

**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-**

Primer Semestre de 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

100-130

San José del Guaviare, 14 de agosto de 2023

Doctor
JOSE VICENTE URQUIJO
Gerente EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, primer semestre 2023

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 2023:

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-in>

formacion-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 2023 (enero-junio), se recibieron y atendieron 2718 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	1588	725
Alcantarillado	301	104

COMPARATIVO PETICIONES Y RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE 2022 VS PRIMER SEMESTRE 2023

PETICIONES ACUEDUCTO			RECLAMACIONES ACUEDUCTO		
PRIMER SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023	
1926	1588	DISMINUYO 338	625	725	AUMENTO 100

PETICIONES ALCANTARILLADO			RECLAMACIONES ALCANTARILLADO		
PRIMER SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023	
442	301	DISMINUYO 140	57	104	AUMENTO 47

El comportamiento de las Peticiones en el servicio de Acueducto en el primer semestre de la vigencia 2022 disminuyó en 338 menos peticiones con respecto al primer semestre de la vigencia 2023; las reclamaciones de Acueducto y alcantarillado aumentaron en 100 y 47 respectivamente en el primer semestre de 2023.

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	339
RETIRO DEL MEDIDOR DEL SISTEMA	1
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	1
INSTALACION DE CAJILLA PARA ACUEDUCTO	5
BAJA PRESION	21
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	13
REVISION MICROMEDIDOR	22
REALIZAR RETIRO DE DISPOSITIVO	4
REVISION CALIDAD	29
INSTALACION DE MICROMEDIDOR DE PRUEBA	21
CONEXIÓN FRAUDULENTA	3
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	3
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	10
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	210
ACTUALIZACION DE DATOS BASICOS	158
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN VIA PUBLICA	19
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	50
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	4
CAMBIO DE CAJILLA	6
RECONEXIONES	384
ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	190
REALCE DE CAJILLA	4
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	36
VERIFICACION DEL ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA	1
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	2
TRASLADO DE CAJILLA	5
INSTALACION DE DISPOSITIVO	30
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	3
MEDIDOR INSTALADO AL REVES	14
TOTALES	1588

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

En el primer semestre de 2023 la petición más recurrente fue la de Reconexión con un total de 384 solicitudes radicadas, luego está la de cambio de equipo de medida con 210 solicitudes. Luego está la de acometida de acueducto con 129 solicitudes.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD POR EL CONSUMO	100
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	621
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3
AFORO	1
TOTALES	725

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 primer semestre, la Inconformidad por Consumo y por Desviación Significativa, las cuales hacen referencia a los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual del servicio de acueducto frente al consumo promedio histórico, se identificaron 721 reclamaciones; aumentándose con respecto al primer semestre de la vigencia 2022

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	184
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	2
LIMPIEZA DE REDES	1
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	23
REPARACION DE AEROTAPA	2
REVISION	84
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	5
TOTALES	301

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 184 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
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION –PREDIO DESHABITADO	104
TOTALES	104

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

El aforo único que se presentó en las reclamaciones del servicio de Alcantarillado en el primer semestre 2023 fue la Inconformidad con la medición por predio deshabitado, con 104 reclamaciones, el cual aumentó considerablemente con respecto al segundo semestre de 2022.

PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De acuerdo con los datos arrojados por el canal de atención, Modulo Administrador de Documentos (Ventanilla Única), durante el primer semestre del año 2023, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes de información, solicitudes de documentos, derechos de petición, entre otros, clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA
SOLICITUD INFORMACION	100	54
SOLICITUD DOCUMENTACION	61	23
DERECHO DE PETICION:	27	6
SOLICITUDES VARIAS	129	48
QUEJA/RECLAMACION	17	4
TRASLADO POR COMPETENCIA	2	2

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

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

De las 336 solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 139 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	ADMTIVA	JURIDICA	COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	100	54	41	1	9	0	3
SOLICITUD DOCUMENTACION	61	23	12	7	1	0	3
DERECHO DE PETICION:	27	6	6	0	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	129	48	43	3	1	0	1
QUEJA/RECLAMACION	17	4	2	0	2	0	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	2	2	3	0	1	0	0
TOTALES	336	139	107	11	14	0	7

Continua la falencia que los responsables de las áreas donde se les remite las diferentes peticiones para la respectiva respuesta, no están registrando en Ventanilla Unica, las respuestas a muchas peticiones que responden vía email, pero no queda ningún registro en Ventanilla Unica, como es el deber ser.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- ✓ Ventanilla Unica mejoró sustancialmente la falencia que presentaba en la descripción del asunto de las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes de documentación y de información, lo que permite a esta Oficina, una mejor identificación para la respectiva clasificación de las peticiones.
- ✓ Es preocupante que de las 336 peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes de información, de documentos, entre otros, radicadas en Ventanilla Única, 139 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 Respuestas a los derechos de petición, solicitudes, peticiones, reclamaciones y quejas contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no les den el trámite 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.
 - ✓ 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

Cordialmente,



NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión