aguas de Barrancabermeja S.A.E.S.P.

INFORME GESTION PQRSD			
FECHA PRESENTACION	JULIO 2022	PERIODO INFORMADO	JUNIO 1- 30 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:

Resolución Interna 047 de 2019" 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

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 y 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 30 de junio de 2022, se presenta el siguiente reporte con datos suministrados del sistema de gestión documental ORFEO y DIGITURNO.

CANALES OFICIALES

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES PQRSD 2022

Tipo	ITrim	Junio	IITrim	TOTALES	%	PERIODO
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	**1.052**	2.925	**8.737**	**9.789**	**66,37%**	**79,08%**
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	**1.577**	318	**1.067**	**2.644**	**17,93%**	**8,60%**
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	**1.123**	456	**1.194**	**2.317**	**15,71%**	**12,33%**
TOTAL PQRSD	**3.752**	**3.699**	**10.998**	**14.750**	**100%**	**100%**

Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

En total se han presentado 14.750 atenciones desde el 01 de enero al 30 de junio del 2022 siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 66.37% con 9.789, le continua el canal VIRTUAL con el 17.93% con 2.644 atendidos y canal TELEFONICO con el 15.71% con 2.317 atendidos.
En total de mayo de la vigencia 2022 se atendieron a traves de los canales oficiales **4.473** usuarios el canal con mayor atención es el presencial con 3.264, continua Telefonico con 431 atenciones y virtual con 418 atenciones.

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

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022						
Tipo	I Trim 2022	Junio	IITrim 2022	TOTALES 2022	%	PERIODO
Ventanilla de atención	541	106	290	831	5,63%	2,87%
Ventanilla de radicación	507	403	1.157	1.664	11,28%	10,89%
Formato electrónico	57	24	61	118	0,80%	0,65%
Correo Electrónico	13	-	8	21	0,14%	0,00%
Buzón de sugerencias	4	-	1	5	0,03%	0,00%
Telefónico	299	148	319	618	4,19%	4,00%
Chat	24	18	64	88	0,60%	0,49%
Digiturno	-	2.416	7.289	7.289	49,42%	65,31%
Call center (no requiere radicado)	824	308	875	1.699	11,52%	8,33%
Chat (no requiere radicado)	1.483	276	934	2.417	16,39%	7,46%
TOTAL	3.752	3.699	10.998	14.750	100%	100%

Cuadro 02 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

En el mes de junio del 2022 el canal con mayor atención fue el presencial con un reporte en el digiturno con el **65.31%** un total de 2.416, continua telefono con el **12.33%** un total de **456 atenciones**, continua ventnilla de radicacion con el **10.89%** un total de **403**, el chat con el **7.95%** un total de **294 atenciones**, ventanilla de atención con el **2.87%** un total de **106 atenciones**.

Se puede observar que del total de los mecanismos de atención en el periodo de enero a junio 2020 el **49.42%** corresponden al digiturno con 7.289 atenciones, el **16.99%** corresponde a **2.505 chats**, continua la Callcenter con el **15.71%** correponden a **2.317 llamadas**, ventanilla de radicación con el **11.28%** corresponde a **1.664 atenciones,** continua ventanilla de atención con **5.63%** corresponden a **831 atenciones**. El chat es el canal que ha tenido un aumento significativo.

Asi las cosas se podria analizar que por los canales virtuales y telefonicos con el **27.91% (4.116) de los 14.750 usuarios** son solicitudes que no requieren ser radicadas.

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022				TOTAL ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCION 2021				
Tipo	I Trim 2022	IITrim 2022	TOTALES 2022	I TRIM 2021	II TRIM 2021	1er semestre 2021	incremento	variacion %
Ventanilla de atención	541	290	831	570	790	1.360	- 529	-39%
Ventanilla de radicación	507	1.157	1.664	266	249	515	1.149	223%
Formato electrónico	57	61	118	66	76	142	- 24	-17%
Correo Electrónico	13	8	21	93	200	293	- 272	-93%
Buzón de sugerencias	4	1	5	7	1	8	- 3	-38%
Telefónico	299	319	618	10	3	13	605	4654%
Chat	24	64	88	-	-	-	88	#¡DIV/0!
Digiturno	-	7.289	7.289	-	-	-	7.289	#¡DIV/0!
Call center (no requiere radicado)	824	875	1.699	1.578	1.975	3.553	- 1.854	-52%
Chat (no requiere radicado)	1.483	934	2.417	1.166	578	1.744	673	39%
TOTAL	3.752	10.998	14.750	3.756	3.872	7.628	7.122	93%

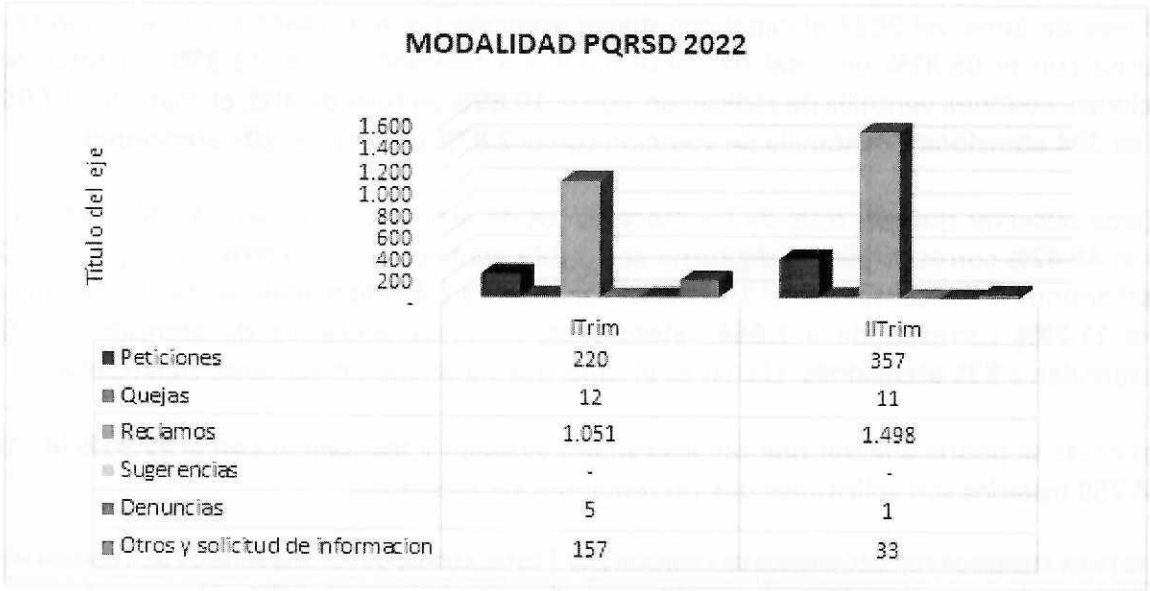
Cuadro 03 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

En el cuadro 03 se refleja el comparativo de las PQRSD atendidos entre el 1er semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 7.122 usuarios atendidos con una variacion del 93%.

PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2022				TOTALES		
Tipo	ITrim	Junio	IITrim	Acumulado	%Total participación	periodo
Peticiones	220	121	357	577	17,25%	17,31%
Quejas	12	8	11	23	0,69%	1,14%
Reclamos	1.051	563	1.498	2.549	76,20%	80,54%
Sugerencias	-	-	-	-	0,00%	0,00%
Denuncias	5	-	1	6	0,18%	0,00%
Otros y solicitud de informacion	157	7	33	190	5,68%	1,00%
TOTAL PQRSD	1.445	699	1.900	3.345	100%	100%

Cuadro 04. Datos sistema de gestión documental ORFEO



Grafica 01

La modalidad con mayor volumen son las ***RECLAMACIONES*** las cuales de enero a junio tienen un acumulado de **2.549** con el **80.54%** del total, le continua las peticiones con **577** con el **17.31% por** último otros con **190** con el **1.0%.**

En el periodo de junio del 2022 con mayor volumen son las reclamaciones las cuales se radicaron **563** con el **76.20%** del total, le continua las peticiones con **121** con el **17.25% por** último otros con **7** con el **5.68%.**

La modalidad con mayor volumen son las **reclamaciones**, y la dependencia con mayores reclamaciones atendidas es la **subgerencia comercial** seguido de la subgerencia de operaciones, y

en la modalidad de **peticiones** la dependencia con mayor volumen es la **subgerencia de comercial** seguido de la unidad de saneamiento.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2022		CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2021		
Tipo	**Total I semeste**	**Total I semeste**	**Variacion**	**%**
Peticiones	577	493	84	17%
Quejas	23	2	21	1050%
Reclamos	2.549	1.814	735	41%
Sugerencias	-	1	- 1	-100%
Denuncias	6	21	- 15	-71%
Otros y solicitud de informacion	190	-	190	#¡DIV/0!
TOTAL PQRSD	3.345	2.331	1.014	44%

Cuadro 05 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

En el cuadro 05 se refleja el comparativo de las PQRSD por modalidad entre el 1er semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 1.014 usuarios atendidos radicados con una variacion del 44%.

PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD

TOTAL PQRSD ORFEO TOTALES 2022 CON RADICADO DE RESPUESTA								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLICI INFORI	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	4	1	3	-	-	2	2	12
COMERCIAL	535	17	1.954	-	5	13	161	2.685
ACUEDUCTO	9	4	461	-	1	2	3	480
PLANIFICACION	2	-	-	-	-	1	-	3
SANEAMIENTO	19	1	129	-	-	5	-	154
SECRETARIA GENERAL	8	-	2	-	-	1	-	11
Total general	577	23	2.549	-	6	24	166	3.345

Cuadro 06 Fuente: sistema de información Orfeo

Desde el 01 de enero al 30 de junio del 2022 se radicaron en ORFEO 3.345 PQRSD donde la subgerencia comercial se radicó el **80.27%** de las PQRSD con 2.685, continua Operaciones acueducto con el **14.35%** con 480 PQRSD y saneamiento con el **4.60%** con 154 PQRSD. Las reclamaciones son las PQRSD con más asistencias con el **76.20%,** le continua peticiones con el 17.25%, continua otros con **6.12%.**

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

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS TOTALES 2022								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	8	-	-	-	-	-	-	8
COMERCIAL	475	7	1.889	1	4	-	-	2.376
ACUEDUCTO	240	-	256	-	-	9	-	505
PLANIFICACION	2	-	-	-	-	-	-	2
SANEAMIENTO	108	1	181	-	-	1	-	291
SECRETARIA GENERAL	9	3	-	-	-	-	-	12
Total general	**842**	**11**	**2.326**	**1**	**4**	**10**	**-**	**3.194**

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

Diferencias entre Sistema de Gestión Documental ORFEO y formato de Captura por dependencias GCO-FR-027

DIFERENCIAS PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS TOTALES 2022								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	4	-1	-3	-	-	-2	-2	-4
COMERCIAL	-60	-10	-65	1	-1	-13	-161	-309
ACUEDUCTO	231	-4	-205	-	-1	7	-3	25
PLANIFICACION	-	-	-	-	-	-1	-	-1
SANEAMIENTO	89	-	52	-	-	-4	-	137
SECRETARIA GENERAL	1	3	-2	-	-	-1	-	1
Total general	**265**	**-12**	**-223**	**1**	**-2**	**-14**	**-166**	**-151**

Cuadro 08. Diferencia entre ORFEO y Formato GCO-FR-027

La mayor diferencia se encuentra en la subgerencia comercial con 309 PQRSD esto debido que en el momento de realizar la radicación en el ORFEO muchas de las PQRSD son clasificadas como otros las cuales corresponden a acuerdos de pagos o radicados con doble respuesta, le continua saneamiento básico debido a que se relacionando en el formato de captura más PQRSD que las que están radicando en ORFEO se ha informado mediane acta de reunión del 31 de mayo de corregir esta situación.

Acción de mejora para reducir las diferencias en los reportes

- Continuar reporte de ORFEO de 1 a 30 cada mes con la totalidad de las PQRSD estén abiertas o cerradas.
- Las PQRSD que se reporten abiertas serán verificadas en el periodo siguiente con el objetivo de verificar el cumplimiento del indicador de oportunidad de la respuesta.
- Comunicar por escrito al personal de la ventanilla de atención, ventanillas de radicación (planta y Oficina comercial), la debida clasificación de las PQRSD que ingresan a la empresa.
- Solicitar al contratista de la aplicación de ORFEO para que el sistema deje reclasificar las PQRSD en las denominaciones inicialmente asignadas.

MECANISMO VIRTUAL CHAT EN LINEA

TRIMESTRE	PERIODO	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	I TRIMESTRE	1.289	116	387	1792	3	1.249	37	0:59:27	12:14:59
II TRIM	JUNIO	294	28	89	411	1	289	4	0:12:28	55:34:53
	II TRIMESTRE	995	102	322	1.419	3	967	25	0:55:11	18:22:37
TOTAL	TOTAL	2.284	218	709	3.211	6	2.216	62	0:19:49	438:37:36
	% total	71,13%	6,79%	22,08%	100,00%					
	%periodo	71,53%	6,81%	21,65%	100,00%					

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat en línea

En el presente periodo de junio hubo **411** ingresos al chat en linea de los cuales **294 (71.53%) fueron atendidos** chat fuera de la línea **89 (21.60%)** 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 **12 minutos**, promedio de atención **día** es de **5 horas**.

Desde el 01 de enero al 30 de junio se ingresaron **3.211** chats de los cuales el **71.13%** fueron atendidos un total de **2.284**, el promedio de duraccion del chat fue de **20** minutos.

Acciones para mejorar la atención del chat en línea

- Configurar los horarios del chat cuando se modifique el horario laboral en la oficina de atención del usuario a efectos de minimizar los chats fuera de línea.
- Respecto a los chats perdidos considerar en devolver una llamada telefónica con previo ingreso de la información básica del usuario en el chat.
- Contar con un técnico mas para poder atender la cantidad de chats que se pierden o no son atendidos.

MECANISMO TELEFONICO

CALL CENTER JUNIO 2022					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	164	13	4	13	194
MICROMEDICION	-	-	-	-	-
ATENCION USUARIO	292	693	10	10	1.005
TOTALES	456	706	14	23	1.199
%	38,03%	58,88%	1,17%	1,92%	100%

Cuadro 09. Fuente: Reporte SISLOGA

En el presente periodo de junio hubo **1.199** ingresos las lineas telefonicas de los cuales **292 (38.03%) fueron atendidos,** llamadas no atendidas **706 (58.88%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones y no contar con el personal necesario para atender el mecanismo telefonico; llamadas fallidas **14** (**1.17%**) y llamadas ocupadas **23** (**1.92%**).

DURACION Y PROMEDIO LLAMADAS JUNIO 2022			
Etiquetas de fila	# LLAMADA	Duracion minutos	promedio llamada
CONTESTADA	456	1.704	3,74
FALLIDA	14	-	0
NO CONTESTADA	706	-	0
OCUPADA	13	-	0
Total general	**1189**	**1.704**	**3,74**

Cuadro 10.

En el presente periodo de junio hubo **456** llamadas atendidas con un promedio de duracion de **3.74** minutos por llamada, para poder atender las no contestadas se requieren un trabajador adicional en atencion al usuario ya que realizando un comparativo con la duraccion en minutos con las llamadas atendidas se requeririan 3.608 minutos el equivalente a 60.1 horas laborales al mes.

TOTAL CALL CENTER 2022					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	1.108	646	50	82	**1.886**
MICROMEDICION	-	265	-	-	**265**
ATENCION USUARIO	1.209	3.312	1.000	65	**5.586**
TOTALES	**2.317**	**4.223**	**1.050**	**147**	**7.737**
%	**29,95%**	**54,58%**	**13,57%**	**1,90%**	**100%**

Cuadro 11.

Desde el 01 de enero al 30 de junio se ingresaron 7.737 llamadas de los cuales el **29.95%** fueron atendidos un total de **2.317** y el **54.58%** no son atendidos con un total de 4.233, la linea telefonica con mayor cantidad de llamadas es la linea de atencion al usuario con 5.586 con con 1.209 llamadas contestadas y 3.312 no contestadas.

Acciones para mejorar la atención del Call Center

- Configurar los horarios del teléfono cuando se modifique el horario laboral en la oficina de atención del usuario a efectos de minimizar el reporte de llamadas no atendidas.

- Contar con dos trabajadores para atender las llamadas en las líneas de atención al usuario para brindar mayor atención a los usuarios.

CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

PQRSD	I TRIM	JUNIO	II TIRM	TOTAL
	1.445	699	**1.900**	**3.345**
No. Total PQRSD respuesta positiva	**1.063**	585	**1.532**	**2.595**
No. total PQRSD respuesta negativa	**125**	69	**196**	**321**
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	**261**	121	**331**	**592**
No.total de solicitudes de información	**14**	3	**10**	**24**
No Total de solicitudes de información positiva	**9**	1	**7**	**16**
No. Total de solicitudes de información negativa	**3**	1	**2**	**5**
No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada	**2**	1	**1**	**3**
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	-	-	-	-

Cuadro 12. Datos sistema de gestión documental.

En el presente periodo junio se radicaron 699 PQRSD, 585 tuvieron respuesta positiva y 69 con respuesta negativa, se recibieron un total de 3 solicitudes de información de la cuales 1 recibieron respuesta positiva, 1 respuesta negativa y 1 información negativa por inexistencia de la información.

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de junio son según los radicados del sistema Orfeo son 3.5 a 10.0 días cumpliendo con los términos de ley respecto a la oportunidad.

Numero radicado	Fecha radicado	No_radicado	dependencia
20221200048432	8/06/2022		COMERCIAL
20221200048442	8/06/2022		COMERCIAL
20221200048452	8/06/2022		COMERCIAL
20221300049682	10/06/2022		COMERCIAL
20221300049692	10/06/2022		COMERCIAL
20221300049712	10/06/2022		COMERCIAL
20221300050032	13/06/2022		COMERCIAL
20221300050222	14/06/2022		COMERCIAL
20221300050392	14/06/2022		COMERCIAL
20221300051342	16/06/2022		ACUEDUCTO
20221300051742	17/06/2022		ACUEDUCTO
20221300051832	17/06/2022		ACUEDUCTO
20221200051932	17/06/2022		COMERCIAL
20221200051952	17/06/2022		COMERCIAL

Imagen 01.

En el momento de realizar el presente informe las anteriores 14 PQRSD se encuentran sin respuesta y están por fuera de los términos de ley, de lo anterior se cuenta con las siguientes respuestas de los funcionarios:

El radicado 2022-130-004969-2, generado por el señor Jaime meza está abierto y sin respuesta, el radicado 2022-130-004531-2, generado por Yudy Vargas fue mal tipificado, alterando la veracidad del informe pues hizo un ajuste por predio desocupado que es un reclamo y lo tipifico como petición mal radicada.

El Profesional Jefe de Atención al Usuario procederá a notificar a cada uno de los funcionarios para que cierren oportuna y correctamente cada una de las PQRSD pendientes.

Numero radicado	Fecha radicado	No_radicado	dependencia
20221300051342	16/06/2022		ACUEDUCTO
20221300051742	17/06/2022		ACUEDUCTO
20221300051832	17/06/2022		ACUEDUCTO
20221200051932	17/06/2022		COMERCIAL
20221200051952	17/06/2022		COMERCIAL
20221300051982	18/06/2022		ACUEDUCTO
20221300051992	18/06/2022		SANEAMIENTO
20221200052162	21/06/2022		COMERCIAL
20221400052852	22/06/2022		PLANIFICACION
20221200053182	22/06/2022		COMERCIAL
20221300053792	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300053802	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300053902	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300053922	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300053932	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300054022	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054032	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054092	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054102	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054112	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054132	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054162	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054172	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054182	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300054192	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054292	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054362	24/06/2022		ACUEDUCTO
20221300054382	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300054432	24/06/2022		SANEAMIENTO
20221300054532	24/06/2022		COMERCIAL
20221300054602	24/06/2022		COMERCIAL
20221300055552	29/06/2022		ACUEDUCTO
20221300055782	30/06/2022		COMERCIAL

Imagen 02.

En el momento de realizar el presente informe las anteriores 33 PQRSD se encuentran sin respuesta y están dentro de los términos de ley.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

PETICIONES

Peticiones recibidas por canal de atención:

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO				
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	JUNIO	2DO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	151	44	99	250
Ventanilla de Radicación	68	77	257	325
Formato electrónico Página web	-	-	-	-
Correo	-	-	1	1
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-
Telefónica	1	-	-	1
chat	-	-	-	-
TOTAL	220	121	357	577

Cuadro 13. Datos sistema de gestión documental.

CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	JUNIO	2DO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	96	85	213	309
Ventanilla de Radicación	135	91	254	389
Formato electrónico Página web	8	2	8	16
Correo	45	31	83	128
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	284	209	558	842

Cuadro 14. Datos secretaria general y subgerencia comercial.

Respecto a las peticiones recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 88 peticiones no radicadas o mal radicadas en Orfeo con el presente informe se citó a cada dependencia para que realicen el diligenciamiento de los formatos GCO-FR-027 Y 028 con el reporte que se genera desde ORFEO del 1 al 30 de cada mes para evitar estas diferencias a partir del informe de junio 2022. Se reitera de igual forma la necesidad de poder realizar correcciones en las TRD clasificadas en el Orfeo para poder dar una información precisa, pues las PQRSD que ingresan por canales como web e incluso las radicadas por el personal de la ventanilla,

en ocasiones vienen nombradas denuncia y son reclamos, o reclamos y son peticiones o viceversa y ello altera la veracidad del informe, situación que persiste, lo anterior, a nivel del área como mejora frente al cargue de la información en la plataforma ORFEO.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las peticiones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito petición y es un reclamo, queja y una petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes, situación que se ha venido informando en periodos anteriores.

QUEJAS

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO				
MECANISMOS ATENCION	**1ER TRIM**	**JUNIO**	**2DO TRIM**	**TOTAL**
Ventanilla de atención	-	4	5	5
Ventanilla de Radicación	2	3	3	5
Formato electrónico Página web	9	-	2	11
Correo	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	1	-	-	1
Telefónica	-	1	1	1
chat	-	-	-	-
TOTAL	12	8	11	23

Cuadro 15. Datos Sistema Documental.

CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	**1ER TRIM**	**JUNIO**	**2DO TRIM**	**TOTAL**
Ventanilla de atención	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	5	-	-	5
Formato electrónico Página web	2	-	-	2
Correo	1	-	-	1
Buzón de Sugerencias	-	-	3	3
Telefónica	-	-	1	1
chat	-	-	-	-
TOTAL	8	-	4	12

Cuadro 16. Datos Secretaria General.

Respecto a las Quejas recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existen diferencias de 8 PQRSD entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias.

Respecto a las Quejas recibidas en el periodo de enero a junio del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 12 PQRSD no reportadas en el formato FR-GC-027.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las quejas que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito queja y es un reclamo, petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por al funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes, situación que se ha venido informando en periodos anteriores.

RECLAMACIONES

CONTROL DE PQRSD 2022 POR DEPENDENCIAS					
MECANISMOS ATENCION	**1ER TRIM**	**JUNIO**	**2DO TRIM**	**TOTAL**	**%**
ADMINISTRATIVA	3	-	-	3	0,12%
COMERCIAL	745	420	1.209	1.954	76,66%
OPERACIONES	241	121	220	461	18,09%
PLANIFICACION	-	-	-	-	0,00%
SANEAMIENTO	62	22	67	129	5,06%
SECRETARIA GENERAL	-	-	2	2	0,08%
TOTAL	1.051	563	1.498	2.549	100%

Cuadro 17. Datos Sistema de informacion ORFEO.

Desde el mes de enero a junio 2022 se han radicado 2.549 reclamaciones evidenciando que la subgerencia comercial tiene la mayor participación en las reclamaciones con el 76.66% le continua acueducto con el 18.09% y saneamiento con el 5.06%.

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO					
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	JUNIO	2DO TRIM	TOTAL	%
Ventanilla de atención	147	57	177	324	12,71%
Ventanilla de Radicación	548	322	890	1.438	56,41%
Formato electrónico Página web	33	21	46	79	3,10%
Correo	6	-	6	12	0,47%
Buzón de Sugerencias	-	-	1	1	0,04%
Telefónica	297	146	317	614	24,09%
chat	20	17	61	81	3,18%
TOTAL	1.051	563	1.498	2.549	100%

Cuadro 18. Datos Sistema de información ORFEO.

Desde enero a junio 2022 el canal más utilizado para la presentación y radicación de las reclamaciones es el canal ventanilla de radicación con el 56.41% acumulado le sigue el canal de telefónico con el 24.09%, el canal ventanilla de atención con el 12.71% acumulado y el canal chat con el 3.18%.

CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028					
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	JUNIO	2DO TRIM	TOTAL	%
Ventanilla de atención	326	413	1.000	1.326	57,01%
Ventanilla de Radicación	348	31	124	472	20,29%
Formato electrónico Página web	46	9	30	76	3,27%
Correo	34	19	79	113	4,86%
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-	0,00%
Telefónica	288	-	51	339	14,57%
chat	-	-	-	-	0,00%
TOTAL	1.042	472	1.284	2.326	100%

Cuadro 19. Datos Sistema de información Formato FR-GC027 Y 028.

Respecto a las reclamaciones recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existen diferencias de 91 PQRSD entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias en reunión sostenida el 31 de mayo se ha detectado que muchas de estas reclamaciones faltantes son clasificadas como peticiones.

Respecto a las reclamaciones recibidas en el periodo de enero a junio del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 214 PQRSD no reportadas en el formato FR-GC-027 o que pueden estar clasificadas como peticiones.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las reclamaciones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito reclamo y es un petición, queja y así sucesivamente y esta

circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes.

GESTIÓN COMERCIAL RECLAMACION

Se observan 420 reclamaciones que corresponden a reclamos comerciales por facturación durante el periodo junio 2022.

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	JUNIO	2do TRIM	TOTAL 2022	%
101	INFORMIDAD CON EL AFORO	11	1	5	16	0,82%
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	531	363	945	1.476	75,54%
103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	1	2	0,10%
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	9	1	2	11	0,56%
107	COBRO MULTIPLE O REFACTURADO	2		1	3	0,15%
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	-		2	2	0,10%
109	COBROS POR CONEXIÓN,RECONEXION E INSTALACION	1		1	2	0,10%
111	COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE PAGOS	8	14	31	39	2,00%
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1		-	1	0,05%
114	Descuento por predio desocupado	129	1	130	259	13,25%
115	INCUMPLIMIENTO O NEGACION DEL ACUERDO DE SUSPENSION DEL SERVICIO	-		1	1	0,05%
117	ESTRATO INCORRECTO	2	1	8	10	0,51%
120	COBROS POR PROMEDIO	9		3	12	0,61%
127	INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA	16	4	10	26	1,33%
	OTROS	-	2	8	8	0,41%
	SIN CAUSAL	25	32	61	86	4,40%
TOTAL		745	420	1.209	1.954	100,00%

Cuadro 20. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de junio la causal **(102)** inconformidad con el consumo o producción facturada con 363 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 y obstáculo, sin embargo, cabe resaltar que su participación la reclamación aumento en un 1.68% frente al periodo mayo.

En el periodo de enero a junio del 2022 se han radicado 1.954 reclamaciones, de las cuales el 75.54% corresponden a inconformidad del consumo, le continuo descuento por predio desocupado con el 13.25% y el 4.40% sin causal y el restante 4.11% corresponden a otros causales de reclamación.

Por error involuntario se registraron en ORFEO 1 ajustes como causal Descuento por predio desocupado, siendo estos ajustes a la causal 102 inconformidad con el consumo o producción facturada.

La inconformidad por la facturación o metros cúbicos facturados obedece a diferentes causales como cobros promedios, en su mayoría las reclamaciones del mes obedece a la aplicación de la causal detenido verificar por parte del personal de lectura que se deriva en la colocación de un consumo promedio que al momento de la reclamación en la mayoría de ellos casos obedece en realidad a un predio desocupado, razón por la cual se considera que es importante 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.

REPORTE SUI POR CAUSAL

Respecto a las Reclamaciones recibidas en el presente mes de junio se presenta la información a cierre facturado de mayo ya que se requiere realizar el cierre de la facturación del periodo facturado de junio para así detallar el comportamiento de las reclamaciones a reportar al SUI.

En los cinco primeros meses de enero a mayo se tienen los siguientes reportes al SUI

SUI PQR POR CAUSAL 2022						
CAUSALES	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**TOTAL**
Inconformidad con consumo o producción facturado (102)	190	71	221	69	207	**758**
Cobro por servicios no prestados (105)	1	2	2	0	0	**5**
Cobros por reconexión, reinstalación (109)	0	0	0	0	0	**0**
Cobro de cargos relacionados con servicio público (111)	13	12	13	85	9	**132**
Estrato incorrecto (117)	0	1	1	0	2	**4**
Clase de Uso Incorrecto (118)	0	0	0	0	0	**0**
Cobros por Promedio (120)	23	8	17	22	62	**132**
Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122)	0	0	0	0	0	**0**
Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123)	0	0	1	2	0	**3**
Inconformidad por desviación significativa (127)	39	16	22	18	30	**125**
Negación de la solicitud de suspensión (301)	0	0	0	0	0	**0**
Interrupciones en prestación del servicio (303)	0	0	0	1	0	**1**
Variaciones en características del suministro (304)	2	8	12	25	14	**61**
Afectación Ambiental (314)	1	1	1	0	0	**3**
Estado de la infraestructura (316)	4	0	4	13	10	**31**
TOTALES	**273**	**119**	**294**	**235**	**334**	**1.255**

Cuadro 21. 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.
- Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las peticiones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito petición y es un reclamo, queja y una petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes.

GESTIÓN ACUEDUCTO RECLAMACIONES

Durante el mes de junio de 2022, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **121** 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: En el mes analizado de la presente vigencia, en el Subproceso de Distribución, fueron tramitadas un total de **45 Reclamaciones**.

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	JUNIO	2do TRIM	TOTAL 2022	%	periodo
303	Interrupcion en la prestacion del servicio	115	23	57	172	37,39%	19,01%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	81	4	20	101	21,96%	3,31%
314	Afectación ambiental	-	-	1	1	0,22%	0,00%
316	Estado de la infraestructura	35	90	136	171	37,17%	74,38%
401	Fallas en la conexión del servicio	6	-		6	1,30%	0,00%
	OTROS	2	-	1	3	0,65%	0,00%
	SIN CAUSAL	2	4	4	6	1,30%	3,31%
TOTAL		241	121	219	460	100%	100,00%

Cuadro 22. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de junio la causal de con mayor reclamación en acueducto fue por estado de la infraestructura con el **74.38%,** le continua interrupción estado de la infraestructura con el **19.01%** y sin causal con el **3.31%.**

En el periodo de enero a junio de 2022 la causal con mayor reclamación en acueducto es Interrupción en la prestación del servicio con el **37.39%**, continuo estado en la infraestructura **37.17%** y variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **21.96%**

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, (314) Afectación ambient5al-calidad del agua potable y (316) estado de la infraestructura. Durante el mes de febrero 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	Mantenimiento preventivo en las válvulas de purga

ACCIONES DE MEJORA

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, con la finalidad de otorgar respuestas de una manera más oportuna.

OBSERVACIONES

Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 10 días y en el caso de las reclamaciones realizadas por la línea de daños, un rango de tiempo aproximado de 03 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 5 días y posteriormente se elabora el oficio.

El reclamo con radicado 2022-140-005544-2 se encuentra en trámite de respuesta

GESTIÓN ALCANTARILLADO RECLAMACION

Durante el mes de junio de 2022, en el Subproceso de saneamiento básico se dio trámite a **24** 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	JUNIO	2do TRIM	TOTAL 2022	%	PERIODO
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	49	20	45	94	73,44%	90,91%
316	Estado de la infraestructura	6	-	1	7	5,47%	0,00%
401	Fallas en la conexión del servicio	1	-		1	0,78%	0,00%
	OTROS	2	-	18	20	15,63%	0,00%
	SIN CAUSAL	4	2	2	6	4,69%	9,09%
TOTAL		62	22	66	128	100,00%	100,00%

Cuadro 23 Fuente: Sistema de información ORFEO.

La causal de con mayor reclamación en el mes de junio en saneamiento fue variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con **90.91%** le continua sin causal el **9.09%.**
En el periodo de enero a junio de 2022 la causal con mayor reclamación en saneamiento es Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **73.44%**, continua otros con el **15.63%** y sin causal con el **4.69%**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con el fin de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo completo, se recomienda extender los plazos para la presentación de los informes de peticiones, esto debido a que al día de la suscripción del presente informe aún se tienen reclamaciones del mes de junio en trámite de respuesta las cuales están en los tiempos legales de atención.
Basado en lo anterior se recomienda realizar el informe con sus respectivos soportes a mes vencido (al final del mes siguiente) con lo cual se lograría que todas las peticiones estén cerradas para el periodo de evaluación.

1	2022-140-005466-2	24/06/2022	JAC BARRIO COVIBA	JAIRO ARNULFO FORERO MARIN
2	2022-140-005374-2	24/06/2022	JAC BARRIO 20 DE AGOSTO	RODOLFO MEJIA ARIAS
3	2022-130-005025-2	14/06/2022	PARNASO	DIMAS MIGUEL VIANA-ELSA IRENE VIANA ORTEGA
4	2022-140-005305-2	22/06/2022	JAC BARRIO LAS AMERICAS	MARLENY BOHORQUEZ MIZAR
5	2022-140-005306-2	22/06/2022	JAC BARRIO LAS AMAERICAS	MARLENY BOHORQUEZ MIZAR
6	2022-130-005008-2	13/06/2022	JAC BARRIO BELEN	PEDRO CHAVEZ PEREZ
7	2022-140-005254-2	21/06/2022	1 DE MAYO	YARIMA RETAMOZA

OBSERVACIONES

Durante el mes de junio de 2022 el tiempo promedio de respuesta para los reclamos fue de 5.5 días hábiles lo que evidencia el cumplimiento de la normatividad y las disposiciones internas de la empresa.

SUGERENCIAS

En el mes de junio 2022 no se radicaron sugerencias.

DENUNCIAS

Se realiza seguimiento a las denuncias reportadas en la vigencia 2022, se evidencia en el seguimiento que solo 01 denuncia se logró cerrar con acción efectiva, pendiente que desde el área de recuperación de consumos se tomen las acciones necesarias, ya que la mayoría de denuncias corresponden a legalización del servicio de acueducto (cuentas nuevas). Es decir el 75% pendiente por información.

PERIODO 2022	Item	No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	ASUNTO,DESCRIPCIÓN DE LA PQRSD	GESTION,OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	Seguimiento	Evidencia	Seguimiento 22 Julio de 2022
ENERO	1	2022 140 000375 2	11/01/2022	La comunidad reporta que personas se encuentran conectadas de manera ilegal en el barrio palma cerca a la polideportiva, adicionalmente al parecer un usuario le esta pasando agua por el patio y este usuario no posee un micromedidor.	Sobre el caso concreto se procede a retirar la manguera que le suministro agua a este asentamiento cerca a la polideportiva del barrio palma con el acompañamiento de la policía nacional, se levanta acta de visita técnica 43597, se publica en redes sociales la operación, adicionalmente se realiza visita tecnica en el predio en mención ID 032110 y no encuentra evidencia de la denuncia acerca del suministro de agua al asentamiento, se realiza corte del servicio por falta de pago y ausencia de micromedidor (en acta 41988.	2022 140 000674 1	15/01/2022	11	Se publica en redes la acion toma contra el inicio de este asentamiento humano	Publicacion de comunicado acerca de la operación	Se realiza verificacion en terreno y se encuentra que la acometida retirada inicialmente se mantiene suspendida, se deja evidencia fotografica
MARZO	2	2022 140 002007 2	14/03/2022	En la cuadra hay 2 personas que consumen el servicio de agua, pero no tiene contador y no les llega recibo.	El personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el predio que usted indica tiene lectura, pero sin embargo se realizan inspecciones en 2 apartamentos a la que se les encuentra la acometida enterrada, y por esta razon se procede a informar al área encargada para que procedan con proceder a la inclusión de este al sistema, novedades, actividades del caso, y en ese sentido al posterior cobro del liquido	2022 140 002127 1	29/03/2022	8	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 25 de Marzo de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuario nuevo, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta	Correo Electronico 25 Marzo	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio
MARZO	3	2022 140 002159 2	28/03/2022	Una vecina del barrio tiene una conexión de agua y le pasa a otro tubo en el andén.	Sobre el caso concreto en la comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el hay una acometida suministrando agua a un lote y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan a la inclusión de este al sistema, novedades, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido Carrera 84 A no. 43-08 Barrio las Lilias	2022 140 002113 1	8/04/2022	6	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 6 de Abril de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuario nuevo, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta	Correo Electronico 6 Abril 2022	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio
ABRIL	4	2022 140 003067 2	19/04/2022	La empresa proyectos urbanos llevo más de 08 meses suministrando el servicio de agua de manera ilegal a una construcción que realiza en la dirección diagonal 52 # 31-94 torre 02 barrio Palmira ID 010478, en dicha torre 02 hay más de 19 apartamentos habitados y aun aun hacen obras civiles por parte de la constructora.	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que en el predio referenciado hay 02 torres de apartamentos, una de las torres tiene 14 medidores de 1 pulgada desplomente legalizados ante la empresa, la otra torre se encuentran los equipos de medida sin legalizar y estan con candado actualmente, por consiguiente, se procedio a remitir dicha información al area encargada	2022 140 003273 1	3/05/2022	11	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 9 de Mayo de 2022 solicitando acciones para la legalizacion de la torre 2 del edificio proyectos urbanos para la inclusion de usuario nuevo, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta	Correo Electronico 9 de Mayo 2022	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio

CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO				
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	JUNIO	2DO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	1	-	1	2
Ventanilla de Radicación	1	-	-	1
Formato electrónico Página web	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	3	-	-	3
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	5	-	1	6

Cuadro 24 Fuente: Sistema de información ORFEO.

CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	MAYO	2DO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	2	-	1	3
Formato electrónico Página web	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	1	-	-	1
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	3	-	1	4

Cuadro 25 Fuente: Atención al usuario.

6. MATRIZ ITA

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

PQRSD	I TRIM	II TIRM	TOTAL
	1.445	1.900	3.345

Cuadro 26 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 :**24.**

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad **0.**

Tiempo de respuesta a cada solicitud: **10 días.**

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información **3.**

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

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- 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 no es coincidente se debe realizar reunión 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.
- Emplear medidas que fortalezcan 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 y lograr un indicador del 100%.
- Seguimiento a radicación PQRSD en las áreas ya que aún se encuentran respuestas extemporáneas o respuestas sin formalidad de una comunicación radicada.
- Respecto a la implementación del software ORFEO, se requiere verificar la generación de informes y la generación del radicado único de todos los canales con cada una de las dependencias para así evitar diferencias en los informes.
- Se reitera que en los diferentes informes de los responsables de consolidación se informa que que para consolidar la información de peticiones y quejas, las diferentes áreas de la empresa hacen caso omiso a la solicitud por lo cual el informe no cuenta con el 100% de la información de la empresa. Por tal razón se sigue recomendando que cada área debe establecer que funcionario del área va ejercer el control diario con el cuadro detallado GCO-FR-027, fecha recibido fecha de vencimiento a fin de garantizar la seriedad y responsabilidad que este tema amerita y de aplicar acciones para controlar las causales y así prevenir silencios administrativos.
- Analizar la necesidad de recurso humano requerido en picos de alta demanda en reclamación en el mecanismo de atención 018000, para las extensiones de atención al usuario reclamos, así mismo para el mecanismo Chat con el fin de fortalecer la atención.
- 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, en especial la causal 102 inconformidad con el consumo facturado.
- Monitorear el indicador de oportunidad a fin de mantener este indicador al 100%, ya que al no responder dentro los tiempos establecidos las peticiones se puede ocasionar un silencio administrativo positivo.

9. INDICADORES

Basados en los reportes generados por ORFEO del mes de marzo se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

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

Cuadro 26.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS 2022							
AREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%
ADMINISTRATIVA	80,00%	80,00%	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	86,67%
COMERCIAL	100,00%	97,60%	99,23%	99,50%	99,96%	99,54%	99,30%
OPERACIONES	80,22%	80,03%	77,84%	99,26%	89,14%	100,00%	87,75%
PLANIFICACION	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%	93,47%
SECRETARIA GENERAL	100,00%	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	93,33%
TOTAL	93,37%	92,94%	84,35%	93,29%	96,64%	99,92%	93,42%

Cuadro 27.

Nota: Se notificaron mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta en mayo se les manifestó mediante acta de reunión 31 de mayo que deben cerrar los radicados que se encuentran sin respuestas y que han sido atendidos oportunamente.

9. ANEXOS

GCO-FR-027 y 028 Formatos de captura y consolidación de 2022.
Seguimiento de Denuncias_2022

Yolvis

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional jefe de Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Elaboró	Neskens Araujo Vasquez	30/07/2022	
Revisó y Aprobó	Yolvis Sampayo Quiñones	30/07/2022	

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

SEGUIMIENTO A DENUNCIAS VIGENCIA 2022
ATENCION AL USUARIO

PERIODO 2022	Item	No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	Seguimiento	Evidencia	Seguimiento 21 Julio de 2022
ENERO	1	2022-140-000735-2	31/01/2022	La comunidad reporta que personas se encneutran conectadas de manera ilegal en el barrio yarima cerca a la polideportiva, adicionalmente al parecer un usuario le esta pasado agua por el patio y este usuario es moroso y sin micromedicion	Sobre el caso concreto se procede a retirar la manguera que le suministra agua a este asentamiento cerca a la polideportiva del barrio yarima con el acompañamiento de la policia nacional,se levanta acta de visita tecnica 45597, se publica en redes sociales la operacion, adicionalmente se realiza visita tecnica en el predio en mencion ID 032150 y no encuentra evidencia de la denuncia acerca del suministro de agua al asentamiento, se realiza corte del servicio por falta de pago y ausencia de micromedidor con acta 45598.	2022-130-000878-1	15/01/2022	11	Se publica en redes la accion toma contra el inicio de este asentamiento humano	Publicacion de comunicado acerca de la operacion	Se realiza verificacion en terreno y se encuentra que la acometida retirada inicialmente se mantiene suspendida, se deja evidencia fotografica
MARZO	2	2022-140-002007-2	14/03/2022	En la cuadra hay 2 personas que consumen el servicio de agua, pero no tiene contador y no les llega recibo.	El personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el predio que usted indica tiene factura, pero sin embargo le realizaron revisiones en 2 apartamentos a lo que se les encontró la acometida enterrada y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan que proceda a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido	2022-130-001727-1	25/03/2022	8	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 25 de Marzo de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuarios nuevos, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta	Correo Electronico 25 Marzo	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio
MARZO	3	2022-130-002359-2	28/03/2022	Una vecina del frente hizo una conexión de agua y le puso el tubo en el andén.	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el hay una acometida suministrando agua a un lote y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido Carrera 34 A no. 43 08 Barrio tres Unidos	2022-130-002115-1	6/04/2022	6	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 6 de Abril de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuario nuevo, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta	Correo Electronico 6 Abril 2022	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio
ABRIL	4	2022-130-003087-2	19/04/2022	La empresa proyectos urbanos lleva más de 08 meses suministrando el servicio de agua de manera ilegal a una construcción que realizo en la dirección diagonal 52 # 31-94 torre 02 barrio Palmira- ID010470, en dicha torre 02 hay más de 19 apartamentos habitados y que aun hacen obras civiles por parte de la constructora.	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que en el predio referenciado hay 02 torres de apartamentos, una de las torres tiene 14 medidores de ½ pulgadas debidamente legalizados ante la empresa, la otra torre se encuentran los equipos de medida sin legalizar y están con candado actualmente, por consiguiente, se procedió a remitir dicha información al área encargada	2021-130-002773-1	3/05/2022	11	Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 9 de Mayo de 2022 solicitando acciones para la legalizacion de la torre 2 del edificio proyectos urbanos para la inclusion de usuarios nuevos, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respue.ta	Correo Electronico 9 de mayo 2022	No se ha recibido informacion de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio

Yolvis

REALIZO: YOLVIS SAMPAYO
JEFE ATENCION AL USUARIO