aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

INFORME GESTION PQRSD			
FECHA PRESENTACION	12 DE ENERO 2024	PERIODO INFORMADO	31 DE DICIEMBRE 2023

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. 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 PQRSD 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

- **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

- **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 2023, 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	diciembre	IV Trim	TOTALES 2023	%	PERIODO
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	8,302	6,837	3,425	850	3,161	21,725	66.01%	41.69%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	1,147	1,235	1,291	402	1,210	4,883	14.84%	19.72%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	1,126	940	1,875	787	2,365	6,306	19.16%	38.60%
TOTAL ATENDIDOS	10,575	9,012	6,591	2,039	6,736	32,914	100%	100%

Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion Formato y DIGITURNO

En el periodo de diciembre 2023 se han presentado **2.039** atenciones, siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 41.69% con **850** atendidos, le continua el canal TELEFONICO con el 38.60% con **787** atendidos y canal VIRTUAL con el 19.72% con **447** atendidos.

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES USUARIOS ATENDIDOS												
Tipo	Itrim	IITrim	III Trim	IV Trim	TOTALES 2023	Itrim	IItrim	IIItrim	IVtrim	TOTALES 2022	INCREMENTO	VARIACION % 2022 2023
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	8,302	6,837	3,425	3,161	21,725	1,052	8,737	11,423	11,052	32,264	- 10,539	-32.66%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	1,147	1,235	1,291	1,210	4,883	1,577	1,067	1,530	1,198	5,372	- 489	-9.10%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	1,126	940	1,875	2,365	6,306	1,123	1,194	1,404	1,390	5,111	1,195	23.38%
TOTAL ATENDIDOS	10,575	9,012	6,591	6,736	32,914	3,752	10,998	14,357	13,640	42,747	- 9,833	-30%

Cuadro 02 Fuente: informe PQRSD 2022 y 2023

Desde el 01 enero al 31 de diciembre del 2023 se han presentado **32.914** atenciones siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 66.01% con **21.725** atendidos, le continua el canal TELEFONICO con el 19.06% con **6.306** atendidos y canal VIRTUAL con el 14.86% con **4.863** atendidos.

El comportamiento de los canales frente a la vigencia 2022 se obtienen los siguientes resultados: el canal presencial tiene una variacion inferior del -32.66% representados en -10.539 en la vigencia 2023, el canal VIRTUAL ha disminuido su uso en un -9.10% con -489 chats en el 2023 y ha aumentado el uso del canal TELEFONICO en un 23.38% con 1.196 llamadas.

Consolidación mecanismos oficiales y mecanismos.

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2023							
Tipo	I Trim 2023	IITrim 2023	IIITrim 2023	Diciembre	IV Trim	TOTALES 2023	%
Ventanilla de atención	1,598	1,539	1,047	267	875	5,059	15.37%
Ventanilla de radicación	570	461	306	76	313	1,650	5.01%
Formato electrónico	45	50	16	6	31	142	0.43%
Correo Electrónico	51	25	10	21	53	139	0.42%
Buzón de sugerencias	7	8	3	1	2	20	0.06%
Telefónico	502	399	214	24	171	1,286	3.91%
Chat	-	-	-	-	-	-	0.00%
Digiturno	6,127	4,829	2,069	506	1,971	14,996	45.56%
Call center (no requiere radicado)	624	541	1,661	763	2,194	5,020	15.25%
Chat (no requiere radicado)	1,051	1,160	1,265	375	1,126	4,602	13.98%
TOTAL	10,575	9,012	6,591	2,039	6,736	32,914	100%

Cuadro 03 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

En el presente periodo de diciembre a traves de los mecanismos de atención se registra que el **37.42%** corresponden al call center que no requiere ser radicado con **763** turnos, el **24.48%** corresponde a **506** atenciones en digiturno, el **18.39%** corresponden a **375** chats que no requieren radicación, el **13.09%** corresponde a **267** radicados por ventanillad de atención, ventanilla de radicacion con el **3.73%** correponden a **76** radicados, continua Telefono con el **1.18%** corresponden a **24** llamadas radicadas, el restante **1.70 %** estan las atenciones radicadas de formato electronico con **6** correo electronico con **21** y buzon de sugerencia **1.**

NOTA: En los turnos atendidos del digiturno estan descontados los radicados atendidos por ventanilla de atención y ventanilla de radicacion, por no encontrarse como canal oficial el CHAT las atenciones que ameriten ser radicadas se realizan a través del canal telefónico.

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2023							TOTAL ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCION 2022					DIFERENCIAS	
Tipo	I Trim 2023	IITrim 2023	IIITrim 2023	IV Trim	TOTALES 2023	%	I Trim 2022	II TRIM 2022	III TRIM 2022	IV TRIM 2022	TOTALES 2022	incremento	variacion %
Ventanilla de atención	1,598	1,539	1,047	875	5,059	15.37%	541	290	1,492	870	3,193	1,866	58%
Ventanilla de radicación	570	461	306	313	1,650	5.01%	507	1,157	411	746	2,821	- 1,171	-42%
Formato electrónico	45	50	16	31	142	0.43%	57	61	94	19	231	- 89	-39%
Correo Electrónico	51	25	10	53	139	0.42%	13	8	189	63	273	- 134	-49%
Buzón de sugerencias	7	8	3	2	20	0.06%	4	1	-	-	5	15	300%
Telefónico	502	399	214	171	1,286	3.91%	299	319	420	319	1,357	- 71	-5%
Chat	-	-	-	-	-	0.00%	24	64	62	39	189	- 189	-100%
Digiturno	6,127	4,829	2,069	1,971	14,996	45.56%	-	7,289	9,520	9,433	26,242	- 11,246	-43%
Call center (no requiere radicado)	624	541	1,661	2,194	5,020	15.25%	824	875	984	1,071	3,754	1,266	34%
Chat (no requiere radicado)	1,051	1,160	1,265	1,126	4,602	13.98%	1,483	934	1,185	1,077	4,679	- 77	-2%
TOTAL	10,575	9,012	6,591	6,736	32,914	100%	3,752	10,998	14,357	13,637	42,744	- 9,830	-23%

Cuadro 04 Fuente: informe PQRSD 2022 y 2023

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023 a traves de los mecanismos de atención se registra que el **45.56%** corresponden al digiturno con **14.995** turnos, el **15.37%** corresponde a **5.059** radicados a traves de la ventanilla de atención, el **15.25%** corresponden a **5.020** call center que no requieren radicación, continua chat que no requieren radicados con el **13.98%** corresponde a **4.602** radicados, ventanilla de radicacion con el **5.01%** correponden a **1.601** radicados, continua Telefono con el **3.91%** corresponden a **1.286** llamadas radicadas, el restante **0.91%** estan las atenciones radicadas de formato electronico con **142** correo electronico con **139** y buzon de sugerencia **20.**

En el cuadro 04 se refleja el comparativo de las atenciones del 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2022 y la vigencia 2023 donde se evidencia una disminución de -9.830 usuarios atendidos con una variacion del -23%, esto es efecto de las disminución en las reclamaciones y las peticiones presentadas en los diferentes canales.

PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2023						
Tipo	ITrim	IITrim	IIITrim	Diciembre	IV Trim	Acumulado	periodo
Peticiones	506	401	225	57	235	1,367	14.43%
Quejas	7	11	3	-	-	21	0.00%
Reclamos	2,249	2,066	1,363	338	1,209	6,887	85.57%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	0.00%
Denuncias	6	4	5	-	1	16	0.00%
Otros y solicitud de informacion	-	-	-	-	-	-	0.00%
TOTAL PQRSD	2,768	2,482	1,596	395	1,445	8,291	100%

Cuadro 05. Datos sistema de gestión documental ORFEO y formatos

En el mes de diciembre del 2023 la modalidad con mayor volumen son las reclamaciones con el **85.57%** un total de **338** PQRSD radicados, continuas peticiones con el **14.43%** un total de **57** radicados. Nota en el informe de PQRSD de diciembre se anexan los radicados de los meses de noviembre y diciembre desde la unidad de Saneamiento Básico.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2023					TOTALES 2022					DIFERENCIAS	
Tipo	ITrim	IITrim	IIITrim	IV Trim	Acumulado	Itrim 2022	IITrim	IIITrim	IVTrim	Acumulado	Variacion	%
Peticiones	506	401	225	235	1,367	220	357	511	429	1,517	- 150	-9.9%
Quejas	7	11	3	-	21	12	11	-	-	23	- 2	-8.7%
Reclamos	2,249	2,066	1,363	1,209	6,887	1,051	1,498	2,091	1,586	6,226	661	10.6%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	- 1	-100.0%
Denuncias	6	4	5	1	16	5	1	4	4	14	2	14.3%
Otros y solicitud de informacion	-	-	-	-	-	157	33	-	-	190	- 190	-100.0%
TOTAL PQRSD	2,768	2,482	1,596	1,445	8,291	1,445	1,900	2,606	2,020	7,971	320	4.0%

Cuadro 06 Fuente: informe PQRSD 2022 y 2023 GCO-FR-027 Y 028.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2023 la modalidad con mayor volumen son las **RECLAMACIONES** las cuales tienen un acumulado de **6.887** con el **83.07%** del total, continua las peticiones con **1.367** con el **16.49%,** QUEJAS con un acumulado de **21 con** el **0.25%** y DENUNCIAS con un acumulado de **16** con el **0.19%.**

En el cuadro 06 se refleja el comparativo de las PQRSD por modalidad de la vigencia 2022 y la vigencia 2023 donde se evidencia un incremento de 320 PQRSD radicados con una variacion del 4.0%.

La modalidad que mas variacion a tenido son las **reclamaciones** con un incremento del 10.6% demas con **661** radicados, continua **denuncias** con un incemento del 14.3% demas con **2** radicados disminuyeron las **peticiones** disimuyeron con un **-9.9%** con **-150** radicados y disminuyo las **quejas** con **-2**.

PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD

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

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS DICIEMBRE 2023								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	1	-	-	-	-	-	-	**1**
COMERCIAL	36	-	304	-	-	-	-	**340**
ACUEDUCTO	19	-	16	-	-			**35**
PLANIFICACION	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SANEAMIENTO	-	-	18	-	-	-	-	**18**
SECRETARIA GENERAL	1							**1**
Total general	**57**	**-**	**338**	**-**	**-**	**-**	**-**	**395**

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

En el mes de diciembre el área con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el 56.08%, continuo acueducto con el 8.86%, saneamiento con el 4.56% y por último administrativo con 0.25%. Nota: la Unidad de Saneamiento Básico presentó informe de PQRSD del periodo de noviembre y diciembre.

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS TOTALES 2023								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	48	3	-	-	-	-	-	**51**
COMERCIAL	912	17	5,893	-	13	-	-	**6,835**
ACUEDUCTO	311	-	747	-	2	-	-	**1,060**
PLANIFICACION	5	-	-	-	-	-	-	**5**
SANEAMIENTO	78	-	247	-	-	-	-	**325**
SECRETARIA GENERAL	13	2	-	-	-	-	-	**15**
Total general	**1,367**	**22**	**6,887**	**-**	**15**	**-**	**-**	**8,291**

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

En el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2023 el área con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el **82.44%**, continuo acueducto con el **12.78%** y saneamiento con el **3.92%**, 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	1,051	83	362	1,496	3	1,024	24	00:11:07	122:43:54
II TRIM	1,160	130	403	1,693	4	1,138	18	00:12:14	146:05:07
III TRIMESTRE	1,265	74	490	1,829	4	1,234	27	00:16:14	161:05:10
IV TRIMESTRE	375	12	322	709	-	368	7	00:14:31	33:36:07
	1,126	52	569	1,747	-	1,108	18	00:15:55	172:45:24
TOTAL 2023	4,602	339	1,824	6,765	11	4,504	87	00:13:52	602:39:35
% total	68.03%	5.01%	26.96%	100.00%					
TOTAL 2022	4,649	450	1,431	6,530					
% total	71.19%	6.89%	21.91%	100.00%					
INCREMENTO	- 47	- 111	393	235					
INCREMENTO %	-3.17%	-1.88%	5.05%	3.60%					

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat.

En el presente periodo de diciembre hubo **709** ingresos al chat en linea de los cuales **375 (52.85%) fueron atendidos**, chat fuera de la línea **322 (45.42%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones y chats perdidos **12 (1.69%)**; en la satisfacción de usuarios predomina la **satisfacción neutral**, el promedio de **duración** de atención por usuario es de **14.31 minutos**, promedio de atención día es de **6 horas**.

Comparando la vigencia 2023 frenta a la vigencia 2022, se desmejoro en **-3.17%** los chat atendidos un total de **-47**, se han disminuido los chat perdidos en **-1.88%** un total de **-111** y no atendidos aumento en un **5.05%** con un total de **393**.

A partir de mes de enero del 2023 los chats que requieren ser radicados se realizaran a traves del canal telefónico ya que esté es el medio autorizado para radicar PQRSD.

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.

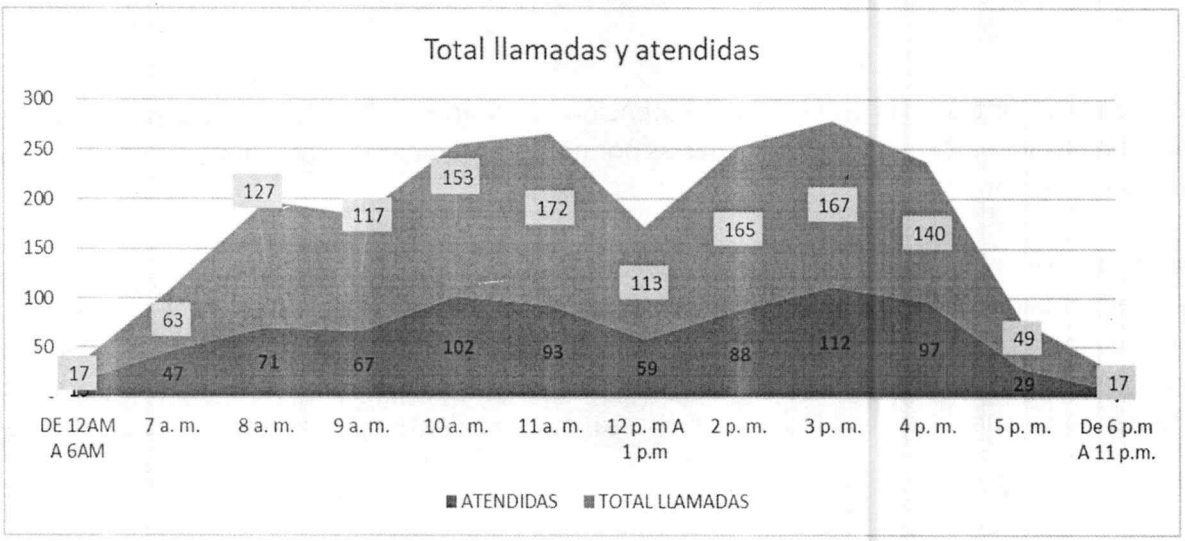
Conclusión:
No se lleva un control de la información detallada que se atiende a través del chat, el cual no permite conocer a exactitud cuales son las diferentes causas por las cuales los usuarios utilizan este medio.
Recomendación:
Ingresar en el chat pestañas tales como tramites, reclamos e información 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 2023					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	279	14	-	-	293
VISITAS TECNICAS	-	-	-	-	-
ATENCION USUARIO	508	499	-	-	1,007
TOTALES	787	513	-	-	1,300
%	60.54%	39.46%	0.00%	0.00%	100.00%

Cuadro 10. Fuente: Reporte SISLOGA

En el presente periodo de diciembre hubo **1.300** ingresos las lineas telefonicas de los cuales **787 (60.54%) fueron atendidos,** llamadas no atendidas **513 (39.46%)** 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 **0** (**0.0%**) y llamadas ocupadas **0** (**0%**).



Gráfica 01

En el presente mes de diciembre continua la alta diferencia entre las llamadas atendidas en horario laboral y el total de llamadas generadas en horario laboral, donde solo el **61.23%** (706) de las llamadas en horario laboral son atendidas y el **38.77%** (447) en el horario laboral no son atendidas.

LINEA	Cuenta de HORA DE LA LLAMADA	DURACION EN SEGUNDOS	PROMEDIO EN MINUTOS
ATENCION AL USUARIO	508	73,253	2.4
DAÑOS	279	27,530	1.6
Total general	**787**	**100,783**	**2.1**

Cuadro 11.

En el presente periodo de diciembre hubo **787** llamadas atendidas con un promedio de duracion de **2.1**minutos por llamada, para poder atender las **447** no contestadas en horario laboral se requiere de un trabajador adicionales dedicados al 100% a la atención telefonica.

VIGENCIA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
2022	5,161	10,518	1,215	330	**17,224**
2023	6,305	7,781	116	83	**14,285**
incremento	1,144	- 2,737	- 1,099	- 247	- **2,939**
Variación %	22.17%	-26.02%	-90.45%	-74.85%	**-17.06%**

Cuadro 12.

El comportamiento del canal telefónico en el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre 2023 a aumentado frente a los registros del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 con los siguientes resultados: desequilibrio positivo en llamadas contestadas de 22.17 puntos un total 1.144 llamadas, desequilibrio positivo de -26.02 puntos con un total de -2.737 llamadas no contestadas, desequilibrio positivo de -90.45 puntos con un total de -1.099 llamadas fallidas y desequilibrio positivo de -79.85 puntos con un total de -247 llamadas fallidas.

Conclusión:
De las llamadas no contestadas en la línea de atención al usuario, el 87.13.% 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	DICIEMBRE	IV TRIM	TOTAL
	2,768	2,482	1,596	395	1,445	8,291
No. Total PQRSD respuesta positiva	2,002	1,622	1,030	276	905	5,559
No. total PQRSD respuesta negativa	539	782	509	84	405	2,235
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	506	401	225	57	235	1,367
No.total de solicitudes de información	37	22	14	7	16	89
No Total de solicitudes de información positiva	27	15	12	5	12	66
No. Total de solicitudes de información negativa	2	6	-	-	-	8
No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada	-	-	-	-	-	-
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	-	-	-	-	-	-

Cuadro 13. Datos sistema de gestión documental.

En el presente periodo de diciembre se radicaron 395 PQRSD, de los cuales 276 cuentan con respuesta positiva, 84 cuentan con respuesta negativa y el restante no cuentan con respuesta.

Los siguientes 3 PQRSD no cuentan con respuesta y se encuentran por fúera de los términos de respuesta establecidos en el manual de PQRSD: Se le notificara a cada dependencia mediante correo interno de la no conformidad.

RADICADO	FECHA	ABIERTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUEST/	MPO RESP	dependencia
2023-130-011832-2	18/12/2023	1				RECUPERACION
2023-130-011840-2	18/12/2023	1				RECUPERACION
2023-130-011865-2	19/12/2023	1				RECUPERACION

Imagen 1

Los siguientes 30 PQRSD no cuentan con respuesta, se encuentran dentro de los términos de respuesta establecidos en el manual de PQRSD:

RADICADO	FECHA	ABIERTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUEST/	MPO RESP	dependencia
2023-130-011991-2	27/12/2023	1				RECUPERACION
2023-130-012073-2	28/12/2023	1				RECUPERACION
2023-130-011783-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011784-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011785-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011786-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011787-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011796-2	14/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011813-2	15/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011855-2	19/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011866-2	19/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011876-2	21/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011883-2	21/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011885-2	21/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011890-2	21/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011891-2	21/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011935-2	26/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011936-2	26/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011944-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011945-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011964-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011968-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011979-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011983-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011987-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-011996-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-012007-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-012010-2	27/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-012038-2	28/12/2023	1				COMERCIAL
2023-130-012100-2	29/12/2023	1				COMERCIAL

Imagen 2

Los siguientes 19 PQRSD cuentan con respuesta, y se encuentran por fuera de los términos de respuesta establecidos en el manual de PQRSD se les notificara a las diferentes dependencia de la no conformidad:

RADICADO	FECHA	ABIERTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	MPO RESP	dependencia
2023-130-011531-2	04/12/2023		2023-130-010406-1	2023-12-27 14:53	15	COMERCIAL
2023-130-011533-2	04/12/2023		2023-130-010392-1	2023-12-27 11:25	15	COMERCIAL
2023-130-011570-2	05/12/2023		2023-130-010399-1	2023-12-27 13:59	14	COMERCIAL
2023-130-011578-2	05/12/2023		2023-130-010397-1	2023-12-27 13:47	14	COMERCIAL
2023-130-011581-2	05/12/2023		2023-130-010398-1	2023-12-27 13:55	14	COMERCIAL
2023-130-011590-2	05/12/2023		2023-130-010413-1	2023-12-27 15:36	14	COMERCIAL
2023-130-011619-2	05/12/2023		2023-130-010410-1	2023-12-27 15:21	14	COMERCIAL
2023-140-011737-2	12/12/2023		2024-110-000031-1	04/01/2024	14	GERENCIA
2023-130-010661-2	01/11/2023	0	2023-120-009681-1	16/11/2023	15	SANEAMIENTO
2023-140-010853-2	08/11/2023	0	2023-120-009759-1	21/11/2023	13	SANEAMIENTO
2023-140-010885-2	08/11/2023	0	2023-120-009796-1	22/11/2023	14	SANEAMIENTO
2023-140-011001-2	14/11/2023	0	2023-120-009805-1	27/11/2023	13	SANEAMIENTO
2023-140-010986-2	14/11/2023	0	2023-120-010154-1	04/12/2023	20	SANEAMIENTO
2023-140-011420-2	30/11/2023	0	2023-130-010286-1	15/12/2023	15	SANEAMIENTO
2023-130-011445-2	01/12/2023	0	2023-130-010347-1	21/12/2023	13	COMERCIAL
2023-130-011474-2	01/12/2023	0	2023-130-010344-1	21/12/2023	13	COMERCIAL
2023-130-011490-2	04/12/2023	0	2023-130-010363-1	27/12/2023	15	COMERCIAL
2023-140-011562-2	05/12/2023		2023-120-010338-1	19/12/2023	14	SANEAMIENTO
2023-140-011911-2	22/12/2023		2024-120-000063-1	05/01/2024	14	SANEAMIENTO

Imagen 3

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de diciembre conforme a los datos obtenidos en los formatos GCO-FR-027 y 028 es de 7.50 días cumpliendo con los términos de ley y a los establecidos dentro del manual PQRSD adoptado por la empresa respecto a la oportunidad.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del presente año se han radicado 8.291 PQRSD, de los cuales 5.559 PQRSD cuentan con respuesta positiva y 2.235 PQRSD con respuesta negativa.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

PETICIONES

Peticiones recibidas por canal de atención:

PETICIONES 2023 FORMATO FR-GC027 Y 028						
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	223	90	64	9	24	401
Ventanilla de Radicación	248	292	156	38	190	886
Formato electrónico Página web	7	-	-	0	-	7
Correo	25	18	5	10	21	69
Buzón de Sugerencias	-	1	-	0	-	1
Telefónica	3	-	-	0	-	3
chat	-	-	-	0	-	-
TOTAL	506	401	225	57	235	1,367

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

En el presente periodo de diciembre se radicaron 57 peticiones verbales y escritas donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 38 radicados, continua ventanilla de atención con 64 y correo con el 5.

PETICIONES 2023 FORMATO FR-GC027 Y 028						PQRSD 2022					Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	223	90	64	24	401	151	99	82	118	450	- 49	-68%
Ventanilla de Radicación	248	292	156	190	886	68	257	342	268	935	- 49	
Formato electrónico Página web	7	-	-	-	7	-	-	9	2	11	- 4	
Correo	25	18	5	21	69	-	1	78	41	120	- 51	
Buzón de Sugerencias	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
Telefónica	3	-	-	-	3	1	-	-	-	1	2	
chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	506	401	225	235	1,367	220	357	511	429	1,517	- 150	

Cuadro 15. Datos sistema de gestión documental, formatos GC-FR 027 Y 028.

Desde el 01 enero al 31 de diciembre 2023 se han radicado 1.367 peticiones, donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 61.48%, continua el canal ventanilla de atención con el 29.33%, correo con el 5.05%, formato web con el 0.51%, telefónico con el 0.22% y buzón de sugerencias con el 0.07%.

El comportamiento de las peticiones de la vigencia 2023, frente a la vigencia 2022, disminuyo en un **68%** con **-150** PQRSD menos.

Peticiones proceso recuperación de consumos: Durante el mes de diciembre de 2023, en el Subproceso de Recuperación de Consumos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, fueron recibidas 14 peticiones, en su gran mayoría cuentas nuevas, los cuales fueron tramitadas por los diferentes canales oficiales de comunicación.

CAUSAL	Cantidad	%
Comercial/Otros	14	100%
Total	**14**	**100%**

Cuadro 16. Datos sistema Subproceso de recuperación de consumos.

Cuentas Nuevas: Existen 14 peticiones de las cuales el 100% del total de PQRSD / Petición, corresponden a solicitudes de usuarios para la normalización del servicio ya sea conexión o independización, es decir CUENTAS NUEVAS.

De las catorce (14) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2023, se han dado respuesta en el mismo mes a nueve (09) de ellas con un tiempo promedio de respuesta de tres (03) días.

Así mismo, en el mes de diciembre de 2023 se dio respuesta a cinco (05) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2023, siendo estas las siguientes:

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	REMITENTE NOMBRES Y APELLIDOS	No. radicado
2023-130-011330-2	2023-11-28 11:22	SANCHEZ SALAS ALENJANDRINA	VIABILIZADA Y REASIGNADA EL 05 DE DICIEMBRE DE 2023 A LA SUBGERENCIA COMERCIAL
2023-130-011360-2	2023-11-28 15:43	FLOR MERY GARCIA ECHEVERRI	2023-120-010181-
2023-130-011365-2	2023-11-28 16:10	BAENA VASQUEZ JACIRIS DEL CARMEN	2023-120-010061-
2023-130-011374-2	2023-11-28 17:08	ALIX ROCIO FIGUEREDO RANGEL	VIABILIZADA Y REASIGNADA EL 05 DE DICIEMBRE DE 2023 A LA SUBGERENCIA COMERCIAL
2023-130-011406-2	2023-11-29 15:57	GINA MARCELA OROZCO RONDON	VIABILIZADA Y REASIGNADA EL 05 DE DICIEMBRE DE 2023 A LA SUBGERENCIA COMERCIAL

Recomendaciones Unidad de recuperación de consumos:

• 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 3 pisos para la creación de matrículas de acuerdo con la resolución No. 131 de 2023. 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.
• 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.
• Difundir la información de las nuevas estrategias implementadas por la empresa para la normalización de los usuarios que no se encuentran suscritos en nuestro sistema de información comercial, de tal manera de poder brindarle la información adecuada al usuario.
• Realizar verificación de los documentos con el mismo formato GAC-FR-049 último socializado del procedimiento de trámites, de tal manera que se pueda subsanar en el instante los documentos faltantes e información relevante que se considere importante a la hora de suscribir la creación de la cuenta nueva.
•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, de acuerdo con lo manifestado en los espacios de capacitación de la Resolución No. 131 de 2023.
• 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.
• Sensibilización al usuario respecto al delito de defraudación de fluidos, cuando los usuarios realizan conexiones del servicio, sin previa autorización de la empresa prestadora.
• Ajustar ORFEO al formato GCO-FR-027 FORMATO CAPTURA GESTIÓN PQRSD, respecto al mismo orden en las casillas para que sean coincidentes al momento de descargar la información y aplicarla al formato.
• Para el mes de diciembre de 2023 en el sistema ORFEO una petición aparece como vencida, sin embargo, es extraño ya que la petición está radicada el 19 de diciembre de 2023 y de acuerdo al Manual de PQRSD se encuentra dentro de los tiempos (12 días hábiles); ahora bien, es preciso recordar que el día 26 de diciembre de 2023 y el día 02 de enero de 2024 fueron declarados días no hábiles por la Empresa, por lo tanto, la fecha límite de respuesta de esta petición es el 9 de enero de 2024.

Peticiones Administrativas: Al corte 29 de diciembre de 2023, se presenta el siguiente reporte con datos arrojados por los procesos y subprocesos, total de las peticiones reportadas siete (7) fueron recepcionadas por ventanilla de radicación.

De las siete (07) peticiones recibidas en el mes, se resolvieron de forma positiva cinco (05), de forma negativa cero (0), quedando abiertas (2) por tramitar.

Se evidencia que las 07 peticiones administrativas corresponden a solicitudes de información, identificándose como causa común, de acuerdo a las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa.

Recomendaciones y oportunidades de mejora, así:

- Se vienen dando respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos en el manual de PQRSD.
- El medio de radicación más usado este mes para peticiones fue ventanilla de radicación.

Nota. Teniendo en cuenta que no se puede acceder a ORFEO para consultas de otros radicados, no es posible la verificación aleatoria de respuestas dentro del término, verificación que se realiza con la información suministrada por los procesos y subprocesos.

Peticiones comerciales: A través del sistema de gestión documental Orfeo en el periodo existieron 54 peticiones, las cuales se dividieron de la siguiente forma: Ventanilla de atención verbal 17, Ventanilla de radicación 36 y correo 1.

Verificados los 54 radicados se observa que todos están cerrados, por lo que se entiende debidamente tramitados, los cuales se tramitaron con respuestas así: 41 ACCEDE y NO ACCEDE 10 y 3 radicados abiertos que se encuentran dentro del término de respuesta.

Recomendación informe comercial:

- Continuar con la radicación de todas las peticiones atendidas en la ventanilla de atención al usuario.
- Permitir que la persona que maneje el PQRS genérico pueda modificar y eliminar la TRD para que la información sea acertada.

_____*QUEJAS*_____

FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS 2023						
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	4TO TRIM nov	TOTAL
Ventanilla de atención	-	1	-	-	-	1
Ventanilla de Radicación	4	3	-	-	-	7
Formato electrónico Página web	-	2	-	-	-	2
Correo	-	-	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	3	5	3	-	-	11
Telefónica	-	-	-	-	-	-
chat	-	-	-	-	-	-
TOTAL	7	11	3	-	-	21

Cuadro 17. Datos Sistema Documental y GC-FR-027 Y 028.

El periodo reportado de diciembre no se reportaron quejas.

FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS 2023						PQRSD 2022					Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM nov	TOTAL	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	58%
Ventanilla de Radicación	4	3	-	-	7	2	-	-	-	2	5	
Formato electrónico Página web	-	2	-	-	2	9	1	-	-	10	- 8	
Correo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Buzón de Sugerencias	3	5	3	-	11	1	-	-	-	1	10	
Telefónica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	7	11	3	-	21	12	2	-	-	14	7	

Cuadro 18. Datos Sistema Documental y GC-FR-027 Y 028.

Desde el 01 enero al 31 de diciembre 2023 se han radicado 21 quejas, donde el canal con mayor es buzón de sugerencias con el 52.38%. continua ventanilla de radicación con el 33.33%, continuo formato página web con 9.52% y ventanilla de atención con 4.76%

El comportamiento de las quejas de la vigencia 2023 frente a la vigencia 2022, aumento en un **58%** con **7** PQRSD demas, la mayoria de las quejas fueron presentadas por la acciones realizadas por ragajadores de firmas contratistas en el desarrollo de las tomas de lectura, entrega y suspensiones.

RECLAMACIONES

CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028 2023						
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	1,374	1,448	981	258	850	4,653
Ventanilla de Radicación	318	166	147	38	140	771
Formato electrónico Página web	43	45	16	6	14	118
Correo	18	6	5	11	32	61
Buzón de Sugerencias	2	2	-	1	19	23
Telefónica	494	399	214	24	154	1,261
chat	-	-	-	0	-	-
TOTAL	2,249	2,066	1,363	338	1,209	6,887

Cuadro 19. Datos Sistema de información ORFEO y formatos GC-FR-027 y 028.

En el presente periodo de diciembre se radicaron 338 reclamaciones donde el canal con mayor radicación es ventanilla de atención con el 67.56%, continuo teléfono con el 18.31%, ventanilla de radicación con el 11.20% y formato electrónico con el 1.71%. Nota en el presente periodo la unidad de saneamiento reporto las reclamaciones de noviembre y diciembre.

CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028 2023						PQRSD 2022					Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	1,374	1,448	981	850	4,653	147	177	1,250	752	2,326	2,327	
Ventanilla de Radicación	318	166	147	140	771	548	890	228	478	2,144	- 1,373	
Formato electrónico Página web	43	45	16	14	118	33	46	83	16	178	- 60	
Correo	18	6	5	32	61	6	6	111	20	143	- 82	74%
Buzón de Sugerencias	2	2	-	19	23	-	1	-	1	2	21	
Telefónica	494	399	214	154	1,261	297	317	306	319	1,239	22	
chat	-	-	-	-	-	20	61	-	-	81	- 81	
TOTAL	2,249	2,066	1,363	1,209	6,887	1,051	1,498	1,978	1,586	6,113	774	

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

Desde el 01 enero al 31 de diciembre se radicaron **6.887** reclamaciones siendo el canal más utilizado para la presentación y radicación el canal ventanilla de atención, continua el canal telefónico, canal ventanilla de radicación, canal formato electrónico, correo y los canales de buzón de sugerencia y chat.

El comportamiento de las reclamaciones desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2023 aumento frente a los registros desde 01 de enero al 31 de diciembre 2022 en un **74%** con **774** PQRSD demas.

En el periodo reportado de diciembre se radicaron **338** reclamaciones

De las **338** reclamaciones del mes de diciembre **304** corresponden a reclamos comerciales por facturación.
De las **338** reclamaciones del mes de diciembre **16** corresponden a reclamos operativos redes.
De las **338** reclamaciones del mes de diciembre **18** corresponden a reclamos operativos saneamiento.

GESTIÓN COMERCIAL RECLAMACION

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	DICIEMBRE	4to TRIM	TOTAL 2023	% PERIOD
101	INFORMIDAD CON EL AFORO	19	7	-	-	-	26	0.00%
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	1,540	1,451	787	166	675	4,453	54.61%
103	COBROS INOPORTUNOS	7	11	3	4	15	36	1.32%
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	11	8	12	2	7	38	0.66%
106	DATOS GENERALES INCORRECTOS	2	1	-	-	-	3	0.00%
107	COBRO MULTIPLE O REFACTURADO	1	-	1	1	1	3	0.33%
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	19	10	5	-	1	35	0.00%
109	COBROS POR CONEXION,RECONEXION E INSTALACION	-	3	2	-	-	5	0.00%
111	COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE	15	8	22	1	7	52	0.33%
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	-	-	-	-	-	-	0.00%
114	Descuento por predio desocupado	-	-	-	-	-	-	0.00%
115	INCUMPLIMIENTO O NEGACION DEL ACUERDO DE SUSPENSION DEL SERVICIO	-	-	-	-	-	-	0.00%
117	ESTRATO INCORRECTO	2	3	4	1	2	11	0.33%
118	CLASE USO INCORRECTO	1	1	-	-	1	3	0.00%
119	119-Tarifa incorrecta	-	1	-	-	-	1	0.00%
120	COBROS POR PROMEDIO	138	85	163	88	177	563	28.95%
121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	-	-	2	-	-	2	0.00%
122	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN	46	30	30	5	23	129	1.64%
123	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	-	2	-	-	-	2	0.00%
127	INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA	35	75	156	30	122	388	9.87%
129	Cobro por recuperacion de consumos	1	-	-	-	-	1	0.00%
	OTROS	10	5	12	-	2	29	0.00%
	SIN CAUSAL	36	35	18	6	25	114	1.97%
TOTAL		1,883	1,736	1,217	304	1,058	5,894	100%

Cuadro 21. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de diciembre se han radicado 304 reclamaciones comerciales, de las cuales el 54.61% corresponden a inconformidad del consumo, continuo cobro por promedio con el 28.95%, inconformidad con la desviación significativa 9.87%, sin causal 1.97%, suscriptor efectúa el pago y no es registrado por la empresa 1.67%.

CAUSA	TOTAL MODIFICACIONES			
	TOTAL PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2023	TOTAL TERCER TRIMESTRE 2023	TOTAL CUARTO TRIMESTRE 2023
ANOMALIA EN CAJA	-	1		
BLOQUEADO	8	4	3	6
CAMBIO DE MEDIDOR	5	6	3	3
CONSTRUCCION	4	3	3	-
DESOCUPADA	411	344	246	267
DETENIDO HABITADO	5	1	1	-
DETENIDO VERIFICAR	9	5	8	4
DIRECTA	16	9	18	4
ENTERRADO	1	3	1	1
ERROR DE LECTURA	75	99	72	61
FRAUDE			1	-
INUNDADA	-	1	-	-
INVERTIDO				1
LECTURA VERIFICADA	384	313	232	362
LOTE/DEMOLIDO	1	4	4	2
MAL CODIFICADA	-	1	2	1
MEDIDOR DEFECTUOSO	6	2	3	6
MEDIDOR NUEVO	206	168	188	124
OBSTACULO PERMANENTE	54	44	26	57
OBSTACULO TEMPORAL	14	28	11	20
POSIBLE FRAUDE	1	-	-	-
SUSPENDIDA	8	13	9	8
VERIFICAR RUTA	2	1	3	-
VIDRIO ILEGIBLE	49	98	66	83
TOTAL	**1.259**	**1.148**	**900**	**1.010**

Cuadro 22. Datos Informe de Ajustes.

Se observa (cuadro 22) una disminución del total de modificaciones del primer trimestre versus el tercer trimestre 28.51%% y en los tres primeros trimestres se observa tendencia a la disminución. Así mismo comparados los meses de agosto y septiembre se observa una disminución en el mes de septiembre 2023. El mes de noviembre 2023 el aumento se debe a predios desocupados y lectura verificadas y en el mes de diciembre a lecturas verificadas ocasionando esto en el último trimestre un aumento debido a las refacturaciones por fugas impercetibles.

ACCIONES POR APLICAR

- Requerir al personal con PQRS abiertas para las cierren.
- Continuar radicando en debida forma las PQRSD
- Verificar que se radiquen de forma correcta las respuestas
- Requerir al personal de la ventanilla para que radique adecuadamente el tipo de PQRSD.
- 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.
- 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.

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.

GESTIÓN ACUEDUCTO RECLAMACIONES

Durante el mes de diciembre de 2023, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **16** 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	DICIEMBRE	4to TRIM	TOTAL 2023	periodo
303	Interrupcion en la prestacion del servicio	19	9	27	0	4	59	0.00%
304	Variaciones en las caracteristicas del suministro o prestación del servicio	8	9	3	-	4	24	0.00%
306	No atencion a las condiciones de riesgo				-	-	-	0.00%
314	Afectación ambiental	1	-	-	-	-	1	0.00%
316	Estado de la infraestructura	246	233	116	16	63	658	100.00%
401	Fallas en la conexión del servicio	-		-	-	-	-	0.00%
-	Ampliación de la cobertura en la prestación del servicio	-	-	-	-	-	-	0.00%
	OTROS	5	-	-	-	-	5	0.00%
	SIN CAUSAL	-	-	-	-	-	-	0.00%
TOTAL		279	251	146	16	71	747	100%

Cuadro 23. Datos Sistema de información GC-FR-027 y 028.

En el periodo de diciembre la causal con mayor reclamación en acueducto es estado de la infraestructura con el **100%**.

Durante el mes de DICIEMBRE de 2023, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a 16 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:

Canales de atención	Cantidad	%
Línea de Daños	16	100,0
Total	16	100

Imagen 04. Informe PQRSD reclamos acueducto

Las 16 reclamaciones fueron recibidas a través de la línea de atención de daños, representando el 100% del total, siendo este el medio más utilizado por los usuarios.

<u>Accion De Mejora Implementada Recomedadas Por Operaciones</u>

• 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 reportes de reclamos operativos se carguen al sistema ORFEO de manera inmediata una vez sean recibidos y adjuntar en el mismo todos los datos del usuario que presenta el reporte.

OBSERVACIONES:

- Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 02 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 9 días y posteriormente se elabora el oficio.

- ***GESTIÓN ALCANTARILLADO RECLAMACION***

Durante el mes de diciembre de 2023, la unidad de saneamiento dio trámite a 18 reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal.

No. CAUSAL	CAUSALES	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	DICIEMBRE	4to TRIM	TOTAL 2023	PERIODO
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	72	68	-	12	68	208	66.67%
314	Afectación ambiental	9	-	-	-	-	9	0.00%
316	Estado de la infraestructura	6	11	-	6	12	29	33.33%
401	Fallas en la conexión del servicio	-			-		-	0.00%
	OTROS	-	-	-	-	-	-	0.00%
	SIN CAUSAL	-	-	-	-	-	-	0.00%
TOTAL		87	79	-	18	80	246	100.00%

Cuadro 25. Fuente: Sistema de información GC-FR-027 y 028.

En el presente mes la variable con mas reclamación fue variaciones en las características del suministro del servicio con el 66.67% continua, estado de la infraestructura con el 33.33%.

Del 01 de enero a 31 de diciembre se han radicado 246 PQRSD reclamaciones de alcantarillado la mayor reclamación es Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el 84.34%, continuo estado de la infraestructura con el 10.24% y afectación Ambiental con el 5.42%

_____REPORTE SUI POR CAUSAL_____

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se tienen los siguientes reportes al SUI.

SUI PQR POR CAUSAL 2023													
CAUSALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Inconformidad con el aforo (101)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Inconformidad con consumo o producción facturado (102)	341	469	554	269	530	466	310	181	238	220	233	113	3,924
Cobros inoportunos (103)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cobro por servicios no prestados (105)	1	3	10	4	2	4	1	7	2	2	3	2	41
Datos generales incorrectos (106)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Cobro múltiple y/o acumulado (107)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura (108)	4	4	7	2	0	7	3	0	0	0	1	0	28
Cobros por reconexión, reinstalación (109)	0	0	0	0	6	0	1	1	0	1	4	0	13
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor (110)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cobro de cargos relacionados con servicio público (111)	5	4	7	8	1	5	8	8	5	1	10	2	64
Cobro de otros bienes en factura no autorizados por usuario (113)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio (115)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Estrato incorrecto (117)	0	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	0	9
Clase de Uso Incorrecto (118)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Tarifa incorrecta (119)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cobros por Promedio (120)	74	37	31	71	46	33	26	84	56	50	36	98	642
Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122)	14	13	11	13	11	9	7	6	14	10	5	6	119
Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Inconformidad por desviación significativa (127)	26	8	68	39	59	60	43	67	69	56	54	50	599
Inconformidad por la normalización del servicio (131)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro por Reconexión No Autorizada por la Empresa (133)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Negación de la solicitud de suspensión (301)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Interrupciones en prestación del servicio (303)	6	0	7	0	7	2	16	25	18	4	9	0	94
Variaciones en características del suministro (304)	23	18	37	27	25	25	0	3	0	4	4	0	166
No atención de condiciones de seguridad o riesgo (306)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Afectación Ambiental (314)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quejas Administrativas (315)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estado de la infraestructura (316)	92	71	107	71	103	70	31	55	29	14	32	15	690
TOTALES	590	629	842	506	791	686	448	439	433	364	394	287	6,409

Cuadro 25. Datos Sistema Comercial Neptuno.

SUGERENCIAS

En el periodo de diciembre no se han radicado sugerencias.

FORMATO FR-GC027 Y 028 2023						
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	-	-	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	-	-	-	-	-	-
Formato electrónico Página web	-	-	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-	-	-
Telefónica	-	-	-	-	-	-
chat	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-

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

Desde el 01 enero al 31 de diciembre no se han radicaron sugerencias.

DENUNCIAS

En el mes de diciembre 2023 no se radicaron denuncias.

FORMATO FR-GC027 Y 028						
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	4TO TRIM	TOTAL
Ventanilla de atención	1	-	2	-	1	4
Ventanilla de Radicación	-	-	3	-	-	3
Formato electrónico Página web	1	3	-	-	-	4
Correo	2	1	-	-	-	3
Buzón de Sugerencias	2	-	-	-	-	2
Telefónica	-	-	-	-	-	-
chat	-	-	-	-	-	-
TOTAL	6	4	5	-	1	16

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

	FORMATO FR-GC027 Y 028					PQRSD 2022					Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	DICIEMBRE	TOTAL	1ER TRIM	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	1	-	2	-	4	1	1	-	-	2	2	120%
Ventanilla de Radicación	-	-	3	-	3	1	-	-	-	1	2	
Formato electrónico Página web	1	3	-	-	4	-	-	-	-	-	4	
Correo	2	1	-	-	3	-	-	-	3	3	-	
Buzón de Sugerencias	2	-	-	-	2	3	-	-	1	4	- 2	
Telefónica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	6	4	5	-	16	5	1	-	4	10	6	

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

Desde el 01 de enero al 30 de diciembre 2023 frente a los registros del 01 de enero al 30 de diciembre del 2022 aumentaron en un 120**%** con 6 PQRSD demas.

6. MATRIZ ITA

Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos existen informes mensuales en el seguimiento de las quejas y reclamos:

- Número de solicitudes recibidas: 89.
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: 0.
- Tiempo de respuesta a cada solicitud: días.
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 8.

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 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 de quejas oportuno 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 2023.

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 enero se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2023												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIÓN	79.45%	93.91%	99.83%	93%	99%	81%	91%	83%	83%	100%	100%	80%
QUEJAS	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RECLAMOS	98.14%	97.34%	99.55%	100%	100%	99%	92%	83%	83%	100%	97%	92%
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	95.52%	98.25%	99.88%	98.55%	99.88%	95.89%	96.43%	93.31%	93.29%	99.90%	99.45%	94.43%

Cuadro 24.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS													
AREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	%
ADMINISTRATIVA	90.00%	93.33%	100.00%	96.00%	100.00%	80.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	94.48%
COMERCIAL	98.94%	98.52%	99.61%	98.88%	99.28%	96.08%	98.84%	99.84%	99.76%	99.42%	99.44%	95.46%	98.97%
OPERACIONES	96.66%	100.00%	99.64%	96.42%	100.00%	100.00%	94.28%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.82%
PLANIFICACION	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.28%	80.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.30%
SANEAMIENTO	97.50%	97.65%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	80.00%	80.00%	100.00%	97.28%	91.12%	93.86%
SECRETARIA GENERAL	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.27%
TOTAL	95.52%	98.25%	99.88%	98.55%	99.88%	95.89%	88.85%	93.31%	93.29%	99.90%	99.45%	94.43%	96.62%

Cuadro 25.

ANALISIS DE INDICADORES DE PQRSD

IQR ACUEDUCTO

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Acueducto Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2023	2	3	65,218	0.09	4	SUPERIOR
ENE-JUN 2023	4	6	65,394	0.37	4	SUPERIOR
ENE-SEP 2023	10	9	65,536	1.37	4	SUPERIOR
ENE-DIC 2023	10	12	65,696	1.83	4	SUPERIOR

Cuadro 26 Fuente hoja de vida indicador tablero de control.

IQR ALCANTARILLADO

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Alcantarillado Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2023	2	3	55,486	0.11	4	SUPERIOR
ENE-JUN 2023	4	6	55,562	0.43	4	SUPERIOR
ENE-SEP 2023	10	9	55,651	1.62	4	SUPERIOR
ENE-DIC 2023	10	12	55,746	2.15	4	SUPERIOR

Cuadro 26 Fuente hoja de vida indicador tablero de control.

INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES (IQR) – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: En el presente semestre el nivel de desempeño es SUPERIOR de los reclamos resueltos a favor en segunda instancia, debido a las espuestas que se les vienen dando a cada de las reclamaciones que solicitan segunda instancia, asi mismo el control y manejo que se lleva para evitar que el usuario interponga los recursos.

Fecha de Corte	Ene 2023	Feb 2023	Mar 2023	Abr 2023	May 2023	Jun 2023	Jul 2023	Ago 2023	Sep 2023	Oct 2023	Nov 2023	Dic 2023
IPQRAC (No Normalizado)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Meta en la Vigencia	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Cuadro 25 Fuente hoja de vida indicador Índice de Atención PQR Acueducto.

Fecha de Corte	Ene 2023	Feb 2023	Mar 2023	Abr 2023	May 2023	Jun 2023	Jul 2023	Ago 2023	Sep 2023	Oct 2023	Nov 2023	Dic 2023
IPQRAL (No Normalizado)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Meta en la Vigencia	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Cuadro 26 Fuente hoja de vida indicador Índice de Atención PQR Alcantarillado.

ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR (IPQR)– ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: En el presente semestre el nivel de desempeño es SUPERIOR de los reclamos atentidos y registrados en el SUI, los cuales son atendidos oportunamente.

Nota: Se notificarán mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta que están por fuera de los términos establecidos en el manual de PQRSD.

9. ANEXOS

GCO-FR-027 y 028 Formatos de captura y consolidación de 2023.

KARINA GONZALEZ GAVIRIA
Profesional Jefe Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Elaboró y revisó	Neskens Araujo Vasquez	12/01/2024	

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