

130

San José del Guaviare, 21 de febrero de 2024

Ingeniero
KEVIN ANDRES GUTIERREZ GOMEZ
Gerente General EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, segundo semestre 2024

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 2024:

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 2023 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

Durante el segundo semestre de 2024 (julio-diciembre), se recibieron y atendieron 2733 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.

Servicio Publico Domiciliario	Peticiones	Reclamaciones
Acueducto	1568	612
Alcantarillado	341	212

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

AFOROS DE PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
REVISIONES	158
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	21
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	4
DESCUENTO POR DOBLE FACTURACION	1
BAJA PRESION	9
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	18
REVISION DE MICROMEDIDOR	62
RETIRO DE DISPOSITIVO	5
CALIDAD DEL AGUA	13
INSTALACION DE MEDIDOR DE PRUEBA	9
CONEXIÓN FRAUDULENTA	5
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	14
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	5
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	221
ACTUALIZACION DE DATOS	248
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA	30
REPARACION DE FUGA DE AGUA DOMICILIARIA	55
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	10
CAMBIO DE CAJILLA	24
RECONEXIONES	375
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	154
REALCE DE CAJILLA	14
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	26
VERIFICACION DE EQUIPO DE MEDIDA	1
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	1
TRASLADO DE CAJILLA	12
INSTALACION DE DISPOSITIVO	50
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	20
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	3
TOTALES	1568

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

En el segundo semestre de 2024 la petición más recurrente fue la de instalación acometidas de acueducto con 375 solicitudes; le sigue actualización de datos con 248 y el cambio de equipo de medida con 221 ; las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos estipulados.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	2
ESTRATO INCORRECTO	2
CLASE DE USO INCORRECTO	2
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	607
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2
TOTALES	612

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 el segundo semestre, continua la Inconformidad por Desviación Significativa la cual hace referencia a los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual del servicio de acueducto frente al consumo promedio histórico, se identificaron 607 reclamaciones; disminuyéndose en 69 con respecto al primer semestre de la vigencia 2024.

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	157
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	8
LIMPIEZA DE REDES	4
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	11
INSTALACION DE AEROTAPA	1
REVISION	149
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	11
RECOLECCION, TRANORTE Y DISPOSICION DE LODOS	1
TOTALES	341

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 157 solicitudes, sin embargo bajó con respecto al primer semestre. 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. El segundo aforo de reclamación son las revisiones, con un total de 94 solicitudes.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION -PREDIO	211
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
TOTALES	212

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

El aforo más alto en las reclamaciones del servicio de Alcantarillado en el segundo semestre de 2024 es la Inconformidad con la medición, con un total de 211 reclamaciones, este es a causa de la no información de los suscriptores cuando los inmuebles están deshabitados.

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 de 2024, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	60
SOLICITUD DOCUMENTACION	50
DERECHO DE PETICION	17
SOLICITUDES VARIAS	45
QUEJA/RECLAMACION	8
TRASLADO POR COMPETENCIA	6
TOTALES	186

Tabla No.5 Peticiones, quejas reclamos. Fuente. Modulo Administrador de Documentos SYSMAN (Ventanilla Única)

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

De las 186 solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 14 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	SUBGERENCIA OPERATIVA	SUBGERENCIA ADITIVA	DIVISION JURIDICA	SUBGERENCIA COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	60	8	5	1	1	0	1
SOLICITUD DOCUMENTACION	50	2	0	2	0	0	0
DERECHO DE PETICION	17	1	1	0	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	45	3	0	0	0	0	3
QUEJA/RECLAMACION	8	0	0	0	0	0	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	6	0	0	0	0	0	0
TOTALES	186	14	6	3	1	0	4

En el segundo semestre, según el registro en Ventanilla Única, 14 solicitudes no registran respuesta sin embargo se indagó en las áreas Operativa y Comercial e indicaron que se les dio solución a través de ordenes de trabajo. Cabe resaltar que continua mejorando considerablemente, el manejo y respuesta oportuna de las diferentes peticiones, solicitudes, derechos de petición, quejas y reclamos, por cada una de las áreas responsables.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno de Gestión destaca la mejora que se ha presentado en las respuestas oportunas a todas las solicitudes radicadas en Ventanilla Única
- ✓ Es de indicar que toda comunicación que generen las áreas, tanto internas como externas, deben ser radicadas en Ventanilla Única, inclusive las que se reciben y/o envían vía email, con el fin de llevar el debido control a las respuestas de las mismas.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se recomienda a la Administración de EMPOAGUAS ESP, solicitar una capacitación y/o actualización para el manejo del Módulo de Administrador de Documentos del Software SYSMAN, para que los responsables de cada área, puedan llevar un control de las respuestas a las mismas. ya que el permite que se realice monitoreo para que las respuestas se den en los términos establecidos.

- ✓ Reitero que en el caso de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que *son 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 módulo de ventanilla.
- ✓ 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 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.
- ✓ 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

Proyectó	Revisó	Aprobó
Norbely Restrepo Vásquez	Norbely Restrepo Vásquez	Norbely Restrepo Vásquez
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina Control Interno de Gestión