aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

INFORME GESTION PQRSD			
FECHA PRESENTACION	ABRIL 2023	PERIODO INFORMADO	MARZO 31 2023

1.NORMATIVIDAD

- **Constitución Política**, artículos 23.
- **La Ley 142**. CAPITULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA. **Artículo 152**. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 153** cita: De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 158**. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.
- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **Decreto 1799 de 2017**. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa

Normatividad Interna:

Acta CICI 007 de 2022" POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

GCO-PR-006: Procedimiento Seguimiento a la Gestión de Buzones.

Resolución No 388 del 29 de diciembre de 2017: Por la cual se expide el Manual del Protocolo de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.

2.OBJETIVO

Evaluar y verificar la gestión que se brinda a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, acorde con las normas legales e institucionales vigentes con el fin de comunicar los resultados al equipo directivo e involucrados para la toma de decisiones y las acciones de mejoramiento que se requieran para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos.

3.ALCANCE

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD recibidas y atendidas por los diferentes procesos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. y a la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2022. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la empresa, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios.
Aplica al proceso comercial, quien lidera en la entidad la gestión de las PQRSD en lo que corresponde a la atención al usuario (todos los canales formales habilitados en la entidad), y a la gestión de los involucrados en la atención al ciudadano.

4.FUENTE DEL DATO

La fuente del dato es la información remitida por los responsables de la gestión adelantada sobre PQRSD informes y sus anexos, incluida la información remitida por los procesos fuente. Información tomada por cada proceso del Sistema de gestión documental

5.DESARROLLO DEL INFORME

- **Fuente de información**: Sistema Gestión documental Orfeo- Chat- Sisloga SAS, Digiturno

Responsables de entregar informes cualitativos y cuantitativos consolidados:

Secretaria General: Peticiones-quejas
Subgerencia de Operaciones y Subgerencia Comercial: Reclamos
Subgerencia Comercial: Sugerencias
Subgerencia Comercial: Denuncias

- **Definiciones:** Según Manual para la gestión PQRSD

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución: **Variables**: Solicitudes de documentos o Información, Solicitudes de información pública, Petición entre autoridades, Consultas y /o peticiones comerciales, Consultas y/o peticiones Administrativas, Copias de Documentos, Acciones constitucionales: tutelas, acciones populares, acciones de grupo, acciones de cumplimiento, demandas.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. **Variables**: funcionario, Contratista.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud. **Variables**: Facturación (comercial), Instalación(acueducto-alcantarillado), Prestación (acueducto-alcantarillado), Recursos (prestación- e instalación del servicio).

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional. **Variables**: Sugerencia, Felicitación, Otros (PQRSD).

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación. Para Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., será toda denuncia realizada por los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado propias de las conductas oponibles al contrato de condiciones uniformes según el Manual de Defraudación de Fluidos aprobado por la empresa en la Resolución interna 367 de 2017., siendo así se convierte en denuncia la puesta en conocimiento de cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores con los cuales se apropie de agua en perjuicio ajeno. **Variables**: Adulterar la conexión, acometida o aparatos de medición, Retiro del aparato de medición con el fin de dejar paso directo o cambio del mismo por otro no autorizado por la Empresa, Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, alterar su normal funcionamiento, ejecución de una acometida clandestina, bypass, suministrar agua a un usuario con diferente uso del servicio, Utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas, entre otros.

SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO

Consolidación y análisis datos Atenciones por canales oficiales.

Al corte 31 de marzo de 2023, se presenta el siguiente reporte con datos suministrados del sistema de gestión documental ORFEO y DIGITURNO.

CANALES OFICIALES

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES USUARIOS ATENDIDOS						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	TOTALES 2023	%	PERIODO
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	3.014	2.443	2.845	8.302	78,51%	78,55%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	443	297	407	1.147	10,85%	11,24%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	485	271	370	1.126	10,65%	10,22%
TOTAL ATENDIDOS	3.942	3.011	3.622	10.575	100%	100%

Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion Formato y DIGITURNO

Desde el 01 enero al 31 de marzo del 2023 se han presentado **10.575** atenciones siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 78.51% con **8.302** atendidos, le continua el canal VIRTUAL con el 10.85% con **1.147** atendidos y canal TELEFONICO con el 10.65% con **1.126** atendidos.

En el periodo de marzo 2023 se atendieron se han presentado **3.622** atenciones siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 78.55% con **2.845** atendidos, le continua el canal VIRTUAL con el 11.24% con **407** atendidos y canal TELEFONICO con el 10.22% con **370** atendidos.

CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES USUARIOS ATENDIDOS					
Tipo	Itrim	TOTALES 2023	Itrim 2022	INCREMENTO	VARIACION % 2022 2023
PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia)	8.302	8.302	1.052	7.250	689,16%
VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat)	1.147	1.147	1.577	- 430	-27,27%
TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center)	1.126	1.126	1.123	3	0,27%
TOTAL ATENDIDOS	10.575	10.575	3.752	6.823	182%

Cuadro 02 Fuente: informe PQRSD 2022 y 2023

El canal mas utilizado por los usuarios en es el canal presencial con una variacion del 689,16% demas representados 7.250 usuarios debido al registro que se viene realizando con el digiturno ya que en el primer trimestre del 2022 no se contaba, ha aumentado el uso del canal telefonico en un 0.27% con 3 llamadas. ha disminuido el uso del canal virtual en un -27.27% con -432 atenciones.

Consolidación mecanismos oficiales y mecanismos.

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2023						
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	TOTALES 2023	%	PERIODO
Ventanilla de atención	367	515	716	1.598	15,11%	9,31%
Ventanilla de radicación	203	181	186	570	5,39%	5,15%
Formato electrónico	12	11	22	45	0,43%	0,30%
Correo Electrónico	23	14	14	51	0,48%	0,58%
Buzón de sugerencias	3	1	3	7	0,07%	0,08%
Telefónico	189	134	179	502	4,75%	4,79%
Chat	-	-		-	0,00%	0,00%
Digiturno	2.441	1.746	1.940	6.127	57,94%	61,92%
Call center (no requiere radicado)	296	137	191	624	5,90%	7,51%
Chat (no requiere radicado)	408	272	371	1.051	9,94%	10,35%
TOTAL	3.942	3.011	3.622	10.575	100%	100%

Cuadro 03 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

Desde el 01 de enero al 31 de marzo del 2023 a traves de los mecanismos de atención se registra que el **57.94%** corresponden al digiturno con **6.127** turnos, el **15.11%** corresponde a **1.598** radicados a traves de la ventanilla de atención, el **9.94%** corresponden a **1.051** chats que no requieren radicación, continua call center que no requieren radicación con el **5.90%** corresponde a **624** llamadas, ventanilla de radicación con el **5.39%** correponden a **570** radicados, continua Telefono con el **4.75%** corresponden a **502** llamadas radicadas, el restante **0.97%** estan las atenciones radicadas de formato electronico con **45** correo electronico con **51** y buzon de sugerencia **7.**

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

TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2023			TOTAL ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCION 2022		DIFERENCIAS	
Tipo	I Trim 2023	TOTALES 2023	I Trim 2022	TOTALES 2022	incremento	variacion %
Ventanilla de atención	1.598	1.598	541	541	1.057	195%
Ventanilla de radicación	570	570	507	507	63	12%
Formato electrónico	45	45	57	57	- 12	-21%
Correo Electrónico	51	51	13	13	38	292%
Buzón de sugerencias	7	7	4	4	3	75%
Telefónico	502	502	299	299	203	68%
Chat	-	-	24	24	- 24	-100%
Digiturno	6.127	6.127	-	-	6.127	#¡DIV/0!
Call center (no requiere radicado)	624	624	824	824	- 200	-24%
Chat (no requiere radicado)	1.051	1.051	1.483	1.483	- 432	-29%
TOTAL	10.575	10.575	3.752	3.752	6.823	182%

Cuadro 04 Fuente: informe PQRSD 2022 y 2023

En el cuadro 04 se refleja el comparativo de las atenciones del primer trimestre de la vigencia 2022 y la vigencia 2023 donde se evidencia un incremento de 6.823 usuarios atendidos con una variacion del 182%, esto es efecto de que en el primer trimestre de la vigencia 2022 no se contaba con el digiturno.

Las variaciones significativas estan dadas en las PQRSD radicadas canal ventanilla de atención con el 195% superior en 1.067 atenciones radicadas demas en la vigencia 2023, correo electronico con el 292% superior en 38 atenciones radicads de mas, buzon de sugerencias con el 75% superior en 3 atenciones demas y telefonico con el 60% superior en 179 atenciones demas.

PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2023					
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado	%Total participación	periodo
Peticiones	125	165	216	506	18,28%	19,37%
Quejas	-	2	5	7	0,25%	0,45%
Reclamos	670	686	893	2.249	81,25%	80,09%
Sugerencias	-	-	-	-	0,00%	0,00%
Denuncias	2	3	1	6	0,22%	0,09%
Otros y solicitud de informacion	-	-	-	-	0,00%	0,00%
TOTAL PQRSD	797	856	1.115	2.768	100%	100%

Cuadro 05. Datos sistema de gestión documental ORFEO y formatos

Desde el 01 de enero al 31 de marzo 2023 la modalidad con mayor volumen son las **RECLAMACIONES** las cuales tienen un acumulado de **2.249** con el **81.25%** del total y continua las peticiones con **506** con el **18.28%.**

En el mes de marzo del 2023 la modalidad con mayor volumen son las reclamaciones con el **80.09%** un total de **2.249** PQRSD radicados y peticiones con el **19.37%** un total de **506** radicados.

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD	TOTALES 2023	TOTALES 2022	DIFERENCIAS	
Tipo	ITrim	Itrim 2022	Variacion	%
Peticiones	506	220	286	130,0%
Quejas	7	12	- 5	-41,7%
Reclamos	2.249	1.051	1.198	114,0%
Sugerencias	-	-	-	#¡DIV/0!
Denuncias	6	5	1	20,0%
Otros y solicitud de informacion	-	157	- 157	-100,0%
TOTAL PQRSD	2.768	1.445	1.323	91,6%

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

En el cuadro 06 se refleja el comparativo de las PQRSD por modalidad de la vigencia 2022 y la vigencia 2023 donde se evidencia un incremento de 1.323 PQRSD radicados con una variacion del 91.6%.

La modalidad que mas variacion a tenido son las **reclamaciones** con un incremento del 114.0% demas con **1.198** radicados, continua **peticiones** con un incemento del 130.0% demas con **286** radicados, las **QUEJAS** disimuyeron con un -41.7% de menos con **-5** radicados.

PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD

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

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS MARZO 2023								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	14	-	-	-	-	-	-	14
COMERCIAL	153	5	741	-	1	-	-	900
ACUEDUCTO	33	-	111	-	-	-	-	144
PLANIFICACION		-	-	-	-	-	-	-
SANEAMIENTO	15	-	41	-	-	-	-	56
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	-	-	-	1
Total general	216	5	893	-	1	-	-	1.115

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

En el mes de marzo el área con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el 80.72%, continuo acueducto con el 12.91% y saneamiento con el 5.02%, estas áreas son la de mayor incidencia en las reclamaciones y peticiones.

TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS 1ER TRIMESTRE 2023								
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	SOLIC INFOR	OTROS	TOTALES
ADMINISTRATIVA	21	-	-	-	-	-	-	21
COMERCIAL	349	5	1.882	-	4	-	-	2.240
ACUEDUCTO	89	-	279	-	2	-	-	370
PLANIFICACION	5	-	-	-	-	-	-	5
SANEAMIENTO	38	-	88	-	-	-	-	126
SECRETARIA GENERAL	4	2	-	-	-	-	-	6
Total general	506	7	2.249	-	6	-	-	2.768

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

En el periodo del 01 de enero al 31 de marzo el área con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el **80.92%**, continuo acueducto con el **13.37%** y saneamiento con el **4.55%**, estas áreas son la de mayor incidencia en las reclamaciones y peticiones.

MECANISMO VIRTUAL CHAT EN LINEA

TRIMESTRE	ATENDIDOS	PERDIDOS	FUERA DE LINEA	TOTAL DE INGRESOS	ATENDIDOS SATISFACCION NEGATIVA	ATENDIDOS SATISFACCION NEUTRAL	ATENDIDOS SATISFACCION POSITIVA	PROMEDIO DURACION ATENCION (H:M:S)	TIEMPO TOTAL DE ATENCION (H:M:S)
I TRIM	408	38	156	602	1	395	12	0:10:32	74:00:18
	272	19	81	372	0	266	6	0:10:38	48:43:36
	371	26	125	522	2	363	6	0:12:10	77:09:08
	1.051	83	362	1.496	3	1.024	24	0:11:07	199:53:02
TOTAL 2023	1.051	83	362	1.496	3	1.024	24	0:03:42	199:53:02
% total	70,25%	5,55%	24,20%	100,00%					
TOTAL 2022	1.289	116	387	1.792					
% total	71,93%	6,47%	21,60%	100,00%					
INCREMENTO	- 238	- 33	- 25	- 296					
INCREMENTO %	-1,68%	-0,93%	2,60%	-16,52%					

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat.

En el presente periodo de marzo hubo **522** ingresos al chat en linea de los cuales **371 (70.25%) fueron atendidos**, chat fuera de la línea **125 (24.20%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones y chats perdidos **26 (6.47%)**; en la satisfacción de usuarios predomina la **satisfacción neutral**, el promedio de **duración** de atención por usuario es de **12:10 minutos**, promedio de atención día es de **6 horas**.

Comparando la vigencia 2023 frenta a la vigencia 2022, se desmejoro en **-1.68%** los chat atendidos un total de **-238**, se han disminuido los chat perdidos y no atendidos en un **-3.537%** con un total de **-61**.

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

Conclusión:
Actualmente el chat es el medio favorito de comunicación de toda la humanidad, sea que se trate de cualquier chat, la popularidad de los mensajes de texto sigue en aumento.
Los usuarios valoran la rapidez de la atención por chat y la oportunidad de poder hacer otras cosas al mismo tiempo, lo que no se logra con la atención telefónica, lo que hace que el chat sea más usado en los primeros contactos y el teléfono en las atenciones especializadas.
Recomendación:
Continuar con el personal en atención al chat y contar con soluciones tecnológicas que agreguen valor a la empresa, crear chatbots para conversaciones en tiempo real hará que la atención al usuario virtual funcione aún mejor.

Conclusión:
Los usuarios valoran no sólo la velocidad de atención, sino la posibilidad de saber que son atendidos por un humano, por ello resulta tan valiosa la confirmación de lectura del mensaje por parte del trabajador.
Recomendación:
Tener empatía y voluntad para ayudar al usuario a resolver su problema, la proactividad es fundamental en la atención al usuario y debe practicarse en cualquier momento.

Conclusión:

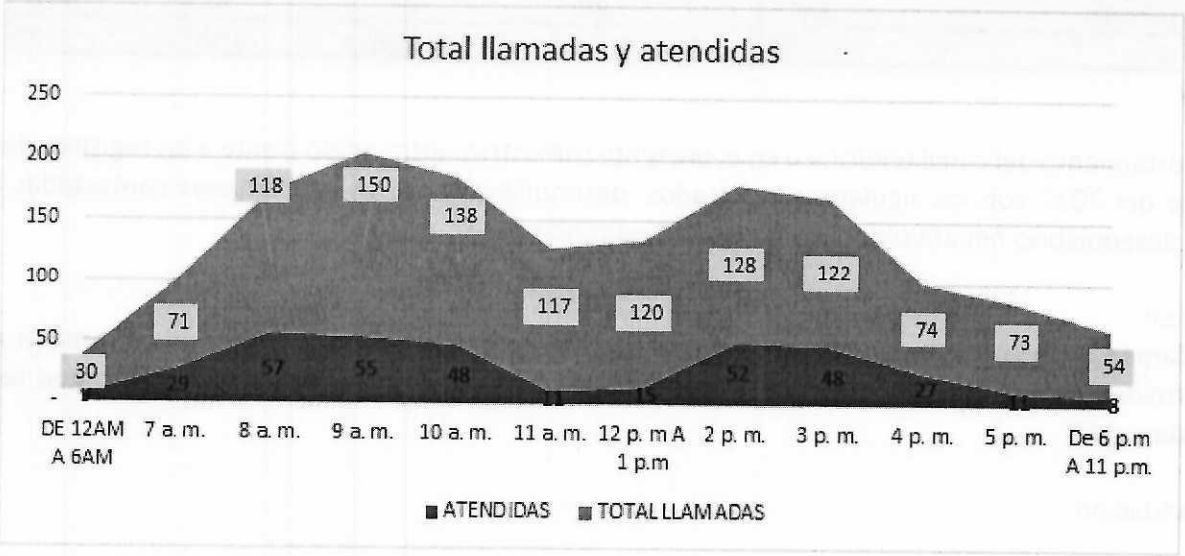
No se lleva un control de la información detallada que se atiende a través del chat, el cual no permite conocer a exactitud cuales son las diferentes causas por las cuales los usuarios utilizan este medio.
Recomendación:
Ingresar en el chat pestañas tales como tramites, reclamos e información que permita al usuario y al trabajador indicar cual fue la causa por la cual se atendió a través del chat. Ejemplo Tramites con pestaña desplegada con los diferentes tramites que existen en la actualidad, Reclamos con pestaña desplegable con las diferentes causales que se tienen en la actualidad.

MECANISMO TELEFONICO

CALL CENTER MARZO 2023					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	165	-	20	11	196
MICROMEDICION					-
ATENCION USUARIO	205	793	1	-	999
TOTALES	370	793	21	11	1.195
%	30,96%	66,36%	1,76%	0,92%	100%

Cuadro 10. Fuente: Reporte SISLOGA

En el presente periodo de marzo hubo **1.195** ingresos las lineas telefonicas de los cuales **370 (30.96%) fueron atendidos,** llamadas no atendidas **793 (66.36%)** el cual se debe al no contar con otro trabajador para atender las llamadas telefonicas linea de atención al usuario en los horarios donde se generan los picos altos (grafica 01); llamadas fallidas **21** (**1.76%**) y llamadas ocupadas **11** (**0.92%**).



Grafca 01

En el presente mes de marzo continua la alta diferencia entre las llamadas atendidas en horario laboral y el total de llamadas generadas en horario laboral, donde solo el **34,11%** (338) de las llamadas en horario laboral son atendidas y el **65,89%** (653) en el horario laboral no son atendidas.

RECEPTOR LLAMADA	# LLAMADAS	DURACIÓN (SEGUNDOS)	PROMEDIO EN MINUTOS
ATENCICION AL USUARIO	205	43.610	3,5
ATENCION A DAÑOS	165	28.025	2,8
Total general	**370**	**71.635**	**3,2**

Cuadro 11.

En el presente periodo de marzo hubo **370** llamadas atendidas con un promedio de duracion de **3.2** minutos por llamada, para poder atender las **653** no contestadas en horario laboral se requiere dos trabajador adicionales dedicados al 100% a la atención telefonica.

CALL CENTER 1ER TRIMESTRE 2023					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	473	-	50	18	541
MICROMEDICION	-	-	-	-	-
ATENCION USUARIO	653	2.435	44	59	3.191
TOTALES	1.126	2.435	94	77	3.732
%	30,17%	65,25%	2,52%	2,06%	100%

CALL CENTER 1ER TRIMESTRE 2022					
LINEA	CONTESTADA	NO CONTESTADA	FALLIDA	OCUPADA	TOTALES
DAÑOS	574	479	32	27	1.112
MICROMEDICION	-	199	-	-	199
ATENCION USUARIO	549	1.242	864	55	2.710
TOTALES	1.123	1.920	896	82	4.021
%	27,93%	47,75%	22,28%	2,04%	100%

Cuadro 12.

El comportamiento del canal telefonico en el presente trimestre a disminuido frente a los registros del primer trimestre del 2022 con los siguientes resultados: desequilibrio positivo en llamadas contestadas de 2.24 puntos, desequilibrio negativo de 17.5 de las llamadas no contestadas.

Conclusión:
De las llamadas no contestadas en promedio el 70.07% se sitúan en horario laboral generando con ello inconformidad de los usuarios por no ser atendidas las llamadas y no obtener la solución que requieren inmediatamente.

Recomendación:

Continuar con el servicio de atención, concentración y dedicación al canal telefónico-línea atención al usuario, con el fin de brindar respuesta permanente en la línea telefónica, orientar al usuario dando solución inmediata o direccionando al proceso que corresponda si no es posible tramitar al instante por lo agudo del asunto. Teniendo en cuenta la realidad de la empresa, a futuro contemplar la posibilidad de fortalecer este canal.

Conclusión:

No se cuenta con un control detallado de las causales diferentes a las PQRSD que se atienden en las llamadas tales como: tramites, abonos e información general.

Recomendación:

Llevar un control digital diario por parte del trabajador de las causales de atención telefónica tales como abonos, tramites, quejas, reclamos, peticiones, subgerencias e información general, así como a que proceso hace parte la solicitud realizada, con el objetivo de determinar cuál es el uso habitual de los usuarios al realizar las llamadas telefónicas y de esta forma tomar acciones que permitan corregir falencias que puedan estar presentándose en la prestación del servicio, facturación o atención al usuario por parte de los trabajadores de la empresa.

Conclusión:

No se cuenta con una calificación en la atención del servicio en las líneas telefónicas.

Recomendación:

Configurar en las diferentes líneas de atención, la calificación en la atención en los grados de 1 a 5, siendo uno muy mala y 5 muy buena y si se recibe calificación 1 o 2 dejar la opción: 1. No me sirvió la orientación recibida, 2. No hubo buen servicio por parte de la persona que recibió la llamada y 3. Atendieron mi solicitud, pero no me gusto la respuesta. De esta forma se podrá tener en cuenta el tipo de servicio que se está brindando mediante las diversas líneas de atención y así implementar capacitaciones de acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario.

CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	797	856	1.115	2.768
No. Total PQRSD respuesta positiva	589	615	798	2.002
No. total PQRSD respuesta negativa	96	170	273	539
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	125	165	216	506
No.total de solicitudes de información	8	9	20	37
No Total de solicitudes de información positiva	6	6	15	27
No. Total de solicitudes de información negativa	-	-	2	2
No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada	-	-	-	-
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	-	-	-	-

Cuadro 13. Datos sistema de gestión documental.

Desde el 01 al 31 de marzo del presente año se han radicado 2.768 PQRSD, de los cuales 2.002 PQRSD cuentan con respuesta positiva y 539 PQRSD con respuesta negativa.

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de marzo conforme a los datos obtenidos en los formatos GCO-FR-027 y 028 es de 6.98 días cumpliendo con los términos de ley y a los establecidos dentro del manual PQRSD adoptado por la empresa respecto a la oportunidad.

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	dependencia
2023-130-002310-2	1/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002313-2	1/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002479-2	2/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002483-2	3/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002684-2	7/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002733-2	9/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002739-2	9/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002925-2	14/03/2023		COMERCIAL
2023-130-002958-2	14/03/2023		COMERCIAL

Imagen 02

Las anteriores 9 PQRSD el reporte los genera sin respuesta estando por fuera de los términos establecidos en el manual de PQRSD, 7 de estos PQRSD se les efectuó respuesta de forma oportuna el sistema ORFEO genera un radicado errado de 19 dígitos terminado con el numero 1, esta situación fue reportada al ingeniero de sistema encargado de ORFEO para que esta situación no continue presentándose. Se anexa pantallazo de la situación que genera el sistema ORFEO.

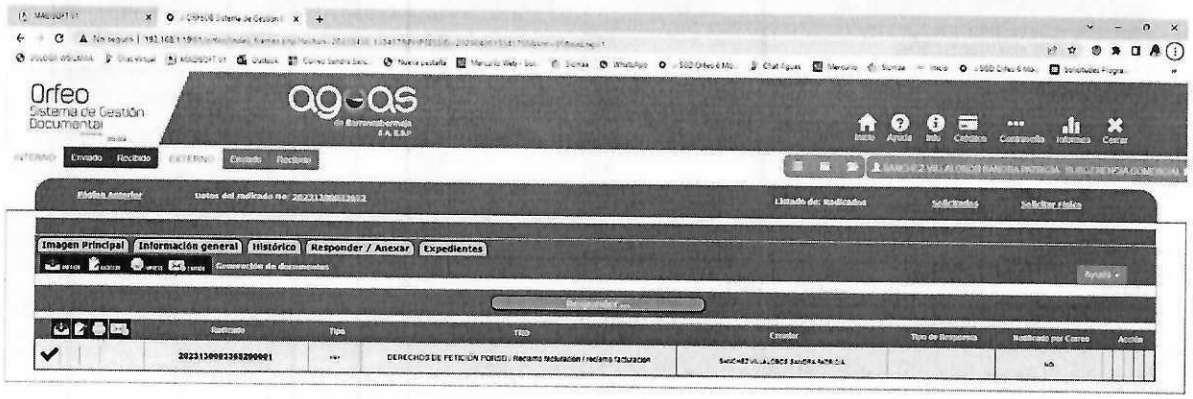


Imagen 03

Los siguientes 9 PQRSD administrativas cuenta con respuesta y están por fuera de los términos establecidos en el Manual de PQRSD: 2023-140-001869-2, 2023 – 130 -002381 – 2, 2023-140-002523-2, 2023-140-002589-2, 2023-130-002814-2, 2023-130-002827-2, 2023-130-002930-2, 2023-130-003016-2, 2023-130-003019-2; se le informó a cada uno de los funcionarios y trabajadores con el objetivo de analizar y corregir la no conformidad.

Los siguientes 35 PQRSD no cuentan con radicado de respuesta se encuentran dentro de los términos establecidos en el Manual de PQRSD: 2023-140-003128-2, 2023-120-003121-2, 2023-130-003207-2, 2023-120-003208-2, 2023-130-003507-2, 2023-130-003512-2, 2023-130-003532-2, 2023-130-003569-2, 2023-130-003574-2, 2023-130-003610-2, 2023-140-003622-2. 2023-130-003143-2, 2023-130-003165-2, 2023-130-003365-2, 2023-130-003412-2, 2023-130-003413-2, 2023-130-003417-2, 2023-130-003419-2, 2023-130-003422-2, 2023-130-003425-2, 2023-130-003429-2, 2023-130-003447-2, 2023-130-003464-2, 2023-130-003493-2, 2023-130-003540-2, 2023-130-003553-2, 2023-130-003554-2, 2023-130-003577-2, 2023-130-003580-2, 2023-130-003590-2, 2023-130-003594-2, 2023-130-003627-2, 2023-130-003633-2, 2023-130-003638-2, 2023-130-003660-2.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD

PETICIONES

Peticiones recibidas por canal de atención:

CONTROL DE PQRSD 2023 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ventanilla de atención	40	87	96	223
Ventanilla de Radicación	70	64	114	248
Formato electrónico Página web	0	1	6	7
Correo	15	10	-	25
Buzón de Sugerencias	0	-	-	-
Telefónica	0	3	-	3
chat	-	-	-	-
TOTAL	125	165	216	506

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

Desde el 01 enero al 31 de marzo se han radicado 506 peticiones, donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 49.01%, continua el canal ventanilla de atención con el 44.07%, correo con el 4.94%, formato web con el 1.38% y telefónico con el 0.59%.

PETICIONES 2023 FORMATO FR-GC027 Y 028			PQRSD 2022		Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	TOTAL	1ER TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	223	223	151	450	72	130%
Ventanilla de Radicación	248	248	68	935	180	
Formato electrónico Página web	7	7	-	11	7	
Correo	25	25	-	120	25	
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-	-	
Telefónica	3	3	1	1	2	
chat	-	-	-	-	-	
TOTAL	506	506	220	1.517	286	

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

El comportamiento de las peticiones en el presente trimestre aumento frente a los registros del primer trimestre del 2022 en un **130%** con **2856** PQRSD demas.

Peticiones proceso recuperación de consumos: Durante el mes de marzo de 2023, en el Subproceso de Recuperación de Consumos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, fueron recibidas 33 peticiones, en su mayoría cuentas nuevas, los cuales fueron tramitadas por los diferentes canales oficiales de comunicación

CAUSAL	Cantidad	%
Comercial/Otros	33	100%
Total	**33**	**100%**

Cuadro 16. Datos sistema Subproceso de recuperación de consumos.

Cuentas Nuevas: Existe 33 peticiones que corresponden al 100% del total de PQRSD / Petición, donde solicitan la conexión o independización del servicio, de las treinta y tres (33) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2023, se han dado respuesta en el mismo mes a treinta (30) de ellas con un tiempo promedio de respuesta de siete (7) días.

Recomendaciones Unidad de recuperación de consumos:

• Sensibilizar tanto a los usuarios como al personal que recepciona las solicitudes de conexión e independización del servicio, referente a la normatividad y requisitos exigidos para dar el trámite respectivo, en el marco del Decreto 302 de 2000, Decreto 229 de 2002 y Contrato de Condiciones Uniformes.
• Realizar reinducción al personal que radica documentación acerca del trámite de conexión e independización del servicio, de tal manera que puedan entregar una mejor orientación al usuario y puedan realizar una revisión más exhaustiva de los documentos recibidos.
•Orientar a los usuarios y al personal de cuentas nuevas, acerca de los trámites previos que debe surtir una edificación o construcción mayor o igual a 5 pisos para la creación de matrículas. Primero requiere una solicitud de disponibilidad de servicio para la edificación y posteriormente una revisión de diseños antes de realizar el trámite de las matrículas.
• Publicar en página web los trámites para conexión e independización del servicio, al igual que en la sala de espera para que los usuarios realicen las acciones pertinentes.
• Realizar una pieza informativa con información acerca del programa de micromedición y las conexiones e independizaciones del servicio, para difundirla en todos los canales empresariales.
• Estar informados sobre áreas de difícil gestión que la Secretaría de Planeación Distrital determine como áreas susceptibles de legalización urbanística para proceder a desarrollar las acciones técnicas con el fin de construir las redes de acueducto que garantice la prestación efectiva del servicio y la inclusión de aquellos usuarios que en este momento se encuentran en asentamientos humanos informales.
• Sensibilización al usuario respecto al delito de defraudación de fluidos, cuando los usuarios realizan conexiones del servicio, sin previa autorización de la empresa prestadora.

Peticiones Administrativas: De las peticiones reportadas, veinticuatro (24) fueron recepcionadas por ventanilla de radicación, seis (06) por correo electrónico.
Se evidencia en este mes que, del total de canales, la ventanilla de radicación fue la que concentró la mayor parte de radicación de peticiones.

De las treinta (30) peticiones recibidas en el mes, se resolvieron de forma positiva veinte (20), de forma negativa siete (07), quedaron abiertas tres (03).
Se evidencia que las 30 peticiones administrativas corresponden a solicitudes de información, identificándose como causa común, de acuerdo con las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa.

Recomendaciones y oportunidades de mejora, así:

- Se siguen evidenciado respuestas extemporáneas respecto de los términos establecidos en el manual de PQRSD, pero dentro del término de ley.
- Se evidencia que el Subproceso saneamiento básico reporta como peticiones administrativas de tipo comercial por el servicio de saneamiento básico que presta, de acuerdo con lo dispuesto en el manual de PQRSD.

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

Peticiones comerciales: A través del sistema de gestión documental Orfeo canal escrito, ventanilla de atención y canal virtual dentro del periodo informado, un total de ciento veinte cinco (125) peticiones entre verbales y escritas, de las cuales ochenta y siete (87) fueron verbales y treinta y ocho (38) escritas, las cuales fueron resueltas dentro del término y las que están abiertas se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Las actividades de cambios de nombre, cambio de uso, nomenclatura y acuerdos de pago son actividades producto de las gestiones que viene realizando el área para adquirir un catastro de usuarios más completo y actualizado, razón por la cual, no existen recomendaciones de mejora, solo la invitación a que se continue con esta actividad de forma constante.

En este periodo no se observa aumento en radicación de las peticiones.

Frente a los términos se observa cumplimiento de estos con un promedio de 1 en días de respuesta, encontrándose así términos cumplidos.

Existen 14 peticiones abiertas, se encuentran dentro de los términos de respuesta.

Recomendación informe comercial:
Invitar al personal de atención de la ventanilla que continue con la debida radicación en ORFEO de las peticiones atendidas en el mes.

QUEJAS

CONTROL DE PQRSD 2023 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ventanilla de atención	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	-	2	2	4
Formato electrónico Página web	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	-	-	3	3
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	-	2	5	7

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

Desde el 01 enero al 31 de marzo se han radicado 7 quejas, donde el canal con mayor radicación es ventanilla de radicación con el 57.14%, continua el canal buzón de sugerencias con el 42.86%.

El periodo reportado de marzo se recibió cuatro (4) quejas radicadas una en la ventanilla de radicación de la subgerencia comercial y otra a través del buzón de sugerencias, el usuario manifestaba su inconformidad con las actividades realizadas por el contratista en el proceso de entrega de facturas, en tanto afirma que no le están entregando la factura en su lugar de residencia y toma de lectura.
Se incluye la queja reportada como abierta del mes pasado, para este periodo se cerró.
Total 5 quejas tramitadas en el mes de marzo.

Se requirió al contratista para que este informe las situaciones que rodean la queja del usuario y se emprendan acciones de mejora, el contratista informa haber realizado verificación y acercamiento con el usuario para corregir la situación.

RECLAMACIONES

CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028				
MECANISMOS ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ventanilla de atención	327	427	620	1.374
Ventanilla de Radicación	133	115	70	318
Formato electrónico Página web	12	9	22	43
Correo	7	4	7	18
Buzón de Sugerencias	2	-	-	2
Telefónica	189	131	174	494
chat	-	-	-	-
TOTAL	670	686	893	2.249

Cuadro 18. Datos Sistema de información ORFEO y formatos GC-FR-027 y 028.

Desde el 01 enero al 31 de marzo se radicaron **2.219** reclamaciones siendo el canal más utilizado para la presentación y radicación el canal ventanilla de atención con el 61.09% acumulado, continua el canal telefónico con el 21.97% acumulado, canal ventanilla de radicación con el 14,14% acumulado, canal formato

electrónico con el 1,91% acumulado, correo el 0,80% acumulado el restante corresponde al canal de buzón de sugerencia y chat con el 0,09% acumulado.

CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028			PQRSD 2022		Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	TOTAL	1ER TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	1.374	1.374	147	2.326	1.227	114%
Ventanilla de Radicación	318	318	548	2.144	- 230	
Formato electrónico Página web	43	43	33	178	10	
Correo	18	18	6	143	12	
Buzón de Sugerencias	2	2	-	2	2	
Telefónica	494	494	297	1.352	197	
chat	-	-	20	81	- 20	
TOTAL	2.249	2.249	1.051	6.226	1.198	

Cuadro 18. Datos Sistema de información ORFEO y formatos GC-FR-027 y 028.

El comportamiento de las reclamaciones en el presente trimestre aumento frente a los registros del primer trimestre del 2022 en un **114%** con **1.198** PQRSD demas.

En el periodo reportado de marzo se radicaron **893** reclamaciones

De las **893** reclamaciones del mes de marzo **741** corresponden a reclamos comerciales por facturación.
De las **874** reclamaciones del mes de marzo **111** corresponden a reclamos operativos redes.
De las **874** reclamaciones del mes de marzo **41** corresponden a reclamos operativos saneamiento.

GESTIÓN COMERCIAL RECLAMACION

No. CAUSAL	CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL 2023	%	% PERIOD
101	INFORMIDAD CON EL AFORO	3	6	10	19	1,01%	1,35%
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	392	504	644	1.540	81,87%	86,91%
103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	5	7	0,37%	0,67%
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	4	4	11	0,58%	0,54%
107	COBRO MULTIPLE O REFACTURADO	1	-	-	1	0,05%	0,00%
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	8	4	7	19	1,01%	0,94%
111	COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE PAGOS	5	4	6	15	0,80%	0,81%
117	ESTRATO INCORRECTO	-	1	1	2	0,11%	0,13%
118	CLASE USO INCORRECTO	-	-	1	1	0,05%	0,13%
120	COBROS POR PROMEDIO	76	37	25	138	7,34%	3,37%
122	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN	23	13	10	46	2,45%	1,35%
127	INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA	18	8	9	35	1,86%	1,21%
129	Cobro por recuperacion de consumos		1	-	1	0,05%	0,00%
	OTROS	5	5	-	10	0,53%	0,00%
	SIN CAUSAL	12	5	19	36	1,91%	2,56%
TOTAL		549	593	741	1.881	100%	100%

Cuadro 19. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de enero se han radicado 741 reclamaciones, de las cuales el 86.91% corresponden a inconformidad del consumo, continua cobros por promedio 3.37%, el 2.56% reclamos sin causal, 1.35% suscriptor efectúa el pago y no se refleja en la factura, 1.35% inconformidad con el aforo, 1.21% inconformidad con desviación significativa y el restante 3.25% corresponden a demás causales de reclamación.

CAUSA	TOTAL MODIFICACIONES	CONSUMO INICIAL (METROS)	CONSUMO FINAL (METROS)	METROS AJUSTADO A FAVOR DE LA EMPRESA	METROS AJUSTADO A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL METROS AJUSTADOS
BLOQUEADO	8	45	1770	-1725		-1725
CAMBIO DE MEDIDOR	5	124	55		69	69
CONSTRUCCION	4	64	0		64	64
DESOCUPADA	411	4888	194		4694	4694
DETENIDO HABITADO	5	98	66		32	32
DETENIDO VERIFICAR	9	127	39		88	88
DIRECTA	16	201	210	-9		-9
ENTERRADO	1	0	20	-20		-20
ERROR DE LECTURA	75	1609	911		698	698
LECTURA VERIFICADA	384	13630	7438		6192	6192
LOTE/DEMOLIDO	1	16	1		15	15
MEDIDOR DEFECTUOSO	6	146	94		52	52
MEDIDOR NUEVO	206	3246	2231		1015	1015
OBSTACULO PERMANENTE	54	1017	1116	-99		-99
OBSTACULO TEMPORAL	14	240	125		115	115
POSIBLE FRAUDE	1	12	327	-315		-315
SUSPENDIDA	8	171	0		171	171
VERIFICAR RUTA	2	18	8		10	10
VIDRIO ILEGIBLE	49	861	350	0	511	511
TOTAL	1259	26513	14955	-2168	13726	11558

Cuadro 20. Datos informe Trimestral ajustes de consumo.

De los **1.540** PQRSD inconformidad con el consumo facturado loa ajustes representativos fueron los siguientes: **411** ajustes con novedad predio **DESOCUPADO** que tenían un consumo facturado inicial de 4.888 mt3 vs 194 mt3 facturados, **384** ajustes **LECTURA VERIFICADA** se registran el 99% de los ajustes por fugas perceptibles y no perceptibles, **206** ajustes por **MEDIDOR NUEVO** con 3.246 mts3 facturado inicialmente vs 2.231 mts3 facturados finalmente.

La diferencia entre el reporte PQRSD comerciales trimestral y los ajustes de consumo comerciales trimestral, son 281 PQRSD los cuales son PQRSD no accedidos.

Conclusiones y recomendaciones implementadas desde facturación son las siguientes:
•Continuar con dar aplicabilidad que a partir de la detección de la fuga imperceptible el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido (artículo 146 ley 142/94). Si la empresa ayudó al usuario a ubicar el sitio y la causa de la fuga y el usuario no la remedió dentro de los dos meses que le concedió la empresa, ésta puede, pasados los dos meses, cobrar el consumo medido, pues la empresa cumplió su obligación legal. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante concepto emitido en octubre de 2011) y por lo tanto no dará lugar ajuste alguno.
•Hacer contacto con inmobiliarias para solicitar se informe los predios que se encuentran con la novedad desocupado. (Generar solidaridad con las inmobiliarias).
•Realizar un cruce la información de los ID ajustados por desocupado con la novedad detenido verificar con el objetivo de enviar al contratista de toma de lecturas y realizar cruce de información.

Dentro del mes informado de marzo se tramitaron un total de 741 reclamaciones comerciales por facturación divididos así:

RECLAMOS ATENDIDOS SUBGERENCIA COMERCIAL			
VERBALES	ESCRITOS	CERRADOS	ABIERTOS
620	121	710	31
741		741	

En el periodo de marzo la causal **(102)** inconformidad con el consumo o producción facturada con 644 reclamaciones radicadas fue la más alta, en el cuadro 21 se evidencia los ajustes de consumos más representativos: 164 ajustes por LECTURA VERIFICADA, 129 ajustes por DESOCUPADO, 63 por MEDIDOR NUEVO, 33 por ERROR DE LECTURA, 25 por VIDRIO ILEGEBIBLE.

CAUSA	TOTAL MODIFICACIONES			METROS AJUSTADOS (a favor del usuario o de la empresa)		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
BLOQUEADO	6	1	1	-1725		
CAMBIO DE MEDIDOR	4		1	45		24
CONSTRUCCION	4			64		
DESOCUPADA	159	123	129	1806	1388	1500
DETENIDO HABITADO	4	1		15	17	
DETENIDO VERIFICAR	7	2		43	45	
DIRECTA	1	6	9		10	-19
ENTERRADO			1			-20
ERROR DE LECTURA	23	19	33	301	96	301
LECTURA VERIFICADA	127	93	164	3242	1278	1672
LOTE/DEMOLIDO			1			15
MEDIDOR DEFECTUOSO	4		2	78		-26
MEDIDOR NUEVO	78	65	63	674	-79	420
OBSTACULO PERMANENTE	18	17	19	107	143	-349
OBSTACULO TEMPORAL	3	4	7	12	31	72
POSIBLE FRAUDE		1			-315	
SUSPENDIDA	4	1	3	72	30	69
VERIFICAR RUTA			2			10
VIDRIO ILEGIBLE	8	16	25	74	175	262
TOTAL	450	349	460	4808	2819	3931

Cuadro 21. Datos informe Trimestral ajustes de consumo.

ACCIONES POR APLICAR

- Requerir al personal con PQRS abiertas para las cierren.
- Continuar radicando en debida forma las PQRSD
- Verificar que se radiquen de forma correcta las respuestas
- Requerir al personal de la ventanilla para que radique adecuadamente el tipo de PQRSD.
- Cruzar información de los usuarios con CNL detenido verificar con los usuarios que se han acercado a reclamar por predio desocupado, con el fin de verificar a estos usuarios y no marcar dichos predios con CNL detenido verificar, el listado de ajustes de consumo por predio desocupado se enviará con los libros de lectura al contratista, por parte del profesional líder de facturación y así el contratista en su software generará una alerta al lector de la reclamación realizada por el usuario.
- Insistir a los lectores que cuando el lote es demolido le coloquen esta causal ya que le colocan en diferentes periodos de lecturas a un lote diferentes causales como desocupado, enterrado o lote y esto afecta la calidad de la facturación y cartera cuando realmente es un demolido.
- Retroalimentar las posibles causas de las reclamaciones realizadas por los usuarios y los casos especiales de consumos atípicos facturados por parte del personal de ventanilla de atención.
- Requerir al personal de toma de lectura para que en los eventos en que observan que no existió movimiento del instrumento de medición respecto de la lectura verifiquen de manera inmediata la ocupación real del inmueble cargando evidencias fehacientes de dicha acción pues en la mayoría de los casos se ha demostrado por parte del usuario la desocupación del predio lo que lleva a que se deban realizar ajustes a la facturación.

Conclusión:
La inconformidad por la facturación o metros cúbicos facturados obedece a diferentes causales como cobros promedios, en su mayoría las reclamaciones del mes obedecen a la aplicación de la causa detenido verificar.

Recomendación:
Se recomienda que el personal de toma de lectura en los eventos en que observan que no existió movimiento del instrumento de medición respecto de la lectura, verificar de manera inmediata la ocupación real del inmueble, cargando evidencias fehacientes de dicha acción, como fotografías, preguntar a los vecinos mediante aplicación de ficha de visita, etc.

Enviar información mensual al contratista encargado de la toma de lecturas, de los ajustes de facturación a los predios desocupados o sin movimiento de lectura, con el objetivo de evitar en la toma de lectura el error de aplicar detenido verificar u otro CNL que genere ajuste.

Conclusión:
Al revisar aleatoriamente ID que no tienen causal o motivo en el reporte se puede observar que al revisar el ajuste por ID y consultarlo en el menú procesos/cambios de lectura, se observa que se colocó un motivo o causal, pero confrontado con el menú reporte/cambio de lectura en la columna N-motivo no sale la causal o motivo.

Recomendación:
Informar al profesional III de sistema Adscrito a la subgerencia administrativa para que se tomen las medidas necesarias el software comercial con el objetivo que el informe reporte/cambio de lectura, se genere a plenitud de información el campo N-motivo.

GESTIÓN ACUEDUCTO RECLAMACIONES

Durante el mes de MARZO de 2023, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **111** reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.

Teniendo en cuenta lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios RESOLUCIÓN N SSPD- por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios RESOLUCIÓN N° SSPD – 20188000076635 del 22/06/2018 "por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151200045475 del 18 de diciembre de 2015"; a continuación, se presenta un anexo en el cual se extrae la información aplicada al servicio de acueducto:

No. CAUSAL	CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL 2023	%	periodo
303	Interrupcion en la prestacion del servicio	12	0	7	19	6,81%	6,31%
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	3	3	2	8	2,87%	1,80%
306	No atencion a las condiciones de riesgo	-	-	-	-	0,00%	0,00%
314	Afectación ambiental	-	-	1	1	0,36%	0,90%
316	Estado de la infraestructura	72	73	101	246	88,17%	90,99%
401	Fallas en la conexión del servicio	-	-	-	-	0,00%	0,00%
-	Ampliación de la cobertura en la prestación del servicio	-	-	-	-	0,00%	0,00%
	OTROS	5	-	-	5	1,79%	0,00%
	SIN CAUSAL		-	-	-	0,00%	0,00%
TOTAL		92	76	111	279	100%	100%

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

En el periodo de marzo la causal con mayor reclamación en acueducto es estado de la infraestructura con el **90.99%**, continua interrupción en la prestación del servicio **6.31%,** variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **1.80%**.

Durante el mes de MARZO de 2023, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a 111 reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación, se obtuvo lo siguiente:

Canales de atención	Cantidad	%
Ventanilla de radicación	1	0,9
Línea de Daños	110	99,1
Total	**111**	**100**

Imagen 04. Informe PQRSD reclamos acueducto

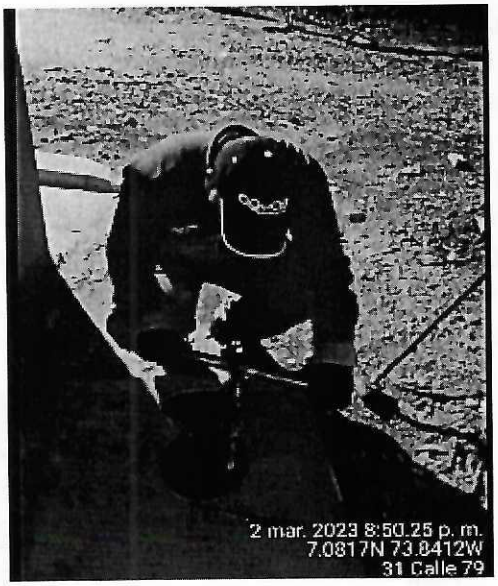
De las 11reclamaciones recibidas, 1 se realizaron a través de ventanilla de radicación, representando un 0.9% del total de estas. Por otra parte, 110 fueron recibidas a través de la línea de atención de daños, representando el 99.1% del total, siendo este el medio más utilizado por los usuarios.

En este período, como se puede observar en la anterior tabla, el causal, 304. Variación en las características del suministro o prestación de este representó el 1.8% del total, fue generado principalmente, por mantenimientos correctivos y preventivos en las redes de distribución (purgas), por hurto de medidores, por falta de mantenimiento de las acometidas domiciliarias. El causal 316. Estado de la infraestructura representa el 90.9% de los reclamos generados, siendo este el de mayor significancia, lo cual obedece a fugas generadas principalmente por el incremento en hurto de los equipos de medida, tránsito de transporte pesado, daños ocasionados por terceros y afectaciones del circuito hidráulico de distribución.

Como se puede observar, la causal "316.Estado de la infraestructura" representa el 91.0% de los reclamos generados por los usuarios, siendo este el más significativo, esto se debe a diversos factores como: 1. Incremento en hurto de equipos de medición, 2. Daño intervenciones generada por terceros, 3. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías, 4. Fluctuación de presiones.

Accion De Mejora Implementada Recomedadas Por Operaciones

• Acción de mejora implementada para disminuir los reclamos tipificados con causal (304) Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio, y (316) Estado de la infraestructura. Durante el mes de marzo se realizaron las siguientes actividades: mantenimientos preventivos y correctivos en las redes de distribución; esto con el propósito de mantener estables los niveles de presión y calidad de agua:



Rehabilitación de redes y mantenimiento correctivo

Imagen 05. Informe PQRSD reclamos acueducto

Recomendación operaciones:

• Solicitar al personal encargado de la recepción y tratamiento de las PQRSD que, al momento de recepción y radicación de alguna petición, le indiquen al peticionario sobre el contenido de información mínimo de las peticiones, tales como: nombre completo, correo electrónico, número de contacto...etc. Con la finalidad de otorgar respuestas de una manera más oportuna.

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

OBSERVACIONES:

Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 06 días y en el caso de las reclamaciones realizadas por la línea de daños, un rango de tiempo aproximado de 04 horas, dando cumplimiento al tiempo establecido por la autoridad competente. Estos tiempos de respuesta están relacionados en gran medida por la disponibilidad del personal idóneo y transporte para realizar las visitas técnicas; igualmente, es preciso mencionar que los tiempos establecidos están ligados a la proyección de la respuesta escrita, en la mayoría de los casos se atienden el requerimiento en periodo de tiempo de 1 a 9 días y posteriormente se elabora el oficio.

GESTIÓN ALCANTARILLADO RECLAMACION

A través de la información suministrada en el diligenciamiento de los formatos GCO-FR-027 y GCO-FR-028, durante el mes de marzo 2023 el Subproceso de saneamiento básico dio trámite a **41** reclamos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales oficiales de comunicación, estás fueron impuestas por medio escrito y verbal. Atendiendo el compromiso del Subproceso de Distribución de hacerles control y seguimiento a los reclamos impuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.

No. CAUSAL	CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL 2023	%	PERIODO
304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	23	15	34	72	82,76%	82,93%
314	Afectación ambiental	-	2	7	9	10,34%	17,07%
316	Estado de la infraestructura	6		-	6	6,90%	0,00%
TOTAL		29	17	41	87	100,00%	100,00%

Cuadro 20. Fuente: Sistema de información GC-FR-027 y 028.

Durante el mes de marzo de 2023, se dio recepción y trámite a 41 reclamos PQRSD, por medio verbal, escrito, página web, y buzón de sugerencias; de las cuales 12 se realizaron a través del formato ventanilla de radicación representando 29,27%; otras 05 se realizaron a través de correo electrónico representando un 12,20% , y 24 por línea de daños correspondiente al 58,54% y finalmente 0 recibida a través del buzón de sugerencia representando el 0.0%..

La causal (304) que corresponde a "Variación en las características del suministro o prestación de este" representa 82.93% de los reclamos generados con 34 peticiones, esta causal en el proceso de saneamiento básico corresponde a solicitudes de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario debido a disposición de residuos sólidos, grasas y aceites que generan obstrucciones en el sistema.

La causal (316) "Estado de la infraestructura" representa 17.07% de los reclamos generados por los usuarios con 7 peticiones, esto se debe a diversos factores como: 1. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías, manjoles, sumideros 2. intervenciones sobre las mismas 3. Causas externas.

La Causal (314) "afectación ambiental" representa el 0% Hace referencia a todos aquellos reclamos en los que los usuarios manifiestan estar siendo posiblemente afectados en relación con daños ambientales.

Conclusiones saneamiento.

• Dando cumplimiento a las nuevas directrices comunicadas por el nuevo manual de atención y respuesta de peticiones el equipo de la unidad de saneamiento ha programado con antelación la utilización de los transportes para las visitas y atención de las peticiones, esto se ha visto reflejado en la disminución del tiempo promedio de atención el cual se redujo de 12 días a 8

OBSERVACIONES
Durante el mes de marzo de 2022 el tiempo promedio de respuesta para peticiones fue de 12 días hábiles lo que evidencia el cumplimiento de la normatividad y las disposiciones internas de la empresa.

REPORTE SUI POR CAUSAL

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

SUI PQR POR CAUSAL 2023				
CAUSALES	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**TOTAL**
Inconformidad con el aforo (101)	1	0	1	**2**
Inconformidad con consumo o producción facturado (102)	341	469	554	**1.364**
Cobros inoportunos (103)	0	1	0	**1**
Cobro por servicios no prestados (105)	1	3	10	**14**
Datos generales incorrectos (106)	1	0	0	**1**
Cobro múltiple y/o acumulado (107)	1	0	0	**1**
Entrega inoportuna o no entrega de la factura (108)	4	4	7	**15**
Cobros por reconexión, reinstalación (109)	0	0	0	**0**
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor (110)	0	0	0	**0**
Cobro de cargos relacionados con servicio público (111)	5	4	7	**16**
Cobro de otros bienes en factura no autorizados por usuario (113)	0	0	0	**0**
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio (115)	0	0	0	**0**
Estrato incorrecto (117)	0	1	1	**2**
Clase de Uso Incorrecto (118)	0	0	0	**0**
Cobros por Promedio (120)	74	37	31	**142**
Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122)	14	13	11	**38**
Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123)	0	0	0	**0**
Inconformidad por desviación significativa (127)	26	8	68	**102**
Inconformidad por la normalización del servicio (131)	0	0	0	**0**
Negación de la solicitud de suspensión (301)	0	0	0	**0**
Interrupciones en prestación del servicio (303)	6	0	7	**13**
Variaciones en características del suministro (304)	23	18	37	**78**
No atención de condiciones de seguridad o riesgo (306)	1	0	0	**1**
Afectación Ambiental (314)	0	0	1	**1**
Estado de la infraestructura (316)	92	71	107	**270**
TOTALES	**590**	**629**	**842**	**2.061**

Cuadro 21. Datos Sistema Comercial Neptuno.

SUGERENCIAS

En el periodo de marzo no se han radicado sugerencias.

CONTROL DE PQRSD 2023 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ventanilla de atención	-	-	-	-
Ventanilla de Radicación	-	-	-	-
Formato electrónico Página web	-	-	-	-
Correo	-	-	-	-
Buzón de Sugerencias	-	-	-	-
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-

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

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

DENUNCIAS

En el mes de marzo 2023 se radicaron 2 denuncias a cargo de la subgerencia comercial.

CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS				
MECANISMOS ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Ventanilla de atención	-	1	-	1
Ventanilla de Radicación	-	-	-	-
Formato electrónico Página web	-	1	-	1
Correo	1	-	1	2
Buzón de Sugerencias	1	1	-	2
Telefónica	-	-	-	-
chat	-	-	-	-
TOTAL	2	3	1	6

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

En atención a las denuncias realizadas por los diferentes canales durante el mes de MARZO se generó (1) Denuncias, lo cual fue atendida por la Oficina de Atención al Usuario.
Los mecanismos utilizados para la recepción de las PQRSD se concentraron en:

- Correo Electrónico 1

El tiempo promedio de respuesta son 08 días hábiles teniendo en cuenta la programación de las visitas en terreno para dar una respuesta concreta, veraz y sobre todo una respuesta de fondo, y que satisfaga la necesidad del denunciante.
El mayor número de causal se centró en la población de Posibles fraudes.

ACCIONES:
Causal: Posible fraude
Acción para realizar:
Solicitar al área de recuperación de consumos las acciones pertinentes para mejorar los usuarios pendientes por legalizar.

QRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS I			PQRSD 2022		Comportamiento	
MECANISMOS ATENCION	1ER TRIM	TOTAL	1ER TRIM	TOTAL	Incremento	% increm
Ventanilla de atención	1	1	1	1	-	20%
Ventanilla de Radicación	-	-	1	1	- 1	
Formato electrónico Página web	1	1	-	-	1	
Correo	2	2	-	-	2	
Buzón de Sugerencias	2	2	3	3	- 1	
Telefónica	-	-	-	-	-	
chat	-	-	-	-	-	
TOTAL	6	6	5	5	1	

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

El comportamiento de las denuncias en el presente trimestre aumento frente a los registros del primer trimestre del 2022 en un **20%** con **1** PQRSD demas.

6. MATRIZ ITA

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

- Número de solicitudes recibidas: 37.
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: 0.
- Tiempo de respuesta a cada solicitud: 5.7 días.
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0.

7. RIESGOS

- Riesgo de Insatisfacción de los usuarios que pueden afectar la buena imagen institucional y dar origen a potenciales acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de este derecho fundamental de petición por la no respuesta oportuna y de calidad.
- El no seguimiento a las PQRSD que se encuentren abiertas.
- La no correcta tipificación de las PQRSD en la recepción, para dar el trámite adecuado.
- Incumplimiento de la debida notificación.
- Reportes extemporáneos por los responsables de la gestión PQRSD
- Respuestas no formales sin radicados
- Silencios administrativos positivos
- Subregistros de las PQRSD
- El registro no correcto de las diferentes PQRSD.
- El no registro de las PQRSD.
- Inicio de acciones administrativas y judiciales por parte de los usuarios

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis de la información recolectada surgen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusión:

Se han detectado PQRSD sin respuesta vencidas las cuales se han notificado desde la segunda línea de defensa, a cada una de las dependencias.

Recomendación:

Emplear medidas desde la primera línea de defensa relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los servidores públicos y áreas responsables, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a los tiempos establecidos y lograr un indicador del 100%.

En los informes presentados informar por PQRSD cuales son las más recurrentes e implementar acciones tendientes a disminuirlas.

Conclusión:

No se cuenta con informe de quejas oportuno generando demora en la elaboración del informe consolidado de PQRSD.

Recomendación:

Establecer que funcionario del proceso va ejercer el control diario con el cuadro detallado GCO-FR-027, fecha recibido fecha de vencimiento a fin de garantizar la oportunidad y eficiencia que este tema amerita.

Conclusión:

Se observa aumento de las llamadas no contestadas en la vigencia 2022 frente a la vigencia 2023.

Recomendación:

Analizar la necesidad de recurso humano requerido en picos de alta demanda en reclamación en el mecanismo de atención lineas telefonicas, para las extensiones de atención al usuario reclamos, así mismo para el mecanismo Chat con el fin de fortalecer la atención.

Conclusión:

Aumento de las reclamaciones causal 102 inconformidad con el consumo facturado.
Recomendación:

Desde el área de facturación seguir fortaleciendo el análisis de las causales, sus causas y el seguimiento a las acciones de mejora implementadas a fin de lograr disminuir las de reclamación, así como contar de manera exclusiva para el periodo de critica con trabajadores con esta labor de manera exclusiva y no atendiendo otras funciones que impiden concentrarse en esta actividad. Además que el contratista tenga en cuenta el debido cuidado al momento de realizar la toma de lectura empleando las causales que corresponden a la realidad en campo.

9. INDICADORES

Basados en los reportes generados por ORFEO y GC-FR-027 Y 028 enero se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2023			
	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIÓN	79,45%	93,91%	99,83%
QUEJAS	100,00%	100,00%	100,00%
RECLAMOS	98,14%	97,34%	99,55%
SUGERENCIAS	100,00%	100,00%	100,00%
DENUNCIAS	100,00%	100,00%	100,00%
PROMEDIO	95,52%	98,25%	99,88%

Cuadro 23.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS				
AREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	%
ADMINISTRATIVA	90,00%	93,33%	100,00%	94,44%
COMERCIAL	98,94%	98,52%	99,61%	99,02%
OPERACIONES	96,66%	100,00%	99,64%	98,77%
PLANIFICACION	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SANEAMIENTO	97,50%	97,65%	100,00%	98,38%
SECRETARIA GENERAL	90,00%	100,00%	100,00%	96,67%
TOTAL	95,52%	98,25%	99,88%	97,88%

Cuadro 22.

ANALISIS DE INDICADORES DE PQRSD

IQR ACUEDUCTO

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Acueducto Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2023	2	3	65.208	0,09	4	SUPERIOR

Cuadro 23 Fuente hoja de vida indicador tablero de control.

IQR ALCANTARILLADO

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Alcantarillado Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2023	2	3	55.482	0,11	4	SUPERIOR

Cuadro 24 Fuente hoja de vida indicador tablero de control.

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

Dato 1. Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2. NDNA	Dato 3. NTD	IPQRAC (No Normalizado)	IPQRAC (Normalizado)	CORTE A	NDNA Acumulado	NTD Acumulado	IPQRAC (Normalizado)	META IPQRAC	DIFERENCIA CON LA META	NIVEL DE DESEMPEÑO	
Ene 2023	0	560	0,00	100,00								
Feb 2023	0	609	0,00	100,00	TRIMESTRE 1	0	1.754	100,00	0,00	100,00	100,00%	SUPERIOR
Mar 2023	0	585	0,00	100,00								

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

Dato 1. Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2. NDNA	Dato 3. NTD	IPQRAL (No Normalizado)	IPQRAL (Normalizado)	CORTE A	NDNA Acumulado	NTD Acumulado	IPQRAL	META IPQRAL	DIFERENCIA CON LA META	NIVEL DE DESEMPEÑO	
Ene 2023	0	30	0,00	100,00								
Feb 2023	0	20	0,00	100,00	TRIMESTRE 1	0	75	100,00	0,00	100,00	100,00%	SUPERIOR
Mar 2023	0	25	0,00	100,00								

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

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

Nota: Se notificaron mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta en ENERO, FEBRERO Y MARZO.

9. ANEXOS

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

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional Jefe Atención al usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Elaboró y revisó	Neskens Araujo Vasquez	18/04/2023	

Nota. Los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias y , por lo tanto lo presentamos para la firma