INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2021
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN

FECHA PRESENTACION	Agosto 14 de 2021	**PERIODO INFORMADO**	I Semestre de 2021

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

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.

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 2021 al 30 de Junio de 2021. 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 al Primer Semestre de 2021.

Tipo	Consolidados Trimestrales y Semestrales de 2021						
	I Trim 2021	II Trim 2021	Var.	Total I Semestre	III Trim 2021	IV Trim 2021	Total II Semestre
Peticiones	170	323	-90,00%	493			0
Quejas	1	1	0,00%	2			0
Reclamos	824	990	-20,15%	1814			0
Sugerencias	1	0	100,00%	1			0
Denuncias	16	5	68,75%	21			0
TOTAL PQRSD	1012	1319	23,28%	2331	0	0	0

Como evidencia el registro, el número total de PQRSD, corresponde a un total de **2331** en el Primer Semestre de 2021.

Comparado el **segundo trimestre**, contra el **primero de la vigencia 2021** encontramos un aumento del 23% ⬆

Comparado el **Primer semestre de 2021** contra el **Primer semestre de 2020,** encontramos que hay un aumento en el 2021 del total de PQRSD del **31%** ⬆

El tipo de PQRSD más representativo son los **reclamos evidenciando que se constituye el 78%,** un punto por encima del consolidado de 2020, que fue del 77% y en segundo lugar las **peticiones** con un porcentaje del total de **21%, trece puntos por encima** ⬆ **del consolidado 2019 que fue del 8%.**

INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACION REMITIDA POR LA SEGUNDA LINEA DE DEFENSA

Se recomienda que al momento de trasladar datos se realice de manera cuidadosa, en atención a que se encontraron las siguientes inconsistencias en el formato de PQRSD, no evidenciándose consistencia en la información, por ejemplo en el mes de **Abril**:

En la casilla de **SUGERENCIAS,** se relaciona un total de 0 sugerencias en el informe de Gestión de PQRSD, pero en las observaciones se detalla que existe una (1) sugerencia, dato inconsistente, se toma como referencia el dato registrado en la casilla número total de sugerencias y lo relacionado en el informe de Gestiòn PQRSD mes de Abril 2021.

En la casilla tiempo promedio de respuesta de **DENUNCIAS,** no aparece dato, pero en las observaciones se relaciona que el tiempo promedio de respuesta es de **2 días** y en el Informe de Gestión de PQRSD, se registra tiempo de respuesta de **14 días,** por lo que se tomó dato de referencia 14, dato que aparece relacionado en el informe.

CALL CENTER

PQRSD que se recibieron por Call Center en la Vigencia 2021 Primer Semestre de 2021, que no hacen parte del registro único pero que fueron gestionadas:

No PQRSD: CALL CENTER 2020						
I Trim 2020	IITrim 2020	I SEMESTRE	IIITrim 2020	IV Trim 2020	II SEMESTRE	ANUAL
1807	2467	4274	2102	1146	3248	7522

No PQRSD: CALL CENTER 2021 I SEM						
I Trim 2021	IITrim 2021	I SEMESTRE	IIITrim 2021	IV Trim 2021	II SEMESTRE	ANUAL
662	2172	2834			0	2834

Se evidencia una disminución significativa al comparar la vigencia 2021 contra el primer semestre de 2020, en un 34% .

Se reitera el cumplimiento del compromiso adquirido por la Subgerencia Comercial con el soporte de Sistemas de Información para la unificación de radicados de tal forma que el registro incluya las PQRSD via Call Center.

Se han presentado avances del Sistema ORFEO con el cual se espera lograr este radicado unico.

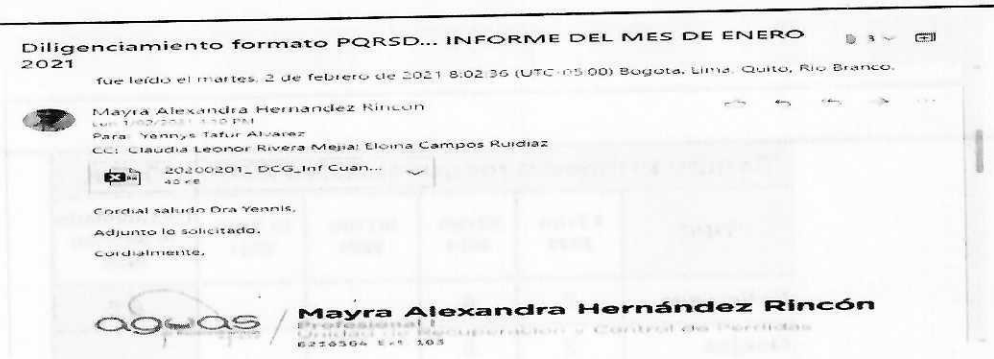
El tiempo promedio de respuesta en el primer semestre de 2021 fue de **4 días,** dos punto cinco (**2,5**) puntos por debajo del primer semestre de 2020 que fue de **6,5** días.

Tiempo promedio respuesta/Dias 2021					Total
TIPO	I Trim 2021	IITrim 2021	IIITrim 2021	IV Trim 2021	Consolidado Promedio dias
Peticiones	7	6			6,5
Quejas	2	0			1
Reclamos	4	2			3
Sugerencias	5	0			2,5
Denuncias	7	7			7
Total	**5**	**3**	**0**	**0**	**4**

En cuanto a la oportunidad de entrega de diligenciamiento del Formato PQRSD, se evidencia que NO HAY CLARIDAD entre las dependencias que presentan o no dicha información; observando que en algunas se relaciona que entregan y a la vez que no entregan como se ve reflejado en el mes de enero con las dependencias de Planificación y Gestión Integral, Gestión Comercial y Recuperación de Consumos, imposibilitando el análisis de información, adicionalmente no es claro que dependencias tienen la responsabilidad de remitir la información requerida, por lo que se adjunta cuadro con la información obtenida mes a mes, información que dificulta la realización del análisis:

PROCESO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÒN ESTRATÈGICA		1		1	1		1		1			1
PLANIFICACIÒN Y GESTIÓN INTEGRAL	1	1	1		1		1		1			1
GESTIÒN COMERCIAL	1	1	1		1		1		1		1	
ATENCIÒN AL USUARIO		1	1		1		1		1		1	
RECUPERACIÒN DE CONSUMOS	1	1		1		1	1		1		1	
GESTIÒN DE LA OPERACIÒN	1		1		1		1		1		1	
GESTION SANEAMIENTO BÁSICO	1			1		1	1		1		1	
GESTION TALENTO HUMANO		1		1		1		1		1		1
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE		1		1		1		1		1		1
GESTIÓN DOCUMENTAL		1		1		1		1		1		1
GESTIÓN INFORMÁTICA		1		1		1		1		1		1
SECRETARÍA GENERAL Y GESTION JURIDICA		1	1		1		1		1		1	
CONTROL DE GESTIÓN		1	1		1		1		1		1	
	5	11	6	7	7	6	9	4	9	4	7	6
			46%	54%	54%	46%	69%	31%	69%	31%	54%	46%

Se encuentran inconsistencias como la que se evidenció en el mes de enero en la casilla de observaciones en donde se relaciona como ejemplo y por tener certeza de la inconsistencia, que la Direcciòn Control de Gestiòn NO reportò la informaciòn en este mes, por lo que se adjunta correo electrònico de la remisiòn oportuna del reporte:



Diligenciamiento formato PQRSD... INFORME DEL MES DE ENERO 2021

fue leído el martes, 2 de febrero de 2021 8:02:36 (UTC-05:00) Bogota, Lima, Quito, Rio Branco.

Mayra Alexandra Hernandez Rincon

Para: Yennys Tafur Alvarez

CC: Claudia Leonor Rivera Mejia; Elena Campos Ruidiaz

20200201_ DCG_Inf Cuan...

Cordial saludo Dra Yennis,

Adjunto lo solicitado.

Cordialmente,

Mayra Alexandra Hernández Rincón

El canal más usado por nuestros usuarios es la **línea 01 8000 con un 39%** de participación del total de canales, la cual presentó un incremento con relación al primer semestre 2020 del 1%, aumentando 38 puntos, seguido del **Chat con un 21%** de participación, haciéndose claridad que en el primer semestre 2020, no se tenía habilitado el chat como medio de atención.

Los medios menos representativos, es decir menos utilizados por nuestros grupos de valor para este primer semestre 2021, fueron el telefónico y el buzón de sugerencias, se infiere que este comportamiento se atribuye a la emergencia sanitaria en ocasión al COVID19, lo que ha generado mayor demanda de estos canales.

Canal de Ingreso de PQRSD 2021

Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial

Canal	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Acumulado
Ventanilla de atención	570	829			1399
Ventanilla de Radicación	266	222			488
Formato electrónico Página web	66	76			142
Correo	93	188			281
Buzón de Sugerencias	7	1			8
Telefónica	10	3			13
Call center daños (Sin rad ùnico)	660	294			954
Linea 018000 (Sin radicado ùnico)	1278	1975			3253
Chat (sin Radicado ùnico)	1166	578			1744
TOTAL	4116	4166	0	0	8282

En cuanto al consolidado de Mecanismos Oficiales y Emergencia Sanitaria COVID-19, realizado por la Subgerencia Comercial, se evidencia inconsistencia en los valores relacionados en la casilla total semestre de línea 018000 y chat.

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 de 2020 la línea 01800, con el fin de atender las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional ante la emergencia COVID 2019.
Es importante recordar que a través de estos mecanismos no se da un radicado al usuario pero si atender las solicitudes del usuario.

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., dispuso 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.

4.1.1 PETICIONES

I Trim 2020	II Trim 2020	Var.	Total I Semestre 2020	I Trim 2020	II Trim 2020	Var.	Total I Semestre 2021
83	34	59,0	117	170	323	-90,0	493

Como se evidencia en la tabla precedente el número total de peticiones para el primer semestre vigencia 2021, fue de 493 peticiones; comparado con el primer semestre de la vigencia 2020, se presenta una variación significativa **AUMENTANDO** en un 321%.

En cuanto a las peticiones con respuestas extemporáneas, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General en el primer semestre se presentarón 25 peticiones, reflejándose en el mes de mayo la mayor cantidad de peticiones con respuesta que presentaba fecha fuera de términos (10 peticiones), representada por un 40%, seguidamente, el mes de abril se presentaron 9 peticiones con respuesta exteporáneas equivalente a un 36% y en los meses de marzo y junio con 3 respuesta fuera de tiempo representadas por un 12% cada una.

Recomendaciones: Se le recomieda a la Secretaría General, relacionar en todos los meses las dependencias que no cumplen a cabalidad con los tiempos de respuesta, para el análisis y toma de decisiones; además se solicita que se relacione el número de peticiones con falta de oportunidad en la respuesta, ya que esta informacion no se enuncia en el informe semestral PQRSD presentado por la Subgerencia Comercial.

Acciones de Mejora reportadas por parte de los procesos y subprocesos:

En cuanto a las acciones de mejora a implementar por parte de Gestión de Operaciones se encuentra fortalecer las medidas para los controles internos relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los funcionarios y áreas responsables, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a los tiempos establecidos.

De igual forma, el Profesional Jefe de Atención al usuario, manifiesta que se va a implementar como mejora al procedimiento de actualizacion de datos básicos: realizar en la atención o interacción de cada usuario la actualizacion de los datos básicos a fin de evitar que el usuario presente solicitudes de este tipo, de esta manera para este periodo del mes de Junio de 2021, se atendieron un total de 73 peticiones entre verbales y escritas, debidamente resueltas dentro de los términos de ley.

Por otra parte, el proceso Recuperación de Consumos manifiesta haber realizado sensibilizaciones tanto a los usuarios como al personal que recepciona las solicitudes de conexión e independización del servicio, referente a la normatividad y requisitos exigidos para dar el trámite respectivo; expresan tambien la necesidad de generar alternativas

que permitan fortalecer la cultura al interior del subproceso para dar respuesta oportuna de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y finalmente Publicar en la página Web el programa de micromedición y las ventajas de adquirir el equipo de medida con la Empresa.

Por parte de la Subgerencia comercial, en su rol de primera linea de defensa, no se efectuó verificación a la gestión de fondo y oportunidad para las peticiones.

4.1.2. QUEJAS:

En el primer semestre se instauraron dos (2) quejas una recibida por buzon de sugerencia y otra por ventanilla radicación, por lo que se relacionan las quejas y la tramitación a las mismas:

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	REMITENTE	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA
		NOMBRES Y APELLIDOS			
2021000762	05/02/2021	FABIO FIGUEROA DELGADO	"LE TIRÓ LA PUERTA EN LA CARA"	ATENCIÓN AL USUARIO	SE DA INICIO AL SEGUIMIENTO DE LA QUEJA ANEXO QUEJA DE USUARIO INDAGANDO POR ESTA SITUACIÓN LOS FUNCIONARIOS MANIFIESTAN QUE EL SEÑOR LLEGÓ AL SIGUIENTE DÍA DEL INCIDENTE DICIÉNDOLE AL SEÑOR EDER QUE ÉL LE HABÍA TIRADO LA PUERTA EL DÍA ANTERIOR, EL SEÑOR EDER LE MANIFESTÓ NO RECORDAR ESE INCIDENTE NI AL USUARIO, PERO LE OFRECIÓ DISCULPAS SI ALGO HABÍA SUCEDIDO. ESTÁ QUEJA FUE TRASLADA AL SUBGERENTE COMERCIAL Y POR TRATARSE DE UNA QUEJA (ACTUAR DE UN FUNCIONARIO).
2021002291	15/04/2021	CARLOS ALBERTO GARRIDO	MALA ACTITUD EL FUNCIONARIO EN LA ATENCION ATENDIENTO UNA LLAMADA CON EL TELEFONO MOVIL MIENTRAS USUARIO ESPERABA PARA CONSULTAR	QUEJA CONTRA UN FUNCIONARIO	SE ENVIA CARTA AL USUARIO OFRECIENDO DISCULPAS Y MENCIONANDO QUE COMO EMPRESA SE TOMARAN LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE ESTOS INCIDENTES VUELVAN A SUCEDER Y SE PASA LLAMADA DE ATENCION POR PARTE DEL USUARIO AL FUNCIONARIO JAIME MEZA

Fuente: Formatos mensuales PQRSD - subgerencia Comercial.

Se requiere sensibilizar a los colaboradores que trabajan en la atencion al usuario para mejorar la atencion.

4.1.3 RECLAMOS

Comportamiento reclamos I semestre 2020 Vs 2021, por causal (Facturacion y Prestacion) y servicio (Acueducto y Alcantarillado):

SEMESTRE I 2020 Vs SEMESTRE I 2021							
COMPORTAMIENTO DE RECLAMACIONES							
Proceso	**I Trim 2020**	**II Trim 2020**	**I Sem 2020**	**I Trim 2021**	**II Trim 2021**	**I Sem 2021**	**Variación %**
Comercial	823	647	**1470**	720	989	**1709**	**16%**
Acueducto	35	13	**48**	38	23	**61**	**27%**
Alcantarillado	89	34	**123**	66	74	**140**	**14%**
TOTAL	**1641**			**1910**			**16%**

Comparado el primer semestre de 2020, con el I semestre 2021, se evidencia que respecto a los reclamos comerciales en la vigencia 2021, se presentaron **269 reclamos** más, es decir aumentaron en un **16%,** el proceso que presentó mayor número de reclamos en la vigencia 2021 fue el proceso comercial con 1709 reclamos , representado por un **89%,** seguido por el proceso Gestion de la operación con el **11 %** desagregado

en 61 reclamos de alcantarillado equivalente a un 7% seguido de acueducto representado por un 4%.

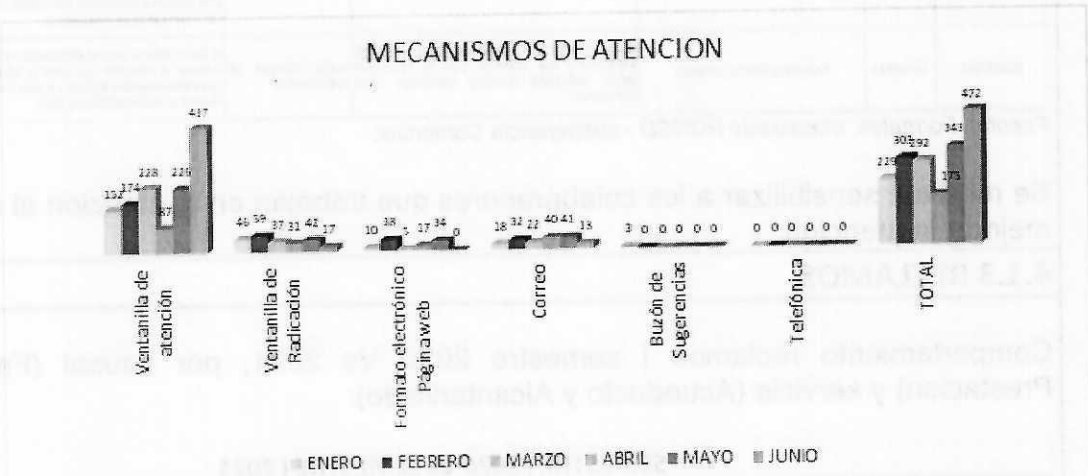
Consolidado Reclamos

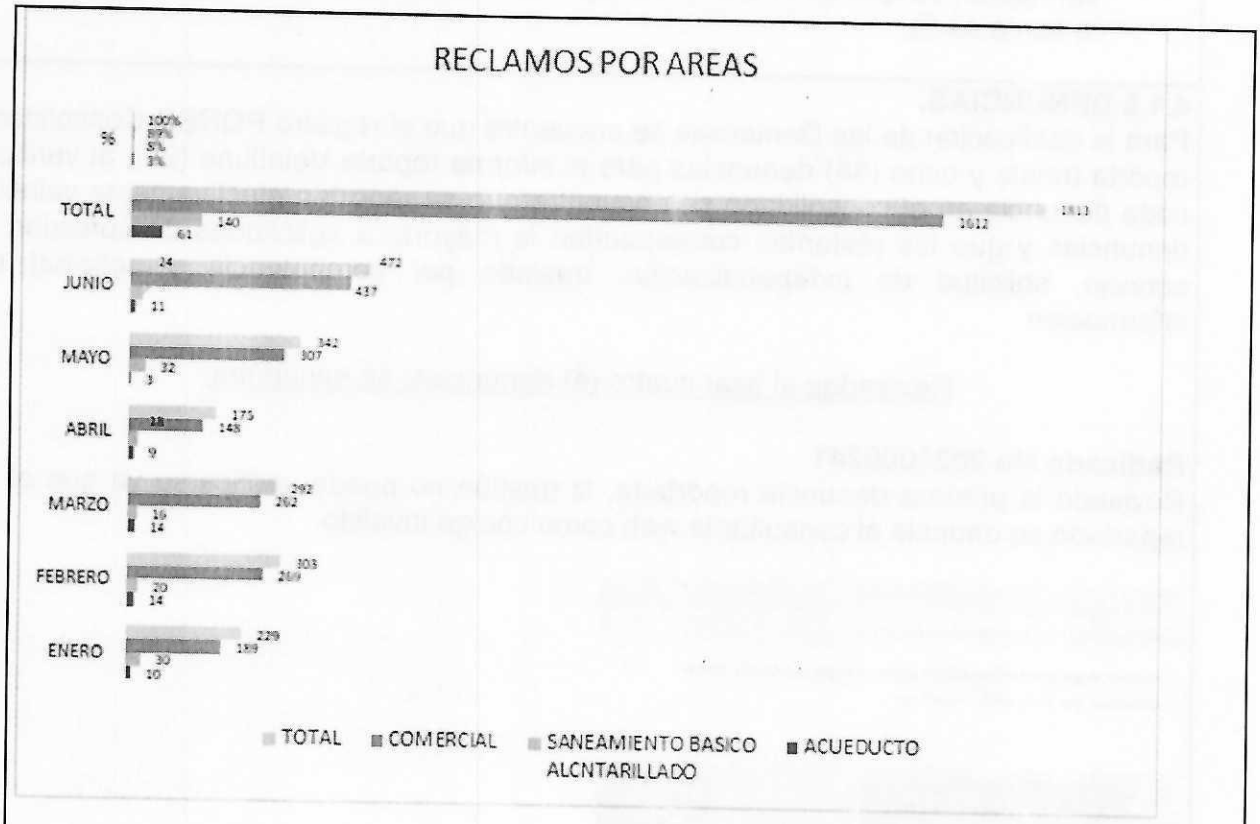
	MES	Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	TOTAL
1ER TRIM	ENERO	152	46	10	18	3	0	229
	FEBRERO	174	59	38	32	0	0	303
	MARZO	228	37	5	22	0	0	292
2DO TRIM	ABRIL	87	31	17	40	0	0	175
	MAYO	226	42	34	41	0	0	343
	JUNIO	437	17	0	18	0	0	472

Datos sistema de gestión documental mercurio. Fuente subgerencia comercial y operaciones

Tiempo de respuesta escrita 7 y verbal 1 día. Sin radicado de respuesta DOS: 2021004209, 2021004430 por estar dentro del tiempo de respuesta de la gestión operaciones, contestadas todas dentro del tiempo legal de respuesta.

Fuente subgerencia comercial y sugerencia de operaciones.





Se puede observar que la subgerencia comercial presenta mayor participación en las reclamaciones, la causal con mayor demanda (102) la cual hace referencia a la facturación del servicio.

Se reitera la urgente necesidad de realizar un análisis causal que genere un plan de mejora para la dismunición de las reclamaciones por facturación, inciando con un diagnóstico y tipificación de causales, nivel de aceptación de las reclamaciones y demás variables que permitan gestionar de manera efectiva las reclamaciones por esta causal. Aún cuando las reclamaciones operativas son una menor proporción, se recomienda de igual manera el análisis causal y reporte de gestión así como la identificación de las PQRSD asociadas al laboratorio de calidad, como parte de la gestión de la implementación de la ISO IEC 17025.

4.1.4 SUGERENCIAS

En cuanto a la convalidación de las PQRSD recepcionadas por medio del buzón de sugerencias, no se pudo realizar análisis de información dado a que la información que se encuentra plasmada en los formatos PQRSD Consolidado y lo reportado en el informe de Gestión PQRS I semestre No es coherente:

- Formato PQRSD Consolidado: Registran 8 PQRSD recepcionadas por medio del buzón de Sugerencias.

- Informe de Gestión PQRSD: Registran un total 5 PQRSD recepcionadas por medio del buzón de Sugerencias. (Se realiza una observación respecto a la sumatoria, ya que en la sumatoria aparece relacionada como 5, pero en realidad la suma es 6)

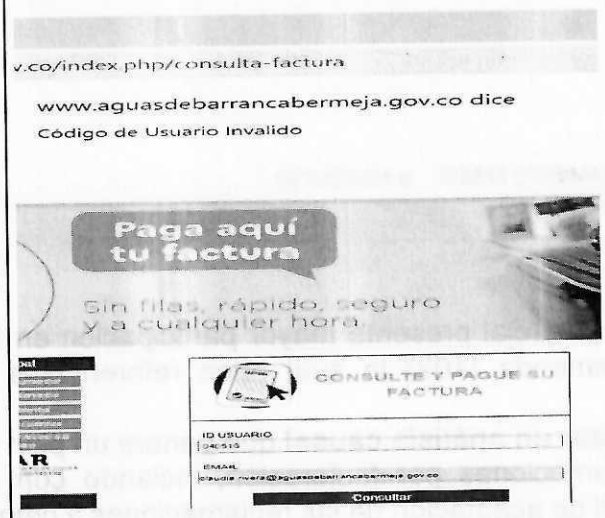
4.1.5 DENUNCIAS.

Para la verificacion de las Denuncias se encuentra que el registro PQRSD Consolidado reporta treinta y ocho (38) denuncias pero el informe reporta Veintiuno (21), al verificar cada denuncia en el consolidado se encuentra que se reportan efectivamente veintiún denuncias y que las restantes corresponden la mayoría a solicitudes de conexión al servicio, solicitud de independización, traslado por competencia y solicitud de información.

Revisadas al azar cuatro (4) denuncias, se encuentra:

Radicado No 2021000241

Revisada la primera denuncia reportada, la gestión no puede verificarse ya que el ID reportado se enuncia al consultar la web como código invalido



Radicado No 2021000318. No se reporta fecha de respuesta y en la gestión se enuncia en trámite.

2021000318	22/01/2021

Radicado No 2021000402. No se reporta fecha de respuesta y en la gestión se enuncia Pendiente visita tecnica.

2021000402	26/01/2021

Radicado No 2021000457. No se reporta fecha de respuesta y en la gestión se enuncia en trámite.

2021000457	27/01/2021	ID 062126

La denuncia y visita reporta:

USUARIO ID 062126 ESTA DIRECTO, EN ESE PREDIO HAY UN MONTALLANTAS Y TIENE UNA VALVULA EN LA QUE SURTEN DE AGUA A OTROS VECINOS	USUARIO SIN MEDIDOR

Se imprime factura de agosto de 2021 y se encuentra que se le vienen facturando 30 metros 3 desde el mes de febrero de 2021, la factura no reporta causal de no lectura, tiene 38 atrasos y una cartera de $3.223.954.

No hay efectividad en la gestión.

4.2 VERIFICACIÓN ALEATORIA DE CONTROL DE GESTIÓN: Se aclara que la verificación aleatoria se realiza para verificar tiempo de respuesta, y observar si se enlaza la respuesta, no se pueden realizar llamadas a usuarios para medir la satisfacción, debido a que el sistema de Mercurio no permitía adjuntar imagen del requerimiento donde se adjunta la información del peticionario.

Rad **2021000352**. La petición presenta como tiempo de respuesta **4 días**, respondiéndose en los términos de Ley.

Rad **2021000017**. Radicado que corresponde a un reclamo realizado por la ventanilla de radicación, se enlaza respuesta y cumple con tiempo de respuesta dentro de los términos **(9 días).**

2021000107. Petición con respuesta enlazada, repuesta dada a los **14 días**.

2021000836. Requerimiento emitido por el Señor Víctor Antonio Tamayo López, presenta fecha de radicado 1 de febrero de 2021, no registra respuesta enlazada, lo cual impide verificación de fecha de repuesta del requerimiento.

2021000866. Requerimiento realizado por Luis Alfonso Gómez Arrieta, recibida en el proceso de Saneamiento Básico. Respuesta emitida a los **7 días.**

2021001629. Respuesta a Petición emitida por la subgerencia de Operaciones con respuesta de **4 días**. Cumpliendo con los términos.

2021001465. Respuesta suministrada por Subgerencia de Operaciones, se encuentra enlazada. **Respuesta inmediata**, dada en los términos

20210002161. Petición realizada por el señor Carlos Alberto Remolina Arias, respuesta no enlazada con el requerimiento, lo cual imposibilita verificar tiempo de respuesta.

2021002248. Requerimiento recibido en la subgerencia de operaciones, peticionario Vielma Bohórquez Cabrera, solicitud sin respuesta enlazada.

2021002291. Queja recibida en el área comercial, se enlaza respuesta con tiempo de respuesta **1 día.**

2021001838. Denuncia con asunto *"mal uso del servicio sector bocatoma"*. No presenta respuesta enlazada.

2021002316. Petición recepcionada por el área Comercial, no presenta respuesta enlazada, relaciona que la respuesta fue inmediata.

20210002401. Reclamo recepcionado en el área de alcantarillado, respuesta enlazada, tiempo de respuesta 3 días.
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Se resalta la adquisición e implementación de la nueva herramienta informática para la gestión documental y radicación Orfeo, de la cual esperamos facilite la gestión de radicación y generacion de reportes que optimice la gestión de PQRSD al generar los datos insumo para el analisis y gestión en instancia de todas las lineas de defensa, minimizando las inconsistencias en los datos. Como recomendación para los Directivos y sus colaboradores la importancia en el adecuado uso de la herramienta por que de ella vamos a obtener lo que cada uno de los usuarios alimente.
Se insta a la segunda línea de defensa (Subgerencia Comercial), a cumplir con la oportunidad en la entrega del Informe PQRSD, dado a que si es oportuna la entrega por parte de la segunda línea de defensa, también será oportuna la entrega por parte de la tercera línea defensa y de igual forma la oportuna toma de decisiones.
Se solicita a la subgerencia comercial remitir formato consolidado PQRSD I Semestre vigencia 2021 formato en Excel, con el fin de constatar la información plasmada en el informe PQRSD I semestre vigencia 2021, dado a que algunos de los datos no son coherentes.
Se recomienda a los 7 líderes de las dependencias, actuando como primera línea de defensa la previa validación de la información a remitir para asegurar que los reportes sean oportunos, completos y consistentes.
Es de precisar que en los informes es importante medir cada periodo con iguales criterios y parámetros de tal forma que la información se pueda comparar entre los periodos.
Se continúa evidenciando gestión **INEFECTIVA** en las denuncias, por lo que se requiere tomar medidas inmediatas de análisis y gestión para que esta situación no continue afectando los intereses de la Empresa. Se solicita a la Subgerencia Comercial la atención inmediata a través del seguimiento y reporte de la gestión de cada una de las veintisiete (27) denuncias de la vigencia 2020 *(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)* y de las veintiuna (21) denuncias del primer semestre de 2021, soporte de cuya gestión deberá remitirse a esta Dirección a mas tardar el 31 de Octubre de 2021.
Se reitera la urgente necesidad de realizar un análisis causal que genere un plan de mejora para la dismunición de las reclamaciones por facturacion, inciando con un diagnóstico y tipificación de causales, nivel de aceptación de las reclamaciones y demás variables que permitan gestionar de manera efectiva las reclamaciones por esta causal. Aún cuando las reclamaciones operativas son una menor proporción, se recomienda de igual manera el análisis causal y reporte de gestión, así como la identificación de las PQRSD asociadas al laboratorio de calidad, como parte de la trazabilidad de la gestión con base en la implementación de la ISO IEC 17025.
VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Copia del presente informe será remitido a los directivos para el análisis de la información en comité primario para sensibilizar la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD

y el reporte oportuno, veraz, con calidad y completitud, que permita la oportuna toma de decisiones; y lo más importante el cierre efectivo de las PQRSD que asegure la satisfacción de los usuarios con el servicio y la atención brindada por nuestra entidad.
MAYRA ALEXANDRA HERNÁNDEZ R. **Profesional Control de Gestión** *Se anexa medio magnético insumos del informe PQRSD*