

130

San José del Guaviare, 26 de febrero de 2024

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

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, segundo 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 segundo 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-informacion-publica>, en donde los grupos de valor (usuarios, suscriptores) podrán consultar los temas de su interés

Durante el segundo semestre de 2023 (julio-diciembre), se recibieron y atendieron 3862 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	2330	827
Alcantarillado	408	297

A continuación se relaciona los afores 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	199
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	6
REPARACION DE ACOMETIDA DE ACUEDUCTO	1
INSTALACION DE CAJILLA DE ACUEDUCTO	3
BAJA PRESION	14
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	6
REVISION DE MICROMEDIDOR	35
RETIRO DE DISPOSITIVO	4
CALIDAD DEL AGUA	17
INSTALACION DE MEDIDOR DE PRUEBA	32
CONEXIÓN FRAUDULENTE	9
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	2
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	14
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	236
ACTUALIZACION DE DATOS	184
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA	28
REPARACION DE FUGA DE AGUA EN LA DOMICILIARIA	93
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	12
CAMBIO DE CAJILLA	5
RECONEXIONES	1215
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	101
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	44
VERIFICACION DE EQUIPO DE MEDIDA	1
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	6
TRASLADO DE CAJILLA	5
INSTALACION DE DISPOSITIVO	48
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	3
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	7
TOTALES	2330

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

En el segundo semestre de 2023 la petición más recurrente fue la de Reconexión con un total de 1215 solicitudes radicadas, luego está la de cambio de equipo de medida con 236 solicitudes. Luego está la de Revisiones con 199 solicitudes; las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos estipulados.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION AFORO	TOTAL
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	824
ESTRATO INCORRECTO	3
TOTALES	827

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, 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 824 reclamaciones; aumentándose con respecto al primer semestre de la vigencia 2023

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION AFORO	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	196
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	5
LIMPIEZA DE REDES	4
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	6
TUBO DE ACOMETIDA DAÑADO	1
REPARACION DE AEROTAPA	2
REVISION	183
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	11
TOTALES	408

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 196 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 183 solicitudes.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION AFORO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION –PREDIO DESHABITADO	297
TOTALES	297

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

El único aforo que se presentó en las reclamaciones del servicio de Alcantarillado en el segundo semestre de 2023 fue la Inconformidad con la medición por predio deshabitado, con un total de 297 reclamaciones, el cual aumentó considerablemente con respecto al primer semestre de 2023.

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 2023, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	39
SOLICITUD DOCUMENTACION	43
DERECHO DE PETICION:	27
SOLICITUDES VARIAS	121
QUEJA/RECLAMACION	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	0
TOTALES	231

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 231 solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 100 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 RESPUES	GERENCIA	OPERATIVA	ADMTIVA	JURIDICA	COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	39	17	16	1	0	0	0
SOLICITUD DOCUMENTACION	43	21	16	2	3	0	0
DERECHO DE PETICION:	27	8	7	0	1	0	0
SOLICITUDES VARIAS	121	54	38	4	5	0	7
QUEJA/RECLAMACION	1	0	0	0	0	0	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	231	100	77	7	9	0	7

Continúa la falencia que los responsables de las áreas donde se les remite las diferentes peticiones para la respectiva respuesta, no están registrando en Ventanilla Única, las respuestas a muchas peticiones que responden vía email, pero no queda ningún registro en Ventanilla Única, 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 Única al momento de radicar las solicitudes describa de manera clara el asunto de las peticiones, quejas, reclamos, y/o solicitudes de documentación y de información, radicadas Módulo de Administrador de Documentos lo que 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.
- ✓ Es preocupante que de las 231 peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes de información, de documentos, entre otros, radicadas en Ventanilla Única, 100 comunicaciones 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)

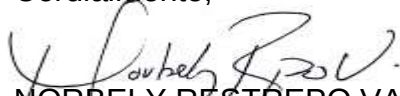
RECOMENDACIONES:

- ✓ 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.
- ✓ Recomendando 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.
- ✓ 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 VÁSQUEZ
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