INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023 OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

FECHA PRESENTACION	Febrero de 2024	PERIODO INFORMADO	II Semestre de 2023

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.
- **Decreto 19 de 2012.** *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."* ***Artículo 12.*** *Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y*

adolescentes. ***Artículo 14****. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.*

- **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.
- **Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020**. *Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.* ***ARTÍCULO 1o. OBJETO****. La presente resolución tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y* ***formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)****.* ***2.4.3.3 PQRSD****. Condiciones de acceso a la información: Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.*
- **Ley 2052 del 25 de Agosto de 2020**. *Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.* ***ARTÍCULO 17****. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.*
- **Manual Operativo del Sistema Integrado de Planeacion y gestión v4**. Marzo de 2021

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 el cual se expide el Manual del Protocolo de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P."
- **Normativa Interna expedida en el Marco de la Emergencia Sanitaria COVID19.**
- **GCO-MN-003. V5 Mayo de 2022**: 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. en su versión vigente. Incluye el Manual ORFEO V2 2022.

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, como orientación para la gestión de las Primera y Segunda Líneas de Defensa.

II. ALCANCE

Aplica al proceso comercial en su rol de primera y segunda línea de defensa, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD (todos los canales habilitados en la entidad), y a la gestión de todos los procesos involucrados en la atención al ciudadano y de las PQRSD institucionales.

Este informe tal y como lo enuncia el Manual de PQRSD, debe remitirse con el reporte del estado de los Indicadores asociados a PQRSD, tanto para el SUI como para el IUS, de igual forma como anexo el análisis del Digiturno y la verificación de la oportunidad y completitud de reportes en página Web.

III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato lo constituye la información remitida por la Subgerencia Comercial, como segunda línea de defensa (formatos de captura y consolidado GCO_FR027 y GCO_FR028, con corte del 01 de Julio de 2023 al 30 de Diciembre de 2023), así como de la verificación aleatoria de los resultados con enfoque de los grupos de valor y de interés realizada por la Tercera Línea de Defensa-Control de Gestión a las PQRSD del periodo.

IV. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Consolidación y análisis PQRSD correspondiente al Segundo Semestre de 2023.

TIPO	II SEMESTRE 2023									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2023
Peticiones	66	65	93	224	113	64	56	233	4	457
Quejas	3	0	0	3	0	0	0	0	-100	3
Reclamos	438	474	451	1363	392	428	324	1144	-16	2507
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	1	2	2	5	1	0	0	1	-80	6
TOTAL PQRSD	508	541	546	1595	506	492	380	1378	-14	2973

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

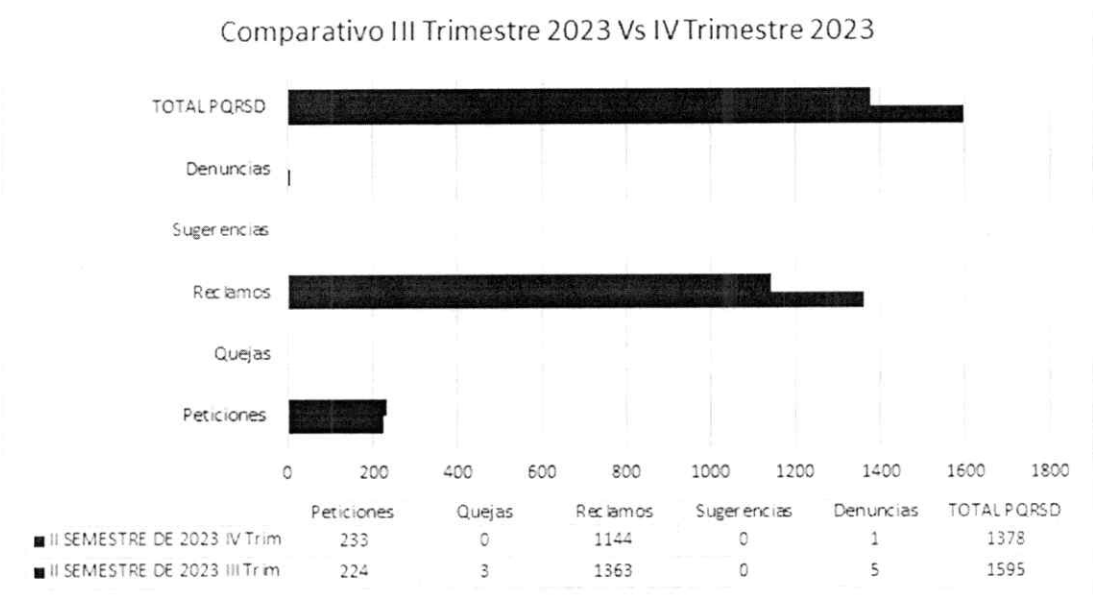
TIPO	II SEMESTRE 2023		
	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2023
Peticiones	224	233	457
Quejas	3	0	3
Reclamos	1363	1144	2507
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	5	1	6
TOTAL PQRSD	1595	1378	2973

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

Como se evidencia en la tabla que antecede se puede observar que los PQRSD presentaron una disminución en el IV trimestre de 2023 un 14% frente al III Trimestre de 2023 , es decir 217 PQRSD, determinando que en el mes de septiembre se registró el mayor número de PQRSD, desagregados porcentualmente de la siguiente manera: :

Peticiones: 15%
Quejas: 0%
Reclamos: 84%
Sugerencias: 0%
Denuncias: 0%

Comparativo III Trimestre 2023 Vs IV Trimestre 2023



Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

Comparativamente, el **Tercer trimestre de 2023** contra el **Cuarto trimestre 2023** presenta una disminución en el número total de PQRSD de **217** para esta vigencia, que corresponde a un **14%** como se mencionó con anterioridad en donde el mayor número obedece a las reclamaciones.

La mayor variación en **disminución** de PQRSD se presentó en las quejas con una disminución del 100% de 3 quejas a 0 quejas, seguido de las denuncias con una disminución del 80% de 5 denuncias a 1 denuncia y finalizando con la disminución de

las **reclamaciones** con una variación del 16% (de 1144 a 1363), es decir de 219 reclamaciones respectivamente.

La Segunda línea de defensa reporta la siguiente información, teniendo como fuente de dato los reportes remitidos por los lideres de procesos:

II SEMESTRE PQRSD 2023 SEGUNDA LÌNEA DEFENSA	
Peticiones	460
Quejas	3
Reclamos	2572
Sugerencias	0
Denuncias	6
TOTAL PQRSD	3041

Inf. Segunda Línea de defensa Datos sistema de gestión documental ORFEO y formatos

Como se puede observar entre la información suministrada por la segunda y tercera línea se encuentra una diferencia de **68 PQRSD**, dado a que la segunda línea reporta un total de PQRSD de **3041** y la tercera línea **2973** PQRSD, diferencia identificada en (65 reclamos y 3 peticiones), por parte de la segunda línea de defensa, esta diferencia se debe a que en algunos periodos se relacionaron PQRSD de periodos anteriores, por lo que se evidencia que en las peticiones del mes de septiembre de 2023, se registró 1 petición de agosto de 2023, en las peticiones de octubre de 2023, se registró 1 petición de septiembre de 2023 , en las peticiones de diciembre se registró 1 petición de noviembre de 2023, en el reporte de reclamos de octubre de 2023, se registraron 7 reclamos de septiembre de 2023 y en los reclamos de noviembre de 2023, se registraron 44 reclamos de los periodos de junio, julio y agosto de 2023, por lo que se le sugiere a la segunda línea de defensa una verificación detallada de los datos reportados por la primera línea de defensa con el fin de detectar desde el inicio estas inconsistencias, que aunque se vean muy insignificantes afecta los resultados del informe, ya que la información se encuentra errada y no esta ajustada a la realidad, dificultando el análisis de datos en cuanto la recepción de los PQRSD.

Nuevamente reitera Control de Gestión, que se debe hacer un análisis en instancia de la Subgerencia Comercial al respecto de la fuente de información, toda vez que la información independiente de la fuente debe ser la misma, sin embargo en tanto se asegura la confiabilidad de Orfeo en lo atinente al factor humano, la fuente idónea y establecida en el Manual Vigente, son los formatos de captura; lo ideal es lograr que Orfeo genere los informes, sin embargo y hasta tanto se logre la optimización y efectividad de la herramienta, se debe trabajar en identificar las inconsistencias e ir subsanando y generando aprendizaje organizacional, ya que usualmente los errores con herramientas informáticas son humanos, ya sea asociado a la parametrización o al

registro, todo este trabajo con el soporte de los delegados de PQRSD de las dependencias que son insumo de esta información.

4.3 Canales de Ingreso PQRSD, Tercer trimestre y Cuarto Trimestre de 2023.

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., mantiene los siguientes mecanismos de atención para dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios y la comunidad:

CANAL VIRTUAL

- ***Correo electrónico*** *atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co*
- ***Chat en línea página web*** *www.aguasdebarrancabermeja.gov.co*
- ***Formulario Web:*** *Se puede hacer uso del siguiente link: http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/pqrsd/inicio/; el cual también se encuentra en la página web en el menú acceso a la información -mecanismos de atención.*

CANAL PRESENCIAL

- *Ventanilla atención al usuario - Oficina de Servicio al Cliente*
- *Ventanilla de radicación -Oficina de Servicio al Cliente y planta de tratamiento*
- *Buzón de sugerencias-Oficina de Servicio al Cliente*

CANAL TELEFÓNICO

- ***Línea telefónica*** *018000413787*
- ***Call center*** *116 -6203117 Daños e Información general. Horario atención 24 horas.*

BUZON

CANAL DE INGRESO PQRSD III Y IV TRIMESTRE DE 2023

Canal	Julio	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem	%	% Var
Ventanilla de atención	345	341	361	1047	307	301	267	875	1598	58	-100
Ventanilla de Radicación	82	113	110	305	122	92	61	275	561	20	-100
Formato electrónico Página web	5	2	9	16	17	8	6	31	45	2	-100
Correo	0	8	2	10	11	17	21	49	47	2	-100
Buzón de Sugerencias	3	0	0	3	0	1	1	2	7	0	-100
Telefónica	73	77	64	214	49	73	24	146	492	18	-100
TOTAL	508	541	546	1595	506	492	380	1378	2750	100	-100

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

El canal que presentó mayor recepción de PQRSD en el segundo semestre fue **ventanilla de atención** con **1.598 PQRSD,** correspondientes a un porcentaje del 58%, seguido por la ventanilla de radicación con 561 pqrsd representado por un 20%, canal telefónico 18%, formato electrónico página web y correo con un 2% y 2%

4.4 Análisis de PQRSD por tipología

4.4.1 GESTIÓN ANTE LAS PETICIONES II SEMESTRE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2023									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2023
Peticiones	66	65	93	224	113	64	56	233	4	457

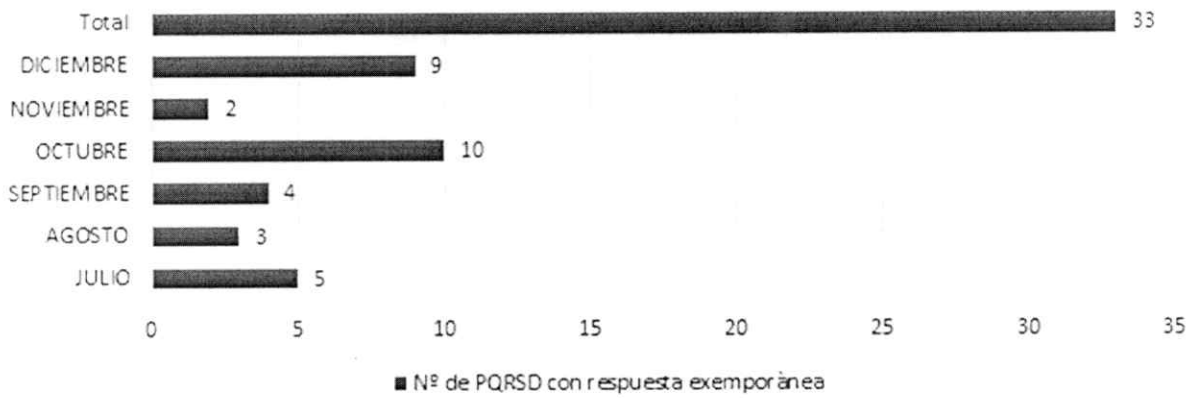
Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Para la vigencia 2023(II Semestre), se registran 457 peticiones, es decir una diferencia de 473 de disminuciòn con respecto al primer semestre vigencia 2022, ya que para el primer primer semestre de 2022, se registraron 930 PQRSD , presentándose una diferencia significativa del -51%.

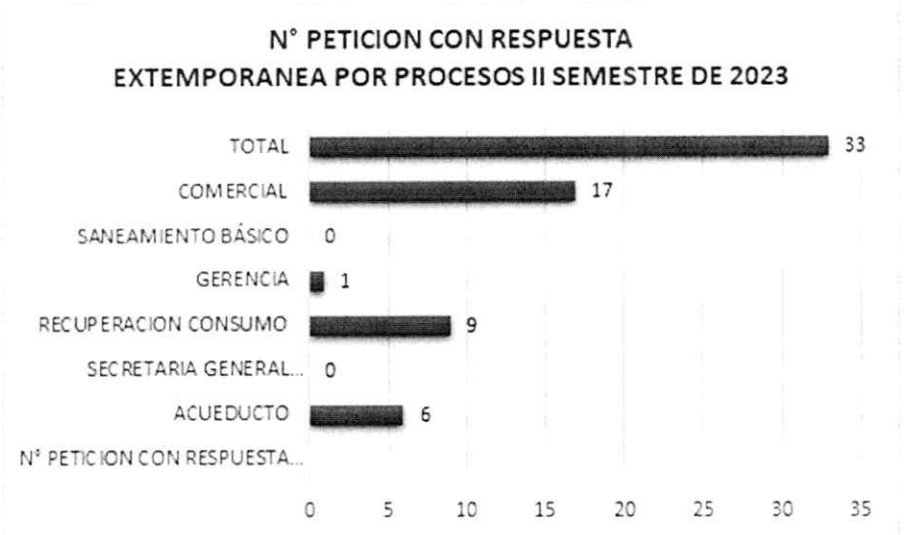
Peticiones reportadas para el II Semestre por la segunda línea de defensa:

La subgerencia Comercial reporta un total de 460 peticiones, donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 75%, continua el canal ventanilla de atención con el 19% correo con el 6%.

A continuación se hace un análisis de la oportunidad de las peticiones del II Semestre de 2023, tomando como fuente el formato de captura institucional:



Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.



Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Para el Segundo Semestre de 2023, se registran treinta y tres (33) peticiones con respuesta extemporánea detalladas de la siguiente manera: Seis (6) de acueducto, nueve (9) de recuperación de consumo, diecisiete (17) de comercial y una (1) de la Gerencia.

En el Anexo del presente informe, se presenta el detalle del análisis de oportunidad de las peticiones acorde con el registro del formato de captura de la gerencia operativa de la primera línea de defensa en el tema de peticiones.

Indicadores de Oportunidad de la Respuesta.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PETICIONES II SEM DE 2023			
PERIODO	% 1RA LÌNEA DE DEFENSA	% 2DA LÌNEA DE DEFENSA	% 3RA LÌNEA DE DEFESNA
Julio	Sin informaciòn	Sin informaciòn	92
Agosto	Sin informaciòn	Sin informaciòn	98
Septiembre	Sin informaciòn	Sin informaciòn	96
Octubre	Sin informaciòn	Sin informaciòn	91
Noviembre	Sin informaciòn	Sin informaciòn	97
Diciembre	Sin informaciòn	Sin informaciòn	84
TOTAL INDICADOR			93

Fuente: Informaciòn formato de captura COM_FR_027

Como se puede observar no se reporta por parte de la primera lìnea y segunda lìnea de defensa el indicador de oportunidad de respuesta de las peticiones, por lo que esta oficina reporta un 93% de efectividad en las respuestas de las peticiones en el segundo semestre de 2023.

En cuanto a los informes de peticiones los cuales se detallan en el manual de PQRSDV5, estos deben ser remitidos de manera trimestral a los directivos, al profesional III de sistemas y a la Oficina de Control de Gestiòn y a su vez publicados en la pàgina web como registro pùblico de peticiones por parte de la profesional Jefe Jurìdica , por lo que se aclara que no han sido remitido de manera trimestral al CICCI y a la Oficina Control de Gestiòn, como tampoco, publicados en pàgina web, se adjunta captura en web de las peticiones evidenciándose que desde julio de 2022 , estos no estan siendo publicados:

4.9 Defensa Jurídica

- Corte Marzo 2018
- Corte Junio 2018
- Septiembre 2018
- Diciembre 2018

- Corte Enero 2019
- Corte Junio 2019
- Corte Septiembre 2019
- Corte Diciembre 2019

- Corte Marzo 2020
- Corte Diciembre 2020
- Corte Marzo 2021
- Corte Junio 2021
- Corte Septiembre 2021
- Corte Diciembre 2021
- Corte Marzo 2022
- Corte Mayo 2023
- Informe de petición febrero 2022
- Informe de petición Marzo 2022
- Informe de petición Mayo 2022
- Informe de petición Julio 2022

En cuanto a la presentaciòn de los infomes trimestrales por parte de la subgerencia comercial, estos informes no se estan remitiendo en el tiempo que se establece en el Manual PQRSD el cual detalla" .....El Informe trimestral de la Subgerencia Comercial, se presentará el décimo (10) día hábil en el mes siguiente acabado el trimestre, el cual incluirá el seguimiento aleatorio a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos evaluando oportunidad y fondo de la respuesta.

4.4.2 GESTIÓN ANTE LAS QUEJAS II SEMESTRE DE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2023									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2023
Quejas	3	0	0	3	0	0	0	0	-100	3

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027 Vig 2023.

QUEJAS II SEMESTRE 2022 VS QUEJAS II SEMESTRE DE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2022			II SEMESTRE 2023			
	III Trim	IV Trim	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Total 2023 II Sem	Var. %
Quejas	0	0	0	3	0	3	0

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027 Vig 2022 y 2023.

Como se puede observar en el segundo semestre de 2023, se registraron 3 quejas, Aumentando con relación al primer Semestre de 2022, teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2022 no se presentaron quejas.

4.4.3 GESTIÓN DE LOS RECLAMOS II SEMESTRE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2023									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2023
Reclamos	438	474	451	**1363**	392	428	324	**1144**	-16	**2507**

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027 Vig 2022 y 2023.

En cuanto a los reclamos se puede observar que en el Cuarto Trimestre de 2023 los reclamos disminuyeron en un 16%, es decir 219 reclamos, ya que en el tercer trimestre de 2023, se registraron 1363 reclamos.

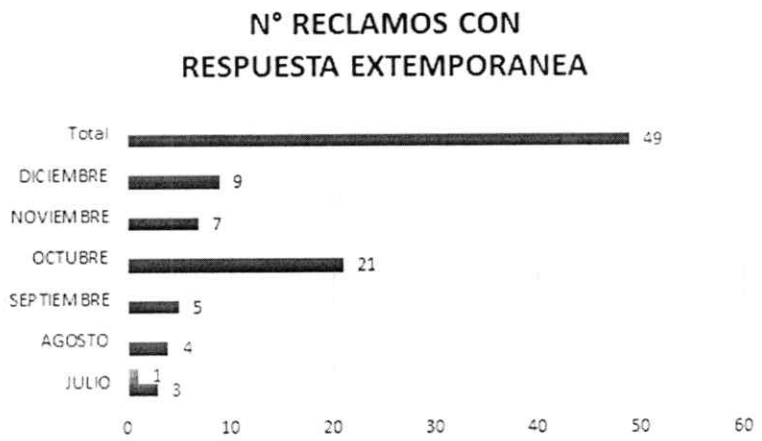
RECLAMOS II SEMESTRE 2022 VS RECLAMOS II SEMESTRE 20223

TIPO	II SEMESTRE 2022			II SEMESTRE 2023			
	III Trim	IV Trim	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Total 2023 II Sem	Var. %
Reclamos	**2091**	**1586**	**3677**	**1363**	**1144**	**2507**	-32

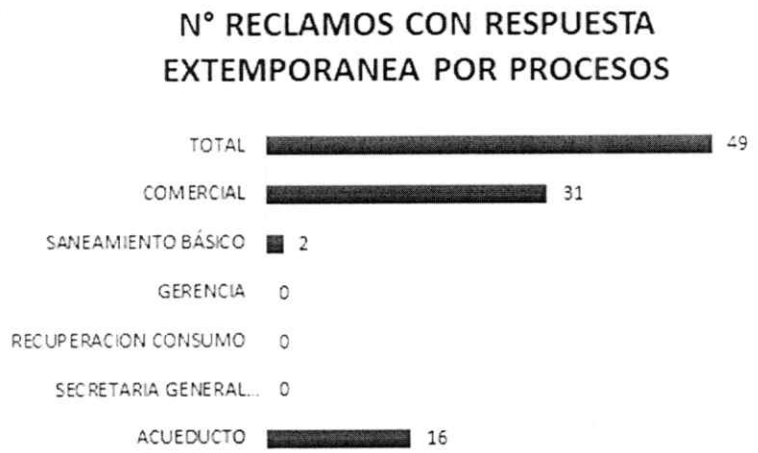
Comparando el segundo trimestre 2023 vs II Semestre de 2022, se evidencia una disminuciòn de 1170 reclamos, es decir del -32%, teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2022 se registraron 3677 reclamos.

Analisis de Oportunidad en las respuestas

En el Segundo semestre se reporta el siguiente consolidado por mes y por proceso/subproceso:



Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.



Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Como se puede evidenciar para el II Semestre de 2023 se registraron 49 reclamos con respuestas extemporáneas, teniendo en cuenta que el proceso que registró mayor numero de respuesta fuera de los términos de ley fue la subgerencia comercial con 31 reclamos, seguido por el proceso acueducto con 16 reclamos, adicional a esto el mes en que se registró mayor número de reclamos con fecha extemporánea fue el mes de octubre con 21, seguidos por el mes de diciembre con 9 reclamos.

<u>Análisis de las Causales de Reclamación (FACTURACIÓN Y PRESTACIÓN)</u>

Con base en los formatos de captura de los meses de julio a diciembre de 2023, remitidos por la subgerencia comercial se reportan los siguientes datos en cuanto a las causales de reclamación:

CAUSAL	COD
Inconformidad con el aforo	101
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102
Cobros inoportunos	103
Cobro por servicios no prestados	105
Datos generados incorrectos	106
Cobro múltiple y/o acumulado	107
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111
Subsidios y contribuciones	112
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113
Descuento por predio desocupado	114
Suspensión por mutuo acuerdo	115
Estrato incorrecto	117
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118
Tarifa incorrecta	119
Cobros por promedio	120
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123
Cobro de revisiones	124
Inconformidad por desviación significativa	127
Cobro por recuperacion de consumos	129
inconformidad por la normalización del servicio	131
Negación de la solicitud de suspensión	301
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	303
Falla en la prestación del servicio por calidad	304
Afectación Ambiental	314
Estado de las Infraestructura	316
Código de Causal No existente	406

Fuente: ***Consolidado Oficina de Control de Gestión del reporte excel del formato de capura.***

Se puede observar que en este semestre sòlo se identificò grupo causal de facturaciòn màs no de prestaciòn, Nuevamente se recuerda los grupos causales los que hace alusiòn en la última resolución vigente (Resoluciòn de la SSPD No 20188000076635 del 22 de junio de 2018 (importante validación de la normativa aplicable):

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. - Modificar los numerales 7 y 8 del ANEXO de la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, en el sentido de eliminar el Grupo Causal *"Instalación"*, los cuales quedarán, así:

"7. Causal. *En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a que grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:*

Código	*Grupo Causal*
F	*Facturación*
P	*Prestación*

Resoluciòn de la SSPD No 20188000076635

Captura del detallado de causales:

	A	B	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ
1	CAUSAL	COD	COMERCIAL FACTURACION						INSTALACIÓN ACUEDUCTO						PRESTACIÓN ALCANTARILLADO						PRESTACIÓN ACUEDUCTO						INSTAL	
2			JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	JUL	AGO
3	Inconformidad con el aforo	101																										
4	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	331	216	240	220	289	166																				
5	Cobros inoportunos	103	1	1	1	7	4	4																				
6	Cobro por servicios no prestados	105	2	8	2	2	3	2																				
7	Datos generados incorrectos	106																										
8	Cobro múltiple y/o acumulado	107		1				1																				
9	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	3		2		1																					
10	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109	1	1																								
11	Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110																										
12	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	8	8	6	1	5	1																				
13	Subsidios y contribuciones	112																										
14	Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113																										

canal de ingreso II Sem 2023 | indicador opor | Tiempo Rta | Causa Recla IISem 2023

Listo | Accesibilidad: es necesario investigar | Promedio: 109,7 | Recuento: 276 | Suma: 24348,0

Fuente: Consolidado Oficina de Control de Gestión del reporte excel del formato de capura.

El Número total **consolidados por causales** de reclamos que se registran en los formatos remitidos por la primera lìnea de defensa es de **2.329** reclamaciones, las cuales coinciden con la distribuciòn de los còdigos causal, por lo que, se adunta consolidado de còdigos caules de acuerdo a los formatos de Captura en excel:

CAUSAL	COD	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL			%	% VAR
		III TRIM 2023	IV TRIM 2024	TOTAL II SEM		
Inconformidad con el aforo	101	0	0	0	0,0	0,0
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	787	675	1462	62,8	-14,2
Cobros inoportunos	103	3	15	18	0,8	400,0
Cobro por servicios no prestados	105	12	7	19	0,8	-41,7
Datos generados incorrectos	106	0	0	0	0,0	0,0
Cobro múltiple y/o acumulado	107	1	1	2	0,1	0,0
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	5	1	6	0,3	-80,0
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109	2	0	2	0,1	-100,0
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	0	0	0	0,0	0,0
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	22	7	29	1,2	-68,2
Subsidios y contribuciones	112	0	0	0	0,0	0,0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	0	0	0	0,0	0,0
Descuento por predio desocupado	114	0	0	0	0,0	0,0
Suspensión por mutuo acuerdo	115	0	0	0	0,0	0,0
Estrato incorrecto	117	4	2	6	0,3	-50,0
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	0	1	1	0,0	0,0
Tarifa incorrecta	119	0	0	0	0,0	0,0
Cobros por promedio	120	163	177	340	14,6	8,6
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121	2	0	2	0,1	-100,0
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122	30	23	53	2,3	-23,3
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	0	0	0	0,0	0,0
Cobro de revisiones	124	0	0	0	0,0	0,0
Inconformidad por desviación significativa	127	156	122	278	11,9	-21,8
Cobro por recuperacion de consumos	129	0	0	0	0,0	0,0
inconformidad por la normalización del servicio	131	0	1	1	0,0	0,0
Negación de la solicitud de suspensión	301	0	0	0	0,0	0,0
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	303	0	3	3	0,1	0,0
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	0	3	3	0,1	0,0
Afectación Ambiental	314	0	0	0	0,0	0,0
Estado de las Infraestructura	316	0	50	50	2,1	0,0
Código de Causal No existente	406	11	0	11	0,5	-100,0
Vacío		18	25	43	1,8	38,9
TOTAL		1216	1113	2329	100,0	-8,5

Consolidadas las causales se organizan de acuerdo a la que presenta de mayor a menor Registros:

PRINCIPALES CAUSALES	CAUSAL	COD	TIPO	Nº	%
1	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	1462	62,8
2	Cobros por promedio	120	FACTURACION	340	14,6
3	Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	278	11,9
4	Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122	FACTURACION	53	2,3
5	Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	50	2,1
6	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	29	1,2
7	Cobro por servicios no prestados	105	FACTURACION	19	0,8
8	Cobros inoportunos	103	FACTURACION	18	0,8

Fuente: Consolidado Oficina de Control de Gestión del reporte excel del formato de capura.

REPORTES CAUSALES RECLAMACIONES II SEMESTRE 2023

CAUSAL	COD	TIPO	N°	%
Inconformidad con el aforo	101	FACTURACION	0	0,0
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	1462	62,8
Cobros inoportunos	103	FACTURACION	18	0,8
Cobro por servicios no prestados	105	FACTURACION	19	0,8
Datos generados incorrectos	106	FACTURACION	0	0,0
Cobro múltiple y/o acumulado	107	FACTURACION	2	0,1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	6	0,3
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109	FACTURACION	2	0,1
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	FACTURACION	0	0,0
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	29	1,2
Subsidios y contribuciones	112	FACTURACION	0	0,0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	FACTURACION	0	0,0
Descuento por predio desocupado	114	FACTURACION	0	0,0
Suspensión por mutuo acuerdo	115	FACTURACION	0	0,0
Estrato incorrecto	117	FACTURACION	6	0,3
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	FACTURACION	1	0,0
Tarifa incorrecta	119	FACTURACION	0	0,0
Cobros por promedio	120	FACTURACION	340	14,6
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121	FACTURACION	2	0,1
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122	FACTURACION	53	2,3
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	FACTURACION	0	0,0
Cobro de revisiones	124	FACTURACION	0	0,0
Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	278	11,9
Cobro por recuperacion de consumos	129	FACTURACION	0	0,0
inconformidad por la normalización del servicio	131	FACTURACION	1	0,0
Negación de la solicitud de suspensión	301	PRESTACION	0	0,0
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	303	PRESTACION	3	0,1
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	3	0,1
Afectación Ambiental	314	PRESTACION	0	0,0
Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	50	2,1
Código de Causal No existente	406	N.A	11	0,5
Vacio		N.A	43	1,8
TOTAL			**2329**	100,0

Fuente: Consolidado Oficina de Control de Gestión del reporte excel del formato de capura.

De acuerdo a la informaciòn remitida por parte de la segunda lìnea de defensa el anàlisis de las causales es realizado de acuerdo a la informaciòn arrojada por el sistema de Orfeo

registrando **2249 reclamaciones** y la información reportadas al SUI fue de **2061**, información que no coincide con la tercera línea de defensa (información tomada de los formatos GCO_FR 027), los cuales registran 1970 reclamaciones, reporte que emite la primera línea de defensa.
No se observa por la segunda linea de defensa análisis de consolidado del reporte SUI por causal consolidado.

4.4.4 SUGERENCIAS II SEMESTRE 2022 VS SUGERENCIAS II SEMESTRE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2022			II SEMESTRE 2023			
	III Trim	IV Trim	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Total 2023 II Sem	Var. %
Sugerencias	0	1	1	0	0	0	-100

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Realizando el comparativo entre el II semestre de 2022 , frente al II Semestre de 2023, se evidnencia que sisminuyeron las sugerencias ; teniendo en cuenta que para el primer semestre de 2022 se registro una sugerencia.

4.4.5 DENUNCIAS II SEMESTRE 2022 VS DENUNCIAS II SEMESTRE 2023

TIPO	II SEMESTRE 2022			II SEMESTRE 2023			
	III Trim	IV Trim	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Total 2023 II Sem	Var. %
Denuncias	4	4	8	5	1	6	-25

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Para el segundo semestre de 2023, se registraron 6 denuncias reportadas por parte de la primera línea de defensa, generando una disminución del -25%, frente al segundo semestre de 2022, que registrò 8 denuncias. Las 6 denuncias del II semestre de 2023 , obdecen a las 6 fraudes de las cuales 4 son efectivas ya que se les suspende el servicio una queda al pendiente la gestión de cobro y otra con efectividad parcial dado a que se le instala medidor y queda pediente cobro de servicio a continuación se relacionan las denuncias:

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	REMITENTE			ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	FUNCIONARIO GESTION
		ID USUARIO/CODIGO BARRIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS				
2023-130-007698-2	2023-07-24	NA	NA	CARLOS ANIBAL LEON	Usuario manifiesta "que el residente de la vivienda ubicada en la carrera 44 N° 29--89, esta realizando fraude con el contador"	Posible fraude	Sobre el caso en concreto se le informa que el personal de terreno se digió al sitio el dia 31 de julio de 2023, encontrando la necesidad de instalar sellos de seguridad en el medidor , por lo que esto permitira detectar cualquier manipulación que se pueda realizar por el residente.	KARINA GONZALEZ
2023-130-008502-2	2023-08-17	NA	NA	ANONIMO	La foto 1 y 2 muestra el paso nivel por donde pasa el tren y volteea pr la panaderia derecho. la foto 4 y5 muestra el punto en que hay el robo de agua del barrio la tora la cual se hace por detas de la quebrada	Posible Fraude	la empresa ha iniciado verificaciones técnicas respecto de los hechos y en ese sentido realizo visita 75887 de fecha 24 de agosto de 2023, en la cual se verifica el estado de uso de las viviendas aledañas y se suspende una tuberia de 1/2 pulgadas que no tiene registro en el sistema	KARINA GONZALEZ
2023-130-008562-2	2023-08-18	NA	NA	ANONIMO	El Id de la referencia tiene una llave clandestina que se utiliza para lavado de vehiculos	Posible Fraude	se realizó visita 103403 de fecha 24 de agosto de 2023 en la cual se encontró acometida de 1/2 pulgada no autorizada por lo que se procede a suspender.	KARINA GONZALEZ
2023-130-008947-2	2023-09-04	NA	NA	ANONIMO	"manifiestan posible manipulación de la acometida"	Posible Fraude	Sobre el caso en concreto se le indica que la empresa realizó se le indica que la empresa realizo visita 103432 de fecha 07/09/2023 en la cual se encontró usuario en mora reinstalado, por lo que se procede a realizar supension con dispositivo.	KARINA GONZALEZ
2023-130-009571-2	2023-09-21	NA	NA	ANONIMO	".. Informa que el vecino no esta cancelando el servicio del agua hace mas de 08 años no le llega factura"	Posible Fraude	... se pudo detectar el predio sin legalizar el cual se va a realizar la gestión para cobro de servicio, para el caso concreto se le indica que la empresa realizó visita 88300 de fecha 25 de septiembre de 2023 en la cual se encontró el predio realizando uso de este sin el tramite correspondeinte de legalización.	KARINA GONZALEZ
2023-130-010501-2	2023-10-30	NA	NA	ANONIMO	"manifiesta que el usuario ID 003575 estan construyendo y no se le esta facturando consumo	Posible Fraude	Sobre el caso en concreto se indica que la empresa realizó visita 97495 de fecha 01/11/2023 en la cual se encontró predio en construcción y utilizando el servicio por medio de mangueras, durante la visita se solicita instalar medidor., se procederá a cobro del servicio.	KARINA GONZALEZ

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Si bien es cierto, es importante resaltar que el manual de PQRSD V5, en el numeral 5.2, establece lo siguiente:

Para las quejas y denuncias los responsables deberán consolidar mensualmente en el formato captura PQRSD y remitir informe de cada queja o denuncia recibida al Profesional designado de la subgerencia comercial para la consolidación institucional; el seguimiento a la gestión deberá reportarse hasta tanto se dé el cierre efectivo de cada denuncia de lo cual deberá quedar evidencia en el informe trimestral de PQRSD.

CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD II SEMESTRE DE 2023 1RA Y 2DA LINEA DE DEFENSA

TIPO	II SEMESTRE 2023 3ra Linea de Defensa			II SEMESTRE 2023 2da Linea de Defensa		
	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2023	III Trim	IV Trim	Total 2023 II Sem
No. Total PQRSD respuesta positiva	1031	634	1665	1030	905	1935
No. total PQRSD respuesta negativa	515	238	753	509	405	914
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	225	233	458	225	235	460
No.total de solicitudes de información	14	15	29	14	16	30
No Total de solicitudes de información positiva	65	11	76	12	12	24
No. Total de solicitudes de información negativa	6	0	6	0	0	0
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0	0	0	0
Nº Total Solicitudes de Información remitidas a otras entidades	0	0	0	0	0	0

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

En cuanto a los consolidados de estado y tipo de respuesta de las PQRSD , la informaciòn entre la segunda y tercera lìnea de defensa no coincide , se aclara, que esta informaciòn es extraida del formato de captura GCO_FR_027, remitido por la segunda lìnea de defensa.

En el formato de captura GCO_FR_027,no se tiene claro de donde se extrae el nùmero total de solicitudes de informaciòn negativa por inexistencia de la informaciòn solicitada, incluso, la segunda lìnea de defensa en este campo siempre relaciona 0 , adicional a esto, tampoco en el formato es claro de donde se extrae el Nùmero total de solicitudes de informaciòn remitidas a otras entidades. Por lo que se sugiere que se aclare o se adicione celda donde se detalle esta informaciòn.

VERIFICACIÒN ALEATORIA CONTROL DE GESTIÒN

Rad 2023-130-007141-2. Peticiòn con respuesta en los términos de ley, 8 dìas de respuesta.

Rad 2023-130-007770-2. Peticiòn con respuesta en los términos establecidos en el Manual de PQRSD v5, 9 dìas de respuesta

Rad 2023-130-007441-2. Queja con 12 días de respuesta. Respuestas establecidas en los términos de ley.

Rad 2023130-007698-2. Denuncia con 9 día de respuesta. Respuesta en los términos de Ley.

Rad 2023-130-008406-2: Petición relacionada por la primera línea de defensa en el formato consolidado de PQRSD con doce días de respuesta, pero de acuerdo con el manual de PQRSDv5, realmente el tiempo de respuesta es de 13 días.

Rad 2023-140-009688-2: Reclamo con respuesta inmediata

Rad 2023-140-009688-2. Petición con 12 días de respuesta. No cumpliendo con lo establecido en el manual de pqrsd v5 que enuncia que serían 10 días de respuesta.

Rad 2023-130-009716-2. petición con 13 días de respuesta, presenta respuesta enlazada.

Rad 2023-130-010733-2 Queja con 12 días de respuesta, no cumpliendo con lo establecido en el manual de pqrsd v5 que enuncia que serían 10 días de respuesta.

Rad 2023-130-010869-2 Petición con 5 días de respuesta. Respuesta en los términos establecidos en el Manual de PQRSD V5.

V. CONCLUSIONES

5.1 Se recomienda el Autocontrol y Control Operativo a la primera y segunda línea de defensa.

La Subgerencia Comercial como proveedor de aseguramiento en Segunda Línea de defensa, requiere fortalecimiento asociado a la verificación previa y continua de la información, generando retroalimentación continua a los proveedores de información, así como la verificación constante de los registros en el sistema documental ORFEO hasta lograr minimizar la brecha que hoy se presenta en los datos reportados.

5.3 En cuanto a la Evaluación de Efectividad de la Gestión, se resalta el contenido Manual para la gestión de PQRSD V5, reiterándose que la efectividad se origina con datos reales , aún cuando esta oficina ha venido plasmando en los informes que es importante el buen diligenciamiento de los formatos COM-FR_07 y 028, se observa que aùn se están presentando errores, por lo que se le solicita a la segunda línea de defensa el apoyo con mesas de trabajo para la mitigación de los mismos. A continuación, se adjunta apartado plasmado en el manual de PQRSD V5, para la efectividad en la evaluación del informe de gestión de PQRSD:

Evaluación de Efectividad de la Gestión en los Informes

Con el objeto de asegurar la verificacion de la efectividad de la gestión de los PQRSD los informes deben considerar:

- Realizar un análisis cuantitativo de la información, es decir de los datos consignados en los formatos captura y formato consolidado de PQRSD: Numero, Tipo, mecanismo de recepción, causal, estado, tiempo promedio de respuesta según el tipo etc.
- Realizar un análisis cualitativo: que incluya Análisis de las causales e indique cumplimiento de las condiciones de oportunidad, completitud y fondo de las mismas.
- Establecer acciones de mejora para mitigar las causales de las PQRSD para lograr disminuir su número.
- Evaluar la gestión adelantada por el PSPD (prestador de servicios públicos domiciliarios), para dar manejo y/o tratar la problemática de reincidencia.
- Informar sobre el cumplimiento del Plan de Acción implementado por el PSPD, para atender reclamaciones sobre eventuales perjuicios que se puedan causar a los usuarios.

Anexar el cuadro consolidado y las evidencias de las acciones de mejora adelantadas

5.4 Remisión y presentación de los informes trimestrales de PQRSD a Control de Gestión y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mensuales.

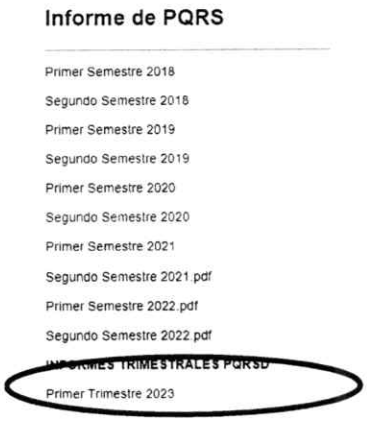
En cuanto a la remisión de los informes trimestrales, la Subgerencia comercial no remite los informes en los tiempo estipulados en el Manual de la Gestión de los PQRSD V5, el cual reza "*El Informe trimestral de la Subgerencia Comercial, se presentará el décimo (10) día hábil en el mes siguiente acabado el trimestre",* generando incumplimiento en los plazos estipulados", es importante hacer claridad que la gestión que se reporta es la de las PQRSD presentadas, gestionadas y respondidas en el respectivo mes, independiente de los periodos de facturación.

5.5 Publicación en web de Informes PQRSD.

Revisada la página web se evidencia que se encuentra publicado el primer trimestre de 2023, no registrándose publicación del segundo trimestre 2023, se debe tener en cuenta que el Manual PQRSD V5, reza lo siguiente.

Informe General PQRSD: con periodicidad trimestral y Consolidado Anual, el cual deberá ser socializado a los directivos y publicado en página web, el informe trimestral y el Anual es elaborado por la Subgerencia Comercial. Responsable Directivo Subgerente Comercial. Responsable Operativo Profesional Designado de la Subgerencia Comercial.
Punto de Control: Mensualmente la Subgerencia Comercial remitira al Comité Institucional de Coordinacion de Control Interno el informe de PQRSD con el consolidado, analisis y oportunidades de mejora reportados asi como el reporte de la verificacion aleatoria de la satisfacción del usuario realizada en las dependencias en instancia de comité primario.

Captura de la publicación en la página web informe PQRSD Trimestral.

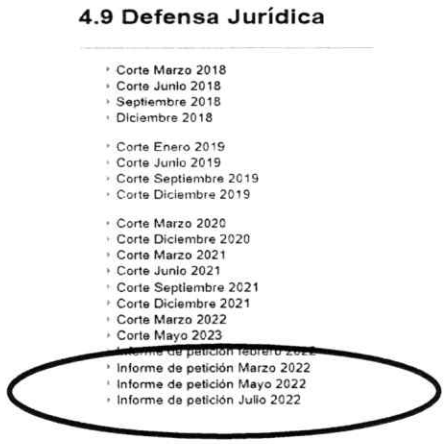


http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/instrumentos-de-gestion.

Tal como lo expone el manual de PQRSD v5, como punto de control establece que la subgerencia Comercial debe remitir mensualmente el informe PQRSD al Comité Institucional de Control Interno con oportunidades de mejora y verificación aleatoria, y a la fecha no se ha cumplido por lo que se insta a la Subgerencia comercial que es de vital importancia ser remitido este informe para tomar las acciones de manera oportuna e identificar las falencias que se están reportando hasta el momento.

Publicación de Informe Peticiones

En cuanto a las peticiones las cuales deben de ser publicadas mensualmente y que a la vez se debe remitir copia a esta área, se soporta que a la fecha solo se han publicado los reportes de febrero, marzo, mayo y julio de 2022, incumpliendo la normativa externa e interna vigente.



Se recomienda que los informes sean relacionados en el link de peticiones el cual se encuentran en la página de inicio como se observa a continuación:

http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php

5.6 Es importante que la fuente de los datos sean los formatos de captura y que se comparen con la información que genera el sistema de Gestión Documental Orfeo, de tal manera que se identifiquen las oportunidades de mejora y se puedan ir subsanando y retroalimentando a todos los involucrados.

De lo revisado por Control de Gestión y contenido en el presente informe, se concluye:

- No hay reporte ni análisis de los indicadores IUS asociados a reclamaciones, se reportan datos para reporte SUI, para los cuales se debe continuar incluyendo en el reporte mensual según los tiempos de cargue, importante verificar la consistencia de los datos reportados al SUI, de tal forma que sean consistentes con los diferentes reportes institucionales.
- No Se reportan indicadores de oportunidad.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Se hace necesario hacer una revisión en instancia de cada Línea de Defensa, del contenido del Manual PQRSD, asociado a la importancia de contar con información completa y oportuna, analizada y comparada entre los periodos, y así proceder a ejercer desde cada rol un ejercicio de autocontrol y control del registro, análisis y toma de decisiones para la mejora, que redunden en la minimización de las PQRSD y en la mejora en la percepción del servicio.

6.2 Se recomienda a la segunda lìnea de defensa hacer anàlisis detallado del presente informe en conjunto con la primera lìnea de defensa con el fin de identificar las falencias presentadas y las recomendaciones plasmadas en el mismo con el fin de obtener resultados òptimos.

6.3 Se evidencia que la segunda lìnea de defensa analiza la informaciòn con base en la infromaciòn que genera el sistema de Orfeo, cabe recalcar que de acuerdo al manual de PQRSD V5 relaciona que para tener la efectividad de la gestiòn del informe se debe hacer este anàlisis cuantitativo con los datos consignados en los formatos captura y formato consolidado de PQRSD: Nùmero, Tipo, mecanismo de recepción, causal, estado, tiempo promedio de respuesta según el tipo etc.

6.4 Realizar capacitacion continua por parte de la Subgerencia Comercial a los proveedores de informacion: Secretaria General y la Subgerencia de Operaciones, para retroalimentar las observaciones y recomendaciones generadas del análisis de la gestión de PQRSD del primer semestre de 2023.

6.5 Realizar el ajuste previa depuración de los reportes con base en la fuente de los datos, recordar que el trabajo debe ser del día a día, para evitar que se acumule la informacion a registrar, gestionar, verificar y analizar para la toma de decisiones.

6.6 Se recomienda que al momento de reportar los PQRSD correspondientes a un mes y que en cumplimiento de los tiempos de respuesta algunos quedan abiertos, estos deben identificarse claramente en cada periodo y relacionarse en el informe, con el fin de que no sean contabilizados nuevamente en el formato de captura del siguiente

periodo, pero sí, controlando el cierre de los mismos y de igual forma deben reportarse en cada periodo.

- Cuantos PQRSD recepcionados en el periodo.
- Cuantos PQRSD respondidos en el periodo correspondientes al periodo anterior y cumplen con los tiempos de respuesta (y cuales no cumplieron) CERRADOS PERIODO ANTERIOR
- Cuantos PQRSD respondidos en el periodo con cumplimiento de términos de respuesta CERRADOS PERIODO VIGENTE
- Cuantos PQRSD pendientes de respuesta por cumplimiento de terminos en el periodo siguiente ABIERTOS.

6.7 Realizar ajuste al formato de captura GCO FR_027, teniendo en cuenta que en la columna causal (subcolumna alcantarillado) , se repite el nombre alcantarillado, no relacionando acueducto, ya que se debe clasificar como prestaciòn acueducto y prestaciòn alcantarillado tal como se mensiono con anterioridad.

6.8 Se recuerda que los informes de todas las líneas de defensa se encuentren contenidos impresos y debidamente firmados, en las correspondientes carpetas según lo establece la TRD institucional.

VII. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Copia del presente informe será remitido a los Directivos de las dependencias, para que sean socializados y analizados según la competencia en instancia de Comités Primarios.

Se anexan informe de diciembre de 2023, remitidos por la Subgerencia Comercial.

MAYRA ALEXANDRA HERNÁNDEZ R.
Profesional Control de Gestión
Se anexa detallado de verificación de respuestas extemporáneas.
Se anexa medio magnético insumos del informe PQRSD

VERIFICACION PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÀNEA II SEMESTRE DE 2023.

PETICIONES

Julio

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
20231300075562	13/07/2023	20231200072521	2/08/2023	14	RECUPERACION
20231300075572	13/07/2023	20231200072511	2/08/2023	13	RECUPERACION
20231300075832	14/07/2023	20231200072491	2/08/2023	12	RECUPERACION
2023-130-007689-2	24/07/2023	2023-130-007373-1	8/08/2023	13	COMERCIAL
2023-130-007747-2	24/07/2023	2023-130-007371-1	8/08/2023	13	COMERCIAL

Agosto:

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2023-130-008357-2	10/08/2023	2023-120-007760-1	30/08/2023	13	RECUPERACION
2023-130-008422-2	11/08/2023	2023-120-007762-1	30/08/2023	12	RECUPERACION
2023-130-008478-2	16/08/2023	2023-120-007787-1	31/08/2023	11	OPERACIONES

Septiembre:

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2023-130-009097-2	5/09/2023	2023-120-008445-1	21/09/2023	12	RECUPERACION
2023-130-009219-2	7/09/2023	2023-120-008495-1	22/09/2023	11	RECUPERACION
2023-130-009254-2	8/09/2023	2023-120-008524-1	25/09/2023	11	RECUPERACION
2023-140-009402-2	13/09/2023	2023-120-008574-1	27/09/2023	11	ACUEDUCTO

Octubre

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2023-130-009862-2	3/10/2023	2023-120-009070-1	19/10/2023	11	RECUPERACION
2023-130-009889-2	3/10/2023	2023-130-009135-1	24/10/2023	13	COMERCIAL
2023-130-009893-2	3/10/2023	2023-130-009140-1	24/10/2023	13	COMERCIAL
2023-130-009899-2	3/10/2023	2023-130-009139-1	24/10/2023	13	COMERCIAL
2023-140-010038-2	6/10/2023	2023-120-009369-1	2/11/2023	19	OPERACIONES
2023-130-010126-2	10/10/2023	2023-120-009376-1	2/11/2023	17	OPERACIONES
2023-130-010339-2	20/10/2023	2023-130-009458-1	7/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010349-2	20/10/2023	2023-130-009459-1	7/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010360-2	20/10/2023	2023-130-009455-1	7/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010422-2	24/10/2023	2023-130-009548-1	9/11/2023	13	COMERCIAL

Noviembre

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2023-130-010913-2	9/11/2023	2023-120-009829-1	2023-11-27 14:17	11	OPERACIONES
2023-130-011134-2	21/11/2023	2023-130-010145-1	2023-12-06 07:13	13	COMERCIAL

Diciembre

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2023-130-011531-2	4/12/2023	2023-130-010406-1	2023-12-27 14:53	15	COMERCIAL
2023-130-011533-2	4/12/2023	2023-130-010392-1	2023-12-27 11:25	15	COMERCIAL
2023-130-011570-2	5/12/2023	2023-130-010399-1	2023-12-27 13:59	14	COMERCIAL
2023-130-011578-2	5/12/2023	2023-130-010397-1	2023-12-27 13:47	14	COMERCIAL
2023-130-011581-2	5/12/2023	2023-130-010398-1	2023-12-27 13:55	14	COMERCIAL
2023-130-011590-2	5/12/2023	2023-130-010413-1	2023-12-27 15:36	14	COMERCIAL
2023-130-011619-2	5/12/2023	2023-130-010410-1	2023-12-27 15:21	14	COMERCIAL
2023-140-011737-2	12/12/2023	2024-110-000031-1	4/01/2024	14	GERENCIA
2023-140-011720-2	12/12/2023	2023-120-010460-1	2023-12-28 16:30	12	ACUEDUCTO

QUEJAS

Julio: De las tres quejas recepcionadas ninguna presenta respuesta extemporánea

Agosto: No se registraron quejas

Septiembre: No se registraron quejas

Octubre: No se registraron quejas

Noviembre: No se registraron quejas

Diciembre: No se registraron Denuncias.

RECLAMOS

Julio.

No. radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AA	ID USUARIO/CODIGO BARRI	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-007687-2	24/07/2023	009243	37928087	2023-08-08	13	COMERCIAL
2023-130-007690-2	24/07/2023	010760	10000006	2023-08-08	13	COMERCIAL
2023-130-007767-2	25/07/2023	045126	49664781	2023-08-09	13	COMERCIAL

Agosto

No. radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AA	ID USUARIO/CODIGO BARR	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-008221-2	4/08/2023	014496	2023-130-007620-1	2023-08-25	13	COMERCIAL
2023-130-008305-2	8/08/2023	049194	2023-130-007640-1	2023-08-28	13	COMERCIAL
2023-130-008316-2	9/08/2023	003871	2023-130-007678-1	2023-08-29	13	COMERCIAL
2023-130-008700-2	29/08/2023	043685	2023-130-008347-1	2023-09-15	13	COMERCIAL

Septiembre

No. radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-009337-2	11/09/2023	2023-120-008545-1	2023-09-27	13	ACUEDUCTO
2023-130-009522-2	19/09/2023	2023-130-008849-1	2023-10-09 08:53	17	COMERCIAL
2023-130-009532-2	19/09/2023	2023-130-008850-1	2023-10-09 08:56	17	COMERCIAL
2023-130-009557-2	20/09/2023	2023-130-008832-1	2023-10-06 08:36	13	COMERCIAL
2023-130-009594-2	22/09/2023	2023-130-008865-1	2023-10-09 12:05	14	COMERCIAL

Octubre

No. radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/A	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-009886-2	3/10/2023	2023-130-009132-1	2023-10-24 07:28	14	COMERCIAL
2023-130-009887-2	3/10/2023	2023-130-009134-1	2023-10-24 08:00	14	COMERCIAL
2023-130-009888-2	3/10/2023	2023-130-009133-1	2023-10-24 07:44	14	COMERCIAL
2023-130-010347-2	20/10/2023	2023-120-009479-1	2023-11-08 11:12	13	OPERACIONES
2023-130-010348-2	20/10/2023	2023-120-009481-1	2023-11-08 11:16	13	OPERACIONES
2023-130-010355-2	20/10/2023	2023-120-009483-1	2023-11-08 11:19	13	OPERACIONES
2023-130-010357-2	20/10/2023	2023-120-009490-1	2023-11-08 12:02	13	OPERACIONES
2023-130-010358-2	20/10/2023	2023-120-009493-1	2023-11-08 14:35	13	OPERACIONES
2023-130-010363-2	20/10/2023	2023-120-009494-1	2023-11-08 14:36	13	OPERACIONES
2023-130-010364-2	20/10/2023	2023-120-009495-1	2023-11-08 14:37	13	OPERACIONES
2023-130-010368-2	20/10/2023	2023-120-009496-1	2023-11-08 14:40	13	OPERACIONES
2023-130-010369-2	20/10/2023	2023-120-009497-1	2023-11-08 14:41	13	OPERACIONES
2023-130-010372-2	20/10/2023	2023-120-009498-1	2023-11-08 14:43	13	OPERACIONES
2023-130-010374-2	20/10/2023	2023-120-009499-1	2023-11-08 14:44	13	OPERACIONES
2023-130-010376-2	20/10/2023	2023-120-009500-1	2023-11-08 14:45	13	OPERACIONES
2023-130-010380-2	20/10/2023	2023-120-009501-1	2023-11-08 14:46	13	OPERACIONES
2023-130-010382-2	20/10/2023	2023-120-009502-1	2023-11-08 14:47	13	OPERACIONES
2023-130-010383-2	20/10/2023	2023-120-009503-1	2023-11-08 14:48	13	OPERACIONES
2023-130-010394-2	23/10/2023	2023-130-009545-1	2023-11-09 13:14	15	COMERCIAL
2023-130-010396-2	23/10/2023	2023-130-009547-1	2023-11-09 13:31	15	COMERCIAL
2023-130-009766-2	1/10/2023	2023-130-009110-1	2023-10-20 15:33	13	COMERCIAL
2023-130-009795-2	2/10/2023	2023-130-009113-1	2023-10-20 16:41	13	COMERCIAL
2023-130-009834-2	2/10/2023	2023-130-009111-1	2023-10-20 16:10	13	COMERCIAL

Noviembre

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-010842-2	8/11/2023	2023-130-009862-1	28/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010851-2	8/11/2023	2023-130-009856-1	28/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010882-2	8/11/2023	2023-130-009858-1	28/11/2023	13	COMERCIAL
2023-130-010971-2	14/11/2023	2023-130-009991-1	1/12/2023	13	COMERCIAL
2023-130-011054-2	16/11/2023	2023-130-010043-1	4/12/2023	14	COMERCIAL
2023-130-011057-2	16/11/2023	2023-130-010050-1	4/12/2023	14	COMERCIAL
2023-130-011064-2	16/11/2023	2023-130-010058-1	4/12/2023	14	COMERCIAL

Diciembre

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2023-130-011445-2	1/12/2023	2023-130-010347-1	21/12/2023	13	COMERCIAL
2023-130-011474-2	1/12/2023	2023-130-010344-1	21/12/2023	13	COMERCIAL
2023-130-011490-2	4/12/2023	2023-130-010363-1	27/12/2023	15	COMERCIAL
2023-140-011562-2	5/12/2023	2023-120-010338-1	19/12/2023	14	SANEAMIENTO
2023-140-011911-2	22/12/2023	2024-120-000063-1	5/01/2024	14	SANEAMIENTO

SUGERENCIAS

Julio: No se registraron sugerencias

Agosto: No se registraron sugerencias

Septiembre: No se registraron sugerencias

Octubre: No se registraron sugerencias

Noviembre: No se registraron sugerencias

Diciembre: No se registraron sugerencias

DENUNCIAS

Julio: De la denuncia recepcionada en este periodo, ésta no presenta respuesta extemporánea.

Agosto: No se presentaron denuncias con respuestas extemporáneas.

Septiembre: No se registraron Denuncias.

Octubre: Una denuncia recepcionada, pero con respuesta en los términos de ley

Noviembre: No se registraron Denuncias.

Diciembre: No se registraron Denuncias.