INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN

FECHA PRESENTACION	Enero 18 de 2020	PERIODO INFORMADO	Vigencia 2020. Segundo Semestre de 2020

NORMATIVIDAD

Normatividad Externa

- **Constitución Política**, artículos 23.
- **La Ley 142**. CAPITULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA. **Artículo 152**. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
  Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 153** cita: De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.
  Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.
  Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 158**. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.
- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 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.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución SSPD-20151300054575 de 2015:** "Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)".
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1799 de 2017**. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa.
- **Manual Operativo del Sistema Integrado de Planeacion y gestión v3**. Diciembre de 2019.

Normatividad Interna

- **Resolución Interna 0025 de 2007**" por y medio de la cual se adopta y reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos y se designa una oficina para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y recursos que propongan los usuarios y suscriptores de forma escrita o verbal y que tengan relación directa con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se prestan por la empresa Aguas De Barrancabermeja S.A. E.S.P".
- *Nota: Pendiente validación de la vigencia de esta Resolución por parte de la Secretaría General.*
- **Resolución Interna 207 de 2016**. "Por la cual se reglamenta el manual interno del derecho de petición en la empresa aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P."
- **GCP-PR-003:** Procedimiento PQR escrito
- **GCO-PR-004:** Procedimiento PQR verbal
- **GCO-PR-006**: Procedimiento Seguimiento a la Gestión de Buzones.
- **Resolución No 388 del 29 de diciembre de 2017**: Por el cual se expide el Manual del Protocolo de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P."
- **GCO-MN-003**: Manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa de aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
- **Normativa Interna expedida en el Marco de la Emergencia Sanitaria COVID19.**

I. OBJETIVO

Evaluar y verificar la atención que se brinda al usuario acorde con las normas legales e institucionales vigentes, así como analizar resultados para determinar las observaciones y recomendaciones que faciliten a la Gerencia y equipo Directivo, la toma de decisiones.

II. ALCANCE

Aplica al proceso comercial en su rol de primera y segunda línea de defensa, quien lidera en la entidad, la gestión de las PRQSD (todos los canales habilitados en la entidad), y a la gestión de todos los procesos involucrados en la atención al ciudadano y de las PQRSD institucionales.

III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato lo constituye la información remitida de la gestión adelantada sobre PQRSD del proceso Comercial, y sus anexos, del corte de 01 de Enero de 2020 al 30 de Junio de 2020. Este informe incluye también la verificación aleatoria de los resultados con enfoque de los grupos de valor y de interés realizada por la Tercera Línea de Defensa-Control de Gestión a las PQRSD del periodo.

IV. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Consolidación y análisis PQRSD correspondiente a La Vigencia 2020.

Con base en los reportes de la Subgerencia Comercial se presenta el siguiente consolidado de la vigencia 2020:

INFORME CONSOLIDADO PQRSD 2020

DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN

Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial

Tipo	Consolidados Trimestrales y Semestrales de 2020								Total	
	I Trim 2020	II Trim 2020	Var.	Total I Semestre	III Trim 2020	IV Trim 2020	Total II Semestre	Var.	Acumulado	%
Peticiones	83	34	59,04%	**117**	123	73	**196**	40%	**313**	**8,2**
Quejas	0	0	0,00%	**0**	0	0	**0**	0%	**0**	**0,0**
Reclamos	947	694	26,72%	**1641**	905	379	**1284**	-28%	**2925**	**77,0**
Sugerencias	1	1	0,00%	**2**	1	1	**2**	0%	**4**	**0,1**
Denuncias	13	6	53,85%	**19**	5	3	**8**	-138%	**27**	**0,7**
TOTAL PQRSD	**1044**	**735**	**-42,04%**	**1779**	**1034**	**456**	**1490**	-19%	**529**	**13,9**
					Subregistro IV Trim 529 escrita y subr reclamacion operativa				**3798**	**100**

Nota 1: las 529 enunciadas en verde son un subregistro comercial del cuarto trimestre de 2020.

Nota 2: Continua el subregistro de las reclamaciones comerciales, situacion que debe ser subsnada en 2021 en atencion a los controles implementados en el Proceso Gestion de la Operación.

Para el ultimo trimestre de 2020 el consolidado deL CANAL ESCRITO no se aporta desagregado, motivo por el cual esta direccion lo suma en cantidad y con base en el historico al item de reclamaciones, para lo cual expresa el informe del PQRSD comercial no se hace analisis cualitativo y se enuentran aun algunas en via de respuesta pero con la apreciacion que se encuentran en el termino de ley, se soporta dicha situacion en falta de soporte de talento humano para su gestion, asi como en la incapacidad por covid19 y vacaciones del profesional III PQRSD de la Subgerencia Comercial.

Del consolidado se concluye que aproximadamente el 90% son reclamaciones y en atencion al subregistro de reclamaciones operativas, la mayoria en este reporte obedecen a recalmos por facturacion, por lo que se requiere y se reitera dar prioridad al ejercicio de parametrizacion de software, generacion de informes que permita toma de decisiones, analisis de la gestion de critica, el reporte de visitas tecnicas asociadas a la gestion de visitas por reclamaciones y por desviaciones sibnificativas, con el objeto de minimizar el numero de reclamaciones pero lo mas importante saber cual fue la efectividad de las acciones resultado de las reclamaciones y satisfaccion del usuario, asi como el seguimiento postventa al cual se ha venido haciendo alusion en la vigencia 2020.
Si comparamos la vigencia 2020 con 2019 encontramos una reduccion significativa del total de PQRSD, y acorde con la sitribucion porcentual de igual forma en las reclamaciones:

PQRSD			
	Total 2019 Acumulado	Total 2020 Acumulado	% VARIACION
Peticiones	710	313	-126,8%
Quejas	5	0	0,0%
Reclamos	5621	3454	-62,7%
Sugerencias	14	4	-250,0%
Denuncias	24	27	11,1%
	6374	**3798**	**-67,8%**

Canal de Ingreso de PQRSD 2019

Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial

Canal	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Acumulado
Ventanilla de atención	512	1811	1392	894	4609
Ventanilla de Radicación	425	422	377	484	1708
Formato electrónico Página web	0	0	0	0	0
Correo	0	1	13	1	15
Buzón de Sugerencias	7	6	14	7	34
Telefónica	4	2	0	2	8
TOTAL	948	2242	1796	1388	6374

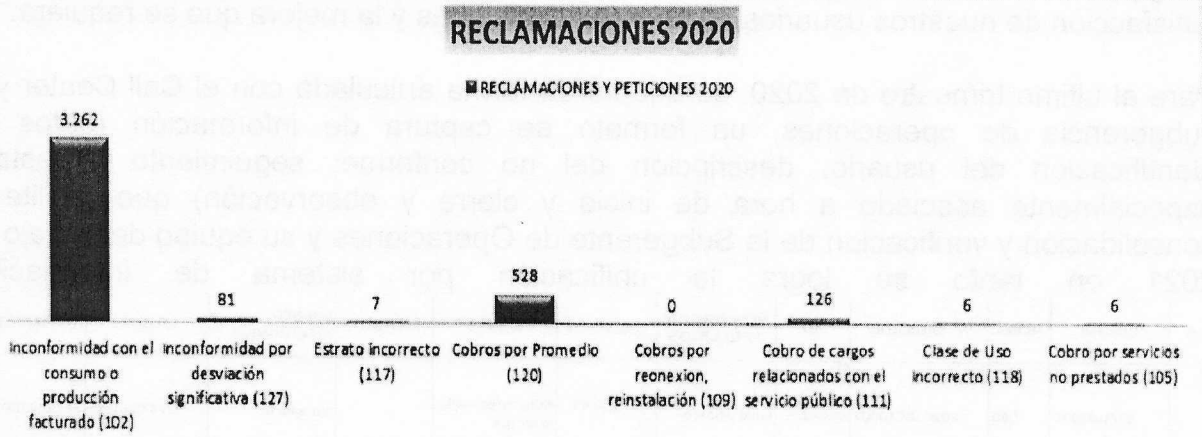
Canal de Ingreso de PQRSD 2020

Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial

Canal	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		Acumulado
Ventanilla de atención	746	347	417	255		1765
Ventanilla de Radicación	287	29	80	139	529	1064
Formato electrónico Página web	1	0	249	6		256
Correo	0	351	285	51		687
Buzón de Sugerencias	1	3	1	4		9
Telefónica	9	5	2	1		17
TOTAL	1044	735	1034	456		3798

Se presenta una variacion del -67,8% en la vigencia 2020 contra la vigencia 2019, con un incremento de del 290% del registros del Call center en 2020 con respecto al 2019 relacionadas directamente con reclamaciones operativas.

Reporte SUI 2020



Del informe de la Subgerencia Comercial se enuncia el análisis causal acorde con la Resolución de la SSPD 20188000076635 DE 2018, evidenciándose el mayor porcentaje en **inconformidad de consumo** (**81%**), seguido de cobros por promedio (13%), cargos por consumo (3,1%). Desviación Significativa (2%) y otros el 0,4%; de un total de **4016** registros en la vigencia 2020. Se evidencia el no reporte de reclamaciones operativas.
Recomendación: análisis de las reclamaciones orientadas a identificar la viabilidad de la reclamación y servicio postventa de primera línea de defensa/subgerencia comercial para la toma de decisiones y evidenciar la mejora.
No se explica el porque el consolidado de PQRSD reporta 3798 y el reporte al SUI 4016.

AREA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL	%
ACUEDUCTO	35	13	0	31	79	2%
SANEAMIENTO BASICO-ALCANTARILLADO	89	34	74	92	289	8%
COMERCIAL	823	647	830	785	3085	89%
TOTAL	947	694	904	908	3453	100%
%	27%	20%	26%	26%	100%	0%

Nota: 529 PQRSD no se incluyen ya que El informe PQRSD canal escrito de la subgerencia comercial no fue presentado como se evidencia al inicio del informe por tal motivo no se identifica las causales solo se puede clasificar.

El reporte de la Subgerencia comercial en la imagen precedente reporta consolidado de reclamaciones que incluye las operativas para un consolidado de **3453**, de las cuales no se hace análisis en el reporte SUI, acorde con la información presentada en el texto del mismo informe.

Reclamaciones de los procesos operativos acueducto y alcantarillado

Teniendo en cuenta que estas reclamaciones son en su mayoria recepcionadas por Call center no se cuenta con radicado unico y por tal motivo no hacen parte del Consolidado del presente informe. Sin embargo, los procesos operativos llevan un registro y análisis,

pero se hace necesario implementar un mecanismo que aunado al Manual de PQRSD asegure un radicado unico para el registro, control y verificacion continua de la satisfacción de nuestros usuarios, la toma de decisiones y la mejora que se requiera.

Para el ultimo trimestre de 2020, se adoptó de forma articulada con el Call Center y la subgerencia de operaciones, un formato de captura de información (datos de identificación del usuario, descripción del no conforme, seguimiento al estado especialmente asociado a hora de inicio y cierre y observación) que facilite la consolidación y verificacion de la Subgerente de Operaciones y su equipo de trabajo en 2021 en tanto se logra la unificación por sistema de información.

#	FECHA	HORA	N° RADICADO	ID	NOMBRES Y APELLIDOS	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	CORREO ELÉCTRONICO	CELULAR	PROCESO
1	01/10/2020	7:40	202010010001	024485	Lucy Velasco	Cra 36 D 45 87	Miraflores, calle la chispa		No aporta	3217350115	ACUEDUCTO

		SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL RECLAMO			CIERRE DEL RECLAMO		
REPORTE DE NO CONFORME	CARACTERISTICAS	FECHA DE ATENCION	HORA DE LLEGADA AL SITIO	PROFESIONAL A CARGO	HORA DE TERMINACIÓN DE LA REPARACIÓN	HORA DEL CIERRE DEL RECLAMO	OBSERVACIONES
Usuario reporta fuga de agua antes del medidor, indica que el daño puede venir del tubo madre, hay demasiada perdida de agua, solicita urgente atención por parte de nuestro personal técnico, muchas gracias	PREDIO	01/10/2020	10:26	Ingeniero Johan	12:00	7:40	Reporte atendido

Gestion de Denuncias:

Se soportan 27 denuncias en la vigencia y desafortunadamente aplican iguales recomendaciones que en la vigencia 2019, ya que se desconoce estado final de la gestion, para esta vigencia, para aquellos a los cuales se les identifico ID, se imprime factura y se evidencia que se incrementan atrasos y valor de cartera.

Se resalta que en el consolidado a ninguno se le relaciona causal.

Se toman cuatro denuncias de las cuales se remitira copia a las dependencias para reporte de gestion adelantada a esta Direccion.

ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	RESPONSABLE	Verificacion Control de Gestion	
Alfredo Antonio Trillos Uribe denuncia: Usuario denuncia desperdicio de agua constante por parte de su vecino, indica que deja fluir el agua durante horas. Además, asegura que no tiene medidor alguno, en la call36 No. 35-13 barrio los pinos	Desperdicio de agua	Se programa visita técnica al sector mencionado y se evidencio que en el sector faltaban incluir 4 clientes nuevos con orden No. 5326 para realizarle las facturas y así empezar a facturar los consumos a que bien realicen estos usuarios que reportan en dicha denuncia	Yolvis Sampayo	Expediente folios No 60 al 66. El acta enuncia predio para incluir al sistema, cinco cuentas nuevas y correccion de dos rutas sin embargo no existe soporte del cierre de la gestion.	Se remite para cierre de la denuncia y solicitu de soporte de gestion de instalacion de micromedicion.
Usuario anonimo denuncia que en la calle 59 No. 39 - 32 hay una conexión fraudulenta, que habitan 5 personas.	Posible Fraude	Se procede a realizar visita de inspección generando acta única de información donde se registra lo siguiente: Estado de vivienda habitado, normal, medidor directo, habitan 3 personas, se verifico servicios normales, predio no presenta fraude, señor propietario debe instalar medidor nuevo y acercarse a la oficina de atención al usuario a solucionar deuda.	Yolvis Sampayo	Expediente folios No 196, 197 y 198. Se denuncia conexion fraudulenta anonima se conectan con manguera y desperdician el agua, solicita que no se conecte de sus vecinos. Se envia respuesta al anomimo sin evidencia de radicacion o publicacion. Se imprime la factura ID 019297, mora 42 meses por valor de $2.273.047. Se enuncia sin fraude en la visita pero no se comparte desde esta Direccion, el concepto tecnico.	La respuesta va dirigida a un anonimo pero se desconoce donde se radica o si se publica la misma. Para estos casos no solo aplica acta de visita sino toma de medidas, se remiten documentos soporte a Operaciones programa micromedicion para analisis de estado de micromedicion y a Secretaria General para gestion de cartera
Usuario anonimo denuncia que en la calle 74 No. 35e – 16 del barrio Novalito hay una reconexión clandestina	Posible Fraude	Se procede a realizar visita de inspección generando acta única de información donde se registra lo siguiente: Estado de vivienda habitado, habitan 5 personas, se verificó servicios normales, predio que se encuentra reconectado tiene 64 meses de atraso, se le recomienda acercarse a solucionar la deuda para evitar proceso jurídico. Se firma por el usuario y los técnicos que realizaron la visita	Yolvis Sampayo	El expdiente reporta tres folios 200, 201 y 202 (Recepcion denuncia, a acta de visita y respuesta) identificado el ID 022792, no se encuentra gestion de seguimiento al fraude y cobro de cartera, Impresa factura de fecha 21 de Enero de 2021, se encuentra que al usuario se le factura 20 mtrs cubicos en la vigencia 2020 con atraso de 65 meses por $2.586.634 y se desconcoe proceso de defraudacion y de cobro coactivo gesionado	La respuesta va dirigida a un anonimo pero se desconoce donde se radica o si se publica. Para estos casos no solo aplica acta de visita sino toma de medidas, se remiten documentos soporte a Secretaria General para gestion y articulacion con el responsable de gestionar la defraudacion de fluidos.
Informa que en la actualidad en este predio existen aproximadamente 20 predios habitados con servicio desde varios meses atrás	Ilegalidad del Servicio	Se realiza visita al predio realizando un sondeo de información manifestando que las acometidas de 2" instaladas fueron con recursos propios por tanto no deben pagar derechos de conexión y por el contrario solicitan ser incluidos dentro del programa de micro medición, esta unidad evaluara la situación solicitada.	Yolvis Sampayo	En el expediente se soporta el folio No 206 con un oficio de respuesta al anonimo sin otro soporte adicional ni de recepcion ni acta de visita.	Se desconoce estado de evaluacion compromiso de la Unidad de recuperacion de consumos.

Se recomienda a la Unidad y a la Subgerencia Comercial realizar no solo el consolidado numérico trimestral sino el informe de la efectividad en la gestión de denuncias y de igual forma evaluar al cierre de cada periodo el estado generando las recomendaciones que apliquen con el objeto de generar aprendizaje organizacional.

Tiempos de Respuesta

Comparados los tiempos de respuesta, estos aumentaron en 2020 pasando de un promedio de 9,26 en 2019 a un 11,4 en 2020, encontrandose incremento en tiempos para peticiones, reclamos y denuncias.

En el primer semestre de 2020 y en atención a la materializacion de dos (2) eventos en los cuales no se dio respuesta con la oportunidad establecida a peticiones, se asumió el compromiso por parte de la Secretaría General, para ajustar en mesa de trabajo, el Manual de PQRSD asociado al tema de Peticiones de tal manera que se asegure la oportunidad, completitud y calidad en las respuestas a las peticiones; adicionalmente en el segundo semestre de 2020 se encontro que la Secretaria General no lleva control a las peticiones en general tal y como se enuncia en dicho manual motivo por el cual adicional a la actualización del manual se deben fortalecer los controles de las segundas líneas de defensa (Peticiones/Secretaria general, Reclamos/Facturacion-Comercial y Reclamos Operativos-Gestiòn de la Operación, Quejas/Secretaria General, y Denuncias/Subgerencia Comercial) asociadas no solo a la consolidación sino a los términos de respuesta y fondo de las mismas adicional al servicio postventa del servicio.

INFORME CONSOLIDADO PQRSD 2019 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN					
Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial					
Tiempo promedio respuesta/Dias					Total
TIPO	I Trim 2019	IITrim 2019	IIITrim 2019	IV Trim 2019	Consolidado Promedio dias
Peticiones	10	10,87	10	11	10,4675
Quejas	14	15	8	0	9,25
Reclamos	11,53	3	2,8	4	5,3325
Sugerencias	5	15	10	5	8,75
Denuncias	13	10	14	13	12,5
Total	**10,71**	**10,77**	**8,96**	**6,6**	**9,26**

INFORME CONSOLIDADO PQRSD 2020 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN					
Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial					
Tiempo promedio respuesta/Dias					Total
TIPO	I Trim 2020	IITrim 2020	IIITrim 2020	IV Trim 2020	Consolidado Promedio dias
Peticiones	10	9	9	5	16,5
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	4	6	10	4	12
Sugerencias	11	0	5	1	8,5
Denuncias	12	13	3	12	20
Total	**7,4**	**5,6**	**5,4**	**4,4**	**11,4**

Otras variables a reportar a FURAG II

Otras Variables Vig 2020	I Trim 2020	IITrim 2020	Var.	Total I Semestre	IIITrim 2020	IV Trim 2020	Total II Semestre	Var.	Acumulado
No. Total PQRSD respuesta positiva	954	589	-61,97%	**1543**	73	70	**143**	-979,02%	**1686**
No. total PQRSD respuesta negativa	87	150	42,00%	**237**	35	2	**37**	-540,54%	**274**
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	1044	735	-42,04%	**757**	1034	456	**1490**	49,19%	**2247**
No.total de solicitudes de información	22	4	-450,00%	**26**	28	14	**42**	38,10%	**68**
No Total de solicitudes de información positiva	19	4	-375,00%	**23**	0	13	**13**	-76,92%	**36**
No. Total de solicitudes de información negativa	3	0	0,00%	**3**	0	1	**1**	-200,00%	**4**
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0,00%	**0**	0	0	**0**	0,00%	**0**
Remitido a otras entidades	15	0	0,00%	**15**	13	0	**13**	-15,38%	**28**

CALL CENTER

PQRSD que se recibieron por Call Center en la Vigencia 2020, que no hacen parte del registro único pero que fueron gestionadas:

No PQRSD: CALL CENTER 2019						
I Trim 2019	IITrim 2019	I SEMESTRE	IIITrim 2019	IV Trim 2019	II SEMESTRE	ANUAL
537	420	957	463	516	979	1936

No PQRSD: CALL CENTER 2020						
I Trim 2020	IITrim 2020	I SEMESTRE	IIITrim 2020	IV Trim 2020	II SEMESTRE	ANUAL
1840	2467	4307	2105	1146	3251	7558
Variacion 2020 contra 2019					290%	

Aun cuando al cierre de la vigencia 2020 se cuenta con un formato de captura mejor estructurado, se requiere su manejo en manual de PQRSD independiente de la sistematizacion, que haga parte del consolidado periodico y del analisis respectivo.

OTROS CANALES VIRTUALES HABILITADOS EN LA PANDEMIA Covid 19

Se habilitó desde el 16 de marzo de 2020 el chat virtual a través de la página web institucional y desde el día 7 de abril la línea 01800, con el fin de atender las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional ante la emergencia COVID19. Es importante recordar a través de estos mecanismos no se da un radicado al usuario pero si atender las solicitudes del usuario.

Así la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., a dispuso de la siguiente forma los siguientes canales para atender sus requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Correo electrónico atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co
Chat en línea página web www.aguasdebarrancabermeja.gov.co
Horario de atención **mañana** 8:00am-11:00am. **Tarde** 2:00pm 5:00pm Lunes a Viernes.
Línea telefónica 018000413787 ó (031) 7431071.
Horario de atención 8:00am – 1:00pm Lunes a Viernes
Call center 116 -6203117 Daños e Información general. Horario atención 24 horas.
Presencial (oficina de atención al usuario):
Horario de atención **mañana** lunes a Viernes 6:00am a11:00am
Horario de atención **tarde** lunes a Jueves 1:00pm a 6:00pm.
Viernes1:00pm a 5.00pm
Formulario Web: Se puede hacer uso del siguiente link:
http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/pqrsd/inicio/; el cual también se encuentra en la página web en el menú acceso a la información -mecanismos de atención.

Se programó se fortalecio el segundo semestre la Virtualidad con la siguiente estructura, de cuya gestión se llevara en la Subgerencia Comercial la trazabilidad mensual:

ATENCIÓN AL USUARIO CANALES VIRTUALES			
No	CANAL		HORARIO
1	Líneas Telefónicas	Lineas 116 o 6203117 DAÑOS Y EMERGENCIAS	Horario de Atención 24 horas / 7 días a la semana
		3502118839 y línea 018000413787	
		Opción 1: Atención al usuario.	Horario 6 am a 6 pm
		Opción 2 Daños.	Horario de Atención 24 horas / 7 días a la semana
		Opción 3 Pago Diferido.	Horario 6 am a 6 pm
2	Chat en Línea	www.aguasdebarrancabermeja.gov.co	Horario 6 am a 6 pm
		• Opción 1: Reclamos por Lectura/Desviación Significativa	
		• Opción 2: Financiación	
		• Opción 3: Pago Diferido	
3	Correo Electrónico	atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co	
4	Página WEB	PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia)	

El dia 13 de Enero de 2021 en reunion Gerencial se identificaron las siguientes oportunidades de mejora

- Sistema de Informacion mercurio, transicion a Orfeo
- Importante considerar el factor humano como factor critico de éxito en el registro de los datos asociado a la calidad del dato y oportunidad del registro
- Asegurar la trazabilidad de la gestion de la PQRSD y reportar mensualmente los consolidados, analisis y acciones de mejora implementadas por parte de la Subgerencia comercial y por ende de los resposables del insumo.
- Actualizar el Manual PQRSD.
- Cerrar de forma efectiva las PQRSD, es decir el seguimiento posterior y servicio postventa siempre y cuando aplique.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se requiere fortalecer el sistema documental ya que se evidencia la falta de oportunidad en respuestas y no cargue de soportes que viabilicen la verificación y trazabilidad de los controles, el cual según el Profesional III de Sistemas obedece a la falta de capacidad del sistema.
- Se mantiene la Observación de no contar con informes del Digiturno al cierre de la vigencia.
- Gestionar el Radicado Único ya que las PQRSD del Call Center no se consolidan, y hoy más que nunca es importante su consolidación asi como de todos los calanes virtuales habilitados, debido a los constantes requerimientos de información y causales asociados a la atención por estos canales, solicitados por la SSPD.
- Se recomienda a los directivos que en los comités primarios se realice verificación aleatoria de los PQRSD a su cargo como mecanismo de control y satisfacción de los usuarios.

- Se requiere revisar con el soporte del Profesional III de sistemas de Gestión y la profesional III del Laboratorio, los requisitos asociados al cliente, de la Norma ISO IEC 17025 para identificar los ajustes que se requiera adoptar para su cumplimiento en el Manual PQRSD.
- Se requiere continuar el fortalecimiento del análisis causal del ítem de reclamos y peticiones, por ser los ítems más significativos del consolidado, el reporte de las acciones derivadas de dicho análisis acorde con las causas raíz identificadas y que han sido o pueden ser factibles de mejoramiento.
- Teniendo en cuenta que ya la Subgerencia Comercial reporta por dependencia la estadística de radicados sin repuesta identificados, se hace más relevante aun la importancia de socializar resultados con los líderes de procesos para análisis y toma de decisiones.
- Continuar retroalimentando los informes trimestrales consolidados a los profesionales de comunicación y responsabilidad social para tomar como insumo de sensibilización a usuarios las recomendaciones que realizan los procesos operativos al respecto de la ilegalidad, fraudes, daños que se generan por la falta de responsabilidad de la comunidad usuaria del servicio.
- Se hace necesario que los compromisos que requieran inversión, una vez realizado y validado el análisis causal de PQRSD, deben ser reportados desde la primera línea de defensa de los procesos involucrados especialmente de Comercial, Saneamiento Básico y Acueducto, para gestionar viabilidad de recursos.
- Aun cuando se evidencia una sensible mejora en la consolidación de los informes de la subgerencia comercial, se requiere que los insumos remitidos por los procesos en primera línea de defensa se remitan de manera oportuna y completa es decir analizada con conclusiones y recomendaciones, con el objeto de que la segunda línea de defensa pueda realizar validación de la información, reporte y sensibilización en la toma de acciones y su efectividad.
- Se requiere para las denuncias soportar la gestión efectiva hasta el cierre de cada caso y no solo una visita técnica.

VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Se remite comunicado a los miembros del CICCI y presentar en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, situación que le permitirá a la Gerencia y Equipo de trabajo, conocer la percepción del usuario a través de esta fuente de información, los tiempos de respuesta y causales de las mismas, asi como a las dependencias para lograr sensibilización y compromiso de los colaboradores.

Claudia Leonor Rivera Mejia
Directora de Control de Gestión
Se anexa medio magnético con anexo de verificación de PQRSD