



AGUAS DE  
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.  
MIL 800 645 438 1

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

INFORMES CONTROL DE GESTIÓN

Código: GES -FR004

Página: 1 de 47

Versión: 1

Vigente a partir de:  
18/08/2017

## INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2018

FECHA PRESENTACION	Enero de 2018	PERIODO INFORMADO	II Semestre de 2018
--------------------	---------------	-------------------	---------------------

### NORMATIVIDAD

#### Disposiciones legales Externas e Internas sobre la atención de PQRSD.

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

- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución SSPD-20151300054575 de 2015**: “Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)”.
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1799 de 2017**. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa

### **Normatividad Interna**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GCO-MN-003:</b> Manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa de aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.</li> </ul>
<b>I. OBJETIVO</b>
<p>Evaluar y verificar la atención que se brinda al usuario acorde con las normas legales e institucionales vigentes, así como el análisis de resultados y la toma de acciones, con el objeto de comunicar los resultados al proceso responsable, equipo directivo e involucrados, para la toma de decisiones.</p>
<b>II. ALCANCE</b>
<p>Aplica al proceso comercial, quien lidera en la entidad, la gestión de las PRQSD (todos los canales habilitados en la entidad), y a la gestión de todos los involucrados en la atención al ciudadano y de las PQRSD en la entidad.</p>
<b>III. FUENTE DEL DATO</b>
<p>La fuente del dato es la información remitida de la gestión adelantada sobre PQRSD del proceso Comercial, y sus anexos, del corte de 01 de junio a diciembre 31 de 2018. Este informe incluye también la verificación aleatoria de las peticiones consolidadas del periodo, realizada por la Unidad de Control de Gestión.</p>
<b>IV. DESARROLLO DEL INFORME</b>
<b>4.1 Consolidación y análisis PQRSD</b>
<p>El detalle del informe corresponde a los PQRSD recibidos durante el periodo de Junio a Diciembre de 2018 en los canales de recepción que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presencial:</b> Oficina comercial de Aguas de Barrancabermeja y Planta de tratamiento vía al Bostón en Barrancabermeja S.A E.S.P.</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@aguasdebarrancabermeja.gov.co">atencionalciudadano@aguasdebarrancabermeja.gov.co</a></li> <li>• <b>Telefónico:</b> Línea de atención de daños y servicio al cliente: 116, 6203117.</li> </ul> <p>El Informe de la Subgerencia comercial reporta los siguientes formatos de consolidación, en lo que respecta a los periodos de Junio- Septiembre y Octubre-Diciembre de la presente vigencia, insumo vital para la elaboración del informe:</p> <p>A continuación se adjunta el formato donde se realiza la consolidación del informe de PQRSD. Formato diligenciado por cada uno de los procesos. Consolidación realizada por la secretaria General y posteriormente, remitida a la Subgerencia Comercial, encargada de la elaboración del informe de PQRSD.</p>

**INFORME CONSOLIDADO**

Dependencia:		Periodo reportado:						
PQRSDO								
Item	No	Mecanismo de recepción						Observación
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	
Peticiones								
Quejas								
Reclamos								
Sugerencias								
Denuncias								
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
No. Total PQRSD respuesta positiva								
No. total PQRSD respuesta negativa								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)								
No. total de solicitudes de información								
No Total de solicitudes de información positiva								
No. Total de solicitudes de información negativa								
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada								
Corte de la Información:								
Fuente de Información:								

Formatos diligenciados, remitidos por la Subgerencia comercial, insumo para la elaboración del presente informe:

Junio-Septiembre 2018.

**INFORME CONSOLIDADO**

Dependencia: Subgerencia comercial		Periodo reportado: julio a septiembre de 2018							
PQRSDO									
Item	No	Mecanismo de recepción						Observación	
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica		Tiempo promedio respuesta
Peticiones	216	102	109			5		10	14 peticiones pendientes por respuesta dentro del término. De las 223 peticiones, 102 son escritas, 116 verbales. fuente Secretaria General-Call center 301 peticiones telefónicas no han sido tenidas en cuenta en el detallado y consolidado de peticiones de la empresa ya que el call center está trabajando en unificar el radicado con mercurio, esto debido a los ajustes que se están realizando a las PQRSD.
Quejas	2						2	10	1 pendiente de respuesta dentro del término Fuente: Secretaria General
Reclamos	456	272	182				2	15.7	De los 456 registros totales, 184 son escritos y 272 verbales. Se evidencia 18 reclamos pendientes de respuesta dentro del término, se puede observar que hay requerimientos mal clasificados Fuente: Subgerencia Comercial-Subgerencia Operaciones
Sugerencias	1						1	9	Fuente: Subgerencia comercial
Denuncias	8		3					17	Fuente: Subgerencia comercial
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>683</b>	<b>374</b>	<b>294</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>12.34</b>	
No. Total PQRSD respuesta positiva	476								
No. total PQRSD respuesta negativa	174								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	683								
No total de solicitudes de información	28								
No Total de solicitudes de información positiva	22								
No. Total de solicitudes de información negativa	6								
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0								
Corte de la Información: septiembre de 2018									
Fuente de Información: sistema mercurio									

Octubre-Diciembre 2018.

INFORME CONSOLIDADO

Idencia: Subgerencia comercial

Periodo reportado: octubre diciembre de 2018

item	No	Mecanismo de recepción						Tiempo promedio respuesta	Observación
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica		
Peticiones	321	168	153			0		12	De las 321 peticiones, 153 son escritas, 168 verbales. Fuente: Secretaría General, el reporte emitido por la Secretaría General no contempla: 59 peticiones escritas de las Subgerencia comercial información que no fue enviada a tiempo por situaciones propias del cargo, no se incluyó planeación quien envió a tiempo la información y no contempla el informe de acueducto y alcantarillado por ser enviado extemporáneo, pero en este consolidado si están incluidos. Call center: 369 peticiones telefónicas no han sido tenidas en cuenta en el detallado y consolidado de peticiones de la empresa ya que el call center está trabajando en unificar el radicado con mercuno, esto debido a los ajustes que se están realizando a las PQRSD. Peticiones sin radicado de respuesta enviada 65 de los cuales 5 la respuesta fue por correo institucional. Áreas que entregaron información Control de gestión, Secretaría general, subgerencia comercial, Planeación, gestión acueducto y gestión alcantarillado.
Quejas	0					0		0	Fuente: Secretaría General.
Reclamos	935	688	246			1		14.5	De los 935 registros totales, 247 son escritos y 688 verbales. Se evidencia reclamos sin de radicado respuesta 141. Fuente: Subgerencia Comercial. Subgerencia Operaciones (gestión alcantarillado-acueducto).
Sugerencias	0					0		0	Fuente: Subgerencia comercial
Denuncias	12		6				6	11	Fuente: Subgerencia comercial
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1268</b>	<b>856</b>	<b>405</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>12.5</b>	
No. Total PQRSD respuesta positiva	1054								
No. total PQRSD respuesta negativa	147								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	1268								
No total de solicitudes de información	63								
No Total de solicitudes de información positiva	52								
No. Total de solicitudes de información negativa	4								
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0								
Corte de la Información: diciembre 27 2018									
Fuente de Información: sistema mercurio									

En cuanto al periodo de corte del informe se aclara que el informe del primer semestre corresponde al periodo de enero a mayo de 2018, quedando el mes de junio por fuera del primer semestre, motivo por el cual es incluido en el presente informe, es decir dos trimestres.

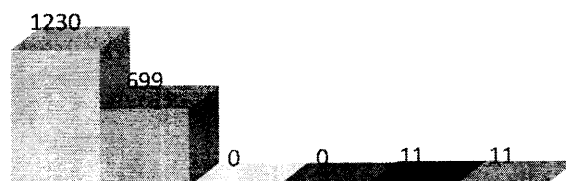
Por lo que se define que:

**PQRSD Por Mecanismo de Atención.**

PQRSD POR MECANISMOS DE ATENCIÓN JUNIO-DICIEMBRE 2018		
	N° Solicitudes	Porcentaje %
Ventanilla de atención	1230	63
Ventanilla de Radicación	699	36
Formato electrónico		
Página web	0	0
Correo	0	0
Buzón de Sugerencias	11	0.56
Telefónica	11	0.56
<b>TOTAL</b>	<b>1951</b>	<b>100</b>

### PQRSD POR MECANISMOS DE ATENCIÓN JUNIO-DICIEMBRE 2018

■ Ventanilla de atención      ■ Ventanilla de Radicación  
 ■ Formato electrónico      ■ Página web      ■ Correo  
 ■ Buzón de Sugerencias      ■ Telefónica



1

Se observa que de acuerdo a los canales disponibles por nuestra institución para los PQRSD, se recibieron **1951** PQRSD, los cuales fueron radicados en el sistema de Información Mercurio, por lo que se evidencia que el medio más utilizado por nuestros usuarios es la ventanilla de atención, recibidas por el personal de servicio al cliente con un 63% de participación, seguida por la ventanilla de radicación, donde las funcionarias

administradoras de la Ventanilla documental reciben los requerimientos, notándose que los mecanismos menos utilizados por nuestros usuarios corresponden a la utilización de correo electrónico y página Web para la recepción de sus PQRSD.

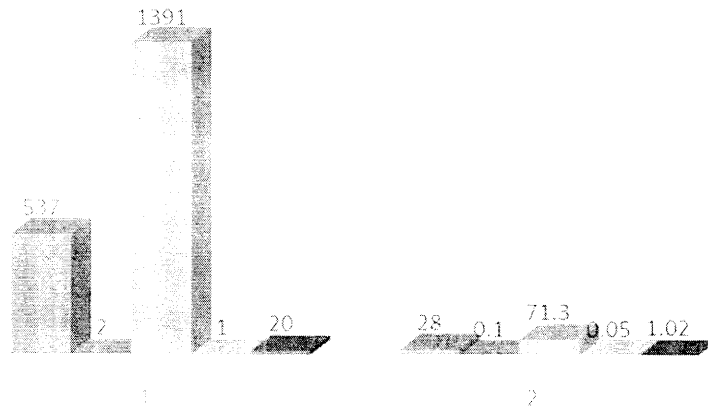
### PQRSD Recibidas por Modalidad

#### PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

Modalidad	No	%
Peticiones	537	28
Quejas	2	0.1
Reclamos	1391	71.3
Sugerencias	1	0.05
Denuncias	20	1.02
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1951</b>	<b>100</b>

#### PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

■ Peticiones ■ Quejas ■ Reclamos ■ Sugerencias ■ Denuncias



Se evidencia que la modalidad más utilizada por los usuarios es la reclamación, con un 71.3%, equivalente a 1391 reclamos realizados. Así mismo, se refleja que el segundo mecanismo utilizado son las peticiones con un 28%, que corresponden a 537, peticiones recepcionadas. De igual manera, un 1.02%, que equivalen a 20 denuncias, seguidas por las quejas 0.1, recibidas por la entidad.

**seguimiento de PQRSD recibidas.**

<b>SEGUIMIENTO PQRSD RECIBIDAS</b>		<b>N°</b>
No. Total PQRSD respuesta positiva		1530
No. total PQRSD respuesta negativa		321
No total de derechos de petición (escritos-verbales)		1951
No total de solicitudes de información		91
No Total de solicitudes de información positiva		74
No. Total de solicitudes de información negativa		10
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada		0

**SEGUIMIENTO PQRSD RECIBIDAS**

No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0	
No. Total de solicitudes de información negativa	10	
No Total de solicitudes de información positiva	74	
No total de solicitudes de información	91	
No total de derechos de petición (escritos-verbales)		1951
No. total PQRSD respuesta negativa	321	
No. Total PQRSD respuesta positiva		1530

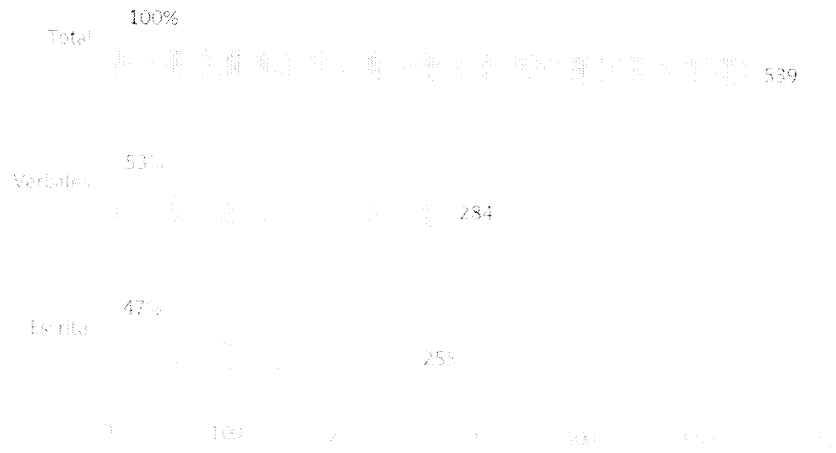
0      500      1000      1500      2000      2500

**PETICIONES**

<b>PETICIONES JUNIO-DICIEMBRE 2018</b>		
<b>Clase</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Escrita	255	47%
Verbales	284	53%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>



## PETICIONES JUNIO-DICIEMBRE 2018

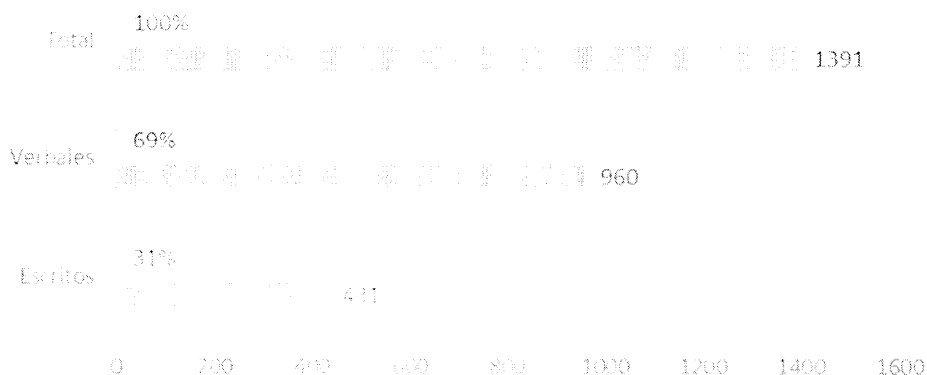


En el segundo semestre se recibieron 539 peticiones, de las cuales 284 fueron verbales equivalentes a un 53% y escritas se recibieron 255 que equivalen a un 47%.

### Reclamos

<b>RECLAMOS JUNIO-DICIEMBRE 2018</b>		
<b>Clase</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Escritos	431	31%
Verbales	960	69%
<b>Total</b>	<b>1391</b>	<b>100%</b>

## RECLAMOS JUNIO-DICIEMBRE 2018



Los reclamos que fueron recibidos en la empresa en el segundo semestre fueron 1391, por lo que 960 corresponde a verbales, representados en un 69% y 431 escritos, equivalentes al 31%, lo que evidencia claramente que el mecanismo que se les facilita a los usuarios es el reclamo verbal, atendidos por los funcionarios de servicio al cliente.

### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### Digiturnos.

De acuerdo a la información arrojada por la herramienta digiturno, ubicado en las instalaciones de servicio al cliente se obtuvo la siguiente información, de acuerdo a la clase de diligencia a realizar cada uno de los usuarios.

DIGITURNO		
CAUSALES	N°	%
ABONOS	9032	26.2
ACUERDOS	2223	6.5
ATENCIÓN PRIORITARIA	537	1.6
OTROS SERVICIOS	1526	4.4
GESTIÓN DOCUMENTAL	329	1.0
PETICIÓN-RECLAMOS	16663	48.4
REINSTALACIÓN, SUSPENSIÓN, RECONEXIÓN	197	0.6
DUPLICADOS	2979	8.7
REGISTRO MEDIDOR	942	2.7
DUPLICADOS/R MEDIDOR	0	0.0
<b>TOTALES</b>	<b>34,428</b>	<b>100.0</b>

### CAUSALES DEL DIGITURNO

TOTALES	100.0
DUPLICADOS/R MEDIDOR	0.0
REGISTRO MEDIDOR	2.7
DUPLICADOS	8.7
REINSTALACIÓN, SUSPENSIÓN, RECONEXIÓN	0.6
PETICIÓN-RECLAMOS	48.4
GESTIÓN DOCUMENTAL	1.0
OTROS SERVICIOS	4.4
ATENCIÓN PRIORITARIA	1.6
ACUERDOS	6.5
ABONOS	26.2

De los diez causales que aparecen relacionadas en el digiturno, se comprende que el causal que se utiliza con mayor frecuencia es **Peticiones- Reclamos** con 16.663 (Peticiones- Reclamos), realizados que representan el 48.4%, posteriormente, el segundo causal utilizado por los usuarios es **abonos** que comprende que fueron realizados 9032, abonos, equivalente a un 26.2%, seguidos con **duplicados**, ya que refleja 2979 duplicados solicitados, representados por un 8.7, así mismo, los **acuerdos** registran una utilización de 6.5, que comprende 2223 acuerdo solicitados. Adicional a esto, **otros servicios**, está representado por 4.4%, que equivale a 1526, los **registros** de medidor reflejan un 2.7%, que representa 942 registros de medidores, igualmente, la **atención prioritaria** presenta un 1.6%, equivalente a 537 (Atención Prioritaria), para gestión **documental** registra un 1.0%, con 329 solicitudes de turnos; **reinstalación**,

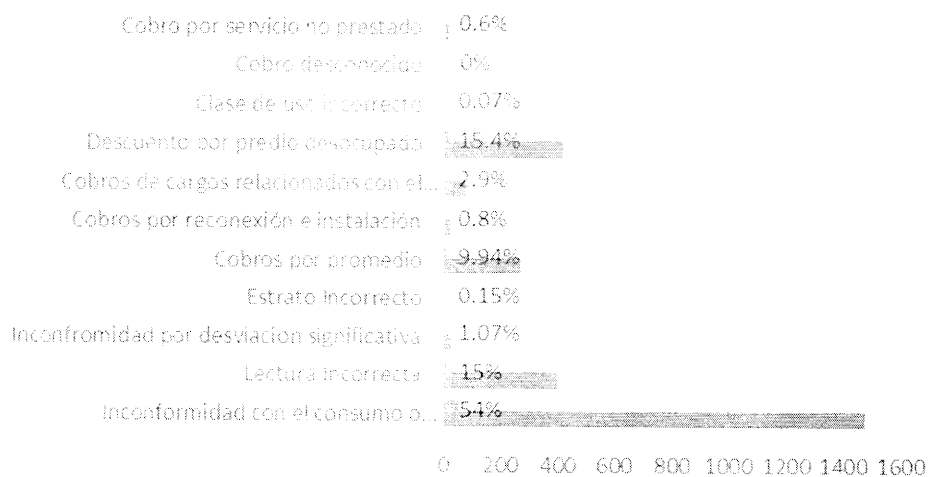
**suspensión y reconexión** con el 0.6, representado por 197, solicitudes de reinstalación, suspensión y reconexión y finalmente duplicados/medidor no reflejan movimiento.

## Reporte SUI

Continuación se presenta estadística respecto al reporte de los usuarios que se le realizaron modificaciones en la factura de acuerdo a cada causal.

CAUSALES	N°	%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	1475	54
Lectura Incorrecta	401	15
Inconformidad por desviación significativa	29	1.07
Estrato Incorrecto	4	0.15
Cobros por promedio	270	9.94
Cobros por reconexión e instalación	23	0.8
Cobros de cargos relacionados con el servicio público	78	2.9
Descuento por predio desocupado	418	15.4
Clase de uso incorrecto	2	0.07
Cobro desconocido	0	0
Cobro por servicio no prestado	16	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>2716</b>	<b>100</b>

## REPORTE SUI

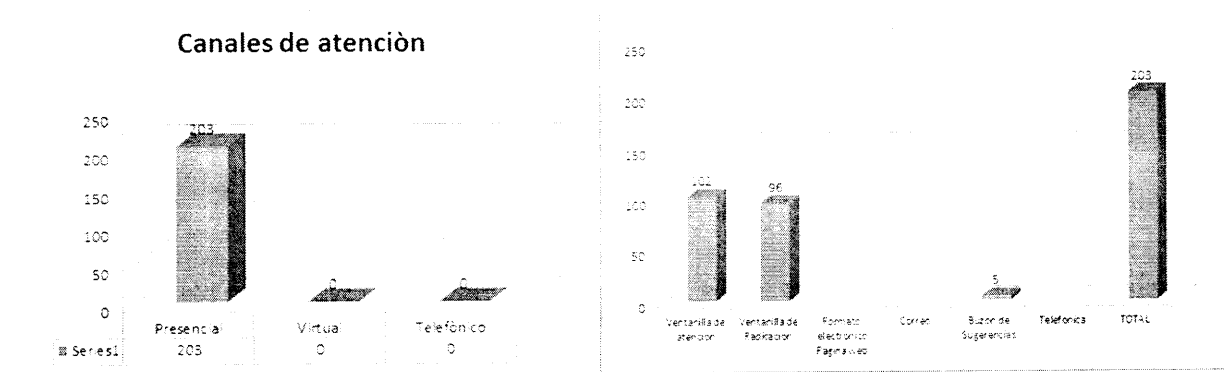


De acuerdo a la información reportada al Sistema Único de Información SUI, se refleja que el causal que registro mayor porcentaje fue inconformidad por el consumo , evidenciando un 54%, equivalente a 1475 solicitudes, seguido por descuento por predjo desocupado con un porcentaje de 15.4%, equivalente a 418 solicitudes y para finalizar el causal que registro menos movimiento fue por cobro desconocido reflejando un 0%.

**Peticiones**

Peticiones recibidas por canal de atención:

Junio-septiembre:



Octubre-Diciembre:

