

**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 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

101-

San José del Guaviare, agosto 24 de 2021

Doctor
JOSE VICENTE URQUIJO
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, primer semestre 2021

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 2021:

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

Acceso a la Información Pública:

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 de EMPOAGUAS ESP y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información;

por lo cual se informa que en la página institucional: www.empoaguas.gov.co, se cuenta con el enlace <http://www.empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor (usuarios, suscriptores) podrán consultar los temas de su interés

A continuación se describen las peticiones y reclamaciones radicadas en el Módulo de Atención al Cliente:

Durante el primer semestre de 2021 (enero - junio), se recibieron y atendieron 2633 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.

Detalle	Peticiones	Reclamaciones
Acueducto	1188	749
Alcantarillado	423	273

COMPARATIVO PETICIONES Y RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE 2020 VS PRIMER SEMESTRE 2021

PETICIONES ACUEDUCTO			RECLAMACIONES ACUEDUCTO		
PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021	DISMINUCIÓN	PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021	DISMINUCIÓN
1353	1188	165	855	749	106

PETICIONES ALCANTARILLADO			RECLAMACIONES ALCANTARILLADO		
PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021	INCREMENTO	PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021	INCREMENTO
335	423	88	118	273	155

El comportamiento de las Peticiones y Reclamaciones en el servicio de Acueducto en el primer semestre 2021 disminuyeron con respecto al primer semestre de la vigencia 2020. En el servicio de Alcantarillado se presentó un incremento moderado, tanto en peticiones como en las reclamaciones.

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

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

AFOROS	CANTIDAD
ALTO CONSUMO	13
REVISION	395
RETIRO DEL MEDIDOR DE SISTEMA	12
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	3
INSTALACION DE CAJILLA ACUEDUCTO	4
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	5
REVISION DE MICROMEDIDOR	41
CALIDAD	6
INSTALACION DE MEDIDORES DE PRUEBA	6
CONEXIÓN FRAUDULENTO	3
CAMBIO DE EQUIPO POR GARANTIA	7
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	1
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	145
ACTUALIZACION DE DATOS	100
FUGA EN LA VIA PUBLICA	19
FUGA EN LA DOMICILIARIA	73
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	24
CAMBIO DE CAJILLA	16
RECONEXION	54
ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	157
TOTAL	1188

Tabla No. 1 Peticiones servicio de acueducto. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

En el primer semestre la petición más recurrente fue la de Revisiones (que hacen relación a diferentes temas con el servicio de acueducto) con un total de 395 solicitudes radicadas, luego está la de Acometida de Acueducto con 157 solicitudes, situación favorable para la Empresa, luego está la de Cambio equipo de medida con 145 solicitudes. Las anteriores peticiones fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de Atención de PQRS.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

AFORO	CANTIDAD
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	17
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	05
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	687
ESTRATO INCORRECTO	04
CLASE DE USO INCORRECTO	03
LECTURA INCORRECTA	11
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	21
COBRO MULTIPLE O ACUMULADO	01
TOTALES	749

Tabla No. 2 Reclamaciones servicio de acueducto. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

Analizadas las causas de las reclamaciones en el servicio de Acueducto se evidencia la más alta *Inconformidad con el consumo* con un total de 687 reclamaciones por parte de los usuarios y donde el área comercial pudo evidenciar que los motivos de la misma están asociados a identificación de fugas internas, uso excesivo del agua y micro medidores con la pantalla ilegible lo cual no permite realizar una lectura real de los mismos.

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

AFOROS	CANTIDAD
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	308
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	01
LIMPIEZA DE REDES	08
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	17
INSTALACION ARO TAPA	03
TUBO DE ACOMETIDA DAÑADO	03
REVISION DE REDES	76
PRUEBA DE CARACTERIZACION	06
RECOLECCION Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS	01
TOTALES	423

Tabla No. 3 Peticiones servicio alcantarillado. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

El destaponamiento externo con 308 solicitudes continua siendo 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.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

El Aforo con mayor requerimiento para el primer semestre fue la de Descuento por predio deshabitado con 187 reclamaciones, 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 (DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLDO)	69
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	187
INCONFORMIDAD CON LOS VERTIMIENTOS	14
INCONFORMIDAD CON LA TARIFA COBRADA	03
TOTALES	273

Tabla No.4 Reclamaciones servicio de alcantarillado. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De acuerdo con los datos arrojados por el canal de atención, Modulo de Administrador de Documentos (Ventanilla Única), durante el primer semestre del año 2021, se recibieron 251 peticiones y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	96
DERECHO DE PETICION:	28
SOLICITUDES VARIAS	109
QUEJA	3
RECLAMACION	15
TRASLADO POR COMPETENCIA	10
TOTAL	251

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA	GERENCIA	COMERCIAL	OPERATIVA	ADMINISTRATIVA	JURIDICA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
SOLICITUD INFORMACION	96	32	14	4	13	1	0	0
DERECHO DE PETICION:	28	1	1	0	0	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	109	23	0	11	9	3	0	0
QUEJA	3	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACION	15	1	0	1	0	0	0	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	10	5	0	4	1	0	0	0
TOTAL	251	62						

Tabla No.5 Peticiones, quejas reclamos. Fuente. Modulo Administrador de Documentos SYSMAN

De las 251 solicitudes y/o peticiones, 62 no registran respuesta las cuales fueron remitidas a las diferentes áreas:

Solicitudes de Información: 32, de las cuales 14 de Gerencia, 4 de Subgerencia Comercial, 13 por parte de la Subgerencia Operativa y 1 de Administrativa.

Derechos de Petición: 1 por Gerencia

Solicitudes Varias: 23 de las cuales 11 por parte de la Subgerencia Comercial, 9 por parte de la Subgerencia Operativa, 3 de Administrativa.

Reclamaciones: 1 sin responder por parte de Comercial.

Traslado por competencia: 5, de las cuales 4 por parte de la Subgerencia Comercial y 1 por la Subgerencia Operativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información a continuación me permito emitir las conclusiones y recomendaciones respectivas:

- ✓ Continua la falencia en la descripción del concepto del asunto de las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes por parte del Responsable de Ventanilla Única, pues para la rendición de éste informe se hizo necesario nuevamente la verificación en la carpeta de los radicados escaneados y realizar la clasificación respectiva.
- ✓ En este semestre se presentaron 62 peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes sin respuesta, se les recuerda que la omisión de Respuestas es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición. Y dicha responsabilidad está en cabeza de las Subgerencias según lo estipulado en el Manual de Funciones y competencias de EMPOAGUAS ESP
- ✓ Se evidenció que algunas respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes las hicieron vía correo electrónico y estas no fueron registradas en Ventanilla Única y en algunas ocasiones si fueron reportadas en Ventanilla pero éstas no fueron revisadas, lo que implicó no tener registro de la evidencia de las respuestas.
- ✓ Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes para este semestre mejoró en cuanto a tiempos de respuesta, pues se cumplió con las fechas establecidas según la normatividad.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Nuevamente, a las 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/o *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.

- ✓ A todos los responsables de emitir las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, que se lleve el respectivo registro en Ventanilla única, para que él lleve a cabo la numeración de la comunicación y así mismo Registre en el sistema, a fin de evitar enviar comunicaciones sin el numero consecutivo, pues así se sea que se responda vía correo electrónico, debe contener el consecutivo respectivo.
- ✓ En el caso de que las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes sean resueltas con órdenes de trabajo por parte de la subgerencia Comercial y/o Subgerencia Operativa, dar respuesta de todos modos por escrito al peticionario, pues éstas han sido solicitadas mediante oficio y también en algunas ocasiones aparecen como no respondida.
- ✓ En el caso de la expedición de certificaciones laborales como contractuales, también quede un registro de que se hizo entrega al peticionario, lo anterior porque éstas por lo general las hacen por escrito y en el informe aparecen como no respondida dicha solicitud.
- ✓ A efectos de disminuir las peticiones con respecto a los destaponamientos externos se recomienda a la Gerencia y Subgerencias Técnico 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 y se inicien las acciones correspondientes ante las entidades ambientales por mal uso de las redes de Alcantarillado. Así mismo se lleve a cabo los mantenimientos en las redes de alcantarillado conforme a lo estipulado en el Plan de Acción institucional.
- ✓ Publicar en la página web institucional, sección noticias, y en las redes sociales, todos los registros fotográficos que se tengan de las labores realizadas por EMPOAGUAS ESP en el mantenimiento de las Redes de Alcantarillado.
- ✓ Se recomienda que el responsable de Ventanilla Única lleve bien el registro de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Así mismo el Módulo de Administrador de Documentos permite hacer el monitoreo respectivo para que las respuestas se den en los términos establecidos.
- ✓ 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.
- ✓ Que las áreas de Comercial y Ventanilla Única entreguen con tiempo la Información a la Oficina de Control Interno, quien debe emitir dos informes, uno por cada semestre, sobre el seguimiento y evaluación de los PQRS.
- ✓ Con el objeto de dar a conocer a los grupos de valor los canales de atención que con los que cuenta EMPOAGUAS ESP para interponer las PQRS, se recomienda continuar con la publicación de dicha información en las redes sociales, en la página institucional, al respaldo de la factura, a fin de agilizar y dar respuesta oportuna a las mismas

Cordialmente,



NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión