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

Segundo Semestre de 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

100-130

San José del Guaviare, 16 de febrero de 2023

Doctor
JOSE VICENTE URQUIJO
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, segundo semestre 2022

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 2022:

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 2022 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 2022 (julio-diciembre), se recepcionaron y atendieron 3028 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	1897	762
Alcantarillado	339	30

COMPARATIVO PETICIONES Y RECLAMACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021 VS SEGUNDO SEMESTRE 2022

PETICIONES ACUEDUCTO			**RECLAMACIONES ACUEDUCTO**		
SEGUNDO SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2022	INCREMENTO	SEGUNDO SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2022	DISMINUYO
1421	1897	476	797	762	35

PETICIONES ALCANTARILLADO			**RECLAMACIONES ALCANTARILLADO**		
SEGUNDO SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2022	DISMINUYO	SEGUNDO SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2022	DISMINUYO
453	339	114	87	30	57

El comportamiento de las Peticiones en el servicio de Acueducto en el segundo semestre de la vigencia 2022 aumento en 476 más peticiones con respecto al segundo semestre de la vigencia 2021; las reclamaciones de Acueducto y alcantarillado disminuyeron un poco con respecto al 2021.

A continuación se relaciona por servicio público domiciliario (Acueducto y/o –

Alcantarillado) y tipo (petición o reclamación):

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
REVISIONES	365
RETIRO DEL MEDIDOR DEL SISTEMA	10
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	1
INSTALACION DE CAJILLA PARA ACUEDUCTO	4
BAJA PRESION	6
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	6
REVISION MICROMEDIDOR	22
REALIZAR RETIRO DE DISPOSITIVO	3
REVISION CALIDAD	27
INSTALACION DE MICROMEDIDOR DE PRUEBA	15
CONEXIÓN FRAUDULENTA	111
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	3
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	20
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	222
ACTUALIZACION DE DATOS BASICOS	224
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN VIA PUBLICA	32
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	55
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	5
CAMBIO DE CAJILLA	9
RECONEXIONES	524
ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	142
REALCE DE CAJILLA	2
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	31
VERIFICACION DEL ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA	1
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	1
TRASLADO DE CAJILLA	11
INSTALACION DE DISPOSITIVO	37
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	5
MEDIDOR INSTALADO AL REVES	3
TOTALES	1897

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

En el segundo semestre la petición más recurrente fue la de Reconexión con un total de 524 solicitudes radicadas, luego está la de revisiones (que hacen relación a diferentes temas con el servicio de acueducto) con 365 solicitudes. Luego está la de actualización de datos básicos con 224 solicitudes. Las anteriores peticiones fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de Atención de PQRS.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD POR EL CONSUMO	185
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	567
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTI	1
ESTRATO INCORRECTO	3
CLASE DE USO INCORRECTO	2
TOTALES	762

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 que en este segundo semestre al igual que en el primer semestre, sigue siendo la Inconformidad por Desviación Significativa, que hace referencia a los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual del servicio de acueducto frente al consumo promedio histórico, se identificaron 567 reclamaciones; luego está la *Inconformidad con el consumo* con un total de 185reclamaciones por parte de los usuarios y donde él 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:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	204
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	3
LIMPIEZA DE REDES	3
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	19
REPARACION DE AEROTAPA	2

REVISION	101
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	7
TOTALES	339

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

La petición más alta en el servicio de Alcantarillado continua siendo el destaponamiento externo con 204 solicitudes, 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:

DESCRIPCION	TOTAL
CLASE DE USO INCORRECTO	1
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION –PREDIO DESHABITADO	26
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3
TOTALES	30

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

El aforo con mayor reclamación en el segundo semestre 2022 es la Inconformidad con la medición por predio deshabitado, se evidenció que algunos los usuarios que no cuentan con el equipo de medida y que los predios se encontraban deshabitados pero no fue informada la novedad a la empresa, por lo tanto se les facturó vertimientos.

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 segundo semestre del año 2022, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA
SOLICITUD INFORMACION	65	27
SOLICITUD DOCUMENTACION	34	9
DERECHO DE PETICION:	13	4
SOLICITUDES VARIAS	147	35
QUEJA	3	1
RECLAMACION	2	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	1
TOTALES	264	77

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

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

De las 264 peticiones, reclamaciones, quejas, Derechos de petición radicadas en Ventanilla Única, 77 NO registran respuesta según informe presentado por Ventanilla única; las cuales fueron remitidas a las diferentes áreas como se describe a continuación:

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA	GERENCIA	OPERATIVA	ADMINISTRATIVA	COMERCIAL	JURIDICA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
SOLICITUD INFORMACION	65	27	26	0	0	1	0	0
SOLICITUD DOCUMENTACION	34	9	9	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION:	13	4	2	0	0	2	0	0
SOLICITUDES VARIAS	147	35	9	0	0	26	0	0
QUEJA	3	1	0	0	0	1	0	0
RECLAMACION	2	0	0	0	0	0	0	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	1	1	0	0	0	0	0
TOTALES	264	77	47	0	0	30	0	0

Con respecto al primer semestre disminuyo el número de solicitudes de información, peticiones varias, derechos de petición, reclamaciones, quejas y solicitudes de documentación sin contestar por las diferentes áreas, sin embargo, se indagó y varias se solucionaron, pero no se dio una respuesta por escrito, si no a través de órdenes de trabajo tanto de comercial como de Operativa. Así mismo, también se

evidencio algunas veces las respuestas vía correo (email) pero no son registradas en Ventanilla única.

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 responsable de Ventanilla Única, no hace entrega a tiempo del Informe solicitado por la Oficina de Control Interno de Gestión, el cual se requiere para la elaboración del Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

- ✓ 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 nuevamente se hizo necesario la verificación en la carpeta de los radicados escaneados y realizar la clasificación respectiva para determinar el asunto de las mismas.

- ✓ Es preocupante que de las 264 peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes de información, de documentos, entre otros, radicadas en Ventanilla Única, 77 NO registran respuesta las cuales fueron remitidas a las diferentes áreas. Se les recuerda a la Gerencia y a los Subgerentes de las áreas de Comercial, Operativa, Administrativa y Financiera que la omisión de Repuestas a los derechos de petición, solicitudes, peticiones, reclamaciones y quejas contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no les den el tramite respectivo (Ley 1755 de 2015)

RECOMENDACIONES:

- ✓ Nuevamente se le recomienda de manera respetuosa, a la Gerencia y las Subgerencias de cada área, responsables de emitir respuesta a todas las peticiones, solicitudes, quejas y reclamaciones 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 y registrar la respuesta oportuna a las mismas.

- ✓ Se reitera de manera comedida a la Subgerencia Administrativa y Financiera que ordene la instalación en los equipos del módulo de correspondencia interna de SYSMAN, para que los responsables de cada área que manejan la Correspondencia, puedan llevar un control de las respuestas a las mismas. . ya que el Módulo de Administrador de Documentos permite que cada Responsable de área en dar la respuesta realice el monitoreo respectivo para que las respuestas se den en los términos establecidos

- ✓ 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 en su mayoría aparecen como no respondidas.

- ✓ En el caso de las solicitudes de expedición de certificaciones laborales, contractuales, solicitud de caracterización, certificaciones de disponibilidad de los servicios públicos, certificación de manejo y tratamiento de disposición de lodos, entre otras, también quede un registro de que se hizo entrega al peticionario, lo anterior porque siguen apareciendo como no respondidas. Según el informe de Ventanilla Única.

- ✓ A efectos de disminuir las peticiones con respecto a los destaponamientos externos que continua siendo el Aforo más alto en el servicio de Alcantarillado, 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.

- ✓ 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 a tiempo la Información completa a la Oficina de Control Interno de Gestión, quien debe emitir dos informes, uno por cada semestre, del seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas y reclamos

- ✓ Con el objeto de dar a conocer a los grupos de valor los canales de atención 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

- ✓ Se solicita a la Subgerencia Administrativa y Financiera la instalación de un usuario del Módulo de Administración de Documentos, en el equipo de cómputo de la oficina de control interno de gestión, con el fin de realizar seguimiento del ingreso y respuestas de toda la correspondencia recibida, dado que como es ya de su conocimiento, el año pasado se encontró la falencia de que quedaron más de 2800 comunicaciones sin registrarse en el Modulo por parte del empleado a cargo de esa actividad.

Cordialmente,

NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión