el módulo de servicios públicos, pues sale la orden de trabajo para dar solución a la petición pero al usuario no se le da la respuesta por escrito, ni por correo electrónico, quedando así varias peticiones sin soporte de respuesta.
- ✓ 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