

130

San José del Guaviare, 13 de agosto de 2024

Ingeniero
LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA
Gerente General EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, primer 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 primer 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 primer semestre de 2024 (enero-junio), se recepcionaron y atendieron 2951 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	1677	686
Alcantarillado	335	253

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	321
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	16
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	5
DESCUENTO POR DOBLE FACTURACION	2
BAJA PRESION	16
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	5
REVISION DE MICROMEDIDOR	35
RETIRO DE DISPOSITIVO	8
CALIDAD DEL AGUA	18
INSTALACION DE MEDIDOR DE PRUEBA	19
CONEXIÓN FRAUDULENTA	4
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	12
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	18
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	207
ACTUALIZACION DE DATOS	161
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA	34
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	85
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	9
CAMBIO DE CAJILLA	11
RECONEXIONES	388
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	194
REALCE DE CAJILLA	3
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	34
VERIFICACION DE EQUIPO DE MEDIDA	2
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	3
TRASLADO DE CAJILLA	6
INSTALACION DE DISPOSITIVO	43
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	4
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	14
TOTALES	1677

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

En el primer semestre de 2024 la petición más recurrente fue la de Reconexión con un total de 388 solicitudes radicadas, luego está la de revisiones con 321 solicitudes. Y continua la de cambio de equipo de medica con 207 solicitudes; las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos estipulados.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
ESTRATO INCORRECTO	3
CLASE DE USO INCORRECTO	5
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	676
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2
TOTALES	686

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 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 676 reclamaciones; disminuyéndose en 148 con respecto al segundo semestre de la vigencia 2023.

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	203
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	8
LIMPIEZA DE REDES	6
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	17
REVISION	94
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	4
RECOLECCION, TRANSPORTE Y DISPOSICION DE LODOS	1
REPARACION DE AEROTAPA	2
TOTALES	335

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 203 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. El segundo aforo de reclamación son las revisiones, con un total de 94 solicitudes. Es de anotar que las peticiones en el servicio de alcantarillado disminuyeron (73) con respecto al segundo semestre de la vigencia 2023

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION –PREDIO DESHABITADO	252
CLASE DE USO INCORRECTO	1
TOTALES	253

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 primer semestre de 2024 es la Inconformidad con la medición por predio deshabitado, con un total de 252 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 primer semestre de 2024, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	55
SOLICITUD DOCUMENTACION	70
DERECHO DE PETICION:	31
SOLICITUDES VARIAS	47
QUEJA/RECLAMACION	8
TRASLADO POR COMPETENCIA	6
TOTALES	217

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 217 solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 5 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	ADMATIVA	JURIDICA	COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	55	0					
SOLICITUD DOCUMENTACION	70	1		1			
DERECHO DE PETICION:	31	2		2			
SOLICITUDES VARIAS	47	0					
QUEJA/RECLAMACION	8	0					
TRASLADO POR COMPETENCIA	6	2		2			
TOTALES	217	5		5			

En este primer semestre, solo aparecen según el registro en Ventanilla Única, 5 solicitudes sin respuesta que fueron remitidas al área Operativa. Mejoró considerablemente, en un 95% el manejo oportuno de la correspondencia por cada una de las áreas responsables de dar respuesta a las diferentes solicitudes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el fin de continuar con mejora en 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:

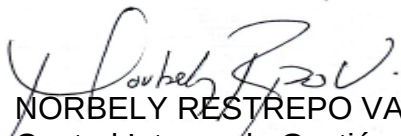
- ✓ Ventanilla Única continuar con el buen manejo de las solicitudes en cuanto a la descripción del asunto de las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes de documentación y de información, radicadas Módulo de Administrador de Documentos pues permite a esta Oficina, una mejor identificación para la respectiva clasificación de las peticiones.
- ✓ Todas las comunicaciones que se generen en las diferentes áreas, tanto internas como externas, sean 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:

- ✓ Recomiendo 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
- ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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