AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A E.PS.

INFORME PQRSD
AÑO 2017

PROCESO GESTIÓN COMERCIAL
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Barrancabermeja, Enero 2018

TABLA DE CONTENIDO

Introducción. 3
1. Objetivos. 3
1.1 Objetivo general. 3
1.2 Objetivos específicos. 3
2. Alcance del informe 4
3. Responsabilidad 4
4. Disposiciones legales sobre la atención de PQRSD. 4
5. Informe detallado. 6
5.1 PQRSD recibidas según su naturaleza. 6
5.2 PQRSD Atención. 7
5.3 PQRSD Por canal de atención. 8
5.4 PQRSD Atención Primer Nivel. 8
6. Conclusiones 9

Introducción.

Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, es la empresa de servicios públicos domiciliarios encargada de brindar el servicio de acueducto y alcantarillado al casco urbano de Barrancabermeja con más de 60.000 usuarios activos.

En este documento encontrara la información sobre la recepción por los distintos canales dispuestos de PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados a los servicios prestados.

La información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2017.

1. Objetivos.

1.1 Objetivo general.

Presentar el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P durante el periodo comprendido entre Enero y Diciembre del 2017 a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, para gestionar mejoras en el servicio prestado mediante el análisis de los datos.

1.2 Objetivos específicos.

- Presentar información sobre los PQRSD según su clasificación.
- Presentar información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados según su naturaleza.
- Presentar información sobre el seguimiento y respuesta a los PQRSD según su clasificación.
- Presentar información las acciones de gestión del grupo de atención al usuario.

2. Alcance del informe

El informe contempla las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidos por la entidad en el periodo de enero y diciembre de 2018, así como atención a la misma dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. Responsabilidad

La Subgerencia Comercial mediante su grupo de atención al usuario, tiene la responsabilidad de recibir, gestionar y hacer seguimiento a los PQRSD radicados en la entidad por los diferentes canales habilitados.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al responsable a quien direccionaron la respuesta, así como al líder del proceso al que corresponda, como parte del seguimiento en las evaluaciones mensuales de la Gestión por dependencias.

4. 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.
- **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.

5. Informe detallado.

El detalle del informe corresponde a los PQRSD recibidos durante el año 2017 en los canales de recepción que se detallan a continuación:

- Presencial: Oficina comercial de Aguas de Barrancabermeja y Planta de tratamiento vía al Bostón en Barrancabermeja S.A E.S.P.
- Correo electrónico: atencionalciudadano@aguasdebarrancabermeja.gov.co
- Telefónico: Línea de atención de daños y servicio al cliente: 116, 6203117.

5.1 PQRSD recibidas según su naturaleza.

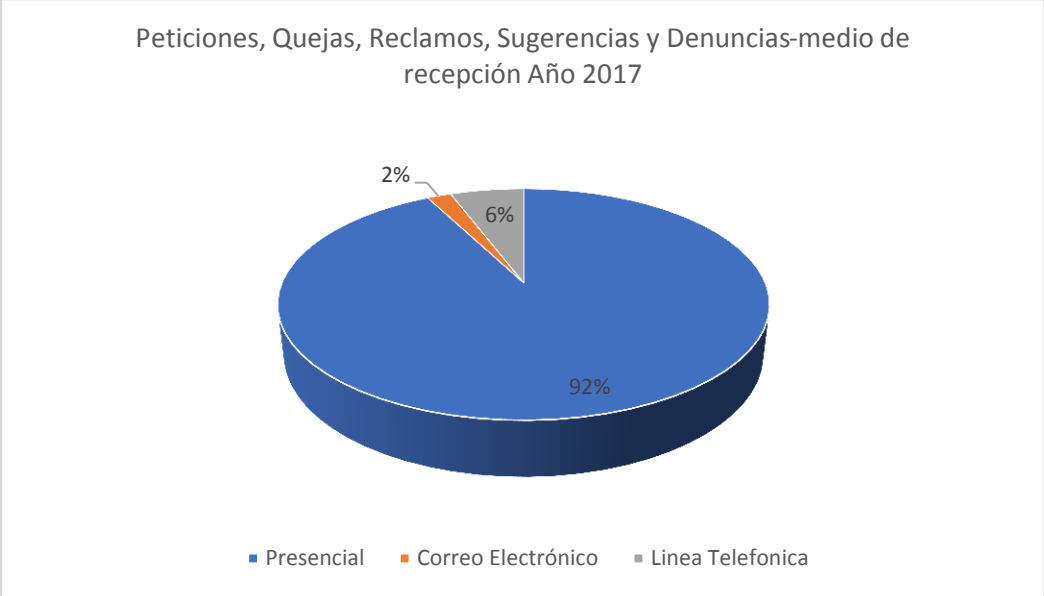
NATURALEZA	RECIBIDAS	PORCENTAJE
Petición	299	3%
Queja	71	1%
Reclamación	8.239	94%
Sugerencia	153	2%
Denuncia	0	0%
Total	8.772	100%

5.2 PQRSD Atención.

NATURALEZA	RECIBIDAS	EN TIEMPO	EXTEMPORANEA	PENDIENTE
Petición	299	299	0	0
Queja	71	71	0	0
Reclamación	8.239	8.239	0	0
Sugerencia	153	153	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Total	8.772	8.772	0	0

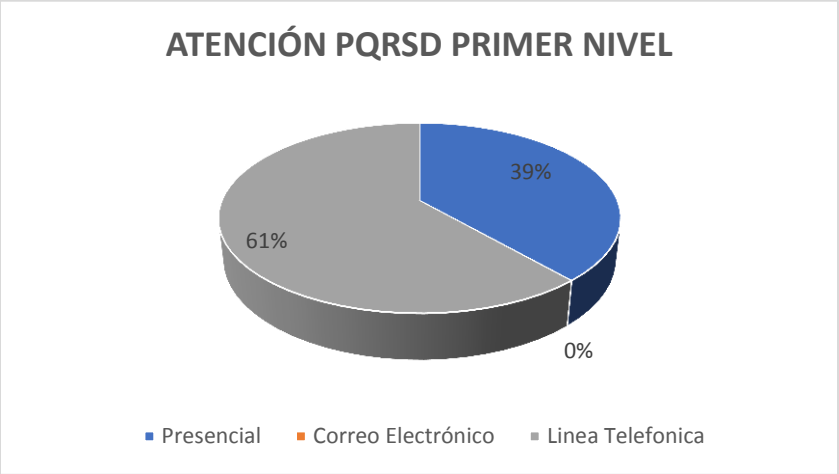
5.3 PQRSD Por canal de atención.

CANAL	RECIBIDAS	PORCENTAJE
Presencial	8.101	92,35%
Correo electrónico	165	1,88%
Línea telefónica 116	506	5,77%
Total	8.772	100



5.4 PQRSD Atención Primer Nivel.

Canal de comunicación	2017
Presencial	317
Correo Electrónico	0
Línea Telefónica	506
TOTAL	823



6. Conclusiones

Durante el periodo contemplado de Enero a Diciembre del 2017 se observa una atención de PQRSD de 8.772 con una óptima respuesta, no dejando pendiente peticiones para el año siguiente, esto da muestra de celeridad y adecuado traslado de las reclamaciones a las oficinas competentes.

En el año 2017, Aguas de Barrancabermeja posee varios sistemas independientes para gestionar los PQRSD, lo cual dificulta la consolidación de los datos de forma oportuna, para solucionar este problema, se establece para el año 2018 la realización de un plan de mejoramiento que permita unificar los sistemas, uno solo integrado con un solo proceso de entrada y salida, unificación del ticket con prefijos para correcta identificación y traslado, adicionalmente se hace necesario potenciar el sitio web de la entidad para mejorar u optimizar la recepción de PQRSD por este medio virtual.

Jose Enrique Parada Castellanos

Subgerente Comercial

Original Firmado