INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019

FECHA PRESENTACION	Julio 15 de 2019	PERIODO INFORMADO	I Semestre de 2019

NORMATIVIDAD

Normatividad Externa

- **Constitución Política**, artículos 23.
- **La Ley 142**. CAPITULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA. **Artículo 152**. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 153** cita: De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.
  Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 158**. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.
- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de

actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución SSPD-20151300054575 de 2015:** "Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)".
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1799 de 2017**. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa

Normatividad Interna

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

I. OBJETIVO

Evaluar y verificar la atención que se brinda al usuario acorde con las normas legales e

institucionales vigentes, así como analizar resultados para determinar las observaciones y recomendaciones que faciliten a la Gerencia y equipo Directivo, la toma de decisiones.

II. ALCANCE

Aplica al proceso comercial, 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 institucional.

III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato lo constituye la información remitida de la gestión adelantada sobre PQRSD del proceso Comercial, y sus anexos, del corte de 01 de Enero a Junio 30 de 2019. Este informe incluye también la verificación aleatoria de las peticiones consolidadas del periodo, realizada por la Dirección de Control de Gestión.

IV. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Consolidación y análisis PQRSD correspondiente al semestre

INFORME CONSOLIDADOPQRSD I SEMESTRE 2019. DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN

Fuente: Informes Trimestrales Subgerencia Comercial (Sistema

Tipo	Consolidados Trimestrales de 2019					Total	Sumatoria al corte mecanismos de recepción						Tiempo promedio respuesta			
	I Trim 2019	IITrim 2019	Var.	IIITrim 2019	IV Trim 2019	Acumulado	Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	I Trim 2019	IITrim 2019	IIITrim 2019	IV Trim 2019
Peticiones	197	160	-23,13%			357	41	316	0	0	0	0	10	10,87		
Quejas	1	2	50,00%			3	0	1	0	0	2	0	14	15		
Reclamos	743	2075	64,19%			2818	2282	527	0	0	9	0	11,53	3		
Sugerencias	1	1	0,00%			2	0	0	0	0	2	0	5	15		
Denuncias	6	4	-50,00%			10	0	3	0	1	0	6	13	10		
TOTAL PQRSD	948	2242	57,72%			3190	2323	847	0	1	13	6	10,706	10,774		

item	I Trim 2019	IITrim 2019	Var.	IIITrim 2019	IV Trim 2019	Acumulado
No. Total PQRSD respuesta positiva	721	2077	65,29%			2798
No. total PQRSD respuesta negativa	75	130	42,31%			205
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	948	2242	57,72%			3190
No.total de solicitudes de información	40	54	25,93%			94
No Total de solicitudes de información positiva	39	44	11,36%			83
No. Total de solicitudes de información negativa	1	3	66,67%			4
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0,00%			0

Como evidencia el registro existe un incremento significativo en el número total de

PQRSD, asociado directamente al número de reclamos presentados ante los procesos operativos.

Se puede observar que a través de los diferentes canales de atención institucionales se recibieron en el semestre 3.190 PQRSD reportadas y radicadas en el sistema de gestión documental Mercurio, el canal más usado es el presencial con un 99% de participación y como mecanismos más representativos de este canal, observamos la ventanilla de atención al usuario y la ventanilla de radicación, a los cuales los usuarios acceden más frecuentemente para presentar su PQRSD.

Del total de las 3.190 PQRSD reportadas y radicadas en el Sistema Gestión documental Mercurio durante el primer trimestre de 2019, el 86% corresponden a reclamos asociados en gran proporción a la facturación y prestación del servicio, el aumento en el segundo trimestre del año, respecto al primer trimestre, obedece a reclamos comerciales, cuya causa, acorde con el informe de la Subgerencia Comercial, se debe a la toma de decisión de facturar predios habitados con medidores detenidos, directos, enterrados y obstáculo.

Reporte SUI , Usuarios a los cuales se realizan Modificaciones en la Factura

En Informe correspondiente a los meses de Enero a Mayo de 2019 (pendiente el periodo Junio de 2019 por cierre en la facturación) reporta:

RECLAMACIONES Y PETICIONES 2019

CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
Inconformidad con el consumo o producción facturado (102)	410	303	227	349	1,024	0	2,313
Inconformidad por desviación significativa (127)	2	4	4	6	10	0	26
Estrato incorrecto (117)	0	0	1	0	0	0	1
Cobros por Promedio (120)	84	88	14	59	182	0	427
Cobros por reonexion, reinstalación (109)	0	0	0	0	0	0	0
Cobro de cargos relacionados con el servicio público (111)	0	1	1	0	1	0	3
Clase de Uso Incorrecto (118)	0	0	0	0	1	0	1
Cobro por servicios no prestados (105)	3	0	8	0	2	0	13
TOTALES	499	396	255	414	1,220	0	2,784

Las causales de mayor demanda en el semestre son: Solicitud de información, seguido por la disponibilidad de servicios, la información de contratos, calidad del agua y solicitudes de revisión.

En los informes trimestrales de PQRSD, reportados por la Subgerencia Comercial, no se incluyeron las peticiones telefónicas, para éstas se observa un comportamiento muy semejante en los dos primeros trimestres de 2019: para el primer trimestre 423 solicitudes y 420 para el segundo trimestre, ya que el call center continúa trabajando en unificar el radicado con el Sistema de Gestión documental Mercurio; para garantizar el radicado único de PQRSD, se registra:

	TOTAL SOLICITUDES			
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLA	COMERCIAL	TOTAL
ENERO	62	33	73	168
FEBRERO	30	38	73	141
MARZO	42	25	47	114
ABRIL	46	21	53	120
MAYO	36	46	76	158
JUNIO	39	40	63	142
TOTAL	255	203	385	843

En el análisis causal podemos concluir que los reclamos comerciales, corresponden a reclamos por facturación prioritariamente, la causal de mayor frecuencia es inconformidad con el consumo o producción facturada, los reclamos por alcantarillado, obedecen a instalación o prestación de servicio público de alcantarillado y en acueducto por Instalación del servicio de acueducto y prestación del servicio de acueducto (las causales determinadas 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"; en el proceso Gestión Acueducto para el periodo reportado se determinaron tres causales: a) Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio, b) Afectación Ambiental y c) Estado de la Infraestructura).

Acueducto:

Código de causal 304 Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio (Baja Presión): Dentro de esta causal se encuentran las solicitudes que realiza la comunidad que presenta afectación por baja presión en un sector o el no suministro causado por la obstrucción de un accesorio hidráulico para lo cual se realiza inspección y se activa el procedimiento establecido por el equipo de mantenimiento para solución inmediata a la comunidad que presenta la solicitud; igualmente existen sectores que se ven afectados por usuarios que manipulan válvulas instaladas en las redes de distribución, son operadas sin ningún tipo de autorización y afectan la prestación del servicio en diferentes sectores.

Código de Causal 314 Afectación Ambiental (Calidad del Agua): Las reclamaciones incluidas en este causal corresponden a las afectaciones directas realizadas por terceros en la manipulación de las redes de acueducto cuando realizan destapes de tubo matriz, acometidas domiciliarias, derivaciones para asentamientos humanos, entre otros ya que al realizar estas actividades sin autorización y sin personal calificado e idóneo; ocasionan alteraciones en la prestación del servicio que se ve reflejado en la afectación de las características del agua como la turbiedad ya que al realizar intervención de las redes sin el cumplimiento de las especificaciones y sin previo aviso a la comunidad. Por lo descrito anteriormente se entiende como afectación ambiental al agua que es entregada a la comunidad en diferentes sectores.

Código de Causal 316 Estado de la Infraestructura (Daño Red Acueducto – Proyecto de Redes de Acueducto): Dentro del perímetro urbano del Municipio de Barrancabermeja se encuentran instalados 454.65 km de redes de acueducto de los cuales un porcentaje es de Redes de Conducción y otro de Distribución o Líneas

Primarias y Secundarias; estas redes son Mantenidas y Operadas por la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP; las solicitudes por Daños sobre las redes de acueducto están dadas por rupturas por cumplimiento de la vida útil de ese porcentaje de 16,1% que corresponde a AC; así como también se presentan daños ocasionados por intervención de terceros; ante la radicación de solicitudes por daños (en ventanilla o línea de atención) se cuenta con un equipo de mantenimiento de reacción inmediata para la atención y reparación de los daños a redes de acueducto.

También dentro de este causal se encuentran las reclamaciones realizadas por los líderes que solicitan la rehabilitación y/o reposición de las de res de acueducto de barrios que tienen redes con material de AC y que requieren intervención.

Alcantarillado

En orden de frecuencia estas son la causales que de mayor a menor frecuencia se reciben en el proceso Saneamiento Básico:

Código de Causal 304: constantemente se reportan solicitudes de servicio de limpieza de los sistemas de alcantarillado público, para la oportuna respuesta la empresa cuenta con operadores y auxiliares de los equipos succión presión, los cuales cumpliendo con sus funciones realizan la dicha labor a satisfacción y agradecimiento de los usuarios.

Código de Causal 306: corresponde a situaciones en las cuales con anterioridad la empresa se ha comprometido y no se ha realizado la acción que se presentó en su momento, por lo que se ven en la necesidad de llevar su reclamo a otras instancias o autoridades.

Código de Causal 314: en este código clasifican las comunicaciones que se relacionan con la disposición inadecuada de residuos sólidos por parte de nuestros usuarios, lo que genera malestar entre vecinos por la generación de malos olores, en estos la solicitud por lo general se dirige a solicitudes de visita técnica de verificación de situaciones ambientales, cuando son atendidos se encuentran casos tales como: a. Usuarios disponibilidad de servicio pero no realizan las adecuaciones de su vivienda para hacer uso de los mismo (Decreto 302de 2000), b. Solicitudes de mantenimiento y canalizaciones de caños y quebradas, los cuales no son de competencia de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., c. Manejo de aguas lluvias, d. Problema de taponamiento u obstrucciones en las redes domiciliarias y/o internas (Decreto 302 de 2000), entre otros. En este sentido tal como lo indica la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Anexo de la RESOLUCIÓN N° SSPD – 20188000076635 toda afectación ambiental relacionados o no con la prestación del servicio público. Por lo general de las respuestas dadas a los usuarios se remiten copia a las autoridades ambientales y entes municipales de salud y medio ambiente.

Código de Causal 316: las estructura de los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial, se encuentran localizadas por lo general en vías públicas, estas con la finalidad de recolectar y trasportar las aguas residuales y de escorrentías superficiales a un punto de descarga, debido a esta característica física, los elementos de los sistemas de

alcantarillado (tapas de manholes, tapas de sumideros, cabezotes de descargas, tubería, entre otros), se encuentran a la merced de diferentes agentes que deterioran su estructura tales como: deterioro por tiempo, por paso vehicular, ambiental y la mano del hombre. Razón por la cual nuestro diferentes grupos de interés reportan a la empresa a través de los diferentes canales de atención las deficiencias físicas o novedades de los sistemas de alcantarillado, los cuales deben ser corregidos de manera inmediata debido al riesgo que representa la ausencia o deterioro de cualquiera de estos elementos.

Como ejemplo, con frecuencia se encuentra los casos de falta de tapas en manholes y sumideros, dejando las cámaras abiertas representando un peligro para la comunidad, peatones y conductores. Estos casos se dan por lo general por deterioro en la estructura lo que lleva a la fractura de las tapas y rejillas, y casos de hurto donde los amigos de lo ajeno, exponen a la comunidad. También se incluyen aquí, los reclamos de los usuarios que solicitaron frecuentemente la ejecución de proyecto en sus áreas residenciales de sus barrios.

Código de Causal 401: se refiere a los sistemas de alcantarillado existentes, para los cuales se tiene identificada la necesidad de ampliar la capacidad de recolección de caudales de aguas residuales y lluvias, es necesario enunciar que los recursos se invierten para proyectos de inversión se realizan a partir de Plan Obras de Inversión Regulado (2016-2025) radicado ante la Superintendencia, sin embargo las atenciones se dirigen a establecer accionen que mitiguen este clase de causal y a formular y gestionar recursos.

El tiempo promedio de respuesta se mantuvo en 10,7, dato que se ve afectado por registros que no tienen reportada fecha de respuesta y que se debe indagar y subsanar o tomar acciones para evitar nuevamente su ocurrencia, situación no factible, debido a la mora en la entrega de la información por parte de las subgerencias operativas a la subgerencia comercial, y que será verificada por la Dirección de Control de Gestión.

V. CONCLUSIONES

Se evidencia unidad en la información desde las diferentes fuentes, gracias a la implementación del formato único de captura.

Se resalta la comunicación de resultados a la alta Dirección en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 21 de Junio de 2019 Acta No 009, la cual facilita el análisis y la toma de decisiones.

Se requiere identificar los motivos y dependencias a respuestas no formales y sin radicados.

Se hace necesario revisar aquellos registros identificados sin respuesta (44 registros y 59 respectivamente para cada trimestre I y II de 2019) realizar análisis de causas y presentar estado a la Dirección de Control de Gestión, en el próximo reporte de la Subgerencia Comercial.

VI. RECOMENDACIONES

Se requiere que aunado al informe de PQRSD, se enuncie de manera específica para el análisis causal del ítem de reclamos y peticiones, por ser los ítems más significativos

del consolidado, el reporte de las acciones derivadas de dicho análisis acorde con las causas raíz identificadas y que han sido o pueden ser factibles de mejoramiento.
Elaborar informe de registros sin repuesta identificados, por la Subgerencia comercial, para reportar estado y análisis en el próximo informe.
Continuar con el compromiso con la estrategia del radicado único que enlace las peticiones de la línea telefónica de atención al usuario, así como el desarrollo que permita el seguimiento en línea de la PQRSD por parte de la ciudadanía.
Realizar seguimiento a la radicación en el sistema gestión documental mercurio de las atenciones presenciales verbales, ya que es una actividad implementada recientemente y que requiere autocontrol para lograr su efectividad.
Realizar divulgación por los medios de comunicación así como en las redes sociales la importancia de las conexiones no autorizadas y dejar clara la importancia de legalizar los servicios públicos y las implicaciones que conllevan realizar conexiones ilegales en concordancia al manual de defraudación de fluidos y al código de policía.
Se hace necesario que los compromisos que requieran inversión, una vez realizado y validado el análisis causal de PQRSD, deben ser reportados desde la primera línea de defensa del proceso Saneamiento Básico y Acueducto, para gestionar, la formulación de proyectos y gestión de recursos.
Aun cuando se evidencia una sensible mejora en la consolidación de los informes de la subgerencia comercial, se requiere que los insumos se reporten de manera oportuna tanto en segunda como en tercera línea de defensa, con el objeto de poder realizar validación de la información y en especial socialización previa de resultados, análisis y determinar el levantamiento de acciones correctivas, que evidencien documentalmente la mejora.
VII. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Se resalta en esta vigencia, la presentación del primer informe de PQRSD ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, situación que le permite a la Gerencia y Equipo de trabajo, conocer la percepción del usuario mediante esta fuente de información, los tiempos de respuesta y causales de las mismas, situación que también generó la necesidad de bajar la presentación de resultados a las dependencias y lograr sensibilización y compromiso de los colaboradores.
Esta práctica se asume a partir de la fecha, como instancia obligatoria de presentación de resultados, por parte de la segunda línea de defensa (Subgerencia Comercial).
Claudia Leonor Rivera Mejía **Directora de Control de Gestión**