

**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-**

Segundo Semestre de 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

101-

San José del Guaviare, 19 de febrero de 2021

Doctor
JOSE VICENTE URQUIJO
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, Segundo 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 Segundo 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

Acceso a la Información Pública:

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020 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 segundo semestre de 2020 (julio - diciembre), se radicaron 2930 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	1353	858
Alcantarillado	498	221

COMPARATIVO PETICIONES Y RECLAMACIONES VIGENCIA 2020

PETICIONES ACUEDUCTO			RECLAMACIONES ACUEDUCTO		
PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INCREMENTO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INCREMENTO
1353	1013	340	855	858	3

PETICIONES ALCANTARILLADO			RECLAMACIONES ALCANTARILLADO		
PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INCREMENTO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INCREMENTO
335	498	163	118	221	103

Tanto las Peticiones como las Reclamaciones en los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el segundo semestre aumentaron con respecto al primer semestre.

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

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
VERIFICACION ALTO CONSUMO	13
REPARACION AROTAPA	04
REVISIONES	262
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	07
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	05
INSTALACION DE CAJILLA DE ACUEDUCTO	04
DESCUENTO POR DOBLE FACTURACION	01
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	03
REVISION DE MICROMEDIDOR	119
CALIDAD DEL AGUA	06
INSTALACION DE MEDIDOR DE PRUEBA	06
CONEXIÓN FRAUDULENTE	05
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	07
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	03
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	260
ACTUALIZACION DE DATOS	82
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA	30
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	79
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	18
CAMBIO DE CAJILLA	21
RECONEXIONES	46
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	92
REALCE DE CAJILLAS	54
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	65
VERIFICACION DE EQUIPO DE MEDIDA	02
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	06
TRASLADO DE CAJILLA	11
INSTALACION DE DISPOSITIVO	27
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	101
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	04
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	01
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	07
FALLA EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	01
COBRO POR RECONEXION, CONEXIÓN	01
TOTALES	1353

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

En el segundo semestre la petición más recurrente es la de Revisiones (que hacen relación a diferentes temas con el servicio de acueducto) con un total de 262 solicitudes radicadas, luego está la de Cambio de equipo de medida con 260 solicitudes, situación favorable para la Empresa, luego está la de Revisión de micromedidor con 119 solicitudes; continua la petición que hace referencia al Realce equipo de medida con 101 y acometidas de acueducto con 92. Las anteriores peticiones fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de Atención de PQRS.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	01
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	52
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES	01
ESTRATO INCORRECTO	06
CLASE DE USO INCORRECTOR	04
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	754
COBROS POR PROMEDIO	05
LECTURA INCORRECTA	10
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	02
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	03
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	16
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	04
TOTALES	858

Tabla No. 2 Reclamaciones servicio de acueducto. Fuente. 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 754 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.

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	334
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	07
LIMPIEZA DE REDES	14

ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	15
INSTALACION DE AROTAPA	06
REPARACION DE TUBO DE ALCANTARILLADO	03
REVISIONES	96
CARACTERIZACION PARA MUESTRA DE VERTIMIENTOS	22
CONSTRUCCION DE TAPA EN CONCRETO	01
TOTALES	498

Tabla No. 3 Peticiones servicio alcantarillado. Fuente. SYSMAN

El destaponamiento externo con 334 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.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: La reclamación con mayor solicitud, 165 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)	11
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS (NO CUENTA CON DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO)	36
DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	165
INCONFORMIDAD CON LOS VERTIMIENTOS	09
TOTALES	221

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

PQRS ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, Modulo de Administrador de Documentos (SOFTWARE STEFANINI SYSMAN) , durante el segundo semestre del año 2020, se recibieron 120 PQRS clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	41
DERECHO DE PETICION:	19
SOLICITUDES VARIAS	56
QUEJA	2
RECLAMO	2
TOTAL	120

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA GERENCIA	SIN RESPUESTA COMERCIAL	SIN RESPUESTA OPERATIVA	CON RESPUESTA
SOLICITUD INFORMACION	41	11	0	1	29
DERECHO DE PETICION:	19	2	0	0	17
SOLICITUDES VARIAS	56	7	15	1	33
QUEJA	2	0	0	0	2
RECLAMO	2	1	0	0	1
TOTAL	120	21	15	2	82

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

De las 120 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes varias, aparecen en el registro emitido por Ventanilla Única, 38 sin respuesta discriminadas de la siguiente manera:

Solicitudes de Información: sin respuesta: 11 por parte de Gerencia y 1 por parte de la Subgerencia Operativa. Derechos de Petición sin responder: 2 por Gerencia, Solicitudes Varias: 15 sin respuesta por parte de la Subgerencia Comercial, 7 por parte de Gerencia y 1 por parte de la Subgerencia Operativa. De los 2 Reclamos, aparece 1 sin responder por parte de Gerencia.

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:

- ✓ El asunto de las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes no se está registrando de manera clara en el Módulo Administrador de Documentos, por parte del Responsable de Ventanilla Única, pues para la rendición de éste informe se hizo necesario verificar en los radicados escaneados los asuntos respectivos para poder hacer la clasificación de las peticiones.
- ✓ No se está llevando a cabo el control respectivo por parte de los responsables de proyectar las respuestas dentro de los términos establecidos, ya que se pudo evidenciar que varias de las respuestas se dieron de manera extemporáneas.
- ✓ La omisión de Respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes 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.
- ✓ En el Manual de Funciones y competencias de EMPOAGUAS ESP está contemplado a cada subgerencia como el Responsable de Responder oportunamente los derechos de peticiones y/o solicitudes presentadas por los usuarios y/o entidades públicas y privadas

RECOMENDACIONES:

- ✓ 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 *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.
- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ 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.

Cordialmente,



NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión