aguas de Barrancabermeja SA E S P

INFORME GESTION PQRSD			
FECHA PRESENTACION	ENERO 2023	PERIODO INFORMADO	DICIEMBRE 1- 31 2022

1.NORMATIVIDAD

- **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.
- **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:

Acta CICI 007 de 2022" POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

GCO-PR-006: Procedimiento Seguimiento a la Gestión de Buzones.

Resolución No 388 del 29 de diciembre de 2017: Por la cual se expide el Manual del Protocolo de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.

2.OBJETIVO

Evaluar y verificar la gestión que se brinda a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, acorde con las normas legales e institucionales vigentes con el fin de comunicar los resultados al equipo directivo e involucrados para la toma de decisiones y las acciones de mejoramiento que se requieran para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos.

3.ALCANCE

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD recibidas y atendidas por los diferentes procesos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. y a la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2022. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la empresa, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios.
Aplica al proceso comercial, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD en lo que corresponde a la atención al usuario (todos los canales formales habilitados en la entidad), y a la gestión de los involucrados en la atención al ciudadano.

4.FUENTE DEL DATO

La fuente del dato es la información remitida por los responsables de la gestión adelantada sobre PQRSD informes y sus anexos, incluida la información remitida por los procesos fuente. Información tomada por cada proceso del Sistema de gestión documental

5.DESARROLLO DEL INFORME

A. **Fuente de información**: Sistema Gestión documental Orfeo- Chat- Sisloga SAS, Digiturno

Responsables de entregar informes cualitativos y cuantitativos consolidados:

Secretaria General: Peticiones-quejas
Subgerencia de Operaciones y Subgerencia Comercial: Reclamos
Subgerencia Comercial: Sugerencias
Subgerencia Comercial: Denuncias

B. Definiciones: Según Manual para la gestión PQRSD

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución: **Variables**: Solicitudes de documentos o Información, Solicitudes de información pública, Petición entre autoridades, Consultas y /o peticiones comerciales, Consultas y/o peticiones Administrativas, Copias de Documentos, Acciones constitucionales: tutelas, acciones populares, acciones de grupo, acciones de cumplimiento, demandas.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. **Variables**: funcionario, Contratista.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud. **Variables**: Facturación (comercial), Instalación(acueducto-alcantarillado), Prestación (acueducto-alcantarillado), Recursos (prestación- e instalación del servicio).

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional. **Variables**: Sugerencia, Felicitación, Otros (PQRSD).

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación. Para Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., será toda denuncia realizada por los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado propias de las conductas oponibles al contrato de condiciones uniformes según el Manual de Defraudación de Fluidos aprobado por la empresa en la Resolución interna 367 de 2017., siendo así se convierte en denuncia la puesta en conocimiento de cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores con los cuales se apropie de agua en perjuicio ajeno. **Variables**: Adulterar la conexión, acometida o aparatos de medición, Retiro del aparato de medición con el fin de dejar paso directo o cambio del mismo por otro no autorizado por la Empresa, Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, alterar su normal funcionamiento, ejecución de una acometida clandestina, bypass, suministrar agua a un usuario con diferente uso del servicio, Utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, entre otros.

SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO

Consolidación y análisis datos Atenciones por canales oficiales

Al corte 31 de diciembre de 2022, se presenta el siguiente reporte con datos suministrados del sistema de gestión documental ORFEO y DIGITURNO.

CANALES OFICIALES

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES USUARIOS ATENDIDOS						
Tipo	ITrim	IITrim	III Trim	IV Trim	ENE-DIC 2022	%
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	1.052	8.737	11.423	11.052	32.264	75,48%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	1.577	1.067	1.530	1.198	5.372	12,57%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	1.123	1.194	1.404	1.390	5.111	11,96%
TOTAL ATENDIDOS	3.752	10.998	14.357	13.640	42.747	100%

Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion Formato y DIGITURNO

En total se han presentado **42.747** atenciones desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 75.48% con **32.264** atendidos, le continua el canal VIRTUAL con el 12.57% con **5.372** atendidos y canal TELEFONICO con el 11.96% con **5.111** atendidos.

En total de la vigencia diciembre 2022 se atendieron a traves de los canales oficiales **4.092** usuarios el canal con mayor atención es el presencial con **3.256**, continua telefonico con **460** atenciones y virtual con **376** atenciones.

Consolidación mecanismos oficiales y mecanismos por emergencia COVID-19 (Chat-Línea Telefónica)

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022							
Tipo	I Trim 2022	IITrim 2022	IIITrim 2022	IV Trim	TOTALES 2022	%	PERIODO
Ventanilla de atención	541	290	1.492	870	3.193	7,47%	8,58%
Ventanilla de radicación	507	1.157	411	746	2.821	6,60%	7,26%
Formato electrónico	57	61	94	19	231	0,54%	0,10%
Correo Electrónico	13	8	189	63	273	0,64%	0,34%
Buzón de sugerencias	4	1	-		5	0,01%	0,00%
Telefónico	299	319	420	319	1.357	3,17%	2,64%
Chat	24	64	62	39	189	0,44%	0,49%
Digiturno	-	7.289	9.520	9.433	26.242	61,39%	63,73%
Call center (no requiere radicado)	824	875	984	1.071	3.754	8,78%	8,60%
Chat (no requiere radicado)	1.483	934	1.185	1.077	4.679	10,95%	8,26%
TOTAL	3.752	10.998	14.357	13.637	42.744	100%	100%

Cuadro 02 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

Se puede observar que del total de los mecanismos de atención en el periodo de enero a diciembre 2022 el **61.39%** corresponden al digiturno con **26.242** atenciones, el **11.96%** corresponde a **5.111 llamadas**, continua chat con el **11.39%** correponden a **4.868 chats**, ventanilla de atención con el **7.47%** corresponde a **3.193 atenciones** y continua ventanilla de radicación con **6.60%** corresponden a **2.821 atenciones**.

En el mes de diciembre del 2022 el canal con mayor atención fue el presencial con un reporte en el digiturno con el **63.73%** un total de 2.608, continua telefonico con el **11.24%** un total de **460** atenciones, continua chat con el **8.75%** un total de **358** atenciones, continua ventanilla de radicadion con el **5.25%** un total de **250 atenciones** y ventanilla de atenión con el **4.94%** un total de **235** atenciones.

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022						TOTAL ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCION 2021					DIFERENCIAS
Tipo	I Trim 2022	IITrim 2022	IIITrim 2022	IV Trim	TOTALES 2022	I TRIM 2021	II TRIM 2021	III TRIM 2021	IV TRIM 2021	TOTALES 2021	incremento
Ventanilla de atención	541	290	1.492	870	3.193	570	790	737	744	2.841	352
Ventanilla de radicación	507	1.157	411	746	2.821	266	249	296	219	1.030	1.791
Formato electrónico	57	61	94	19	231	66	76	47	39	228	3
Correo Electrónico	13	8	189	63	273	93	200	209	142	644	- 371
Buzón de sugerencias	4	1	-		5	7	1	5	10	23	- 18
Telefónico	299	319	420	319	1.357	10	3	3	291	307	1.050
Chat	24	64	62	39	189	-	-	-	-	-	189
Digiturno	-	7.289	9.520	9.433	26.242	-	-	-	-	-	26.242
Call center (no requiere radicado)	824	875	984	1.071	3.754	1.578	1.975	2.309	1.314	7.176	- 3.422
Chat (no requiere radicado)	1.483	934	1.185	1.077	4.679	1.166	578	1.507	1.391	4.642	37
TOTAL	3.752	10.998	14.357	13.637	42.744	3.756	3.872	5.113	4.150	16.891	25.853

Cuadro 03 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

En el cuadro 03 se refleja el comparativo de las atenciones entre la vigencia 2021 y la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 25.853 usuarios atendidos con una variacion del 153%, esto es efecto de la relación de los usuarios registrado en el digiturno en la vigencia 2022.

Las variaciones significativas estan dadas en las PQRSD radicadas canal telefonico con el 342% superior en 1.052 atenciones radicadas demas en la vigencia 2022 se radicaron mas PQRSD que en la vigencia 2021, ventanilla de radicación con el 174% superior en 1.791 atenciones radicadas demas debido al flujo de personas al terminar pandemia.

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES USUARIOS ATENDIDOS								
Tipo	ITrim	IITrim	III Trim	IV Trim	ENE-DIC 2022	ENE-DIC 2021	INCREMENTO	VARIACION % 2022 2021
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	1.052	8.737	11.423	11.052	32.264	3.894	28.370	728,56%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	1.577	1.067	1.530	1.198	5.372	5.514	- 142	-2,58%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	1.123	1.194	1.404	1.390	5.111	7.483	- 2.372	-31,70%
TOTAL ATENDIDOS	3.752	10.998	14.357	13.640	42.747	16.891	25.856	153%

Cuadro 04 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

El canal mas utilizado por los usuarios en es el canal presencial con una variacion del 728.66% demas representados 28.370 usuarios debido al registro que se viene realizando con el digiturno ya que en la vigencia 2021 no se contaba, ha disminuido el uso del canal virtual en un -2.58% con -142 usurarios y ha disminuido el uso del canal telefonico en un -31.70% con -2.322 llamadas.

PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2022						
Tipo	ITrim	IITrim	IIITrim	IV Trim	Acumulado	%Total participación	periodo
Peticiones	220	357	511	411	1.499	18,85%	18,48%
Quejas	12	11	-	-	23	0,29%	0,00%
Reclamos	1.051	1.498	2.091	1.586	6.226	78,28%	81,52%
Sugerencias	-	-	-	1	1	0,01%	0,00%
Denuncias	5	1	4	4	14	0,18%	0,00%
Otros y solicitud de informacion	157	33	-	-	190	2,39%	0,00%
TOTAL PQRSD	1.445	1.900	2.606	2.002	7.953	100%	100%

Cuadro 05. Datos sistema de gestión documental ORFEO y formatos

De enero a diciembre 2022 la modalidad con mayor volumen son las **RECLAMACIONES** las cuales tienen un acumulado de **6.226** con el **78.28%** del total, le continua las peticiones con **1.499** con el **18.48%** continua otros con **190** con el **2.39%**, continua **QUEJAS** con 23 con el 0.29% y por último **DENUNCIAS** con 14 con el **0.18%.**

En el periodo de diciembre del 2022 con mayor volumen son las reclamaciones las cuales se radicaron **631** con el **81.52%** del total, le continua las peticiones con **143** con el **18.48%**.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2022					TOTALES 2021					DIFERENCIAS	
Tipo	ITrim	IITrim	IIITrim	IV Trim	Acumulado	ITrim	IITrim	IIITrim	IVTrim	Acumulado	Variacion	%
Peticiones	220	357	511	411	1.499	170	323	423	340	1.256	243	19,3%
Quejas	12	11	-	-	23	1	1	5	12	19	4	21,1%
Reclamos	1.051	1.498	2.091	1.586	6.226	824	990	859	1.088	3.761	2.465	65,5%
Sugerencias	-	-	-	1	1	1	-	3	2	6	- 5	-83,3%
Denuncias	5	1	4	4	14	16	5	7	3	31	- 17	-54,8%
Otros y solicitud de informacion	157	33	-	-	190	-	-	-	-	-	190	#¡DIV/0!
TOTAL PQRSD	1.445	1.900	2.606	2.002	7.953	1.012	1.319	1.297	1.445	5.073	2.880	56,8%

Cuadro 06 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022 GCO-FR-027 Y 028.

En el cuadro 06 se refleja el comparativo de las PQRSD por modalidad de la vigencia 2021 y la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 2.880 PQRSD radicados con una variacion del 56.8%.

La modalidad que mas variacion a tenido son las **reclamaciones** con un incremento del 65.5% demas con **2.465** radicados, continua **QUEJAS** con un incemento del 21.1% demas con **4** radicados y **PETICIONES** con un 19.3% demas con **243** radicados.

PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD

_____CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA EN FORMATO DE CAPTURA GCO-FR-027 Y 28_____

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS DICIEMBRE 2022								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	4	-	-	-	-	-	-	4
COMERCIAL	80	-	558	-	-	-	-	638
ACUEDUCTO	35	-	51	-	-	-	-	86
PLANIFICACION	6	-	-	-	-	-	-	6
SANEAMIENTO	14	-	22	-	-	-	-	36
SECRETARIA GENERAL	4	-	-	-	-	-	-	4
Total general	143	-	631	-	-	-	-	774

Cuadro 07. Fuente: responsables de la consolidación, reportes consolidados de los Formatos de captura y consolidación GCO-FR-027 y 028.

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS 4TO TRIMESTRE 2022								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	8	-	-	-	-	-	-	8
COMERCIAL	203	-	1.281	1	4	-	-	1.489
ACUEDUCTO	145	-	222	-	-	-	-	367
PLANIFICACION	12	-	-	-	-	-	-	12
SANEAMIENTO	41	-	83	-	-	-	-	124
SECRETARIA GENERAL	20	-	-	-	-	-	-	20
Total general	429	-	1.586	1	4	-	-	2.020

Cuadro 08. Fuente: responsables de la consolidación, reportes consolidados de los Formatos de captura y consolidación GCO-FR-027 y 028.

En el cuarto trimestre el área con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el 73.8%, continuo acueducto con el 18.2% y saneamiento con el 6.2%, estas áreas son la de mayor incidencia en las reclamaciones y peticiones.

MECANISMO VIRTUAL CHAT EN LINEA

TRIMESTRE	ATENDIDOS	PERDIDOS	FUERA DE LINEA	TOTAL DE INGRESOS	ATENDIDOS SATISFACCION NEGATIVA	ATENDIDOS SATISFACCION NEUTRAL	ATENDIDOS SATISFACCION POSITIVA	PROMEDIO DURACION ATENCION (H:M:S)	TIEMPO TOTAL DE ATENCION (H:M:S)
I TRIM	1.289	116	387	1792	3	1.249	37	0:59:27	12:14:59
II TRIM	995	102	322	1.419	3	967	25	0:55:11	18:22:37
III TRIM	1.247	97	373	1.717	4	1.214	29	0:46:04	70:59:43
IV TRIM	1.118	135	349	1.602	3	1.092	23	14:01:26	8:13:03
TOTAL 2022	4.649	450	1.431	6.530	13	4.522	114	5:15:39	509:37:19
% total	71,19%	6,89%	21,91%	100,00%					
TOTAL 2021	4.642	773	2.429	7.844					
% total	59,18%	9,85%	30,97%	100,00%					
INCREMENTO	7	- 323	- 998	- 1.314					
INCREMENTO %	12,02%	-2,96%	-9,05%	-16,75%					

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat.

En el presente periodo de diciembre hubo **508** ingresos al chat en linea de los cuales **358 (70.5%) fueron atendidos** chat fuera de la línea **121 (23.9%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones; en la satisfacción de usuarios predomina la **satisfacción neutral**, el promedio de **duración** de atención por usuario es de **6.49 minutos**, promedio de atención día es de **6 horas**.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2022 se ingresaron **6.530** chats de los cuales el **71.19%** fueron atendidos un total de **4.649,** el **21.91%** fuera de linea un total de **1.431** y el **6.89%** perdidos un total de **450** el promedio de duraccion del chat fue de **15** minutos.

Comparando la vigencia 2022 frenta a la vigencia 2021, se ha mejorado en el **12.02%** los chat atendidos un total de **7**, se han disminuido las los chat perdidos y no atendidos en un **-12.07%** con un total de **-1.321**.

Conclusión:
Actualmente el chat es el medio favorito de comunicación de toda la humanidad, sea que se trate de cualquier chat, la popularidad de los mensajes de texto sigue en aumento.
Los usuarios valoran la rapidez de la atención por chat y la oportunidad de poder hacer otras cosas al mismo tiempo, lo que no se logra con la atención telefónica, lo que hace que el chat sea más usado en los primeros contactos y el teléfono en las atenciones especializadas.
Recomendación:
Continuar con el personal en atención al chat y contar con soluciones tecnológicas que agreguen valor a la empresa, crear chatbots para conversaciones en tiempo real hará que la atención al usuario virtual funcione aún mejor.

Conclusión:
Los usuarios valoran no sólo la velocidad de atención, sino la posibilidad de saber que son atendidos por un humano, por ello resulta tan valiosa la confirmación de lectura del mensaje por parte del trabajador.
Recomendación:
Tener empatía y voluntad para ayudar al usuario a resolver su problema, la proactividad es fundamental en la atención al usuario y debe practicarse en cualquier momento.

Conclusión:
No se lleva un control de la información detallada que se atiende a través del chat, el cual no permite conocer a exactitud cuales son las diferentes causas por las cuales los usuarios utilizan este medio.
Recomendación:
Ingresar en el chat pestañas tales como tramites, reclamos e información que permita al usuario y al trabajador indicar cual fue la causa por la cual se atendió a través del chat. Ejemplo Tramites con pestaña desplegada con los diferentes tramites que existen en la actualidad, Reclamos con pestaña desplegable con las diferentes causales que se tienen en la actualidad.

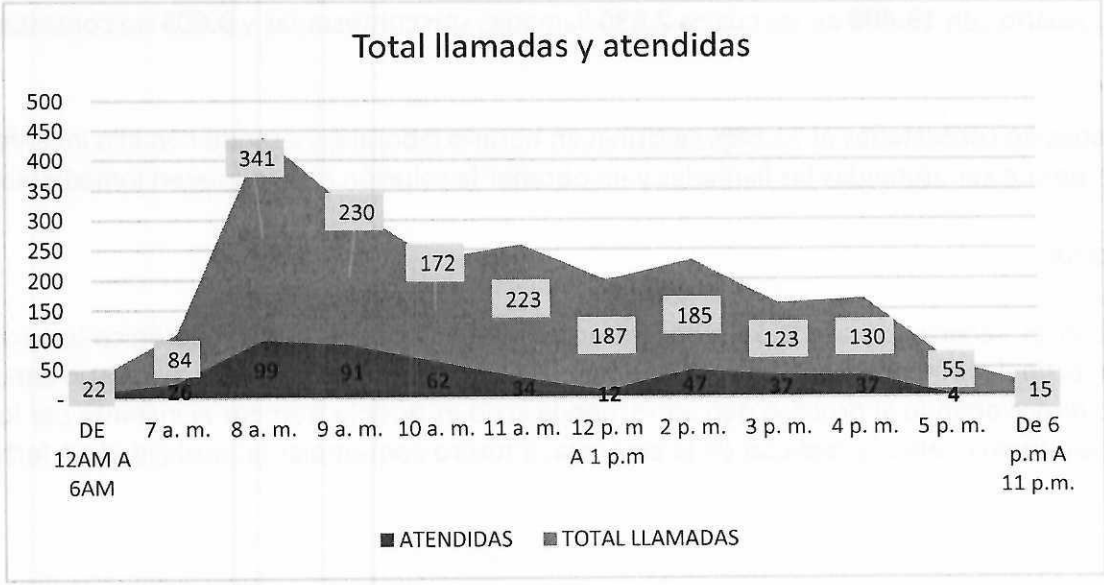
MECANISMO TELEFONICO

CALL CENTER DICIEMBRE 2022					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	230	-	11	65	306
VISITAS TECNICAS	42	-	-	-	42
ATENCION USUARIO	188	1.208	23	-	1.419
TOTALES	460	1.208	34	65	1.767

Cuadro 10. Fuente: Reporte SISLOGA

En el presente periodo de diciembre hubo **1.767** ingresos las lineas telefonicas de los cuales **460 (26.03%) fueron atendidos,** llamadas no atendidas **1.208 (68.36%)** el cual se debe al no contar con otro trabajador

para atender las llamadas telefonicas linea de atención al usuario en los horarios donde se generan los picos altos (grafica 01); llamadas fallidas **34** (**1.92%**) y llamadas ocupadas **65** (**3.68%**).



Grafca 01

En el presente mes de diciembre se continua la alta diferencia entre las llamadas atendidas en horario laboral y el total de llamadas en horario laboral 1.543, donde solo el **28.32%** (437) de las llamadas en horario laboral son atendidas y el **71.68%** (1.106) en el horario laboral no son atendidas.

Etiquetas de fila	RECEPTOR DE LA LLAMADA	DURACIÓN LLAMADA (SEGUNDOS)	promedio minuto
ATENCION A DAÑOS	230	24.724	1,8
ATENCION AL USUARIO	188	45.386	4,0
VISITAS TECNICAS	42	9.744	3,9
Total general	460	79.854	2,9

Cuadro 11.

En el presente periodo de diciembre hubo **460** llamadas atendidas con un promedio de duracion de **2.90** minutos por llamada, para poder atender las **1.106** no contestadas en horario laboral se requiere dos trabajador adicionales dedicados al 100% a la atención telefonica.

TOTAL CALL CENTER 2022					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	2.354	646	101	249	3.350
MICROMEDICION	177	267	7	15	466
ATENCION USUARIO	2.630	9.605	1.107	66	13.408
TOTALES	5.161	10.518	1.215	330	17.224
%	29,96%	61,07%	7,05%	1,92%	100%

Cuadro 12.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre ingresaron 17.224 llamadas de las cuales el **29.96%** han sido atendidos con un total de **5.161,** el **61.07%** no son atendidos con un total de **10.518**, el **7.05%** son llamadas fallidas **1.215** y el **1.92%** ocuapada con **330**, la linea telefonica con mayor cantidad de llamadas es la linea de atencion al usuario con **13.408** de las cuales **2.630** llamadas son contestadas y **9.605** no contestadas.

Conclusión:
De las llamadas no contestadas el 71.68% se sitúan en horario laboral generando con ello inconformidad de los usuarios por no ser atendidas las llamadas y no obtener la solución que requieren inmediatamente.

Recomendación:

Continuar con el servicio de atención, concentración y dedicación al canal telefónico-línea atención al usuario, con el fin de brindar respuesta permanente en la línea telefónica, orientar al usuario dando solución inmediata o direccionando al proceso que corresponda si no es posible tramitar al instante por lo agudo del asunto. Teniendo en cuenta la realidad de la empresa, a futuro contemplar la posibilidad de fortalecer este canal.

Conclusión:

No se cuenta con un control detallado de las causales diferentes a las PQRSD que se atienden en las llamadas tales como: tramites, abonos e información general.

Recomendación:

Llevar un control digital diario por parte del trabajador de las causales de atención telefónica tales como abonos, tramites, quejas, reclamos, peticiones, subgerencias e información general, así como a que proceso hace parte la solicitud realizada, con el objetivo de determinar cuál es el uso habitual de los usuarios al realizar las llamadas telefónicas y de esta forma tomar acciones que permitan corregir falencias que puedan estar presentándose en la prestación del servicio, facturación o atención al usuario por parte de los trabajadores de la empresa.

Conclusión:

No se cuenta con una calificación en la atención del servicio en las líneas telefónicas.

Recomendación:

Configurar en las diferentes líneas de atención, la calificación en la atención en los grados de 1 a 5, siendo uno muy mala y 5 muy buena y si se recibe calificación 1 o 2 dejar la opción: 1. No me sirvió la orientación recibida, 2. No hubo buen servicio por parte de la persona que recibió la llamada y 3. Atendieron mi solicitud, pero no me gusto la respuesta. De esta forma se podrá tener en cuenta el tipo de servicio que se está brindando mediante las diversas líneas de atención y así implementar capacitaciones de acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario.

CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

PQRSD	I TRIM	II TIRM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	1.445	**1.900**	**2.606**	**2.020**	**7.971**
No. Total PQRSD respuesta positiva	**1.063**	**1.532**	**1.900**	1.564	**6.059**
No. total PQRSD respuesta negativa	**125**	**196**	**537**	343	**1.201**
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	**261**	**331**	**483**	408	**1.483**
No.total de solicitudes de información	**14**	**10**	**53**	22	**99**
No Total de solicitudes de información positiva	**9**	**7**	**44**	12	**72**
No. Total de solicitudes de información negativa	**3**	**2**	-	1	**6**
No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada	**2**	**1**	-	-	**3**
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	-	-	-	1	**1**

Cuadro 13. Datos sistema de gestión documental.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del presente año se han radicado 7.971 PQRSD, con respuesta positiva 6.059, respuesta negativa 1.483.

En el presente periodo diciembre se radicaron 774 PQRSD, 599 tuvieron respuesta positiva y 106 con respuesta negativa, se recibieron un total de 4 solicitudes de información de la cuales 2 recibieron respuesta positiva, 0 respuesta negativa y 0 información negativa.

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de diciembre son según el control de los formatos GCO-FR-027 y 028 es de 3.8 días cumpliendo con los términos de ley y a los establecidos dentro del manual PQRSD adoptado por la empresa respecto a la oportunidad.

En el momento de realizar el presente informe las siguientes 60 PQRSD se encuentran sin respuesta y están dentro de los términos de ley. Nota los días 9, 26 del 2022 y 03 de enero del 2023 no se laboraron.

RADICADO	FECHA	ABIERTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO R	dependencia
2022-130-012151-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012154-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012166-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012175-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012177-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012190-2	20/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012197-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012210-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012212-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012224-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012227-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012231-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012238-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012242-2	21/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012262-2	22/12/2022	1				COMERCIAL
2022-140-012247-2	22/12/2022	1				ACUEDUCTO
2022-130-012284-2	22/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012293-2	23/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012294-2	23/12/2022	1				COMERCIAL
140-012300-2	23/12/2022	1				ADMINISTRATIVO
2022-130-012290-2	23/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012309-2	23/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012365-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-140-012337-2	27/12/2022	1				ACUEDUCTO
2022-130-012325-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012328-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012331-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012333-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012335-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012339-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012343-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012361-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012371-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012375-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012382-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012387-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012395-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012402-2	27/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012408-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012454-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-140-012426-2	28/12/2022	1				ACUEDUCTO
140-012436-2	28/12/2022	1				ADMINISTRATIVO
20221300126102	28/12/2022	1				ACUEDUCTO
20221300126122	28/12/2022	1				ACUEDUCTO
20221300126132	28/12/2022	1				ACUEDUCTO
2022-130-012403-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012407-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012411-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012448-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012461-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012482-2	28/12/2022	1				COMERCIAL
20221300126152	29/12/2022	1				ACUEDUCTO
2022-130-012484-2	29/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012490-2	29/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012501-2	29/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012519-2	29/12/2022	1				COMERCIAL
2022-140-012590-2	30/12/2022	1				ACUEDUCTO
20221300126172	30/12/2022	1				ACUEDUCTO
2022-130-012584-2	30/12/2022	1				COMERCIAL
2022-130-012592-2	30/12/2022	1				COMERCIAL

Imagen 02

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

PETICIONES

Peticiones recibidas por canal de atención:

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION					
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	151	99	82	118	450
Ventanilla de Radicación	68	257	342	268	935
Formato electrónico Página web	-	-	9	2	11
Correo	-	1	78	41	120
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-	-
Telefónica	1	-	-	-	1
chat	-	-	-	-	-
TOTAL	220	357	511	429	1.517

Cuadro 14. Datos sistema de gestión documental, formatos GC-FR 027 Y 028.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre se han radicado 1.517 peticiones, donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 61.63%, continua el canal ventanilla de atención con el 29.66%, correo con el 7.91%, formato web con el 0.73% y telefónico con el 0.07%.

Peticiones proceso recuperación de consumos: Durante el mes de diciembre de 2022, en el Subproceso de Recuperación de Consumos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, fueron recibidas 26 peticiones, en su mayoría cuentas nuevas, los cuales fueron tramitadas por los diferentes canales oficiales de comunicación.

CAUSAL	Cantidad	%
Comercial/Otros	26	100%
Total	**26**	**100%**

Cuadro 15. Datos sistema Subproceso de recuperación de consumos.

Cuentas Nuevas: Existe 25 peticiones que corresponden al 96% del total de PQRSD / Petición, donde solicitan la conexión o independización del servicio, es decir CUENTAS NUEVAS..
Otros /solicitud de información: Existe 1 petición que corresponden al 4% del total de PQRSD / Petición, donde solicita la revisión de una posible fuga en el medidor.

De las cuarenta (26) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2022, se han dado respuesta en el mismo mes a veinticuatro (26) de ellas con un tiempo promedio de respuesta de nueve (9) días.

Así mismo, en el mes de diciembre de 2022 se dio respuesta a dieciocho (18) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2022, siendo estas las siguientes:

RAD. ENTRADA	FECHA	NOMBRE	ASUNTO	RAD. SALIDA
20221400110462	16/11/2022	LEYDIS MARTINEZ VEGA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200097781
20221400110482	16/11/2022	YORLEY LÓPEZ BARRERA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200097791
20221300110752	17/11/2022	JORGE HERNÁN MONSALVE MORENO	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200097761
20221300110782	17/11/2022	MARTHA SERRANO DUARTE	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200097771
20221300111502	21/11/2022	DIANA MARCELA RODRIGUEZ PACHECO	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200096081
20221400112642	24/11/2022	MARTHA LALINDE URIBE	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098201
20221400112652	24/11/2022	ULISES WILSON ARAGON ARDILA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098221
20221400112662	24/11/2022	ANIBAL CÁRDENAS GARCÍA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098231
20221400112732	24/11/2022	XENIA RIOS ROCHA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200099301
20221300112802	24/11/2022	LUCILA FLOREZ	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098181
20221300112822	24/11/2022	OLGA CECILIA VERGARA DE PINEDA	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200099311
20221400113052	25/11/2022	SANDRA MILENA QUINTERO GUTIERREZ	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098211
20221400113092	25/11/2022	JUAN GABRIEL MARIN BERMUDEZ	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200100031
20221400113852	28/11/2022	JACKELINE HERRERA SALCEDO	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098251
20221400113882	28/11/2022	ADRIANA MARÍA GÓMEZ LONDOÑO	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200098261
20221400114452	29/11/2022	JOSE ANTONIO SEPULVEDA RIOS	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200100041
20221300114972	30/11/2022	GIOVANI JAVIER PILONIETA PÉREZ	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200100021
20221300115182	30/11/2022	MARÍA IRMA DAZA PABON	CUENTA NUEVA/OTROS	20221200100011

Imagen 03

Recomendaciones de la unidad de recuperación de consumos:

• Sensibilizar 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, en el marco del Decreto 302 de 2000, Decreto 229 de 2002 y Contrato de Condiciones Uniformes.

• Orientar a los usuarios y al personal de cuentas nuevas, acerca de los trámites previos que debe surtir una edificación o construcción mayor o igual a 5 pisos para la creación de matrículas. Primero requiere una solicitud de disponibilidad de servicio para la edificación y posteriormente una revisión de diseños antes de realizar el trámite de las matrículas.

• Publicar en página web los trámites para conexión e independización del servicio, al igual que en la sala de espera para que los usuarios realicen las acciones pertinentes.

• Realizar una pieza informativa con información acerca del programa de micromedición y las conexiones e independizaciones del servicio, para difundirla en todos los canales empresariales.

• Estar informados sobre áreas de difícil gestión que la Secretaría de Planeación Distrital determine como áreas susceptibles de legalización urbanística para proceder a desarrollar las acciones técnicas con el fin de construir las redes de acueducto que garantice la prestación efectiva del servicio y la inclusión de aquellos usuarios que en este momento se encuentran en asentamientos humanos informales.

Peticiones Administrativas: Fueron resueltas treinta y cuatro (34), de forma positiva veinticinco (25), de forma negativa (03) quedaron abiertas seis (06), no se tipificaron seis (06) forma de resolución.
Se evidencia que las 40 peticiones administrativas corresponden a solicitudes de información, identificándose como causa común, de acuerdo con las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa, como por ej.: Concerniente a contratos, visitas técnicas, peticiones entre autoridades, entre otras.

Del total de las peticiones reportadas, veintisiete (27) fueron recepcionadas por ventanilla de radicación, doce (12) por correo electrónico, una (01) por correo electrónico.

Conclusiones del informe de peticiones administrativas:

- Aun se siguen evidenciado respuestas extemporáneas respecto de los términos establecidos en el manual de PQRSD, pero dentro del término de ley.
- Así mismo se deja sin tipificar la forma de resolución en algunos casos.

Peticiones comerciales: Se puede observar a través del sistema de gestión documental Orfeo canal escrito, ventanilla de atención y canal virtual dentro del periodo informado, un total de ochenta (80) peticiones entre verbales y escritas, de las cuales cuarenta y tres (43) fueron verbales y treinta y siete (37) escritas, las cuales fueron resueltas dentro del término
Las actividades de cambios de nombre, cambio de uso, nomenclatura y acuerdos de pago son actividades producto de las gestiones que viene realizando el área para adquirir un catastro de usuarios más completo y actualizado, razón por la cual, no existen recomendaciones de mejora, se invita a que se continue con esta actividad de forma constante.
Recomendación informe comercial:

- Invitar al personal de atención de la ventanilla que continue con la debida radicación en ORFEO de las peticiones atendidas en el mes.

QUEJAS

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO Y GC-FR-027 Y 028					
MECANISMOS ATENCION	**1ER TRIM**	**2DO TRIM**	**3ER TRIM**	**4TO TRIM**	**TOTAL**
Ventanilla de atención	-	5	-	-	5
Ventanilla de Radicación	2	3	-	-	5
Formato electrónico Página web	9	2	-	-	11
Correo	-	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	1	-	-	-	1
Telefónica	-	1	-	-	1
chat	-	-	-	-	-
TOTAL	12	11			23

Cuadro 16. Datos Sistema Documental y GC-FR-027 Y 028.

A la fecha de la elaboración del presente informe del mes de diciembre, no se presentaron quejas, desde el 01 de enero al 31 de diciembre se han radicado 23 quejas.

RECLAMACIONES

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO y GC-FR-027 y 028					
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	147	177	1.250	752	2.326
Ventanilla de Radicación	548	890	228	478	2.144
Formato electrónico Página web	33	46	83	16	178
Correo	6	6	111	20	143
Buzón de Sugerencias	-	1	-	1	2
Telefónica	297	317	306	319	1.239
chat	20	61	-	-	81
TOTAL	1.051	1.498	1.978	1.586	6.113

Cuadro 17. Datos Sistema de información ORFEO y formatos GC-FR-027 y 028.

Desde enero a diciembre 2022 se radicaron **6.113** reclamaciones siendo el canal más utilizado para la presentación y radicación el canal ventanilla de atención con el 38.05% acumulado, continua el canal ventanilla de radicación con el 35.07% acumulado, canal de telefónico con el 20.27% acumulado, canal formato electrónico con el 2.91% acumulado, correo el 2.34% acumulado el restante corresponde al canal de buzón de sugerencia y chat con el 1.36% acumulado.

GESTIÓN COMERCIAL RECLAMACION

Se observan 558 reclamaciones que corresponden a reclamos comerciales por facturación durante el periodo diciembre 2022.

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM	TOTAL 2022	%
101	INFORMIDAD CON EL AFORO	11	5	55	1	72	1,48%
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	531	945	1.292	1.094	3.862	79,43%
103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	13	8	23	0,47%
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	9	2	3	5	19	0,39%
107	COBRO MULTIPLE O REFACTURADO	2	1	4	-	7	0,14%
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	-	2	4	5	11	0,23%
109	COBROS POR CONEXIÓN,RECONEXION E INSTALACION	1	1	4	-	6	0,12%
111	COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE PAGOS	8	31	37	3	79	1,62%
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1	-	-	-	1	0,02%
114	Descuento por predio desocupado	129	130	5	41	305	6,27%
115	INCUMPLIMIENTO O NEGACION DEL ACUERDO DE SUSPENSION DEL SERVICIO	-	1	1	-	2	0,04%
117	ESTRATO INCORRECTO	2	8	5	5	20	0,41%
118	CLASE USO INCORRECTO	-	-	1	1	2	0,04%
120	COBROS POR PROMEDIO	9	3	27	57	96	1,97%
122	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN	-	-	-	16	16	0,33%
123	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	-	-	4	-	4	0,08%
127	INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA	16	10	92	21	139	2,86%
129	Cobro por recuperacion de consumos	-	-	-	1	1	0,02%
	OTROS	-	8	23	1	32	0,66%
	SIN CAUSAL	25	61	57	22	165	3,39%
TOTAL		745	1.209	1.627	1.281	4.862	100%

Cuadro 17. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de enero a diciembre del 2022 se han radicado 4.882 reclamaciones, de las cuales el 79.43% corresponden a inconformidad del consumo, continuo descuento por predio desocupado con el 6.27% y el 3.39% sin causal y el restante 11.00% corresponden a demás causales de reclamación.

	BAJO-BAJO (ESTRATO 1)	BAJO (ESTRATO 2)	MEDIO-BAJO (ESTRATO 3)	MEDIO (ESTRATO 4)	MEDIO-ALTO (ESTRATO 5)	NO RESIDENCIALES	TOTAL
TOTAL	347	579	240	214	31	114	1.525
SIN CAUSAL ESPECIFICA	53	110	37	28	7	32	267
AFORO	31	37	11	7		12	98
BLOQUEADO	7	5	3	1	1	2	19
CAJA TRABADA	5	12	2	1			20
CAMBIO DE LECTURA		2					2
CON OBSTACULO	6	10	8	2		1	27
CONTADOR DETENIDO	1			1			2
CORTADA	5	19	2	5	1	6	38
CUENTA NUEVA	46	64	12	9		4	135
DESOCUPADA	108	165	106	114	18	24	535
DIR MAL CODIFICADA	1						1
DIRECTA	10	12	1	1		2	26
ENTERRADO	1	4	1				6
ERROR CRITICA	6	78	7	7	1	4	103
ERROR DE LECTURAS	39	1	30	20	2	15	107
FUGA IMPERCEPTIBLE	9	16	2	4		3	34
LOTE	2	1	5				8
MEDIDOR NUEVO	7	20	3	10		6	46
OBSTACULO	2	2					4
POZO		1				1	1
ROTO	2	2				1	4
VIDRIO ILEGIBLE	6	18	10	4	1	1	40

Cuadro 18. Datos informes de ajustes.

Inconformidad del consumo: En el tercer trimestre del año 2022 se radicaron 1.292 PQRSD por este motivo, se evidencia que el 41.41% con un total de 535 ajustes de los PQRSD corresponde a predios desocupados, el 20.67% con un total de 257 corresponden a Sin causal especifica, el 10.45% con un total de 135 corresponden a ajustes en la creación de cuentas nuevas, el 8.28% con un total de 107 corresponden a error de lecturas y el 7.97% con un total de 103 corresponde a error de crítica el restante 11.22% corresponden a otras causales.

En el periodo de septiembre la causal **(102)** inconformidad con el consumo o producción facturada con 490 reclamaciones fue la más alta. Cuando se realiza el análisis detallado de la causal 102 inconformidad con el consumo o producción facturada, se observa que en su mayoría se debe a predios desocupados, sin embargo, cabe resaltar que su participación la reclamación disminuyo en un -12.34% frente al periodo agosto. Nota a la fecha no se ha realizado entrega del informe de ajustes correspondientes al 4to trimestre del año por efectos que aun se encuentra activo el periodo facturado de diciembre 2022.

Dentro del mes informado se tramitaron un total de 558 reclamaciones, comprendidas entre 251 escritas y 307 verbales.

RECLAMOS ATENDIDOS SUBGERENCIA COMERCIAL			
VERBALES	ESCRITOS	CERRADOS	ABIERTOS
307	251	412	46
558		558	

ACCIONES POR APLICAR

Requerir al personal con PQRS abiertas para las cierren.
Continuar radicando en debida forma las PQRSD

Solicitar al programador de ORFEO el ajuste del error presentado en el campo denominado ventanilla de radicación (chat).

Conclusión:
La inconformidad por la facturación o metros cúbicos facturados obedece a diferentes causales como cobros promedios, en su mayoría las reclamaciones del mes obedecen a la aplicación de la causa detenido verificar.

Recomendación:
Se recomienda que el personal de toma de lectura en los eventos en que observan que no existió movimiento del instrumento de medición respecto de la lectura, verificar de manera inmediata la ocupación real del inmueble, cargando evidencias fehacientes de dicha acción, como fotografías, preguntar a los vecinos mediante aplicación de ficha de visita, etc.

Enviar información mensual al contratista encargado de la toma de lecturas, de los ajustes de facturación a los predios desocupados o sin movimiento de lectura, con el objetivo de evitar en la toma de lectura el error de aplicar detenido verificar u otro CNL que genere ajuste.

Conclusión:
Al revisar aleatoriamente ID que no tienen causal o motivo en el reporte se puede observar que al revisar el ajuste por ID y consultarlo en el menú procesos/cambios de lectura, se observa que se colocó un motivo o causal, pero confrontado con el menú reporte/cambio de lectura en la columna N-motivo no sale la causal o motivo.

Recomendación:
Informar al profesional III de sistema Adscrito a la subgerencia administrativa para que se tomen las medidas necesarias el software comercial con el objetivo que el informe reporte/cambio de lectura, se genere a plenitud de información el campo N-motivo.

_____*REPORTE SUI POR CAUSAL*_____

Desde enero a diciembre se tienen los siguientes reportes al SUI.

SUI PQR POR CAUSAL 2022													
CAUSALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Inconformidad con consumo o producción facturado (102)	190	71	221	69	207	140	273	297	446	308	461	313	2.996
Cobros inoportunos (103)	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	9
Cobro por servicios no prestados (105)	1	2	2	0	0	1	1	0	3	1	4	0	15
Entrega inoportuna o no entrega de la factura (108)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6
Cobros por reconexión, reinstalación (109)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor (110)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cobro de cargos relacionados con servicio público (111)	13	12	13	85	9	6	13	0	13	0	3	2	169
Cobro de otros bienes en factura no autorizados por usuario (113)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio (115)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estrato incorrecto (117)	0	1	1	0	2	3	0	0	1	2	0	3	13
Clase de Uso Incorrecto (118)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cobros por Promedio (120)	23	8	17	22	62	98	72	71	7	5	77	35	497
Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	13
Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123)	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Inconformidad por desviación significativa (127)	39	16	22	18	30	25	36	34	11	4	10	143	388
Inconformidad por la normalización del servicio (131)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Negación de la solicitud de suspensión (301)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interrupciones en prestación del servicio (303)	0	0	0	1	0	0	1	0	25	38	9	7	81
Variaciones en características del suministro (304)	2	8	12	25	14	12	15	32	89	32	41	29	311
Afectación Ambiental (314)	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Estado de la infraestructura (316)	4	0	4	13	10	7	8	10	65	118	65	89	393
TOTALES	273	119	294	235	334	292	420	444	669	515	681	630	4.906

Cuadro 19. Datos Sistema Comercial Neptuno.

Acción de mejora para reducir las reclamaciones en el area Comercial

Se realizarán las siguientes acciones:

- Cruzar información de los usuarios con CNL detenido verificar con los usuarios que se han acercado a reclamar por predio desocupado, con el fin de verificar a estos usuarios y no marcar dichos predios con CNL detenido verificar, el listado de ajustes de consumo por predio desocupado se enviará con los libros de lectura al contratista, por parte del profesional líder de facturación y así el contratista en su software generará una alerta al lector de la reclamación realizada por el usuario.
- Insistir a los lectores que cuando el lote es demolido le coloquen esta causal ya que le colocan en diferentes periodos de lecturas a un lote diferentes causales como desocupado, enterrado o lote y esto afecta la calidad de la facturación y cartera cuando realmente es un demolido.
- Retroalimentar las posibles causas de las reclamaciones realizadas por los usuarios y los casos especiales de consumos atípicos facturados por parte del personal de ventanilla de atención.
- NO utilizar la causal 114-predio desocupado, puesta casual es para aseo, en el caso de acueducto los predios desocupados van o en 102 por inconformidad del consumo o en 120 por promedio, no utilizar casual 101, inconformidad con aforo, al igual que la 114 es para aseo, en ese caso para nosotros es 102.
- Requerir al personal de toma de lectura para que en los eventos en que observan que no existió movimiento del instrumento de medición respecto de la lectura verifiquen de manera inmediata la ocupación real del inmueble cargando evidencias fehacientes de dicha acción pues en la mayoría de los casos se ha demostrado por parte del usuario la desocupación del predio lo que lleva a que se deban realizar ajustes a la facturación.

GESTIÓN ACUEDUCTO RECLAMACIONES

Durante el mes de diciembre de 2022, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **51** reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.

Teniendo en cuenta lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios RESOLUCIÓN N SSPD- por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios RESOLUCIÓN N° SSPD – 20188000076635 del 22/06/2018 "por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151200045475 del 18 de diciembre de 2015"; a continuación, se presenta un anexo en el cual se extrae la información aplicada al servicio de acueducto:

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM	TOTAL 2022	%
303	Interrupcion en la prestacion del servicio	115	57	66	24	262	26,71%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	81	20	31	20	152	15,49%
314	Afectación ambiental	-	1	3	3	7	0,71%
316	Estado de la infraestructura	35	136	189	174	534	54,43%
401	Fallas en la conexión del servicio	6		-	-	6	0,61%
	OTROS	2	1	10	1	14	1,43%
	SIN CAUSAL	2	4	-	-	6	0,61%
TOTAL		241	219	299	222	981	100%

Cuadro 20. Datos Sistema de información ORFEO y GC-FR-027 y 028.

En el periodo de enero a diciembre de 2022 la causal con mayor reclamación en acueducto es estado de la infraestructura con el **54.43%**, continua interrupción en la prestación del servicio **26.71%,** variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **15.49%** y el **3,37**% restante corresponde a otros, sin causal y fallas en la conexión del servicio.

Durante el mes de diciembre de 2022, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a 51 reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación, se obtuvo lo siguiente:

Tabla y Gráfico 1. Distribución de PQRSD recibidas por los canales establecidos.

Canales de atención	Cantidad	%
formato electrónico	1	2,0
Línea de Daños	50	98,0
Total	51	100

Imagen 04. Informe PQRSD reclamos acueducto

la línea de daños y atención al usuario (018000413787 y 3502118839-3176802800), tiene como objetivo registrar la información de los daños reportados vía línea telefónica, manteniendo el registro sobre las llamadas, duración de estas, reporte de no conformidad, radicado, tiempo de no conformidad, dirección y el personal empleado. En el periodo de diciembre 2022, se recibieron 50 solicitudes a través de la línea de daños, las cuales correspondieron principalmente a reclamos por interrupciones en la prestación del servicio (303), variación en las características del suministro o prestación del mismo (304) y estado de la infraestructura (316). Estos reportes son atendidos directamente por la cuadrilla disponible de acuerdo con el servicio solicitado, donde se otorga respuesta inmediata al usuario y se tramita respuesta a través del mismo canal.

La causal "316.Estado de la infraestructura" representa el 92.2% de los reclamos generados por los usuarios, siendo este el más significativo, esto se debe a diversos factores como: 1. Incremento en hurto de equipos

de medición, 2. Daño intervenciones generada por terceros, 3. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías, 4. Fluctuación de presiones. Seguidamente, la causal "303. Interrupciones en la prestación del servicio" representa el 3.9% de los reclamos generados, esto se debe a anomalías en la prestación del servicio debido a hurto de equipos de medición, actividades de mantenimiento, taponamiento de acometidas, tiempo llevado a cabo para el restablecimiento del servicio en ciertos sectores generado por daños en el circuito hidráulico de distribución, manipulación de válvulas por personal no autorizado y tubería interna por arenilla y sedimentos.

Accion De Mejora Implementada Recomedadas Por Operaciones

• Acción de mejora implementada para disminuir los reclamos tipificados con causal (304) Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio, y (316) Estado de la infraestructura. Durante el mes de noviembre se realizaron las siguientes actividades: ejecución de obras de rehabilitación de redes en diferentes sectores, mantenimientos preventivos y correctivos a las redes de distribución; esto con el propósito de mantener estables los niveles de presión y calidad de agua:

Mantenimiento preventivo en las válvulas de purga

Recomendación operaciones:

• Solicitar al personal encargado de la recepción y tratamiento de las PQRSD que, al momento de recepción y radicación de alguna petición, le indiquen al peticionario sobre el contenido de información mínimo de las peticiones, tales como: nombre completo, correo electrónico, número de contacto...etc. Con la finalidad de otorgar respuestas de una manera más oportuna.

• Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 08 días y en el caso de las reclamaciones realizadas por la línea de daños, un rango de tiempo aproximado de 04 horas, dando cumplimiento al tiempo establecido por la autoridad competente. Estos tiempos de respuesta están relacionados en gran medida por la disponibilidad del personal idóneo y transporte para realizar las visitas técnicas; igualmente, es preciso mencionar que los tiempos establecidos están ligados a la proyección de la

respuesta escrita, en la mayoría de los casos se atienden el requerimiento en periodo de tiempo de 1 a 8 días y posteriormente se elabora el oficio.

• Se aclara que en el mes de noviembre no quedaron abiertos reclamos operativos, ya que todos los reclamos fueron atendidos durante el periodo contemplado.

• Los siguientes reclamos operativos se encuentra en trámite de respuesta

Radicado Entrada
2022-130-012610-2
2022-130-012612-2
2022-130-012613-2
2022-130-012615-2
2022-130-012617-2

GESTIÓN ALCANTARILLADO RECLAMACION

Durante el mes de diciembre de 2022, en el Subproceso de saneamiento básico se dio trámite a **22** reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM	TOTAL 2022	%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	49	45	137	71	302	80,53%
314	Afectación ambiental	-	-	-	-	-	0,00%
316	Estado de la infraestructura	6	1	27	12	46	12,27%
401	Fallas en la conexión del servicio	1				1	0,27%
	OTROS	2	18	-	-	20	5,33%
	SIN CAUSAL	4	2	-	-	6	1,60%
TOTAL		62	66	164	83	375	100,00%

Cuadro 21 Fuente: Sistema de información ORFEO, GC-FR-027 y 028.

En el periodo de enero a diciembre de 2022 la causal con mayor reclamación en saneamiento es Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **80.53%**, le continuo estado de la infraestructura con el **12.27%**, el restante **7.20%** son otros y sin causal.

En el periodo de diciembre la causal (304) que corresponde a "Variación en las características del suministro o prestación de este" representa 86,36% de los reclamos generados con 19 peticiones, esta causal en el proceso de saneamiento básico corresponde a solicitudes de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario debido a disposición de residuos sólidos, grasas y aceites que generan obstrucciones en el sistema

La causal (316) "Estado de la infraestructura" representa 13,64% de los reclamos generados por los usuarios con 3 peticiones, esto se debe a diversos factores como: 1. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías, manholes, sumideros 2. intervenciones sobre las mismas 3. Causas externas.

La Causal (314) "afectación ambiental" representa el 0% Hace referencia a todos aquellos reclamos en los que los usuarios manifiestan estar siendo posiblemente afectados en relación con daños ambientales.

Durante el mes de diciembre de 2022, se dio recepción y trámite a 22 reclamos PQRSD, por medio verbal, escrito y por página web, de las cuales 03 se realizaron a través del formato ventanilla de radicación representando 16,64%; otras 02 se realizaron a través de correo electrónico representando un 9,09% y 222 por la línea de daños correspondiente al 77,27%.

Conclusiones saneamiento:

• Durante el periodo de evaluación se observó constancia en cuanto a la disminución en el número de reclamaciones operativas allegadas a la empresa por los diferentes medios; dicha novedad se debe a que la empresa continua dando a la oportuna reacción con el equipo técnico de mantenimiento de la unidad de alcantarillado la cual sigue ejecutando programas de mantenimiento preventivo, y aumento la intensidad horaria de servicio; lo anterior sumado al inicio de la temporada de verano lo cual disminuye la llegada de los residuos sólidos mal dispuestos al sistema por la ausencia de lluvias.

OBSERVACIONES

Durante el mes de diciembre de 2022 el tiempo promedio de respuesta para los reclamos fue de 12 días hábiles lo que evidencia el cumplimiento de la normatividad y las disposiciones internas de la empresa.
Para el presente periodo de evaluación no quedan reclamos pendientes por resolver.

SUGERENCIAS

En el mes de diciembre no se radicaron sugerencias.

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO					
MECANISMOS ATENCION	**1ER TRIM**	**2DO TRIM**	**3ER TRIM**	**4TO TRIM**	**TOTAL**
Ventanilla de atención	-	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	-	-	-	-	-
Formato electrónico Página web	-	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	-	-	-	1	**1**
Telefónica	-	-	-	-	-
chat	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-		**1**	**1**

Cuadro 22 Fuente: Sistema de información ORFEO, GC-FR-027 y 028.

Desde enero a diciembre se radico una sugerencia solicitando personal para que sea atendido la línea telefónica, la cual fue respondida dentro de los términos establecidos en el Manual PQRSD.

DENUNCIAS

En el mes de diciembre 2022 no se radicaron denuncias a cargo de la subgerencia comercial

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO GC-FR-027 028					
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	1	1	-	-	2
Ventanilla de Radicación	1	-	1	-	2
Formato electrónico Página web	-	-	2	-	2
Correo	-	-	-	3	3
Buzón de Sugerencias	3	-	-	1	4
Telefónica	-	-	1	-	1
chat	-	-	-	-	-
TOTAL	5	1	4	4	14

Cuadro 23 Fuente: Sistema de información ORFEO, GC-FR-027 y 028.

Desde enero a diciembre del 2022 se ha radicado 14 denuncias la mayoría de estas denuncias son por posible fraude le continúan usuarios no legalizados y usuario sin medidor.

6. MATRIZ ITA

Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, se cuentan con dos informes trimestrales:

PQRSD	I TRIM	II TIRM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
	1.445	1.900	2.606	2.020	7.971

Cuadro 24 Fuente: Atención al usuario.

Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos existen informes mensuales en los al seguimiento de las quejas y reclamos.
Número de solicitudes recibidas 99.
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad 1.
Tiempo de respuesta a cada solicitud 10 días.
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información 9.

7. RIESGOS

- Riesgo de Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar la buena imagen institucional y dar origen a potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de este derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna y de calidad.
- El no seguimiento a las PQRSD que se encuentren abiertas.
- La no correcta tipificación de las PQRSD en la recepción, para dar el trámite adecuado.
- Incumplimiento de la debida notificación.
- Reportes extemporáneos por los responsables de la gestión PQRSD
- Respuestas no formales sin radicados

- Silencios administrativos positivos
- Subregistros de las PQRSD
- El registro no correcto de las diferentes PQRSD.
- El no registro de las PQRSD
- Inicio de acciones administrativas y judiciales por parte de los usuarios

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis de la información recolectada surgen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusión:

Se están presentando diferencias entre el reporte de cada una de las dependencias formatos GR-GC 027 y 028, frente al reporte que se genera desde el sistema de gestión documental ORFEO, la información. Por lo que se hace necesario que la persona encargada del proceso de atención al usuario se encuentre debidamente capacitada, para que se radiquen as PQRSD en debida forma y sean asignadas al proceso que corresponde.

Recomendación:

Realizar reuniones bimestrales con las dependencias con el objetivo de verificar la forma que están extrayendo la información que se carga en los formatos aprobados FR-GC 027 y 028 e informar mediante correo electrónico cuando se encuentren estas inconsistencias, con el fin de evitar que se continúen presentando.

Adicionalmente en los procesos en donde se realicen respuestas a peticiones por la aplicación Orfeo garantizar que el radicado de salida 2 generado se encuentre relacionado al radicado de entrada.

Conclusión:

Se han detectado PQRSD sin respuesta vencidas las cuales se han notificado desde la segunda línea de defensa, a cada una de las dependencias.

Recomendación:

Emplear medidas desde la primera línea de defensa relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los servidores públicos y áreas responsables, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a los tiempos establecidos y lograr un indicador del 100%.

En los informes presentados informar por PQRSD cuales son las más recurrentes e implementar acciones tendientes a disminuirlas.

Conclusión:

No se cuenta con informe oportuno de quejas generando demora en la elaboración del informe consolidado de PQRSD.

Recomendación:

Establecer que funcionario del proceso va ejercer el control diario con el cuadro detallado GCO-FR-027, fecha recibido fecha de vencimiento a fin de garantizar la oportunidad y eficiencia que este tema amerita.

Conclusión:

Se observa aumento de las llamadas no contestadas en la vigencia 2022 frente a la vigencia 2021.

Recomendación:

Analizar la necesidad de recurso humano requerido en picos de alta demanda en reclamación en el mecanismo de atención lineas telefonicas, para las extensiones de atención al usuario reclamos, así mismo para el mecanismo Chat con el fin de fortalecer la atención.

Conclusión:

Aumento de las reclamaciones causal 102 inconformidad con el consumo facturado.
Recomendación:

Desde el área de facturación seguir fortaleciendo el análisis de las causales, sus causas y el seguimiento a las acciones de mejora implementadas a fin de lograr disminuir las de reclamación, así como contar de manera exclusiva para el periodo de critica con trabajadores con esta labor de manera exclusiva y no atendiendo otras funciones que impiden concentrarse en esta actividad. Además que el contratista tenga en cuenta el debido cuidado al momento de realizar la toma de lectura empleando las causales que corresponden a la realidad en campo.

9. INDICADORES

Basados en los reportes generados por ORFEO y GC-FR-027 Y 028 desde enero a diciembre se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2022												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIÓN	83,33%	98,92%	49,75%	100%	96%	100%	93%	96%	100%	99%	100%	100%
QUEJAS	100,00%	83,33%	100,00%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
RECLAMOS	83,51%	82,43%	72,00%	67%	87%	100%	90%	99%	100%	100%	100%	100%
SUGERENCIAS	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DENUNCIAS	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PROMEDIO	93,37%	92,94%	84,35%	93,29%	96,64%	99,92%	96,35%	99,02%	99,91%	99,83%	100,00%	100,00%

Cuadro 25.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS 2022												
AREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ADMINISTRATIVA	80,00%	80,00%	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
COMERCIAL	100,00%	97,60%	99,23%	99,50%	99,96%	99,54%	99,42%	97,90%	99,93%	99,95%	100,00%	100,00%
OPERACIONES	80,22%	80,03%	77,84%	99,26%	89,14%	100,00%	84,52%	96,20%	99,50%	99,03%	100,00%	100,00%
PLANIFICACION	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SANEAMIENTO	100,00%	100,00%	89,03%	81,00%	90,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL	93,37%	92,94%	84,35%	93,29%	96,64%	99,92%	96,91%	99,02%	99,91%	99,83%	100,00%	100,00%

Cuadro 26.

Nota: Se notificaron mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta en diciembre.

9. ANEXOS

GCO-FR-027 y 028 Formatos de captura y consolidación de 2022.

Yolvis S.

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional Jefe Atención al usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Elaboró y revisó	Neskens Araujo Vasquez	13/01/2023	

Nota. Los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias y , por lo tanto lo presentamos para la firma