# INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2022
# OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA PRESENTACION** | Septiembre de 2022 | **PERIODO INFORMADO** | I Semestre de 2022 |

## 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 de 01 de Enero de 2022 al 30 de Junio de 2022), 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 Primer Semestre de 2022.

| I SEMESTRE 2022 | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TIPO | Enero | Febrero | Marzo | I Trim | Abril | Mayo | Junio | II Trim | Total I Sem 2022 |
| Peticiones | 86 | 32 | 166 | 284 | 142 | 207 | 209 | 558 | 842 |
| Quejas | 5 | 0 | 2 | 7 | 4 | 0 | 0 | 4 | 11 |
| Reclamos | 144 | 284 | 408 | 836 | 356 | 456 | 472 | 1284 | 2120 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| TOTAL PQRSD | 236 | 316 | 578 | 1130 | 503 | 663 | 681 | 1847 | 2977 |

| I SEMESTRE 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| TIPO | I Trim | II Trim | Var. | Total I Sem 2022 |
| Peticiones | 284 | 558 | 96 | 842 |
| Quejas | 7 | 4 | -43 | 11 |
| Reclamos | 836 | 1284 | 54 | 2120 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 3 | 1 | -67 | 4 |
| TOTAL PQRSD | 1130 | 1847 | 63 | 2977 |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027**

Como se evidencia en la tabla precedente el número total de PQRSD, es de **2977,** en el Primer Semestre de 2022, desagregado porcentualmente así:

**Reclamos: 71.2%**
**Peticiones: 28.3%**
**Quejas: 0.4%**
**Denuncias: 0.1%**
**Sugerencias: 0%**

## Comparativo I Trimestre 2022 Vs II Trimestre 2022

| | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | TOTAL PQRSD 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| II Trim | 558 | 4 | 1284 | 0 | 1 | 1847 |
| I Trim | 284 | 7 | 836 | 0 | 3 | 1130 |

Comparativamente, el **segundo trimestre de 2022 contra el primero** presenta un incremento en el número total de PQRSD de **717**, que corresponde a un **63%,** en donde el mayor número obedece a las reclamaciones.

La mayor variación se presenta en las **peticiones** con una variación del **96%** (de 284 a 558), seguida por los **reclamos** con una variación del **54%** de un periodo a otro (de 836 a 1284).

**La Segunda línea de defensa reporta la siguiente información**, teniendo como fuente de dato los reportes remitidos por la Subgerencia Comercial:

| CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2022 | |
|---|---|
| **Tipo** | **Total I semeste** |
| Peticiones | **577** |
| Quejas | **23** |
| Reclamos | **2.549** |
| Sugerencias | **-** |
| Denuncias | **6** |
| Otros y solicitud de informacion | **190** |
| **TOTAL PQRSD** | **3.345** |

Como se puede observar entre la información suministrada por la segunda y tercera línea se encuentra una diferencia de **368 PQRSD**, dado a que la segunda línea reporta un total de PQRSD de 3.345 y la tercera línea 2.977 PQRSD, se solicita a la segunda línea de defensa en un ejercicio con la profesional de Control de gestión verificar fuente de

datos y asegurar la confiabilidad de los datos reportados, se reitera que Control de Gestión toma como fuente de datos los formatos de captura de PQRSD.

Concluye 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.

El reporte de otros y solicitudes de información debe hacer parte de las cinco tipificaciones contempladas y no como una adicional.

## 4.2 Comparativo I Semestre 2021 Vs I semestre 2022 PQRSD

| TIPO | I Trim | II Trim | Total I Sem 2022 | I Trim | II Trim | Total I Sem 2021 | Var % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 284 | 558 | 842 | 170 | 323 | 493 | 71 |
| Quejas | 7 | 4 | 11 | 1 | 1 | 2 | 450 |
| Reclamos | 836 | 1284 | 2120 | 824 | 990 | 1814 | 17 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | -100 |
| Denuncias | 3 | 1 | 4 | 16 | 5 | 21 | -81 |
| **TOTAL PQRSD** | **1130** | **1847** | **2977** | **1012** | **1319** | **2331** | **28** |

**Fuente de Información: Formato de Consolidado GCO_FR028**

Comparado el **Primer semestre de 2021** contra el **Primer semestre de 2022,** encontramos que hay un incremento en el primer semestre de 2022 de **646** PQRSD, que equivalen a un **28%**.

| TIPO | Total I Sem 2021 | Total I Sem 2022 | Var % |
|---|---|---|---|
| Peticiones | 493 | 842 | 70,79 |
| Quejas | 2 | 11 | 450,00 |
| Reclamos | 1814 | 2120 | 16,87 |
| Sugerencias | 1 | 0 | -100,00 |
| Denuncias | 21 | 4 | -80,95 |
| **TOTAL PQRSD** | **2331** | **2977** | 27,71 |

## 4.3 Canales de Ingreso PQRSD, Primer y Segundo Trimestres de 2022.

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 I Y II TRIMESTRE DE 2022**

| Canal | Enero | Febrero | Marzo | I Trim | Abril | Mayo | Junio | IITrim | I Sem | % | % Var |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ventanilla de atención | 116 | 42 | 334 | 492 | 327 | 388 | 498 | 1213 | 1705 | 57 | 147 |
| Ventanilla de Radicación | 76 | 228 | 111 | 415 | 110 | 147 | 122 | 379 | 794 | 27 | -9 |
| Formato electrónico Página web | 13 | 14 | 16 | 43 | 12 | 15 | 11 | 38 | 81 | 3 | -12 |
| Correo | 31 | 12 | 42 | 85 | 31 | 81 | 50 | 162 | 247 | 8 | 91 |
| Buzón de Sugerencias | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 50 |
| Telefónica | 0 | 20 | 73 | 93 | 20 | 32 | 0 | 52 | 145 | 5 | -44 |
| TOTAL | 236 | 316 | 578 | 1130 | 503 | 663 | 681 | 1847 | 2977 | 100 | 63 |

**Fuente de Información: Formato de consolidado GCO-FR-028**

El canal que presentó mayor recepción de PQRSD en el primer semestre fue la ventanilla de atención con 1705 PQRSD correspondientes a un porcentaje del 57%, seguido de la ventanilla de radicación con un 27%, por correo electrónico un 8% y vía web y telefónica con un 5%.

## 4.4 Análisis de PQRSD por tipología

### 4.4.1 GESTIÓN ANTE LAS PETICIONES I SEMESTRE 2022

| Tipo | I SEMESTRE 2022 | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | I Trim | Abril | Mayo | Junio | II Trim | Var. I/II Trim | Total I Sem 2022 |
| **Peticiones** | 86 | 32 | 166 | **284** | 142 | 207 | 209 | **558** | 96 | **842** |

Para la vigencia 2022(I Semestre), se registran 842 peticiones, es decir una diferencia de 349 de incremento con respecto a la vigencia 2021, ya que para el primer semestre de 2021, se registraron 493 PQRSD , presentándose una diferencia significativa del 71%.

**Peticiones reportadas por la segunda línea de defensa:**

La subgerencia Comercial reporta un total de 577 peticiones (de las cuales reportan 535 comerciales y 42 administrativas asigandas a las dependencias Administrativa 4, acueducto 9, planificacion 2, saneamiento 19 y secrectaria general 8); sin embargo el reporte de la Secretaria General en el Acuerdo de Gestión reporta un total de 431 peticiones (290 administrativas y 68 comerciales); se evidencia inconsistencia en los datos de cada fuente y ausencia de control y verificacion por parte de los responsables y directivos al unificar la informacion, así como la falta de análisis causal de las mismas, conclusiones y recomendaciones.

**PRIORITARIO**: Analizar fuentes de datos, la consistencia de los datos y análisis causal. Reportar Número y estado de peticiones en instancia de la Superintendencia de Servicios Publicos detallada por mes y consolidado.

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

Para el primer semestre 2022, se registran siete (7) peticiones con respuesta extemporánea, seis (6) del subproceso saneamiento basico y una (1) del proceso gestion comercial.

En el Anexo 1 del presente informe, se presenta el detalle del análisis de oportunidad de las peticiones acorde con el registro del formato de captura y el análisis de los reportes de gerencia operativa de la primera lÍnea de defensa en el tema de peticiones de la Secretaria General, liderado por la profesional Jefe Jurídica.

Es una prioridad fortalecer el análisis de peticiones, y enunciar estado de aquellas que estan en trámite en la Superintendencia e ir reportando mes a mes el estado de las mismas según las repuestas de la SSPD, para cada caso se recomienda análisis causal y así generar aprendizaje organizacional, de esta información debe quedar evidencia en cada informe mensual de PQRSD.

### 4.4.2 GESTIÓN ANTE LAS QUEJAS I SEMESTRE 2022

| Tipo | I SEMESTRE 2022 | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | I Trim | Abril | Mayo | Junio | II Trim | Var. | Total I Sem |
| Quejas | 5 | 0 | 2 | 7 | 4 | 0 | 0 | 4 | -43 | 11 |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027**

Como se puede observar en el primer semestre de 2022, se registraron 11 quejas, disminuyendo con relación al segundo trimestre en un 43%, teniendo en cuenta que en el primer trimestre de 2022 se presentaron 8 quejas y en el segundo trimestre 4.

**QUEJAS I SEMESTRE 2022 VS QUEJAS I SEMESTRE2021**

| I SEMESTRE 2022 | | | | I SEMESTRE 2021 | | | | Var.% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I Trim 2022 | IITrim 2022 | Var. | Total I Semestre 2022 | ITrim 2021 | IITrim 2021 | Var. | Total I Semestre 2021 | |
| 7 | 4 | -42,9 | **11** | 1 | 1 | **0,00%** | **2** | 450 |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027**

De las once (11) quejas registradas, cuatro (4) fueron realizadas a trabajadores de la Contratista Sisloga, dos (2) por entrega de facturación, tres (3) por tomas de lectura y dos (2) por la actividad de suspensión del servicio, de las siete restantes no se reporta alguna clasificación o análisis causal.

Es importante que desde la clasificación de la PQRSD se tenga claro cuando es un reclamo y cuando queja, haciendo claridad que es queja cuando la situación es inherente al trabajador asociado usualmente a mal trato, malas palabras, agresiones entre otras, y no asociada al servicio como la entrega de facturación, lo que sería un reclamo por el servicio prestado por el contratista, esto, tal y como se validó con la Profesional III Ángela Mancera; de igual forma revisar el contexto de la situación, ya que al realizar actividades de suspensión, corte y corte especial es muy probable que el usuario ante la negativa del contratista de acceder a las peticiones del usuario lo reporte como mal trato de quien ejecuta la respectiva actividad.

Se requiere por parte de la primera línea de defensa (quejas) que se presente en el informe consolidado el seguimiento al estado de gestión de las quejas, las actuaciones adelantadas en cada caso con su respectivo soporte, de igual forma, indicar si el caso está cerrado o si tiene acciones pendientes por realizar.

En el anexo No 2 se reporta el análisis de esta oficina al reporte de quejas, con las observaciones y recomendaciones atinentes para mejorar la calidad del reporte.

### 4.4.3 GESTIÓN DE LOS RECLAMOS I SEMESTRE 2022

**RECLAMOS I SEMESTRE DE 2022 VS RECLAMOS I SEMESTRE DE 2021**

| Tipo | I SEMESTRE 2022 | | | I SEMESTRE 2021 | | | Var.% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reclamos | I Trim 2022 | IITrim 2022 | Total I Semestre 2022 | ITrim 2021 | IITrim 2021 | Total I Semestre 2021 | |
| | 836 | 1284 | **2120** | 824 | 990 | **1814** | 17 |

En cuanto a los reclamos se puede observar que en el primer semestre de 2022 los reclamos aumentaron en un 17%, ya que en la vigencia 2022 se presentaron 306 reclamos adicionales a los presentados en 2021.

## Analisis de Oportunidad en las respuestas

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

| RESPUESTAS EXTEMPORANEAS DE RECLAMOS | |
|---|---|
| Enero | 21 |
| Febrero | 14 |
| Marzo | 11 |
| Abril | 8 |
| Mayo | 2 |
| Junio | 12 |
| | 68 |

| PROCESO/SUBPROCESO | N° DE RECLAMO CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA POR PROCESO |
|---|---|
| Gestión Acueducto | 6 |
| Gestión Saneamiento Básico | 11 |
| Gestión Comercial | 51 |
| TOTAL | 68 |

En términos generales, no hay coincidencia de los datos reportados con base en el formato de captura y el reporte de la Subgerencia Comercial, reportes de días en celdas con insonsistencias que no permite tener confiabilidad del indicador de oportunidad, (ver detalle en el anexo número tres del presente informe).

Se reitera la importancia del rol de aseguramiento de la segunda línea de defensa, la Subgerencia Comercial.

## Análisis de las Causales de Reclamación (FACTURACIÓN Y PRESTACIÓN)

Con base en los formatos de captura de los meses de enero a junio de 2022, remitidos por la subgerencia comercial se reportan los siguientes datos en cuanto a las causales de reclamación:

| CAUSAL | COD |
|---|---|
| *Causal No existe 2* | |
| Inconformidad con el aforo | 101 |
| Inconformidad con el consumo o producción facturado | 102 |
| Cobros inoportunos | 103 |
| Cobro por servicios no prestados | 105 |
| Cobro múltiple y/o acumulado | 107 |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 108 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | 109 |
| Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 111 |
| Subsidios y contribuciones | 112 |
| Descuento por predio desocupado | 114 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 115 |
| Estrato incorrecto | 117 |
| Cobros por promedio | 120 |
| Solicitud de rompimiento de Solidaridad | 123 |
| Inconformidad por desviación significativa | 127 |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 304 |
| Afectación Ambiental | 314 |
| Estado de las Infraestructura | 316 |
| *Causal No existe 406* | |
| *Causal No existe 410* | |
| *Vacío* | |
| *N/A* | |

Encontrándose causales inexistente como el No 2, el Número 406 y el No 410 *(Radicado No 20221300052352 del 21 de junio de 2022)*, de igual forma celdas en causal vacías y

otras con reporte de No aplica, lo que hace que el análisis no contemple varias causales al no encontrarse debidamente identificadas.

Es importante recordar que el Anexo Causales de la SSPD establece las causales de facturación del No 101 al 301 y de prestacion del No 303 al 402. Tener en cuenta retroalimentar que la causal 114, sólo aplica al servicio de aseo según la SSPD, por lo que esta variable que afecta las reclamaciones de facturación, pudiera ser una de las subcausales a medir para orientar la toma de acciones, como lo enuncia en su informe al segunda línea de defensa.

Se encuentra que aun el consolidado reporta causales de INSTALACIÓN, las cuales fueron eliminadas en la última resolución vigente de la SSPD (importante validación de la normativa aplicable), se deben recalsificar según corresponda.

**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* |

| COMERCIAL FACTURACION | | | | | | | INSTALACIÓN ACUEDUCTO | | | | | | PRESTACIÓN ALCANTARILLADO | | | | | | PRESTACIÓN ACUEDUCTO | | | | | | INSTALACIÓN ALCANTARILLADO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | T | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
| | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 1 | | 4 | | 1 | 12 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | |
| 85 | 212 | 274 | 199 | 315 | 391 | 1476 | 6 | 2 | | | | | | | | | | | 44 | 194 | | | | | | | | | | |
| | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 5 | 3 | 1 | | 2 | 13 | | | | | | | | 3 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | |
| 1 | 1 | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | |
| | | | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 7 | 11 | 6 | 14 | 39 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | |
| 30 | 22 | | 59 | 62 | 1 | 174 | | | | | | | | | | | | | 22 | 22 | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | 1 | | 1 | 4 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 1 | 1 | | 6 | 1 | 11 | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 4 | | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | 19 | 17 | 20 | 22 | 91 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 11 | 14 | 22 | 2 |

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

El Número total de causales, supera el No de reclamos, es decir el reporte consolidado enuncia un total de reclamaciones de 2.120 y el número de causales reportadas es de 2.318, por lo que se infiere de la revisión de los registros, que para una reclamación se asigna mas de una causal, lo que afecta el análisis de la Información.

Para revisar casos evidenciados por la tercera línea de defensa revisar texto Anexo 4.

Se encuentra en la tabla consolidada que se reportan causales de prestación que aplican a facturación (Inconformidad con el aforo/inconformidad con el consumo o producción facturado) y no a prestación como por ejemplo:

| CAUSAL | COD | COMERCIAL FACTURACION | | | | | | | INSTALACIÓN ACUEDUCTO | | | | | | PRESTACIÓN ALCANTARILLADO | | | | | | PRESTACIÓN ACUEDUCTO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | T | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
| *Causal No existe 2* | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inconformidad con el aforo | 101 | 6 | 1 | | 4 | | 1 | 12 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 2 | | | | | |
| Inconformidad con el consumo o producción facturado | 102 | 85 | 212 | 274 | 199 | 315 | 391 | 1476 | 6 | 2 | | | | | | | | | | | 44 | 194 | | | | |

Consolidadas las causales según el formato de Captura en excel encontramos los siguientes resultados consolidados:

| CAUSALES RECLAMACION I SEM 2022 | | |
|---|---|---|
| FACTURACION | 2144 | 92,5 |
| PRESTACION | 94 | 4,1 |
| SIN CAUSAL O ERRADA | 80 | 3,5 |
| | 2318 | |

| REPORTE CAUSALES DE RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Principales Causales | CAUSAL | COD | TIPO | No | % |
| 1 | Inconformidad con el consumo o producción facturado | 102 | FACT. | 1722 | 74,3 |
| 2 | Descuento por predio desocupado | 114 | FACT. | 218 | 9,4 |
| 3 | Inconformidad por desviación significativa | 127 | FACT. | 91 | 3,9 |
| 4 | Falla en la prestación del servicio por calidad | 304 | PREST. | 54 | 2,3 |
| 5 | Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 111 | FACT. | 40 | 1,7 |
| 6 | Estado de las Infraestructura | 316 | PREST. | 40 | 1,7 |
| 7 | Otras | | | 153 | 6,6 |

| REPORTE CAUSALES DE RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| CAUSAL | COD | No | % |
| *Causal No existe 2* | | 1 | 0,0 |
| Inconformidad con el aforo | 101 | 16 | 0,7 |
| Inconformidad con el consumo o producción facturado | 102 | 1722 | 74,3 |
| Cobros inoportunos | 103 | 1 | 0,0 |
| Cobro por servicios no prestados | 105 | 18 | 0,8 |
| Cobro múltiple y/o acumulado | 107 | 4 | 0,2 |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 108 | 2 | 0,1 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación. | 109 | 3 | 0,1 |
| Cobro de cargos relacionados con el servicio público | 111 | 40 | 1,7 |
| Subsidios y contribuciones | 112 | 2 | 0,1 |
| Descuento por predio desocupado | 114 | 218 | 9,4 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 115 | 1 | 0,0 |
| Estrato incorrecto | 117 | 7 | 0,3 |
| Cobros por promedio | 120 | 14 | 0,6 |
| Solicitud de rompimiento de Solidaridad | 123 | 5 | 0,2 |
| Inconformidad por desviación significativa | 127 | 91 | 3,9 |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 304 | 54 | 2,3 |
| Afectación Ambiental | 314 | 0 | 0,0 |
| Estado de las Infraestructura | 316 | 40 | 1,7 |
| *Causal No existe 406* | | 2 | 0,1 |
| *Causal No existe 410* | | 1 | 0,0 |
| *Vacío* | | 68 | 2,9 |
| *N/A* | | 8 | 0,3 |
| | | 2318 | 100 |

No se aporta análisis detallado de las variables de causales especialmente las de facturación, tal y como se ha venido requiriendo en los reportes mensuales de PQRSD que se deben soportar en el Acuerdo de Gestión de la Subgerente Comercial.

Este análisis es importante para que pueda cruzarse con los ajustes que se realizan a la facturación y poder atacar la causa raiz de cada causal y subcausal.

Se resalta el análisis de los reclamos por prestación y el reporte de las acciones de mejora implementadas.

Aun cuando la Subgerencia Comercial identifica acciones de mejora con base en su análisis, no se reporta cuales de estas acciones y recomendaciones se han materializado y como impactan los resultados en cada periodo.

### 4.4.4 GESTIÓN ANTE LAS SUGERENCIAS I SEMESTRE 2022

| Tipo | I SEMESTRE 2022 | | | I SEMESTRE 2021 | | | Var.% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sugerencias | I Trim 2022 | IITrim 2022 | Total I Semestre 2022 | ITrim 2021 | IITrim 2021 | Total I Semestre 2021 | |
| | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | -100 |

De acuerdo a la información remitida por la segunda línea de defensa para el primer semestre no se registraron sugerencias.
Como recomendación, Control de Gestion manifiesta que a las PQRSD, recepcionados por el canal Buzón de sugerencias, se les debe asignar a cada uno un radicado independiente con el fin de facilitar la búsqueda, la gestión y estado: tal como se evidencia en el radicado **N°20221400020072**, el cual lo compone un reclamo, una petición y una denuncia y solo se le asigna un número de radicado por los tres (3) PQRSD; revisando el detalle en el formato de buzón de sugerencia GJU_FR02, se relaciona una (1) sugerencia y dos (2) pqrsd y en realidad es un reclamo, una petición y una denuncia, a continuación se relaciona evidencia:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Acta N° 43 | Fecha Apertura: 14 | 03 | 2022

| Ubicación del Buzón | N° total de registros | Tipo: Sugerencia | Felicitacion | PQRD | Otro |
|---|---|---|---|---|---|
| Oficina de Atención al Usuario - Subgerencia Comercial | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Planta de Tratamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Nombres y Apellidos | Firma y Cargo (Personal de Aguas) No Documento Identidad (Usuario) |
|---|---|
| Profesional Subgerencia Comercial | |
| Técnico Subgerencia Comercial | |

**Formato buzón de sugerencia**

**Requerimientos con un mismo número de radicado**

## 4.4.5 GESTIÓN ANTE LAS DENUNCIAS I SEMESTRE 2022

| Tipo | I SEMESTRE 2022 | | | I SEMESTRE 2021 | | | Var.% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Denucnias | I Trim 2022 | IITrim 2022 | Total I Semestre 2022 | ITrim 2021 | IITrim 2021 | Total I Semestre 2021 | |
| | 3 | 1 | 4 | 16 | 5 | 21 | -81 |

Para el primer semestre de 2022 se registraron 4 denuncias reportadas por la segunda línea de defensa (formatos de informe consolidado GCO_028 y formato de captura GCO FR-027, presentándose una variación del 81% frente al primer semestre de 2021.

| No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD | ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL | GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA | FUNCIONARIO QUE GESTIONA | No. RADICADO | FECHA RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022-140-000735-2 | 31/01/2022 | La comunidad reporta que personas se encuentran conectadas de manera ilegal en el barrio yarima cerca a la polideportiva, adicionalmente al parecer un usuario le esta pasando agua por el patio y este usuario es moroso y sin micromedicion | USUARIOS NO LEGALIZADOS | Sobre el caso concreto se procede a retirar la manguera que le suministra agua a este asentamiento cerca a la polideportiva del barrio yarima con el acompañamiento de la policia nacional,se levanta acta de visita tecnica 45597, se publica en redes sociales la operación, adicionalmente se realiza visita tecnica en el predio en mencion ID 032150 y no encuentra evidencia de la denuncia acerca del suministro de agua al asentamiento, se realiza corte del servicio por falta de pago y ausencia de micromeddidor con acta 45598. | YOLVIS SAMPAYO | 2021-130-000879-1 | 15/02/2022 | 11 |
| 2022-140-002007-2 | 14/03/2022 | En la cuadra hay 2 personas que consumen el servicio de agua, pero no tiene contador y no les llega recibo | USUARIOS NO LEGALIZADOS | El personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el predio que usted indica tiene factura, pero sin embargo le realizaron divisiones en 2 apartamentos a lo que no se les encontró la acometida enterrada y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido | YOLVIS SAMPAYO | 2022-130-001727-1 | 25/03/2022 | 8 |
| 2022-130-002359-2 | 28/03/2022 | Una vecina del frente hizo una conexión de agua y le puso el lubo en el andén | USUARIOS NO LEGALIZADOS | Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que hay una acometida suministrando agua a un lote y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido Carrera 34 A no. 43-08 Barrio tres Unidos | YOLVIS SAMPAYO | 2022-130-002115-1 | 06/04/2022 | 8 |
| 2022-130-003087-2 | 19/04/2022 | La empresa proyectos urbanos lleva más de 08 meses suministrando el servicio de agua de manera ilegal a una construcción que realizo en la dirección diagonal 52 # 31-94 torre 02 barrio Palmira- ID 010470, en dicha torre 02 hay más de 19 apartamentos habitados y que aún hacen obras civiles por parte de la constructora | USUARIOS NO LEGALIZADOS | Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que en el predio referenciado hay 02 torres de apartamentos, una de las torres tiene 14 medidores de ¾ pulgadas debidamente legalizados ante la empresa, la otra torre se encuentran los equipos de medida sin legalizar y están con candado actualmente, por consiguiente, se procedió a remitir dicha información al área encargada | YOLVIS SAMPAYO | 2021-130-002773-1 | 03/05/2022 | 11 |

Se encuentra identificación de la situación y actuaciones a adelantar en el formato excel, reportadas cerradas se infiere que se hace referencia a que se les dio respuesta; sin embargo se debe realizar seguimiento hasta el cierre a satisfacción de cada una de las de denuncias, de tal forma que se muestre efectividad de la gestión y cierre efectivo.
Se remite oficio a la Subgerencia Comercial para solicitar informe de gestión de cada una de las cuatro denuncias y los correspondientes soportes.

# V. CONCLUSIONES

**5.1** Se evidencia la importancia del Autocontrol y Control Operativo a las primera y segunda líneas de defensa.
Para el caso de la primera línea, es decir a los operativos responsables de gestionar, registrar y emitir respuestas, se presentan errores de diligenciamiento, lo que ocasiona inconsistencia en los consolidados asociados especialmente a fechas de radicados, lo cual impacta en el cálculo del indicador de oportunidad y datos inconsistentes en otras celdas.
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.

**5.2** Encontramos que el Indicador de oportunidad en cuanto a peticiones en el mes de enero de 2022 se calcula:

- Indicador de oportunidad:73/86=84, 88%, de donde el 73, representa el número de peticiones cerradas y el 86 corresponde al número de peticiones recibidas en el mes de enero de 2022, sin embargo esto no se ajusta a lo establecido en el Manual PQRSD, el cual enuncia textualmente:

***Indicador de oportunidad de la respuesta***
*Se mide conforme al número total de PQRSD con respuesta oportuna sobre el número total de respuestas PRQDS radicadas.*

Adicionalmente, no se cumple el punto de control establecido en el Manual:

*Nota: Como punto de control este hará parte de los reportes mensuales al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.*

*Ver* Anexo No 5. Análisis de Respuestas Positivas y Negativas.

**5.3 En cuanto a la Evaluación de Efectividad de la Gestión**, se resalta el contenido Manual para la gestión de PQRSD V5 especialmente en lo que a análisis causal se requiere y las mejoras implementadas, tal y como se recuerda a continuación (fuente Manual 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. Aun cuando la segunda línea de defensa ha manifestado ampliar plazos de presentación de reportes, la normativa no lo permite, lo cual no es impedimento para el seguimiento y cierre de las mismas, siempre con base en los tiempos de respuesta debidos.

## 5.5 Publicación en web de Informes PQRSD.

Revisada la página web se evidencia que los informes trimestrales no han sido publicados en la página institucional desde abril de 2021, incumpliendo lo establecido en el Manual a la Gestión PQRSD v5 *"La Subgerencia Comercial consolidará trimestralmente y remitirá para publicación web acorde con la normativa vigente en gestión de transparencia".* Se relaciona pantallazo.

aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/instrumentos-de-gestion

Primer Semestre 2018

Segundo Semestre 2018

Primer Semestre 2019

Segundo Semestre 2019

Primer Semestre 2020

Segundo Semestre 2020

Primer Semestre 2021

Segundo semestre 2021.pdf

**INFORMES TRIMESTRALES PQRSD**

Primer Trimestre 2020

Segundo Trimestre 2020

Tercer Trimestre 2020

Cuarto Trimestre 2020

Enero 2021

Febrero 2021

Marzo 2021

Abril 2021

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

## 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 y marzo de 2022, incumpliendo la normativa externa e interna vigente, los datos reportados en estas publicaciones no son consistentes con lo reportado por la Subgerencia Comercial, es decir no existe verificación de los reportes publicados en página web (mes de marzo en la web registran 66 peticiones y lo reportado por la subgerencia comercial 166 peticiones).

**7.6 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
- Informe de petición febrero 2022
- Informe de petición Marzo 2022

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.
- Se reportan indicadores de oportunidad según reporte orfeo el cual no detalla números, solo porcentajes, lo que no permite hacer un análisis cualitativo de la información, se debe cotejar contra la información del formato de captura institucional.

## 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** Realizar capacitacion 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 2022.

**6.3** 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.

**6.4** 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, 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

**6.5** Revisar la necesidad de actualizar los formatos de captura acorde con la normativa vigente y elaborar Instructivo de Diligenciamiento de los formatos de Captura de PQRSD: GCO FR_028 y GCO FR_027, de tal forma que permita una mejor comprensión de los mismos *(RESOLUCIÓN N" SSPD- 20188000076635 DEL 22/06/2018 "Por la cual se modifica el Anexo de la Resolución SSPD 20151300054575 del18 de diciembre de 2015" ARTICULO 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, asi...)*

7 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.

8 Se debe tener claridad al respecto del cierre de una PQRSD y la respuesta; ya que el cierre efectivo es el que da solución integra a la solicitud y no al traslado por competencia, la Subgerencia Comercial debe asegurar el seguimiento hasta el cierre efectivo de las PQRSD.

9 Realizar controles a los radicados, los cuales deben estar soportados con las imágenes adjuntas y de forma correcta es decir en la orientación que facilite su lectura.

10 Se evidencia incumplimiento del control a respuestas a PQRSD semanales en instancia de comités primarios, ya que esta meta se encuentra en cero 0% de cumplimiento en todos los procesos que gestionan PQRSD, según el reporte de la Dirección de Planificación.

| 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 los informes trimestrales de 2022 a cortes marzo y junio de 2022 remitidos por la Subgerencia Comercial. |
| **MAYRA ALEXANDRA HERNÁNDEZ R.**<br>**Profesional Control de Gestión**<br>*Se anexa medio magnético insumos del informe PQRSD* |

# ANEXO 1. DETALLE DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES

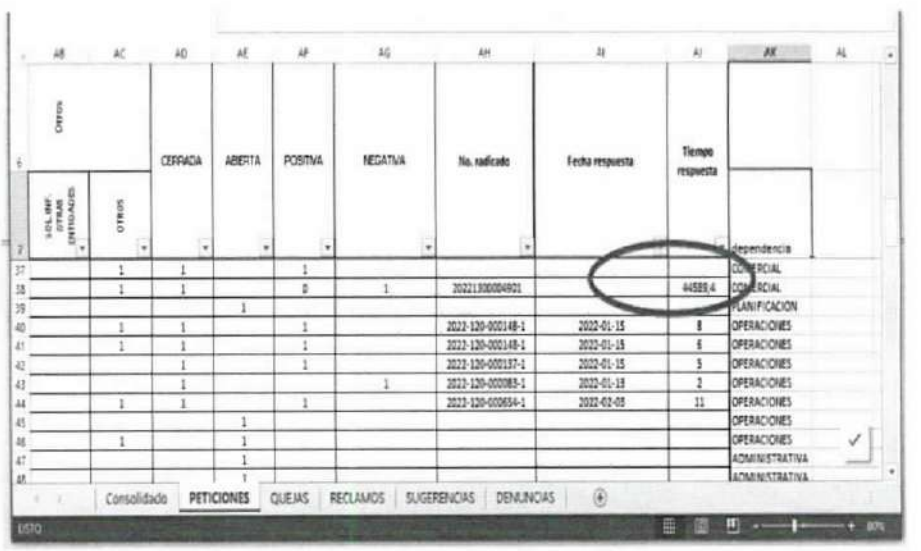
**Para el primer semestre 2022, se registran siete (7) peticiones con respuesta extemporánea, seis (6) del subproceso saneamiento basico y una (1) del proceso gestion comercial.**

**Peticiones Enero de 2022.**

Para el mes de enero, teniendo en cuenta que no aplica la version vigente del Manual PQRSD, no hubo extemporaneidad de las peticiones.

El canal por el cual se recepcionaron mas peticiones fue el canal (ventanilla de radicaciòn) con 46 peticiones recepcionadas, seguido por el correo electrònico con 22 peticiones recibidas.

Realizando verificaciòn se evidencia que en la informaciòn registrada en el formato de consolidado del mes de enero de 2022, no se tiene claridad del tiempo de oportunidad de las respuestas, dado a que algunos datos se registran de forma inconsistente/no numerico, afectando el càlculo de este indicador, como ejemplo, se encuentra que el radicado N° 20221300004901, en la celda tiempo de respuesta registra el número 44589,4 dato que altera significativamente el resultado del indicador.



| | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | | OTROS | CERRADA | ABIERTA | POSITIVA | NEGATIVA | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | |
| 7 | SOL. INF. OTRAS ENTIDADES | OTROS | | | | | | | | dependencia |
| 37 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | COMERCIAL |
| 38 | | 1 | 1 | | 0 | 1 | 20221300004901 | | 44589,4 | COMERCIAL |
| 39 | | | | 1 | | | | | | PLANIFICACION |
| 40 | | 1 | 1 | | 1 | | 2022-120-000148-1 | 2022-01-15 | 8 | OPERACIONES |
| 41 | | 1 | 1 | | 1 | | 2022-120-000148-1 | 2022-01-18 | 6 | OPERACIONES |
| 42 | | | 1 | | 1 | | 2022-120-000137-1 | 2022-01-15 | 5 | OPERACIONES |
| 43 | | | 1 | | | 1 | 2022-120-000083-1 | 2022-01-18 | 2 | OPERACIONES |
| 44 | | 1 | 1 | | 1 | | 2022-120-000654-1 | 2022-02-08 | 11 | OPERACIONES |
| 45 | | | | 1 | | | | | | OPERACIONES |
| 46 | | 1 | | 1 | | | | | | OPERACIONES |
| 47 | | | | 1 | | | | | | ADMINISTRATIVA |
| 48 | | | | 1 | | | | | | ADMINISTRATIVA |

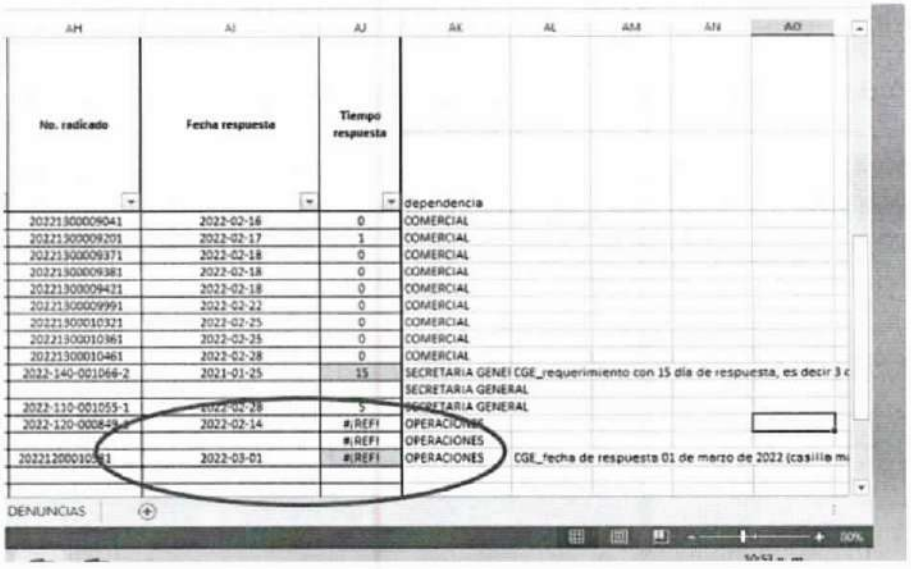
Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS

**Peticiones febrero de 2022.**

En este periodo se registran 2 respuestas extemporàneas, de los cuales una es del subproceso Saneamiento y la otra de la Subgerencia Comercial.

| Radicado de recibido | fecha de recibido | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta | días de rta | Dependencia |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022-140-000374-2 | 19/01/2022 | 2021-120-000764-1 | 8/02/2022 | 14 | SANEAMIENTO |
| 2022-140-000770-2 | 1/02/2022 | 2022-120-000729-1 | 7/02/2022 | 20 | SANEAMIENTO |
| 2022-140-000993-2 | 8/02/2022 | 20221200010671 | 1/03/2022 | 15 | OPERACIONES |
| 2022-140-001041-2 | 9/02/2022 | 20221200010751 | 2/03/2022 | 15 | OPERACIONES |
| 2022-130-001075-2 | 10/02/2022 | 20221200011171 | 3/03/2022 | 15 | OPERACIONES |
| 20221300008002 | 2/02/2022 | 20221300012901 | 9/03/2022 | 26 | COMERCIAL |

En cuanto al **tiempo de respuesta** de las peticiones del mes de febrero, el reporte imposibilita el càlculo del promedio, dado a los errores que presentan los campos AJ 37 AJ38 y AJ39:



| No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | dependencia |
|---|---|---|---|
| 20221300009041 | 2022-02-16 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300009201 | 2022-02-17 | 1 | COMERCIAL |
| 20221300009371 | 2022-02-18 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300009381 | 2022-02-18 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300009421 | 2022-02-18 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300009991 | 2022-02-22 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300010321 | 2022-02-25 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300010961 | 2022-02-25 | 0 | COMERCIAL |
| 20221300010461 | 2022-02-28 | 0 | COMERCIAL |
| 2022-140-001066-2 | 2021-01-25 | 15 | SECRETARIA GENEI CGE_requerimiento con 15 día de respuesta, es decir 3 c |
| | | | SECRETARIA GENERAL |
| 2022-110-001055-1 | 2022-02-28 | 5 | SECRETARIA GENERAL |
| 2022-120-000849-1 | 2022-02-14 | #¡REF! | OPERACIONES |
| | | #¡REF! | OPERACIONES |
| 20221200010751 | 2022-03-01 | #¡REF! | OPERACIONES CGE_fecha de respuesta 01 de marzo de 2022 (casilla m |

Recomienda Control de Gestión que en las primeras líneas de defensa se realice previo a la remisión del registro, la verificaciòn del diligenciamiento de las celdas como parte del autocontrol de gerencia operativa, es decir del líder del proceso o subproceso según corresponda.

Realizada la verificación del cumplimiento de tiempos de respuesta de acuerdo al manual de PQRSD, (item 2.2.1) por parte de este proveedor de aseguramiento, se toma el radicado Nº **20221400011732,** con fecha del 14 de febrero de 2022, evidenciándose que este requerimiento cumple con el tiempo de respuesta, con una respuesta de 12 dìas, presentando fecha de radicado del 01 de marzo de 2022.

**Peticiones Marzo 2022**

Para este periodo no se registraron observaciones por parte de la segunda lìnea de defensa, por lo que Control de gestiòn realiza las siguientes apreciaciones:

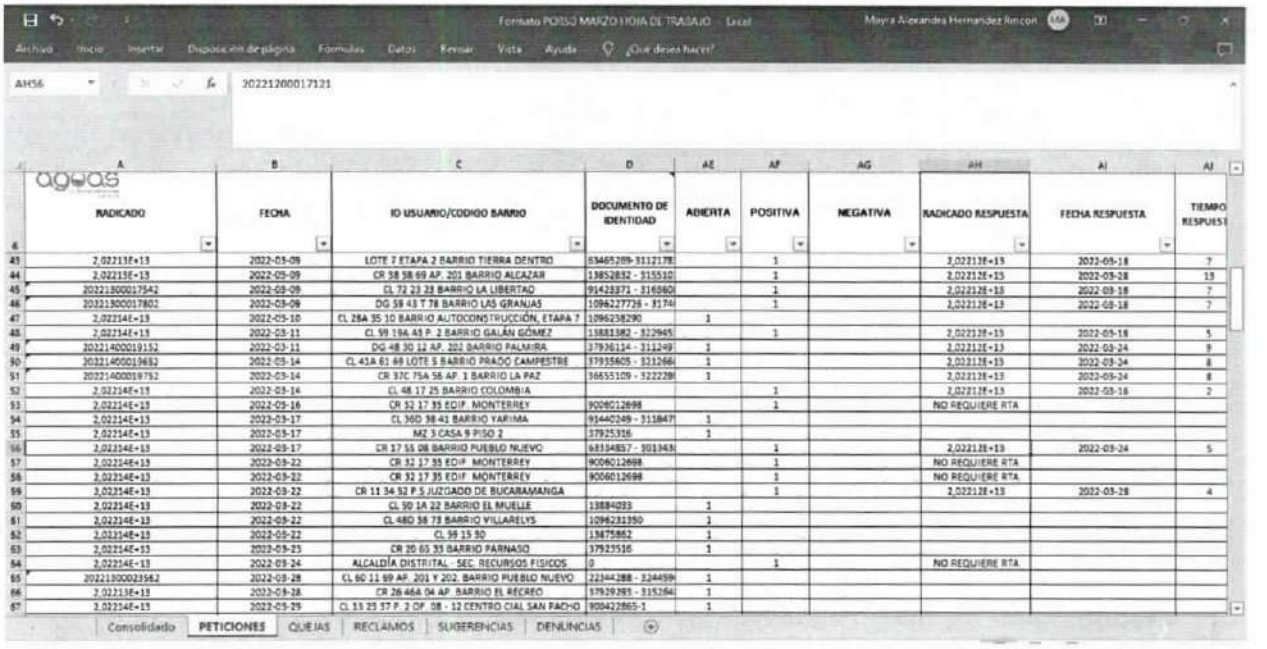
En este periodo tres (3) Peticiones registran respuestas extermporáneas, correspondientes al subproceso de saneamiento Básico:

| RADICADO | FECHA | TIEMPO RESPUESTA | DEPENDENCIA |
|---|---|---|---|
| 2022-130-00550-2 | 2022-01-26 | 26 | SANEAMIENTO |
| 2022-140-000689-2 | 2022-01-28 | 24 | SANEAMIENTO |
| 2022-140-000944-2 | 2022-02-07 | 18 | SANEAMIENTO |
| 2022-130-001075-2 | 2022-02-10 | 15 | OPERACIONES |
| 2022-140-001230-2 | 2022-02-16 | 23 | SANEAMIENTO |
| 20221300017382 | 2022-03-09 | 13 | OPERACIONES |
| 2022-130-001682-2 | 2022-03-04 | 14 | COMERCIAL |

Para concluir, el canal con mayor nùmero de peticiones recepcionadas fue el de la ventanilla de atenciòn con 80 peticiones, seguidas de la ventanilla de radicaciòn con 63 y el canal con menos peticiones recepcionadas es el buzòn de sugerencias.

El **tiempo de respuesta** del mes de marzo registra un promedio de **4 dìas**.

Se evidencia que el registro de captura de datos, en las columna A y AH correspondiente a radicado, se encuentran celdas que no presentan la configuración establecida para este registro, no cumplen las celdas A42 a la A68, AH42, AH43, AH45, AH46, AH48, AH52, AH56 y AH59.



| | A | B | C | D | AE | AF | AG | AH | AI | AJ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | RADICADO | FECHA | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | ABIERTA | POSITIVA | NEGATIVA | RADICADO RESPUESTA | FECHA RESPUESTA | TIEMPO RESPUEST |
| 43 | 2,02213E+13 | 2022-03-09 | LOTE 7 ETAPA 2 BARRIO TIERRA DENTRO | 63465289-3112178 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-18 | 7 |
| 44 | 2,02213E+13 | 2022-03-09 | CR 58 58 69 AP. 201 BARRIO ALCAZAR | 13852832 - 515510 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-28 | 13 |
| 45 | 20221300017542 | 2022-03-09 | CL 72 23 28 BARRIO LA LIBERTAD | 91423871 - 316860 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-18 | 7 |
| 46 | 20221300017801 | 2022-03-09 | DG 58 43 T 78 BARRIO LAS GRANJAS | 1096227726 - 3174 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-18 | 7 |
| 47 | 2,02214E+13 | 2022-03-10 | CL 28A 35 10 BARRIO AUTOCONSTRUCCIÓN, ETAPA 7 | 1096238290 | 1 | | | | | |
| 48 | 2,02214E+13 | 2022-03-11 | CL 59 19A 43 P. 2 BARRIO GALÁN GÓMEZ | 13881382 - 322945 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-18 | 5 |
| 49 | 20221400019152 | 2022-03-11 | DG 48 30 12 AP. 202 BARRIO PALMIRA | 37936134 - 311249 | 1 | | | 2,02213E+13 | 2022-03-24 | 9 |
| 50 | 20221400019652 | 2022-03-14 | CL 41A 61 69 LOTE 5 BARRIO PRADO CAMPESTRE | 37935605 - 321266 | 1 | | | 2,02213E+13 | 2022-03-24 | 8 |
| 51 | 20221400019752 | 2022-03-14 | CR 37C 75A 56 AP. 1 BARRIO LA PAZ | 36655109 - 322228 | 1 | | | 2,02213E+13 | 2022-03-24 | 8 |
| 52 | 2,02214E+13 | 2022-03-14 | CL 48 17 25 BARRIO COLOMBIA | | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-16 | 2 |
| 53 | 2,02214E+13 | 2022-03-16 | CR 32 17 35 EDIF. MONTERREY | 9006012698 | | 1 | | NO REQUIERE RTA | | |
| 54 | 2,02214E+13 | 2022-03-17 | CL 36D 38 41 BARRIO YARIMA | 91440249 - 311847 | 1 | | | | | |
| 55 | 2,02214E+13 | 2022-03-17 | MZ 3 CASA 9 PISO 2 | 37925316 | 1 | | | | | |
| 56 | 2,02214E+13 | 2022-03-17 | CR 17 55 08 BARRIO PUEBLO NUEVO | 63334857 - 301343 | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-24 | 5 |
| 57 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CR 32 17 35 EDIF. MONTERREY | 9006012698 | | 1 | | NO REQUIERE RTA | | |
| 58 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CR 32 17 35 EDIF. MONTERREY | 9006012698 | | 1 | | NO REQUIERE RTA | | |
| 59 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CR 11 34 52 P 5 JUZGADO DE BUCARAMANGA | | | 1 | | 2,02213E+13 | 2022-03-28 | 4 |
| 60 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CL 50 1A 22 BARRIO EL MUELLE | 13884033 | 1 | | | | | |
| 61 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CL 48D 38 73 BARRIO VILLARELYS | 1096231350 | 1 | | | | | |
| 62 | 2,02214E+13 | 2022-03-22 | CL 99 15 30 | 13475862 | 1 | | | | | |
| 63 | 2,02214E+13 | 2022-03-23 | CR 20 65 33 BARRIO PARNASO | 37923516 | 1 | | | | | |
| 64 | 2,02214E+13 | 2022-03-24 | ALCALDÍA DISTRITAL - SEC. RECURSOS FISICOS | 0 | | 1 | | NO REQUIERE RTA | | |
| 65 | 20221300023562 | 2022-03-28 | CL 60 11 69 AP. 201 Y 202. BARRIO PUEBLO NUEVO | 22344288 - 324459 | 1 | | | | | |
| 66 | 2,02213E+13 | 2022-03-28 | CR 26 46A 04 AP. BARRIO EL RECREO | 37929295 - 315264 | 1 | | | | | |
| 67 | 2,02214E+13 | 2022-03-29 | CL 13 25 57 P. 2 OF. 08 - 12 CENTRO CIAL SAN PACHO | 900422865-1 | 1 | | | | | |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS

## Peticiones Abril de 2022.

No hay registro de peticiones respondidas extemporáneamente, el canal con mayor recepciòn de peticiones fue la **ventanilla de radicaciòn** con **66 peticiones**, seguido con la ventanilla de atenciòn con 65 peticiones y los medios que no registraron recepciòn depeticiones es el telefònico y buzòn de sugerencias con 0 peticiones.

El tiempo promedio de respuestas a las peticiones es de **3 dìas.**

**Peticiones Mayo de 2022.**

Para el periodo de mayo se evidencian dos (2) requerimientos con respuesta extemporánea que corresponden al subproceso de saneamiento basico:

| RADICADO | FECHA | RADICADO RESPUESTA | FECHA RESPUESTA | TIEMPO RESPUESTA | dependencia |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022-130-003152-2 | 2022-04-20 | 2022-120-003101-1 | 2022-05-10 | 14 | OPERACIONES |
| 2022-140-003218-2 | 2022-04-21 | 2022-120-003383-1 | 2022-05-20 | 21 | SANEAMIENTO |
| 2022-140-003218-2 | 2022-04-21 | 2022-120-003343-1 | 2022-05-19 | 20 | SANEAMIENTO |

Es importante indicar que no existe la dependencia operaciones, debe hacerse alusión al subproceso correspondiente.

Se evidencian errores en las celdas A 163-195;AI 163-172, AI 174-175,AI 177,179 y 181, debido al formato aplicado.

| | A | B | AH | AI | AJ | AK |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | radicado respuesta | fecha respuesta | tiempo respuesta | DEPENDENC |
| 23 | 2022-130-003461-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002833-1 | 4/05/2022 | 3 | COMERCIAL |
| 24 | 2022-130-003629-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002905-1 | 5/05/2022 | 2 | COMERCIAL |
| 25 | 2022-130-003609-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002922-1 | 5/05/2022 | 2 | COMERCIAL |
| 26 | 2022-130-003542-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002925-1 | 5/05/2022 | 4 | COMERCIAL |
| 27 | 2022-130-003408-2 | 3/05/2022 | 2022-130-002742-1 | 2/05/2022 | -2 | COMERCIAL |
| 28 | 2022-130-003459-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002850-1 | 4/05/2022 | 3 | COMERCIAL |
| 29 | 2022-130-003638-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002870-1 | 4/05/2022 | 1 | COMERCIAL |

Se evidencia error en la fecha de recepción del requerimiento, la cual es mayor a la fecha de respuesta y afecta el dato general, se reitera el autocontrol en el registro de la primera linea de defensa y el control del lider de la misma en la verificación de los datos.

Por medio de la ventanilla de radicaciòn se recepcionaron 97 peticiones, seguidas de la ventanilla de atenciòn con 63 peticiones en cuanto al medio de recepciòn que presentó menor recepciòn de pqrsd fue el canal telefònico y buzòn de sugerencias con 0 peticiones recpcionadas.

En el mes de mayo el tiempo promedio de respuesta a las peticiones es **de 3 dìas.**

**Peticiones Junio de 2022.**

No hay registro de peticiones respondidas extemporaneamente

Presenta un promedio de respuesta de **4 dìas.**

**Con la informacion mensual presentada por la Secretaria General como soporte del Acuerdo de Gestion, se elabora la siguinete tabla de resultados:**

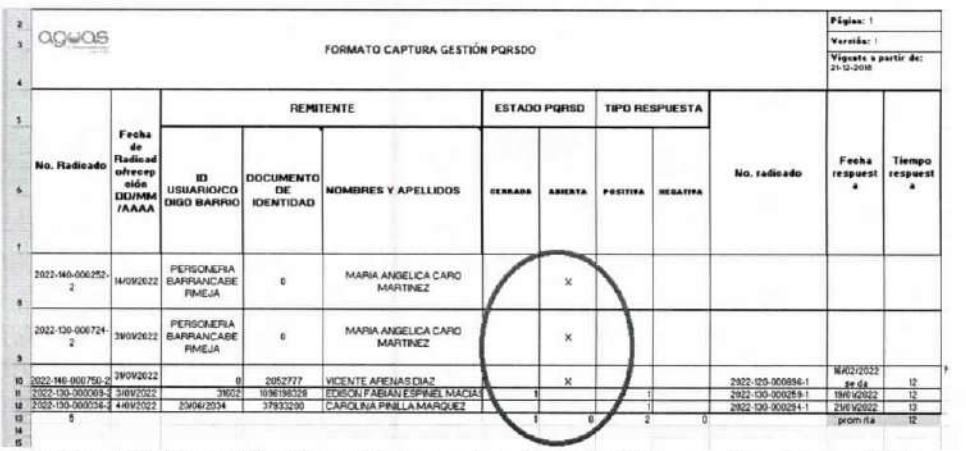
| PETICIONES REPORTADAS POR LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA PERIODO (ENERO A JUNIO 2022) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PERIODO | TOTAL PETICIONES | CAUSALES | CANALES | CANTIDAD DETALLADA | PETICIONES ADMTIVAS | PETICIONES COMERCIAL |
| ENERO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FEBRERO | 35 | | | 0 | 35 | |
| | | | | 0 | | |
| | | | | 0 | | |
| | | | | 0 | | |
| MARZO | 66 | | Ventanilla de Radicación | 49 | 49 | |
| | | | Ventanilla de Atenccón | 3 | | 3 |
| | | | Correo Electrónico | 14 | | |
| ABRIL | 142 | | Ventanilla de Radicación | 66 | 66 | |
| | | | Ventanilla de Atención | 65 | | 65 |
| | | | Página Web | 2 | | |
| | | | Correo Electrónico | 9 | | |
| MAYO | 105 | | Ventanilla de Radicación | 77 | 77 | |
| | | | Correo Electrónico | 28 | | |
| JUNIO | 83 | | Ventanilla de Radicación | 63 | 63 | |
| | | | Correo Electrónico | 20 | | |
| | 431 | | | | 290 | 68 |

Enero: No se evidencia informe de las peticiones radicadas en el mes de enero de 2022.
Febrero : No es posible determinar los canales y las causales por las que se realizaron las peticiones en este periodo toda vez, que en el informe se detallan algunas causales como la 403,404,405 y 406 que no existen en la Resolución No. SSPD 20188000076635 del 22/06/2018, además que tampoco se muestran los canales utilizados.
Marzo: En el informe correspondiente a este periodo se encuentran definidos los canales utilizados para la presentación de la petición sin embargo, no se detallan los causales:
Abril: Para este periodo en el informe se detallan los canales de radicación pero aquellos como la pagina web y el correo electrónico no es posible determinar sin son peticiones administrativas o comerciales.
Mayo: El informe correspondiente a este mes al igual que el periodo anterior el canal correo electrónico no define el tipo de petición (adminsitrativa o comercial).
Junio:De acuerdo a las anteriores observaciones para el periodo de cierre del primer semestre, si bien el informe muestra la cantidad de peticiones gestionadas no hay claridad del tipo de petición en relación a los canales como el caso de los interpuestos por correo electrónico.

**En conclusión**: La primera línea de Control de Gerencia Operativa, la Secretaria General, no está realizando los debidos controles para que el insumo recibido presente completitud e información de calidad, de tal manera que permita realizar el análisis y clasificación de la información, facilitando cuantificar las causales en cada periodo y así mismo, los canales utilizados, para que de esta forma se pueda tomar decisiones en torno a la disminución de requerimientos y mejora en calidad y oportuinidad en las respuestas.

# ANEXO 2. DETALLE DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS QUEJAS

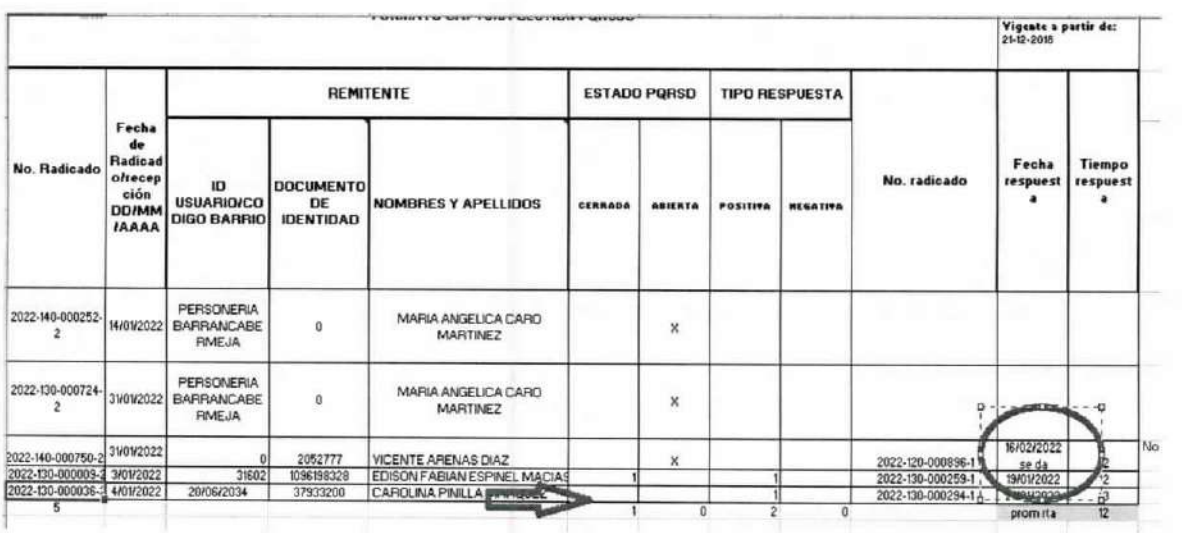
Se identifica el inadecuado diligenciamiento del formato de captura del mes de enero (quejas), dado que en este periodo se registran cinco (5) quejas y de estas cinco, tres (3) reflejan estar cerradas, una abierta, y una sin registro de si está abierta o si está cerrada, identificándose que esta última relaciona radicado de respuesta, por lo que se infiere cerrada. Se adjunta imagen del formato.



| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | agua | FORMATO CAPTURA GESTIÓN PQRSDO | | | | | | | | | | Página: 1 | |
| 3 | | | | | | | | | | | | Versión: 1 | |
| 4 | | | | | | | | | | | | Vigente a partir de: 21-12-2018 | |
| 5 | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | REMITENTE | | | ESTADO PQRSD | | TIPO RESPUESTA | | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | |
| 6 | | | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | NOMBRES Y APELLIDOS | CERRADA | ABIERTA | POSITIVA | NEGATIVA | | | | |
| 7 | 2022-140-000252-2 | 14/01/2022 | PERSONERIA BARRANCABERMEJA | 0 | MARIA ANGELICA CARO MARTINEZ | | X | | | | | | |
| 8 | 2022-130-000724-2 | 31/01/2022 | PERSONERIA BARRANCABERMEJA | 0 | MARIA ANGELICA CARO MARTINEZ | | X | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 2022-140-000750-2 | 31/01/2022 | 0 | 2052777 | VICENTE ARENAS DIAZ | | X | | | 2022-120-000896-1 | 16/02/2022 se da | 12 | |
| 11 | 2022-130-000009-2 | 3/01/2022 | 31602 | 1096198328 | EDISON FABIAN ESPINEL MACIAS | 1 | | 1 | | 2022-130-000259-1 | 19/01/2022 | 12 | |
| 12 | 2022-130-000036-2 | 4/01/2022 | 20/06/2034 | 37933200 | CAROLINA PINILLA MARQUEZ | | | 1 | | 2022-130-000294-1 | 21/01/2022 | 13 | |
| 13 | 5 | | | | | 1 | 0 | 2 | 0 | | prom rta | 12 | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027-mes de enero de 2022**

Se encuentra que en la celda de la columna fecha de respuesta, se están relacionando palabras no generando uniformidad en los datos.



| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | Vigente a partir de: 21-12-2018 | | |
| No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | REMITENTE | | | ESTADO PQRSD | | TIPO RESPUESTA | | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | |
| | | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | NOMBRES Y APELLIDOS | CERRADA | ABIERTA | POSITIVA | NEGATIVA | | | | |
| 2022-140-000252-2 | 14/01/2022 | PERSONERIA BARRANCABERMEJA | 0 | MARIA ANGELICA CARO MARTINEZ | | X | | | | | | |
| 2022-130-000724-2 | 31/01/2022 | PERSONERIA BARRANCABERMEJA | 0 | MARIA ANGELICA CARO MARTINEZ | | X | | | | | | |
| 2022-140-000750-2 | 31/01/2022 | 0 | 2052777 | VICENTE ARENAS DIAZ | | X | | | 2022-120-000896-1 | 16/02/2022 se da | | No |
| 2022-130-000009-2 | 3/01/2022 | 31602 | 1096198328 | EDISON FABIAN ESPINEL MACIAS | 1 | | 1 | | 2022-130-000259-1 | 19/01/2022 | 12 | |
| 2022-130-000036-2 | 4/01/2022 | 20/06/2034 | 37933200 | CAROLINA PINILLA MARQUEZ | | | 1 | | 2022-130-000294-1 | [illegible] | 13 | |
| 5 | | | | | 1 | 0 | 2 | 0 | | prom rta | 12 | |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027-mes de enero de 2022**

Por otra parte, en el reporte de la Subgerencia Comercial, en su rol de Segunda línea de defensa no se reporta información relacionada con la gestión de Quejas.

Así mismo, en el Formato de captura GCO_FR027-mes de enero se evidencia que la fecha de radicación de recepción y la fecha de respuesta, no tiene configuradas las celdas con el formato fecha:

| A | B | AH | AI | AJ | A |
|---|---|---|---|---|---|
| No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | |
| 2022-140-000750-2 | 44592 | 2022-120-000896-1 | respuesta al de | 12 dias | |
| 2022-130-000009- | 44564 | 2022-130-000259-1 | 44580 | 12 | DCG |
| 2022-130-000036-2 | 44565 | 2022-130-000294-1 | 44582 | 13 | |

La queja relacionada bajo el radicado **20221300015272**, en el formato del mes de febrero, presenta fecha de radicación errada en el formato, dado a que la fecha que se relacionó fue 28 de marzo de 2022 y realmente es 28 de febrero de 2022; verificando en el sistema, esta queja es clasificada como un reclamo información a la vez trasmitida al usuario cuando se le da la respuesta, respuesta dentro de los términos (6 días), se aclara que esta no debe tomarse como queja, sino como un reclamo. Se adjunta imagen.

SISTEMA DE GESTION

aguas

FORMATO CAPTURA GESTIÓN PQRSDO

| No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | REMITENTE | | | MECANISMO DE RECEPCIÓN | | | | | | CAUSAL (no aplica otros) | | | | | | ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | NOMBRES Y APELLIDOS | Ventanilla atención | Ventanilla Radicación | Formato electrónico Página Web | Correo Electrónico | Buzón de Sugerencias | Telefónico | Comercial | | Acueducto | Alcantarillado | Acueducto | alcantarillado | |
| | | | | | | | | | | | Facturación | Otro | Instalación | prestación | prestación | Instalación | |
| 20221300015272 | 28/03/2022 | No se informa | No se informa | LUIS ALFONSO CERON CACHAYA | | X | | | | | | | | | | | Queja contra funcionarios de la empres |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027 mes de febrero**

Así mismo, se observa error en el diligenciamiento de las celda de fecha en el formato de captura del mes de abril, tal como se relaciona a continuación:

| No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | NOMBRES Y APELLIDOS | Ventanilla atención | Ventanilla Radicación | Formato electrónico Página Web | Correo Electrónico | Buzón de Sugerencias | Telefónico | Comercial | | Acueducto | Alcantarillado | Acueducto |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | Facturación | Otro | Instalacion | prestacion | prestacion |
| 2022-130-003293-2 | 25/04/2022 | N | N | ARIAN TORREZ | | | | | 1 | | | 1 | | | |
| 2022-130-003148-2 | 20/04/2022 | N | N | ANONIMO | | | | | | 1 | | 1 | | | |
| 2022-130-002966[illegible]2 | 44653 | N | 91202390 | DARIO MARTINEZ GARCIA | | | | | 1 | | | 1 | | | |
| 2022-130-002966[illegible]2 | 44659 | N | N | ANONIMO | | | | | 1 | | | 1 | | | |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS

Verificando en el sistema de Orfeo el radicado N° **20221300029662**, el cual se relaciona anteriormente presenta un diligenciamiento erróneo de la celda de la fecha, además, se observa que el documento al ser digitalizado, no se orienta al momento de subirlo al sistema, con el fin de que facilite su lectura. Se adjunta imagen.

En las quejas de enero de 2022 se evidencia que el radicado N° **20221400007502,** en el sistema de Orfeo está clasificada como una petición.

| Radicado | Fecha Radicacion | Expediente | Asunto | Tipo respuesta | Tipo Documental | Dirección contacto | Nombre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20221400007502 | 2022-01-31 [illegible] | | derecho peticion denuncia por delito contravencion contaminacion ambiental querellante antonio vicente arenas diaz | 5-Modifica | Petición | CARRERA 48 N° 6-19 EDIFICIO SUPER ESTRELLAS | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE SANTANDER |
| 20221300007501 | 2022-02-08 11:38:46 | | Respuesta a comunicación 20221300010042 de fecha .SE REALIZA ACUERDO DE PAGO CON INICIAL DE 100 EL SALDO A 24 MESES | [illegible] | Consulta/tramite | K 53 38 35 | OMAIRA CALLE SILVA |
| 20221300017502 | 2022-03-09 08:53:25 | | SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECTURA 3 PERSONAS USUARIA ADQUIRIO MEDIDOR CON NOSOTROS | 1-Accede | reclamo facturacion | K 36C 49 98 AP | MAGNOLIA CECILIA CONTRERAS ESPEJO |

Verificado en el sistema de Orfeo la queja bajo radicado N° **20221300000092**, no se evidencia imagen adjunta, tal como se detalla a continuación:

## ANEXO 4. DETALLE DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS

**<u>Oportunidad en la respuesta a los reclamos</u>**

**Mes de Febrero de 2022.**
Verificando el formato de captura GCO_FR027, diligenciado en el mes de febrero se evidencian 284 reclamos, valor que no es coherente con el reporte remitido por la segunda línea de defensa , ya que reportó 365.

Tomando aleatoriamente dos reclamos comerciales y verificados en el sistema de Orfeo:
**20221300008002:**Requerimiento con respuesta extemporánea. Tiempo de respuesta 26 días.Se adjunta soporte de solicitud y respuesta dos (2) folios, análisis del caso y recomendaciones por parte de esta jefatura.

Por otra parte, en cuanto al diligenciamiento de la columna tiempo de respuesta algunas celdas presentan inconsistencias, como por ejemplo: AJ 36 (-31833) AJ 38 (-31.836) y AJ 39 (-31837), las cuales al no tener fecha de respuesta, soporta un número de días en negativo tal y como se evidencia en el pantallazo, por lo que se debe implementar un control en la primera línea para que cuando no se tenga al cierre del reporte respuesta, esta no afecte el total consolidado y por ende el indicador de oportunidad en la respuesta.

Importante fortalecer el rol de primera línea de defensa de quien ejerce el control y quien lo verifica en la primera linea, o el llamado control de gerencia operativa de 1ª Linea.

| 6 | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | ID USUARIO/CODIGO BARRIO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | | | | | | | | DEPENDENCIA |
| 32 | 2022-140-001041-2 | 9/02/2022 | PROYECTOS UR | proyectosurbanos. | 20221200010751 | 2/03/2022 | 15 | OPERACIONES |
| 33 | 2022-130-001097-2 | 10/02/2022 | AL Y EMPRESA | operaciones@misi | 20221200008201 | 11/02/2022 | 1 | OPERACIONES |
| 34 | 2022-130-001075-2 | 10/02/2022 | DR RAMIREZ JIMENEZ | | 20221200011171 | 3/03/2022 | 15 | OPERACIONES |
| 35 | 2022-130-001215-2 | 15/02/2022 | FICIO COPACEN | luzmarygarces@ya | 20221200010121 | 22/02/2022 | 5 | OPERACIONES |
| 36 | 2022-140-001328-2 | 21/02/2022 | VILLA ANGELA | marcesozo@hotm | | | -31833 | OPERACIONES |
| 37 | 2022-130-001307-2 | 18/02/2022 | VANEDT FLORE | yaflogu69@hotma | 20221200011421 | 4/03/2022 | 10 | OPERACIONES |
| 38 | 2022-130-000114-4 | 24/02/2022 | LAS GRANJAS | ricardocalderon21 | | | -31836 | OPERACIONES |
| 39 | 2022-130-001444-2 | 25/02/2022 | BARRIO RECRE | 3153922424 | | | -31837 | OPERACIONES |
| 40 | 20221200010592 | 9/02/2022 | 018779 | 28488831 | | | | COMERCIAL |
| 41 | 20221200011592 | 11/02/2022 | 024848 | 63461229 | | | | COMERCIAL |

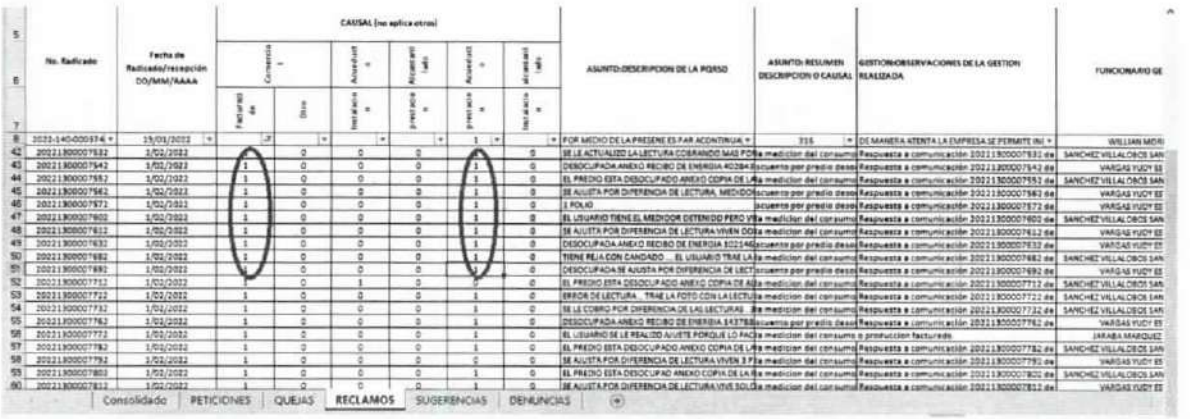
**Mes de Mayo de 2022.**

Se refleja error de transcripción en cuanto a la fecha de recepción del radicado N° 2022-130-003408-2, dado a que se le relacionó feha de 03 de mayo de 2022 y esta fue radicada el 28 de abril de 2022, lo que genera inconsistencia en el indicador de oportunidad de respuesta.

| | A | B | AH | AI | AJ | AK |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | radicado respuesta | fecha respuesta | tiempo respuesta | DEPENDENC |
| 23 | 2022-130-003461-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002833-1 | 4/05/2022 | 3 | COMERCIAL |
| 24 | 2022-130-003629-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002905-1 | 5/05/2022 | 2 | COMERCIAL |
| 25 | 2022-130-003609-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002922-1 | 5/05/2022 | 2 | COMERCIAL |
| 26 | 2022-130-003542-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002925-1 | 5/05/2022 | 4 | COMERCIAL |
| 27 | 2022-130-003408-2 | 3/05/2022 | 2022-130-002742-1 | 2/05/2022 | -2 | COMERCIAL |
| 28 | 2022-130-003459-2 | 2/05/2022 | 2022-130-002850-1 | 4/05/2022 | 3 | COMERCIAL |
| 29 | 2022-130-003638-2 | 4/05/2022 | 2022-130-002870-1 | 4/05/2022 | 1 | COMERCIAL |

## Análisis de casos asociados a Causales de Reclamaciones:

Seguidamente, se evidencia que en varios periodos el número total de reclamos no coinciden con el número total de grupo causal ( facturación, prestación e instalación), en algunos casos porque fueron demarcados dos causales como se ve reflejado en los meses de enero: fila (52,54,55,57,60,61,64,67,71,72,74-79), etc. y febrero fila ( 42-52, 53-57,59-67,70,72-73,75-86,88-105,107-113), etc., los cuales fueron demarcados como Comercial -Facturación y prestación acueducto al mismo tiempo, lo que impide tener un cálculo real. Se adjunta imagen.



| | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | CAUSAL (no aplica otros) | | | | | | ASUNTO-DESCRIPCION DE LA PQRSD | ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL | GESTION/OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA | FUNCIONARIO GE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Comercial | | Acueducto | Alcantarillado | Acueducto | Alcantarillado | | | | |
| | | | Facturación | Otros | Instalación | prestación | prestación | Instalación | | | | |
| 8 | 2022-140-000974 | 19/01/2022 | | | | | 1 | | POR MEDIO DE LA PRESENE ES PAR ACONTINUAL | 316 | DE MANERA ATENTA LA EMPRESA SE PERMITE INI | WILLIAN MORI |
| 42 | 2022130000732 | 1/02/2022 | | 0 | 0 | 0 | | 0 | SE LE ACTUALIZO LA LECTURA COBRANDO MAS PO | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000732 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 43 | 2022130000742 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | DESOCUPADA ANEXO RECIBO DE ENERGIA 40284 | cuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000742 de | VARGAS YUDY ES |
| 44 | 2022130000752 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | EL PREDIO ESTA DESOCUPADO ANEXO COPIA DE LA | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000752 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 45 | 2022130000762 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECTURA, MEDIDOR | cuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000762 de | VARGAS YUDY ES |
| 46 | 2022130000772 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 FOLIO | acuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000772 de | VARGAS YUDY ES |
| 47 | 2022130000782 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | EL USUARIO TIENE EL MEDIDOR DETENIDO PERO VI | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000782 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 48 | 2022130000812 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECTURA VIVEN DO | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000812 de | VARGAS YUDY ES |
| 49 | 2022130000832 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | DESOCUPADA ANEXO RECIBO DE ENERGIA 102146 | cuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000832 de | VARGAS YUDY ES |
| 50 | 2022130000682 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | TIENE REA CON CANDADO , EL USUARIO TRAE LA | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000682 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 51 | 2022130000692 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | DESOCUPADA SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECT | cuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000692 de | VARGAS YUDY ES |
| 52 | 2022130000712 | 1/01/2022 | 1 | 0 | 1 | 0 | | 0 | EL PREDIO ESTA DESOCUPADO ANEXO COPIA DE AL | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000712 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 53 | 2022130000722 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | ERROR DE LECTURA , TRAE LA FOTO CON LA LECTU | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000722 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 54 | 2022130000732 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | SE LE COBRO POR DIFERENCIA DE LAS LECTURAS | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000732 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 55 | 2022130000762 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | DESOCUPADA ANEXO RECIBO DE ENERGIA 143788 | cuento por predio desa | Respuesta a comunicación 2022130000762 de | VARGAS YUDY ES |
| 56 | 2022130000772 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | EL USUARIO SE LE REALIZO AJUSTE PORQUE LO FAC | medicion del consumo | o protucción facturada. | JARAMA MARQUEZ |
| 57 | 2022130000782 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | EL PREDIO ESTA DESOCUPADO ANEXO COPIA DE LA | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000782 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 58 | 2022130000792 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECTURA VIVEN 3 P | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000792 de | VARGAS YUDY ES |
| 59 | 2022130000802 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | EL PREDIO ESTA DESOCUPAD ANEXO COPIA DE LA | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000802 de | SANCHEZ VILLALOBOS SAN |
| 60 | 2022130000812 | 1/02/2022 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | SE AJUSTA POR DIFERENCIA DE LECTURA VIVE SOLO | medicion del consumo | Respuesta a comunicación 2022130000812 de | VARGAS YUDY ES |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS

Formato Captura mes de febrero de 2022.

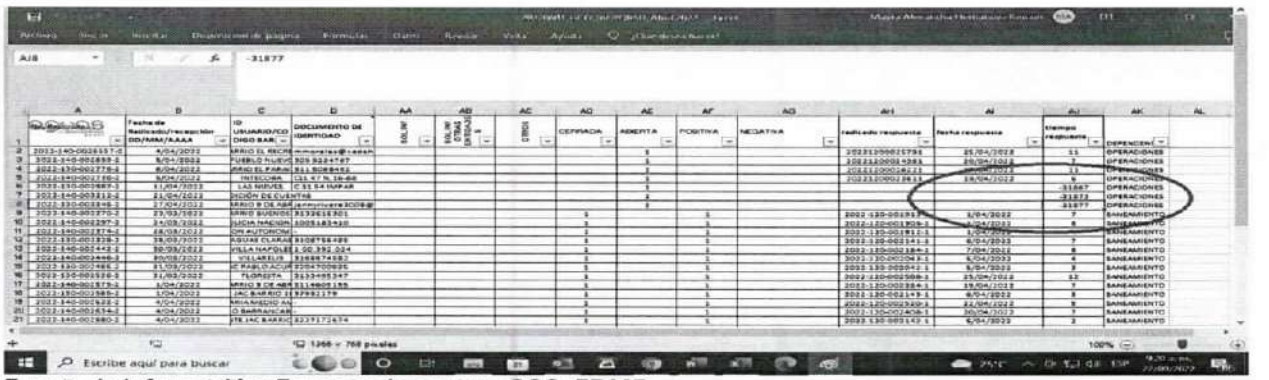
Así mismo, se observa que en algunos casos no coinciden los datos del total de los reclamos con el de los causales (facturación, prestación), debido a que no se demarcaron como se evidencia en los meses de marzo filas (6, 21, 24-100), abril (fila 2-8 y 39-57), mayo (fila 456 y 457) y junio (fila 471-473).

Así mismo, se observa que en algunos casos no coinciden los datos del total de los reclamos con el de los causales (facturación, prestación), debido a que no se demarcaron como se evidencia en los meses de marzo filas ( 6, 21, 24-100), abril (fila 2-8 y 39-57), mayo (fila 456 y 457) y junio (fila 471-473).Se adjunta Soporte:

Formato captura mes de marzo.

## Anexo 5. ANÁLISIS DEL REGISTRO Y REPORTE RESPUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS.

Así mismo, se evidencia error en las celdas de tiempo de respuesta, celdas que deberían ser ajustadas, relacionándose el número 0, para las PQRSD en estado Abierta, como ejemplo, el formato de reclamos del mes de **Abril**:



**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027**

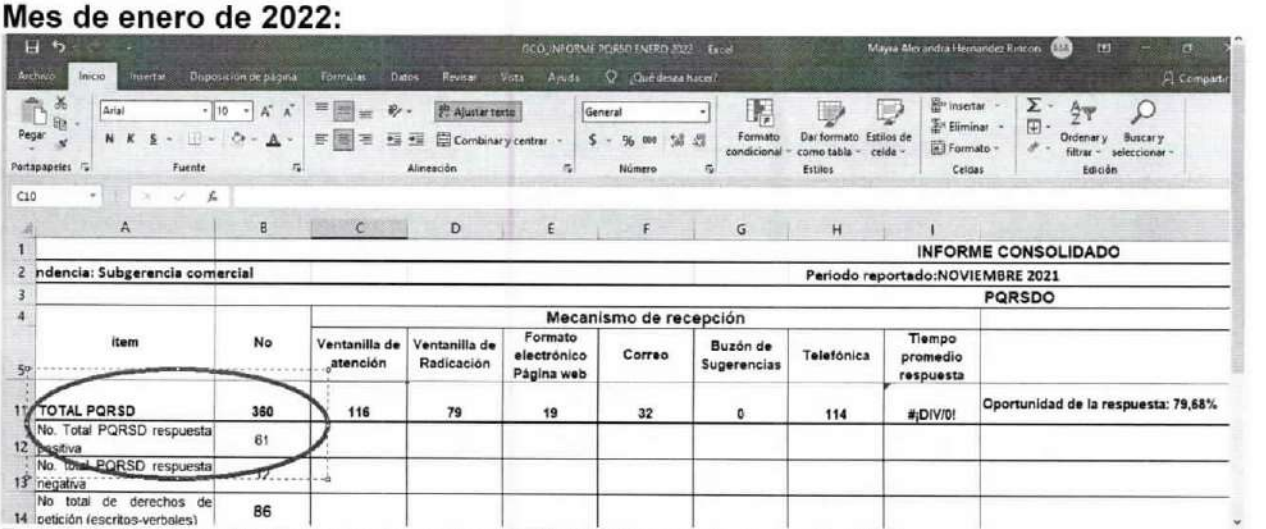
## 5.3 Respuestas Positivas o Negativas

Al respecto de estas variables, se pretende identificar y analizar, que tipo de PQRSD y solicitudes de información no son viabilizadas, de tal forma que se pueda establecer qué tipo de información publicar y dar a conocer a la ciudadanía para evitar insatisfacción, por ejemplo si la información no se puede entregar porque es competencia de otras entidades, o si la información requerida es reservada o clasificada o si la PQRSD no es viabilizada porque lo requerido no corresponde al área de prestación del servicio de Aguas de Barrancabermeja, etc.; sin embargo, al respecto solo se cuantifica el dato y no se hace para todos los casos tal y como se muestra a continuación:

### Respuestas Positivas del total de PQRSD.

En esta casilla se evidencia que solo toman las respuestas positivas de las peticiones, no calculando las respuestas positivas de los demás ítems que componen el formato como las quejas, reclamos, sugerencia y denuncias como se relaciona a continuación; esto facilitaría la cuantificación de las negativas:

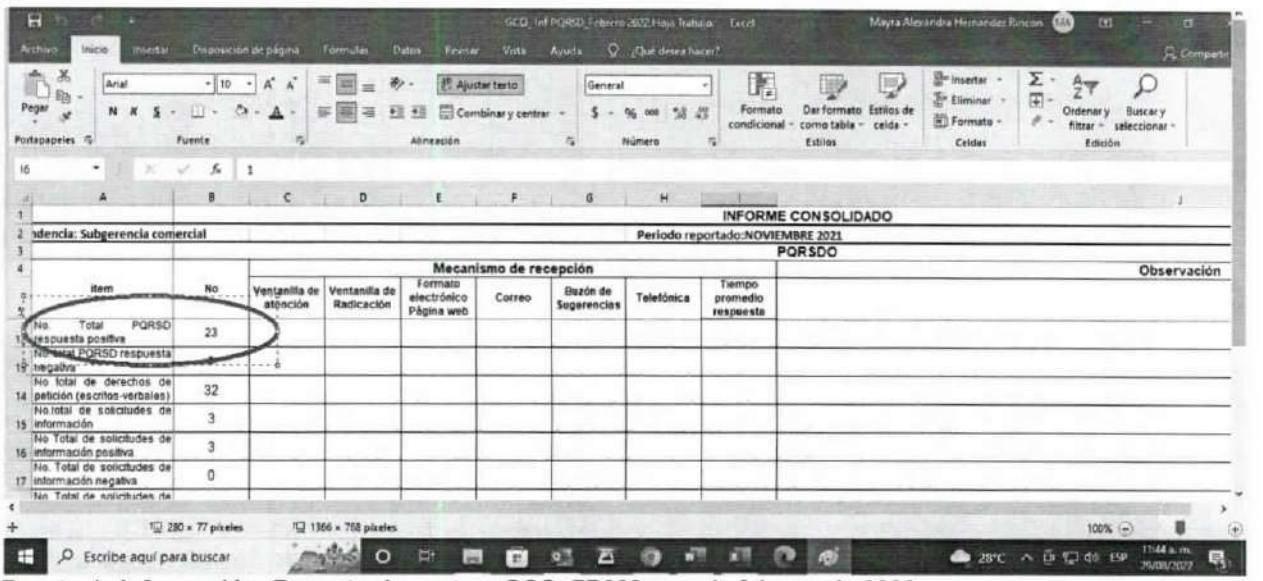
### Mes de enero de 2022:



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | INFORME CONSOLIDADO |
| ndencia: Subgerencia comercial | | | | | | | | | Periodo reportado:NOVIEMBRE 2021 |
| | | | | | | | | | PQRSDO |
| | | Mecanismo de recepción | | | | | | | |
| ítem | No | Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta | |
| TOTAL PQRSD | 360 | 116 | 79 | 19 | 32 | 0 | 114 | #¡DIV/0! | Oportunidad de la respuesta: 79,68% |
| No. Total PQRSD respuesta positiva | 61 | | | | | | | | |
| No. total PQRSD respuesta negativa | | | | | | | | | |
| No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 86 | | | | | | | | |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR028 mes de enero de 2022.**

En el formato relacionado con anterioridad el N° Total PQRSD respuesta positiva, se evidencian 163 y registraron 61.



INFORME CONSOLIDADO

ndencia: Subgerencia comercial — Periodo reportado:NOVIEMBRE 2021

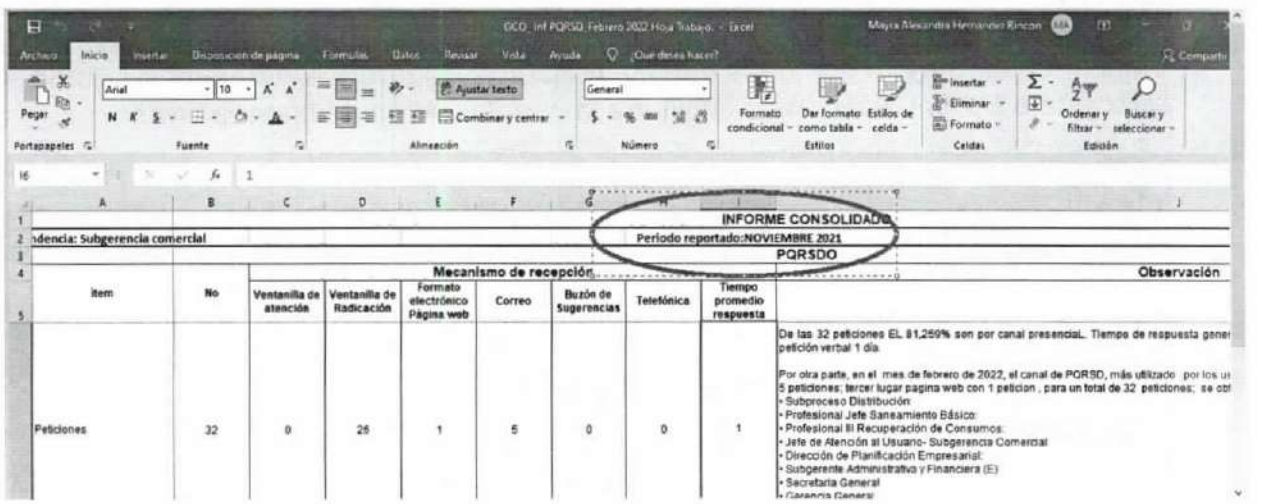
PQRSDO

| ítem | No | Mecanismo de recepción: Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta | Observación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Total PQRSD respuesta positiva | 23 | | | | | | | | |
| No. total PQRSD respuesta negativa | 0 | | | | | | | | |
| No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 32 | | | | | | | | |
| No.total de solicitudes de información | 3 | | | | | | | | |
| No Total de solicitudes de información positiva | 3 | | | | | | | | |
| No. Total de solicitudes de información negativa | 0 | | | | | | | | |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR028 mes de febrero de 2022.**

En el formato de captura del mes de febrero el N° Total PQRSD respuesta positiva, se evidencian 242 y registraron 23.

Adicionalmente, en el formato de febrero aparece relacionado el mes de noviembre de 2021, y el periodo es febrero de 2022, como se puede apreciar a continuación:



INFORME CONSOLIDADO

ndencia: Subgerencia comercial — Periodo reportado:NOVIEMBRE 2021

PQRSDO

| ítem | No | Mecanismo de recepción: Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta | Observación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Peticiones | 32 | 0 | 26 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | De las 32 peticiones EL 81,259% son por canal presencial. Tiempo de respuesta gener petición verbal 1 día. Por otra parte, en el mes de febrero de 2022, el canal de PQRSD, más utilizado por los u 5 peticiones; tercer lugar pagina web con 1 peticion , para un total de 32 peticiones; se obt • Subproceso Distribución • Profesional Jefe Saneamiento Básico: • Profesional III Recuperación de Consumos: • Jefe de Atención al Usuario- Subgerencia Comercial • Dirección de Planificación Empresarial: • Subgerente Administrativa y Financiera (E) • Secretaria General • Gerencia General |

**Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR028 mes de febrero de 2022.**

El formato de captura del mes de mayo el valor real del N° Total PQRSD respuesta positiva, se evidencian 560 y registraron 2.

INFORME CONSOLIDADO

dencia: Subgerencia comercial — Periodo reportado: ABRIL 2022

PQRSDO

| | Item | No | Mecanismo de recepción | | | | | | | Observación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta | |
| 10 | Denuncias | 0 | | | | | | | 11 | |
| 11 | TOTAL PQRSD | [illegible] | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,5 | Oportunidad de la respuesta: 79,68% |
| 12 | No. Total PQRSD respuesta positiva | 2 | | | | | | | | |
| 13 | No. total PQRSD respuesta negativa | 0 | | | | | | | | |
| 14 | No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 131 | | | | | | | | |
| 15 | No total de solicitudes de información | 7 | | | | | | | | |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | TOTALES

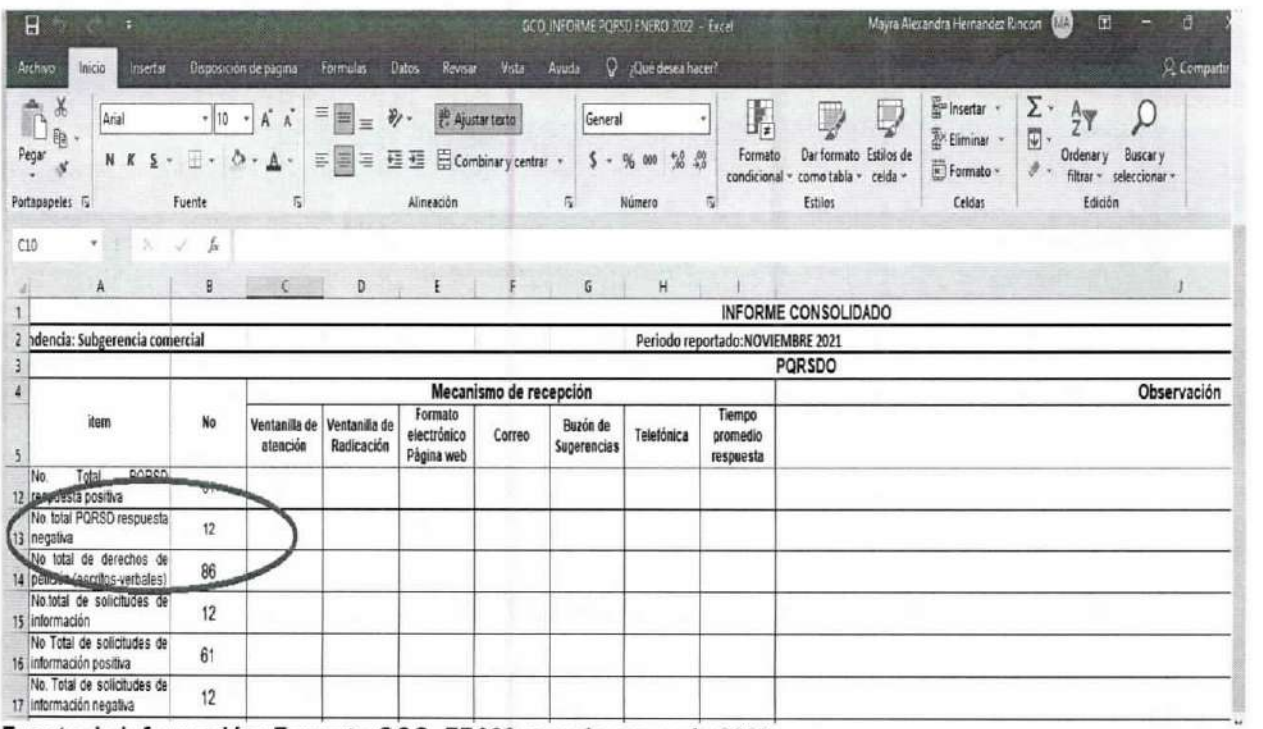
**Fuente de Información: Formato GCO_FR028 mes de mayo de 2022.**

En cuanto al N° Total PQRSD Respuesta Positiva se presentan errores en los formatos GCO_028 mes de enero, febrero, mayo.

### 5.2.2 N° Total PQRSD respuesta Negativa.

En este formato de enero el valor real del N° Total PQRSD respuesta Negativa, se evidencian 39 y registraron12.

### Mes de Enero de 2022



GCO_INFORME PQRSD ENERO 2022 - Excel

INFORME CONSOLIDADO

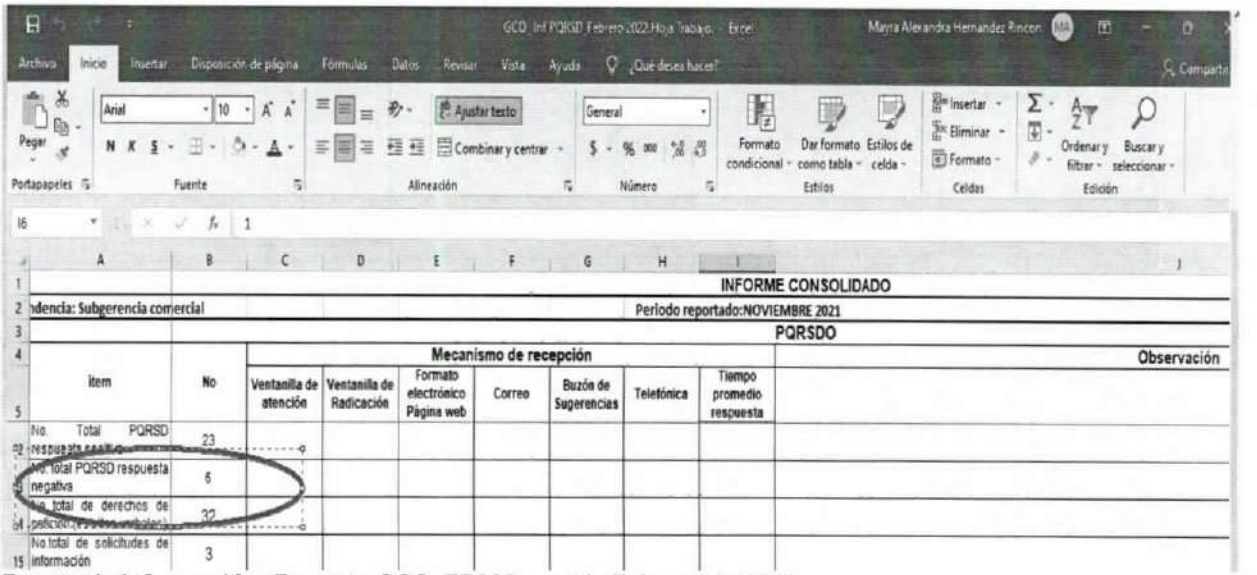
dencia: Subgerencia comercial — Periodo reportado:NOVIEMBRE 2021

PQRSDO

| | Item | No | Mecanismo de recepción | | | | | | | Observación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta | |
| 12 | No. Total PQRSD respuesta positiva | [illegible] | | | | | | | | |
| 13 | No total PQRSD respuesta negativa | 12 | | | | | | | | |
| 14 | No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 86 | | | | | | | | |
| 15 | No total de solicitudes de información | 12 | | | | | | | | |
| 16 | No Total de solicitudes de información positiva | 61 | | | | | | | | |
| 17 | No. Total de solicitudes de información negativa | 12 | | | | | | | | |

**Fuente de Información: Formato GCO_FR028 mes de enero de 2022.**

## Mes de Febrero de 2022

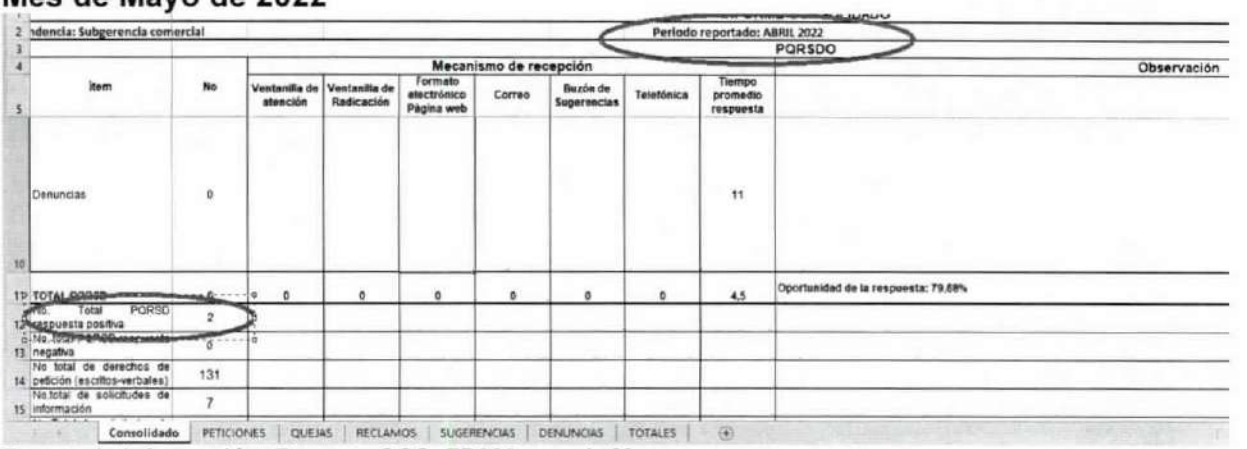


| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | INFORME CONSOLIDADO | |
| 2 | ndencia: Subgerencia comercial | | | | | | | Periodo reportado:NOVIEMBRE 2021 | |
| 3 | | | | | | | | PQRSDO | |
| 4 | | | Mecanismo de recepción | | | | | | Observación |
| 5 | Item | No | Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta |
| 02 | No. Total PQRSD respuesta positiva | 23 | 0 | | | | | | |
| | No. total PQRSD respuesta negativa | 6 | | | | | | | |
| | No. total de derechos de petición (Escritos verbales) | 32 | 0 | | | | | | |
| 15 | No total de solicitudes de información | 3 | | | | | | | |

**Fuente de Información: Formato GCO_FR028 mes de Febrero de 2022.**

En el formato de captura de enero el valor real del N° Total PQRSD respuesta Negativa, se evidencian 38 y registran 6.

## Mes de Mayo de 2022



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | ndencia: Subgerencia comercial | | | | | | | Periodo reportado: ABRIL 2022 | |
| 3 | | | | | | | | PQRSDO | |
| 4 | | | Mecanismo de recepción | | | | | | Observación |
| 5 | Item | No | Ventanilla de atención | Ventanilla de Radicación | Formato electrónico Página web | Correo | Buzón de Sugerencias | Telefónica | Tiempo promedio respuesta |
| 10 | Denuncias | 0 | | | | | | | 11 |
| 11 | TOTAL PQRSD | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,5 |
| 12 | No. Total PQRSD respuesta positiva | 2 | 0 | | | | | | |
| 13 | No. total PQRSD respuesta negativa | 0 | 0 | | | | | | |
| 14 | No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 131 | | | | | | | |
| 15 | No.total de solicitudes de información | 7 | | | | | | | |

Consolidado | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | TOTALES

**Fuente de Información: Formato GCO_FR028 mes de Mayo**

En este formato el N° Total PQRSD respuesta Negativa, es de 76 y registraron 0. Para finalizar, el formato está titulado como mes de abril 2022 y es el periodo de mayo.

### 5.2.3 N° total de derechos de petición (Escritos Verbales).

En cuanto a este Ítem relacionado en el formato Informe Consolidado COM_FR 028, se evidencia error en los datos reportados en los meses de marzo con 153

peticiones escritos verbales y se evidencian 166, en abril reportan 131 y se evidencian142, para finalizar mayo registra 131 y se evidencian 207.

### 5.2.4 N° Total de solicitudes de información.

En este ítem presenta errores en los formatos de Informe Consolidado COM_FR 028, en los meses de mayo donde se evidencian 7 y se registraron 8 y en el mes de junio se evidencian 10 y se registraron 11.

### N° Total de solicitudes de información positiva.

Presenta errores en los formatos de informe Consolidado COM_FR 028 en los meses de:
Enero registran 61 y el formato registra 5
Febrero registran 3 y el formato registra 0
Mayo registran 3 y el formato registra 7
Junio registran 9 y el formato registra 1

### N° Total de solicitudes de información Negativa.

Presenta errores en los formatos de informe Consolidado COM_FR 028 de los meses de:
Enero registran 12 y el formato registra 2
Marzo registran 3 y el formato registra 0
Mayo registran 1 y el formato registra 0
Junio registran 0 y el formato registra 0

Se puede evidenciar que en el formato de informe Consolidado COM_FR 028, en los ítems de N° total de solicitudes de información negativa por inexistencia a la información solicitada y el ítem N° total de solicitudes de información remitidas a otras entidades, en ninguno de los meses del primer semestre se registran datos.

aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

| INFORME GESTION PQRSD | | | |
|---|---|---|---|
| FECHA PRESENTACION | ABRIL 2022 | PERIODO INFORMADO | MARZO 1- 31 2022<br>1ER TRIMESTRE ENERO-MARZO 2022 |

## 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:**

**Resolución Interna 047 de 2019"** 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

Aplica al proceso comercial, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD 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

A. **Fuente de información**: Sistema Gestión documental Orfeo- Chat- Sisloga SAS

**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

B. **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 PQRSD sistema ORFEO

Al corte 31 de marzo de 2022, se presenta el siguiente reporte con datos suministrados del sistema de gestión documental ORFEO y entregados por los responsables de consolidación PQRSD:

*CANALES OFICIALES*

| CONSOLIDADOS MECANISMOS OFICIALES PQRSD | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | Enero | Febrero | Marzo | ITrim | PARTICIPACION |
| Ventanilla de atención | 80 | 74 | 387 | 541 | 37,44% |
| Ventanilla de radicación | 153 | 245 | 109 | 507 | 35,09% |
| Formato electrónico | 15 | 22 | 20 | 57 | 3,94% |
| Correo Electrónico | 5 | 5 | 3 | 13 | 0,90% |
| Buzón de sugerencias | - | 1 | 3 | 4 | 0,28% |
| Telefónico | 108 | 86 | 105 | 299 | 20,69% |
| Chat | 6 | 3 | 15 | 24 | 1,66% |
| **TOTAL PQRSD** | **367** | **436** | **642** | **1.445** | **100%** |

*Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion ORFEO*

En total se han radicado 1.445 PQRSD en el primer trimestre del 2022 la ventanilla de atención el canal con mayor PQRSD radicados con el 37,44% con 541 radicados, le continua ventanilla de radicación con el 35,09% con 507 radicados, telefonico con el 20,69% con 299 radicados, formato electronico con el 3,94% con 57 radicados y chat con el 1,66% con 24 radicados.

En total de marzo de la vigencia 2022 se radicaron en el sistema de gestión documental 642 PQRSD siendo este mes con el mayor porcentaje de PQRSD con el 44.43%, el canal de mayor radicación en el mes de marzo fue ventanilla de radicacion.

*PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD*

| TOTAL PQRSD ORFEO POR CANAL 1ER TRIMESTRE 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | Ventanilla_de_atencion | Ventanilla_de_radicacion | Formulario_electronico | Correo_electronico | Buzon_sugerencias | Telefonico | CHAT | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | - | 4 | 4 | - | - | - | - | 8 |
| COMERCIAL | 779 | 217 | 47 | 12 | 4 | 25 | 16 | 1.100 |
| OPERACIONES | 4 | 16 | 2 | 1 | - | 224 | 5 | 252 |
| PLANIFICACION | - | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| SANEAMIENTO | 2 | 19 | 4 | - | - | 50 | 3 | 78 |
| SECRETARIA GENERAL | - | 5 | - | - | - | - | - | 5 |
| Total general | 785 | 263 | 57 | 13 | 4 | 299 | 24 | 1.445 |

*Cuadro 02 Fuente: sistema de información Orfeo*

***Análisis de Datos PQRSD sistema ORFEO***

El anterior cuadro refleja que la dependencia con mayor PQRSD radicados es la subgerencia comercial con el **76.12%** y un total de **1.100 PQRSD**, continua la Subgerencia de operaciones con el **17.44%** y un total de **252 PQRSD**, seguido de la Unidad de Saneamiento con el **5.40%** y un total de **78 PQRSD** las demás dependencias suman entre ellas **15 PQRSD.**

***Consolidación mecanismos oficiales y mecanismos por emergencia COVID-19 (Chat-Línea Telefónica)***

| Tipo | Enero | Febrero | Marzo | I TRIM |
|---|---|---|---|---|
| Ventanilla de atención | 80 | 74 | 387 | **541** |
| Ventanilla de radicación | 153 | 245 | 109 | **507** |
| Formato electrónico | 15 | 22 | 20 | **57** |
| Correo Electrónico | 5 | 5 | 3 | **13** |
| Buzón de sugerencias | - | 1 | 3 | **4** |
| Telefónico | 108 | 86 | 105 | **299** |
| Chat | 6 | 3 | 15 | **24** |
| Call center-Daños (sin rad.único) | 266 | 242 | 1.427 | **1.935** |
| Línea 01800 (sin rad.único) | - | - | - | **-** |
| Chat (sin rad.único) | 506 | 340 | 637 | **1.483** |
| **TOTAL** | **1.139** | **1.018** | **2.706** | **4.863** |

Cuadro 03. Nota: Se toman para la línea 018000, daños llamadas contestadas y chat atendido.

Grafica 02

En el mes de marzo del 2022 el canal con mayor atención fue el telefonico con el **52.73%** un total de **1.427 llamadas**, le continua el chat con el **23.54%** un total de **637 chats**, ventanilla de atención

con el **14.30%** un total de **387 atenciones**, ventanilla de radicación con el **4.03%** un total de **507 atenciones** y llamadas telefonicas radicadas con el **3.88%** un total de **105 llamadas**.

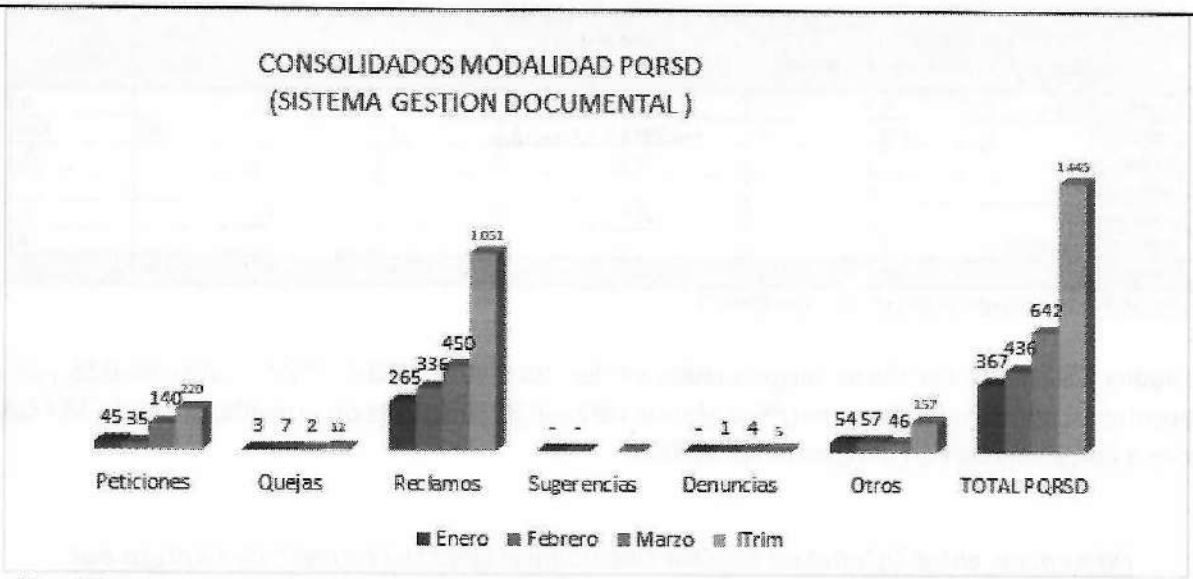
Se puede observar que del total de los mecanismos de atención en el periodo de enero a marzo el **39.79%** corresponde a **1.935 llamadas**, continua la chat con el **30.50%** correponden a **1.483 chat**, ventanillas de atención con el **11.12%** corresponde a 541 **atenciones**, continua ventanilla de radicacion con **10.43%** corresponden a **507 atendidos**, llamadas telefonicas radicadas con el **6.15%** corresponden a **299 llamadas**. El chat es el canal que ha tenido un aumento significativo.

Asi las cosas se podria analizar que por los canales virtuales y telefonicos el **70.29% (3.418) de los 4.863 usuarios** son solicitudes que no requieren ser radicadas pero si atendidas para entregar la informacion que requieran los usuarios.

*PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO*

| CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD | | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **ITrim** | **%Total participación** |
| Peticiones | 45 | 35 | 140 | 220 | **15,22%** |
| Quejas | 3 | 7 | 2 | 12 | **0,83%** |
| Reclamos | 265 | 336 | 450 | 1.051 | **72,73%** |
| Sugerencias | - | - | | - | **0,00%** |
| Denuncias | - | 1 | 4 | 5 | **0,35%** |
| Otros | 54 | 57 | 46 | 157 | **10,87%** |
| **TOTAL PQRSD** | **367** | **436** | **642** | **1.445** | **100%** |

Cuadro 04. Datos sistema de gestión documental ORFEO




Grafica 03

La modalidad con mayor volumen son las reclamaciones las cuales de enero a marzo tienen un acumulado de **1.061** con el **72.73%** del total, le continua las peticiones con **220** con el **15.22%** por último otros con **157** con el **10.87%**.

La modalidad con mayor volumen son las <u>reclamaciones</u>, y la dependencia con mayores reclamaciones atendidas es la <u>subgerencia comercial</u> seguido de la subgerencia de operaciones, y en la modalidad de <u>peticiones</u> la dependencia con mayor volumen es la <u>subgerencia de operaciones</u> seguido de la subgerencia comercial.

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

| TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS MARZO 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLIC INFOR | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| COMERCIAL | 100 | 2 | 309 | - | 2 | - | - | 413 |
| OPERACIONES | 44 | - | 60 | - | - | - | - | 104 |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | - | - | - | - |
| SANEAMIENTO | 18 | - | 39 | - | - | - | - | 57 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 | - | - | - | - | - | - | 3 |
| **Total general** | **166** | **2** | **408** | **-** | **2** | **-** | **-** | **578** |

Cuadro 05. Fuente: responsables de la consolidación, reportes consolidados de los Formatos de captura y consolidación GCO-FR-027 y 028.

| TOTAL PQRSD ORFEO MARZO 2022 CON RADICADO DE RESPUESTA | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLICI INFORI | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | 3 |
| COMERCIAL | 132 | 2 | 344 | - | 4 | 2 | 40 | 524 |
| OPERACIONES | 3 | - | 74 | - | - | 1 | - | 78 |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | - | - | - | - |
| SANEAMIENTO | 1 | - | 31 | - | - | 2 | - | 34 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 | - | - | - | - | - | - | 3 |
| Total general | 140 | 2 | 450 | - | 4 | 6 | 40 | 642 |

*Cuadro 06 Fuente: sistema de información ORFEO*

El cuadro 05 refleja los datos diligenciados en los formatos GCO-FR-027 y GCO-FR-028 por las diferentes dependencias de la empresa, donde reflejan 398 PQRSD con una diferencia de 38 PQRSD frente a las generadas en el reporte de ORFEO.

*Diferencias entre Sistema de Gestión Documental ORFEO y formato de Captura por dependencias GCO-FR-027*

| DIFERENCIAS REPORTE DELIGENCIADO Y ORFEO | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLICI INFORI | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | - | - | - 1 | - | - | - 1 | - | - 2 |
| COMERCIAL | - 32 | - | - 35 | - | - 2 | - 2 | - 40 | - 111 |
| OPERACIONES | 41 | - | - 14 | - | - | - 1 | - | 26 |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | - | - | - | - |
| SANEAMIENTO | 17 | - | 8 | - | - | - 2 | - | 23 |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total general | 26 | - | - 42 | - | - 2 | - 6 | - 40 | - 64 |

Cuadro 07. Diferencia entre ORFEO y Formato GCO-FR-027

La mayor diferencia se encuentra en la subgerencia comercial con -111 esto debido que en el momento de realizar la radicación en el ORFEO muchas de las PQRSD son clasificadas como OTROS 40 las cuales son en su mayoría acuerdos de pagos que no se deben consolidar en los formatos GCO-FR-027, faltaron por presentar en el informe 32 peticiones y 35 reclamaciones, continua la subgerencia de operaciones reportando demás 26 PQRSD frente a las radicadas en ORFEO, por último la unidad de saneamiento reportando demás 23 PQRSD frente a las radicadas en ORFEO.

| TOTAL PQRSD ORFEO 1ER TRIMESTRE 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLICI INFORI | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 3 | 1 | 3 | - | - | 1 | - | 8 |
| COMERCIAL | 196 | 8 | 745 | - | 4 | 6 | 141 | 1.100 |
| OPERACIONES | 5 | 2 | 241 | - | 1 | 1 | 2 | 252 |
| PLANIFICACION | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 2 |
| SANEAMIENTO | 10 | 1 | 62 | - | - | 5 | - | 78 |
| SECRETARIA GENERAL | 5 | - | - | - | - | - | - | 5 |
| Total general | 220 | 12 | 1.051 | - | 5 | 14 | 143 | 1.445 |

*Cuadro 08 Fuente: sistema de información ORFEO*

En el primer trimestre del 2022 se radicaron en ORFEO 1.445 PQRSD donde la subgerencia comercial se radicó el 76.12% de las PQRSD con 1.100, continua Operaciones acueducto con el 17.44% con 252 PQRSD

y saneamiento con el 5.40% con 78 PQRSD. Las reclamaciones son las PQRSD con más asistencias con el 72.73% en el primer trimestre.

*Acción de mejora para reducir las diferencias en los reportes*

- Realizar retroalimentación del informe de PQRSD con las deficiencias detectadas en el mismo a cada una de las dependencias.
- Capacitar al personal de las áreas que presenta dichas deficiencias en los reportes y clasificación de estos a efectos de minimizar las diferencia en las clasificaciones de las modalidades de las PQRSD.
- Comunicar por escrito al personal de la ventanilla de atención, ventanillas de radicación (planta y Oficina comercial), la debida clasificación de las PQRSD que ingresan a la empresa.
- Solicitar al contratista de la aplicación de ORFEO para que el sistema deje reclasificar las PQRSD en las denominaciones inicialmente asignadas.

*CANAL VITUAL CHAT EN LINEA (PAGINA WEB)*

| TRIMESTRE | PERIODO | 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 | ENERO | 506 | 41 | 130 | 677 | 2 | 485 | 19 | 0:12:25 | 104:24:33 |
| | FEBRERO | 340 | 35 | 88 | 463 | 0 | 328 | 12 | 0:15:19 | 72:47:53 |
| | MARZO | 443 | 40 | 169 | 652 | 1 | 436 | 6 | 0:31:43 | 75:02:33 |
| TOTAL | TOTAL | 1.289 | 116 | 387 | 1.792 | 3 | 1.249 | 37 | 0:19:49 | 252:14:59 |

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat en linea

En el presente periodo de marzo hubo 652 ingresos al chat en linea de los cuales 443 (67.94%) fueron atendidos chat fuera de la línea 169 (25.92%) el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones; en la satisfacción de usuarios predomina la satisfacción neutral, el promedio de duración de atención por usuario es de 31 minutos, promedio de atención día es de 3 horas.

En el primer trimestre se ingresaron 1.792 chats de los cuales el 71.93% fueron atendidos un total de 1.289, el promedio de duraccion del chat en el primer trimestre fue de 19 minutos.

*Acciones para mejorar la atención del chat en línea*

- Configurar los horarios del chat cuando se modifique el horario laboral en la oficina de atención del usuario a efectos de minimizar los chats fuera de línea.
- Respecto a los chats perdidos considerar en devolver una llamada telefónica con previo ingreso de la información básica del usuario en el chat.

*CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD*

| TOTAL PQRSD | I TRIM | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| | 367 | 436 | 642 | 1.445 |
| No. Total PQRSD respuesta positiva | 214 | 296 | 553 | 1.063 |
| No. total PQRSD respuesta negativa | 41 | 39 | 45 | 125 |
| No total de derechos de petición (escritos-verbales) | 86 | 35 | 140 | 261 |
| No.total de solicitudes de información | 5 | 3 | 6 | 14 |
| No Total de solicitudes de información positiva | 2 | 2 | 5 | 9 |
| No. Total de solicitudes de información negativa | 2 | 1 | - | 3 |
| No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada | 1 | - | 1 | 2 |
| No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades | - | - | - | - |

Cuadro 10. Datos sistema de gestión documental.

En el presente periodo marzo se radicaron 642 PQRSD, 553 tuvieron respuesta positiva y 45 con respuesta negativa, se recibieron un total de 6 solicitudes de información de la cuales 5 recibieron respuesta positiva, 0 respuesta negativa y 1 información negativa por inexistencia de la información.

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de marzo son según los radicados del sistema Orfeo son 3.5 a 10.0 días.

| Numero radicad | Fecha_respuesta | Dias_restant | dependencia |
|---|---|---|---|
| 20221300015382 | 4/04/2022 14:19 | -6 | Operaciones |
| 20221300015412 | 5/04/2022 9:43 | -5 | Operaciones |
| 20221300016512 | 5/04/2022 9:47 | -8 | Operaciones |
| 20221300016532 | 5/04/2022 15:22 | -8 | Operaciones |
| 20221300016562 | 5/04/2022 15:34 | -8 | Operaciones |
| 20221300016592 | 4/04/2022 17:11 | -9 | Operaciones |
| 20221300016612 | 4/04/2022 17:12 | -9 | Operaciones |
| 20221300016692 | 4/04/2022 17:13 | -9 | Operaciones |

Las anteriores 8 PQRSD se contestaron fuera de los términos de ley.

*PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD*

*PETICIONES*

Peticiones recibidas por canal de atención:

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | 32 | 21 | 98 | **151** |
| **Ventanilla de Radicación** | 13 | 14 | 41 | **68** |
| **Formato electrónico Página web** | - | - | - | - |
| **Correo** | - | - | - | - |
| **Buzón de Sugerencias** | - | - | - | - |
| **Telefónica** | - | - | 1 | **1** |
| **chat** | - | - | - | - |
| **TOTAL** | **45** | **35** | **140** | **220** |

*Cuadro 11. Datos sistema de gestión documental.*

| CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| Ventanilla de atención | 16 | - | 80 | 96 |
| Ventanilla de Radicación | 46 | 26 | 63 | 135 |
| Formato electrónico Página web | 2 | 1 | 5 | 8 |
| Correo | 22 | 5 | 18 | 45 |
| Buzón de Sugerencias | 0 | - | - | - |
| Telefónica | 0 | - | - | - |
| chat | - | - | - | - |
| TOTAL | 86 | 32 | 166 | 284 |

*Cuadro 12. Datos Secretaria General.*

Respecto a las peticiones recibidas en el presente mes de marzo, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 22 PQRSD no radicadas en Orfeo con el presente informe se le citara a cada dependencia para que realicen el diligenciamiento de los formatos GCO-FR-027 Y 028 con el reporte que se genera desde ORFEO.

Respecto a las peticiones recibidas en el 1er trimestre del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 64 PQRSD no radicadas en Orfeo.

*QUEJAS*

La subgerencia comercial mediante correo electrónico envía el informe, evidenciando 2 queja reportadas por las diferentes áreas de la empresa para el mes de febrero, a continuación, se anexa informe:

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| Ventanilla de atención | - | - | - | - |
| Ventanilla de Radicación | - | 1 | 1 | 2 |
| Formato electrónico Página web | 3 | 5 | 1 | 9 |
| Correo | - | - | - | - |
| Buzón de Sugerencias | - | 1 | - | 1 |
| Telefónica | - | - | - | - |
| chat | - | - | - | - |
| TOTAL | 3 | 7 | 2 | 12 |

Cuadro 13. Datos Sistema Documental.

| CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| Ventanilla de atención | - | - | - | - |
| Ventanilla de Radicación | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Formato electrónico Página web | 1 | - | 1 | 2 |
| Correo | 1 | - | - | 1 |
| Buzón de Sugerencias | - | - | - | - |
| Telefónica | - | - | - | - |
| chat | - | - | - | - |
| TOTAL | 5 | 1 | 2 | 8 |

Cuadro 14. Datos Secretaria General.

Respecto a las Quejas recibidas en el presente mes de marzo, se puede apreciar que no existen diferencias entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias.

Respecto a las Quejas recibidas en el 1er trimestre del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 4 PQRSD no reportadas en el formato FR-GC-027.

*RECLAMACIONES*

| CONTROL DE PQRSD 2022 POR DEPENDENCIAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| ADMINISTRATIVA | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,29% |
| COMERCIAL | 149 | 252 | 344 | 745 | 70,88% |
| OPERACIONES | 93 | 74 | 74 | 241 | 22,93% |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | 0,00% |
| SANEAMIENTO | 22 | 9 | 31 | 62 | 5,90% |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | - | - | 0,00% |
| TOTAL | 265 | 336 | 450 | 1.051 | 100% |

Cuadro 15. Datos Sistema de informacion ORFEO.

Desde el mes de enero a marzo 2022 se han radicado 1.051 reclamaciones evidenciando que la subgerencia comercial tiene la mayor participación en las reclamaciones con el 70.88% le continua acueducto con el 22.9.3% y saneamiento con el 5.90%.

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Ventanilla de atención | 40 | 44 | 63 | 147 | 13,99% |
| Ventanilla de Radicación | 100 | 192 | 256 | 548 | 52,14% |
| Formato electrónico Página web | 8 | 13 | 12 | 33 | 3,14% |
| Correo | 3 | - | 3 | 6 | 0,57% |
| Buzón de Sugerencias | - | - | - | - | 0,00% |
| Telefónica | 108 | 86 | 103 | 297 | 28,26% |
| chat | 6 | 1 | 13 | 20 | 1,90% |
| TOTAL | 265 | 336 | 450 | 1.051 | 100% |

Cuadro 16. Datos Sistema de informacion ORFEO.

Desde enero al marzo 2022 el canal más utilizado para la presentación y radicación de las reclamaciones es el canal ventanilla de radicación con el 52.14% acumulado le sigue el canal de telefónico con el 28.26%, el canal ventanilla de atención con el 13.99% acumulado y el canal chat con el 1.90%.

## *GESTIÓN COMERCIAL*

Se observan 344 reclamaciones que corresponden a reclamos comerciales por facturación durante el periodo marzo 2022.

| No. CAUSAL | CAUSALES | ENERO | FEBRERO | MARZO | 1er TRIM | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | INFORMIDAD CON EL AFORO | 5 | 1 | 5 | 11 | 1,48% |
| 102 | INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA | 95 | 212 | 224 | 531 | 71,28% |
| 103 | COBROS INOPORTUNOS | - | - | 1 | 1 | 0,13% |
| 105 | COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS | - | 5 | 4 | 9 | 1,21% |
| 107 | COBRO MULTIPLE O REFACTURADO | 1 | 1 | - | 2 | 0,27% |
| 109 | COBROS POR CONEXIÓN,RECONEXION E INSTALACION | 1 | - | - | 1 | 0,13% |
| 111 | COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE PAGOS | - | 1 | 7 | 8 | 1,07% |
| 112 | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | 1 | - | - | 1 | 0,13% |
| 114 | Descuento por predio desocupado | 31 | 22 | 76 | 129 | 17,32% |
| 117 | ESTRATO INCORRECTO | - | - | 2 | 2 | 0,27% |
| 120 | COBROS POR PROMEDIO | 5 | 1 | 3 | 9 | 1,21% |
| 127 | INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA | - | - | 16 | 16 | 2,15% |
| | SIN CAUSAL | 10 | 9 | 6 | 25 | 3,36% |
| TOTAL | | 149 | 252 | 344 | 745 | 100,00% |

Cuadro 17. Datos Sistema de informacion ORFEO.

La mayor causal de reclamación es la **(102)** inconformidad con el consumo o producción facturada con 224 reclamaciones marzo 2022. Cuando se realiza el análisis detallado de la causal 102 inconformidad con el consumo o producción facturada, se observa que en su mayoría se debe a predios desocupados y obstáculo, sin embargo, cabe resaltar que su participación la reclamación aumento en un 5.66%.

En el periodo de enero a marzo del 2022 se han radicado 745 reclamaciones de las cuales el 71.28% corresponden a inconformidad del consumo, le continuo descuento por predio desocupado con el 17.32% y el 3.36% sin causal y el restante 8.04% corresponden a otros causales de reclamación.

*REPORTE SUI POR CAUSAL*

Respecto a las Reclamaciones recibidas en el presente mes de marzo no se presenta la información ya que se requiere realizar el cierre de la facturación del periodo facturado de marzo para así detallar el comportamiento de las reclamaciones a reportar al SUI.

En los meses de enero y febrero se tienen los siguientes reportes al SUI

| SUI PQR POR CAUSAL 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| **CAUSALES** | **ENE** | **FEB** | **TOTAL** |
| Inconformidad con consumo o producción facturado (102) | 190 | 71 | **261** |
| Cobro por servicios no prestados (105) | 1 | 2 | **3** |
| Cobros por reconexión, reinstalación (109) | 0 | 0 | **0** |
| Cobro de cargos relacionados con servicio público (111) | 13 | 12 | **25** |
| Estrato incorrecto (117) | 0 | 1 | **1** |
| Clase de Uso Incorrecto (118) | 0 | 0 | **0** |
| Cobros por Promedio (120) | 23 | 8 | **31** |
| Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122) | 0 | 0 | **0** |
| Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123) | 0 | 0 | **0** |
| Inconformidad por desviación significativa (127) | 39 | 16 | **55** |
| Negación de la solicitud de suspensión (301) | 0 | 0 | **0** |
| Interrupciones en prestación del servicio (303) | 0 | 0 | **0** |
| Variaciones en características del suministro (304) | 2 | 8 | **10** |
| Afectación Ambiental (314) | 1 | 1 | **2** |
| Estado de la infraestructura (316) | 4 | 0 | **4** |
| **TOTALES** | **273** | **119** | **392** |

Cuadro 18. Datos Sistema Comercial Neptuno.

*Acción de mejora para reducir las reclamaciones en el area Comercial*

Se realizarán las siguientes acciones:

- Cruzar información de los usuarios con CNL detenido habitado 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 29, 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.

*GESTIÓN ACUEDUCTO*

Durante el mes de marzo de 2022, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **74** 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: En el mes analizado de la presente vigencia, en el Subproceso de Distribución, fueron tramitadas un total de **74 Reclamaciones.**

| No. CAUSAL | CAUSALES | ENERO | FEBRERO | MARZO | 1er TRIM | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 303 | Interrupcion en la prestacion del servicio | 64 | 31 | 20 | **115** | **47,72%** |
| 304 | Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | 26 | 42 | 13 | **81** | **33,61%** |
| 316 | Estado de la infraestructura | | - | 35 | **35** | **14,52%** |
| 401 | Fallas en la conexión del servicio | 1 | 1 | 4 | **6** | **2,49%** |
| | OTROS | | - | 2 | **2** | **0,83%** |
| | SIN CAUSAL | 2 | - | - | **2** | **0,83%** |
| **TOTAL** | | **93** | **74** | **74** | **241** | **100%** |

Cuadro 19. Datos Sistema de informacion ORFEO.

La causal de con mayor reclamación en acueducto fue por estado de la infraestructura con el **47.30%,** le continua interrupción en la prestación del servicio con el **27.03%** y Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **17.57%.**

En el periodo de enero a marzo de 2022 la causal con mayor reclamación en acueducto es Interrupción en la prestación del servicio con el **47.72%**, continua Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **33.61%** y estado de la infraestructura con el **14.52%**

| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTALES | % |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ventanilla de radicacion** | 0 | 0 | 3 | **3** | 1,26% |
| **Ventanilla de atencion** | 2 | 1 | 6 | **9** | 3,78% |
| **Formulario electronico** | 0 | 0 | 0 | **0** | 0,00% |
| **Correo electronico** | 0 | 0 | 0 | **0** | 0,00% |
| **Buzon de sugerencias** | 0 | 0 | 0 | **0** | 0,00% |
| **Telefonico** | 88 | 73 | 63 | **224** | 94,12% |
| **Chat virtual** | 3 | 0 | 2 | **5** | 2,10% |
| **TOTALES** | **93** | **74** | **74** | **238** | **100%** |

Cuadro 20. Datos Sistema de informacion ORFEO.

En el periodo de enero a marzo 2022 el canal más utilizado para la presentación y radicación de las reclamaciones de acueducto es el telefónico con el **94.12%.**

*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, (314) Afectación ambient5al-calidad del agua potable y (316) estado de la infraestructura. Durante el mes de febrero se realizaron las siguientes actividades: ejecución de obras de rehabilitación de redes en diferentes sectores, mantenimientos preventivos y correctivos a las redes de distribución; esto con el propósito de mantener estables los niveles de presión y calidad de agua.

Acciones De Mejora

- Emplear medidas que fortalezcan los controles internos relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los funcionarios y áreas responsables, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a los tiempos establecidos.

Observaciones

- Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 6 días y en el caso de las reclamaciones realizadas por la línea de daños, un rango de tiempo aproximado de 03 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 5 días y posteriormente se elabora el oficio.
- Los reclamos con radicado 2022-140-002270-2 y 2022-140-002402-2 aún se encuentran en trámite de respuesta

*GESTIÓN ALCANTARILLADO*

Durante el mes de marzo de 2022, en el Subproceso de saneamiento básico se dio trámite a 62 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 | 1er TRIM | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 304 | Variaciones en las caracteristicas del suministro o prestación del servicio | 21 | 6 | 22 | 49 | 79,03% |
| 314 | Afectación ambiental | - | - | - | - | 0,00% |
| 316 | Estado de la infraestructura | 1 | 1 | 4 | 6 | 9,68% |
| 401 | Fallas en la conexión del servicio | | - | 1 | 1 | 1,61% |
| | OTROS | - | 1 | 1 | 2 | 3,23% |
| | SIN CAUSAL | | 1 | 3 | 4 | 6,45% |
| TOTAL | | 22 | 9 | 31 | 62 | 100,00% |

Cuadro 21 Fuente: Sistema de información ORFEO.

La causal de con mayor reclamación en saneamiento fue Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio **70.97%,** le continua Estado de la infraestructura con el **12.90%** y sin causal con el **9.68%.**

En el periodo de enero a marzo de 2022 la causal con mayor reclamación en saneamiento es Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **79.03%**, continua Estado de la infraestructura con el **12.90%** y sin causal con el **6.45%**

| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTALES | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Ventanilla de radicacion | 0 | 0 | 2 | 2 | 3,23% |
| Ventanilla de atencion | 0 | 1 | 5 | 6 | 9,68% |
| Formulario electronico | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,61% |
| Correo electronico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Buzon de sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Telefonico | 19 | 8 | 23 | 50 | 80,65% |
| Chat virtual | 3 | 0 | 0 | 3 | 4,84% |
| TOTALES | 22 | 9 | 31 | 62 | 100% |

Cuadro 22 Fuente: Sistema de información ORFEO.

En el periodo de enero a marzo 2022 el canal más utilizado para la presentación y radicación de las reclamaciones de acueducto es el telefónico con el **80.65%**.

Oportunidades de mejora implementadas.

- 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.

*SUGERENCIAS*

En el mes de marzo 2022 no se radicaron sugerencias.

*DENUNCIAS*

En el mes de marzo 2022 se radicaron 4 Denuncias en Orfeo a cargo de la subgerencia comercial

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| Ventanilla de atención | - | - | 1 | 1 |
| Ventanilla de Radicación | - | 1 | - | 1 |
| Formato electrónico Página web | - | - | - | - |
| Correo | | - | - | - |
| Buzón de Sugerencias | - | - | 3 | 3 |
| Telefónica | - | - | - | - |
| chat | - | - | - | - |
| TOTAL | - | 1 | 4 | 5 |

Cuadro 23 Fuente: Sistema de información ORFEO.

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

Cuadro 24 Fuente: Atención al usuario.

En el formato diligenciado FR-GC 27 aparecen diligenciados 2 denuncias de las cuales se cita que el tiempo promedio de respuesta es de 7 días.

**Causales de denuncias:**

| ítem | Causal de Denuncias | Cantidad |
|---|---|---|
| 1 | Posible fraude | 0 |
| 2 | Usuario sin medidor | 0 |
| 3 | Usuarios no legalizados | 2 |
| | Total | 2 |

El mayor número de causales se centraron en la población de Usuarios con posibles fraudes de acueducto.

**ACCIONES:**

**Causal**: Usuarios no legalizados

**Acción para realizar:**

Recomendar para Intervenir por la subgerencia de operaciones los usuarios que reportan por los ciudadanos y los que están ubicados en los asentamientos que se encuentren legalmente constituidos.

## 6. 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

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Se están presentando diferencias entre el reporte de cada una de las dependencias formatos GR-GC 027 y 028, frente al reporte que se genera desde el sistema de gestión documental ORFEO, la información no es coincidente se debe realizar reunión con las dependencias con el objetivo de verificar la forma que están extrayendo la información que se carga en los formatos aprobados FR-GC 027 y 028.
- Emplear medidas que fortalezcan los controles internos relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los funcionarios 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%.
- Seguimiento a radicación PQRSD en las áreas ya que aún se encuentran respuestas extemporáneas o respuestas sin formalidad de una comunicación radicada.
- Respecto a la implementación del software ORFEO, se requiere verificar la generación de informes y la generación del radicado único de todos los canales con cada una de las dependencias para así evitar diferencias en los informes.

- Se reitera que en los diferentes informes de los responsables de consolidación se informa que que para consolidar la información de peticiones y quejas, las diferentes áreas de la empresa hacen caso omiso a la solicitud por lo cual el informe no cuenta con el 100% de la información de la empresa. Por tal razón se sigue recomendando que cada área debe establecer que funcionario del área va ejercer el control diario con el cuadro detallado GCO-FR-027, fecha recibido fecha de vencimiento a fin de garantizar la seriedad y responsabilidad que este tema amerita y de aplicar acciones para controlar las causales y así prevenir silencios administrativos.
- Analizar la necesidad de recurso humano requerido en picos de alta demanda en reclamación en el mecanismo de atención 018000, para las extensiones de atención al usuario reclamos, así mismo para el mecanismo Chat con el fin de fortalecer la atención.
- 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, en especial la causal 102 inconformidad con el consumo facturado.
- Monitorear el indicador de oportunidad a fin de mantener este indicador al 100%, ya que al no responder dentro los tiempos establecidos las peticiones se puede ocasionar un silencio administrativo positivo.

## 8. INDICADORES

Los indicadores IQR se presentan trimestralmente:

Indicador de oportunidad de la respuesta

Basados en los reportes generados por ORFEO del mes de marzo se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

| INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| PETICIÓN | 83,33% | 98,92% | 49,75% |
| QUEJAS | 100,00% | 83,33% | 100,00% |
| RECLAMOS | 83,51% | 82,43% | 72,00% |
| SUGERENCIAS | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| DENUNCIAS | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| PROMEDIO | 93,37% | 92,94% | 84,35% |

Cuadro 23.

**Nota:** Se notificaron mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta en febrero.

## 9. ANEXOS

| GCO-FR-027 y 028 Formatos de captura y consolidación de 2022. |
|---|
| Yolvis S.<br>YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES<br>Profesional jefe de Atención al Usuario |

| | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | FECHA | FIRMA |
|---|---|---|---|
| Elaboró | Neskens Araujo Vasquez | 18/04/2022 | |
| Revisó y Aprobó | Yolvis Sampayo Quiñones | 18P/04/2022 | |
| 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 | | | |

aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

| INFORME GESTION PQRSD | | | |
|---|---|---|---|
| FECHA PRESENTACION | JULIO 2022 | PERIODO INFORMADO | JUNIO 1- 30 2022 |

## 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:**

**Resolución Interna 047 de 2019**" 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

Aplica al proceso comercial, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD 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

A. **Fuente de información**: Sistema Gestión documental Orfeo- Chat- Sisloga SAS y 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

B. **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 30 de junio de 2022, se presenta el siguiente reporte con datos suministrados del sistema de gestión documental ORFEO y DIGITURNO.

***CANALES OFICIALES***

| CONSOLIDADOS CANALES OFICIALES PQRSD 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo** | **ITrim** | **Junio** | **IITrim** | **TOTALES** | **%** | **PERIODO** |
| PRESENCIAL(Ventanilla de atención-Ventanilla de radicación-Buzón de sugerencia) | **1.052** | 2.925 | **8.737** | **9.789** | **66,37%** | **79,08%** |
| VIRTUAL(Formato electrónico página Web, Correo Elect, chat) | **1.577** | 318 | **1.067** | **2.644** | **17,93%** | **8,60%** |
| TELEFONICO(Línea de atención y daños (call center) | **1.123** | 456 | **1.194** | **2.317** | **15,71%** | **12,33%** |
| **TOTAL PQRSD** | **3.752** | **3.699** | **10.998** | **14.750** | **100%** | **100%** |

Cuadro 01 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

En total se han presentado 14.750 atenciones desde el 01 de enero al 30 de junio del 2022 siendo el canal PRESENCIAL con mayor atenciones con el 66.37% con 9.789, le continua el canal VIRTUAL con el 17.93% con 2.644 atendidos y canal TELEFONICO con el 15.71% con 2.317 atendidos.
En total de mayo de la vigencia 2022 se atendieron a traves de los canales oficiales **4.473** usuarios el canal con mayor atención es el presencial con 3.264, continua Telefonico con 431 atenciones y virtual con 418 atenciones.

***Consolidación mecanismos oficiales y mecanismos por emergencia COVID-19 (Chat-Línea Telefónica)***

| TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | I Trim 2022 | Junio | IITrim 2022 | TOTALES 2022 | % | PERIODO |
| Ventanilla de atención | 541 | 106 | 290 | 831 | 5,63% | 2,87% |
| Ventanilla de radicación | 507 | 403 | 1.157 | 1.664 | 11,28% | 10,89% |
| Formato electrónico | 57 | 24 | 61 | 118 | 0,80% | 0,65% |
| Correo Electrónico | 13 | - | 8 | 21 | 0,14% | 0,00% |
| Buzón de sugerencias | 4 | - | 1 | 5 | 0,03% | 0,00% |
| Telefónico | 299 | 148 | 319 | 618 | 4,19% | 4,00% |
| Chat | 24 | 18 | 64 | 88 | 0,60% | 0,49% |
| Digiturno | - | 2.416 | 7.289 | 7.289 | 49,42% | 65,31% |
| Call center (no requiere radicado) | 824 | 308 | 875 | 1.699 | 11,52% | 8,33% |
| Chat (no requiere radicado ) | 1.483 | 276 | 934 | 2.417 | 16,39% | 7,46% |
| TOTAL | 3.752 | 3.699 | 10.998 | 14.750 | 100% | 100% |

Cuadro 02 Fuente: Sistema de informacion ORFEO y DIGITURNO

En el mes de junio del 2022 el canal con mayor atención fue el presencial con un reporte en el digiturno con el **65.31%** un total de 2.416, continua telefono con el **12.33%** un total de **456 atenciones**, continua ventnilla de radicacion con el **10.89%** un total de **403**, el chat con el **7.95%** un total de **294 atenciones**, ventanilla de atención con el **2.87%** un total de **106 atenciones**.

Se puede observar que del total de los mecanismos de atención en el periodo de enero a junio 2020 el **49.42%** corresponden al digiturno con 7.289 atenciones, el **16.99%** corresponde a **2.505 chats**, continua la Callcenter con el **15.71%** correponden a **2.317 llamadas**, ventanilla de radicación con el **11.28%** corresponde a **1.664 atenciones,** continua ventanilla de atención con **5.63%** corresponden a **831 atenciones**. El chat es el canal que ha tenido un aumento significativo.

Asi las cosas se podria analizar que por los canales virtuales y telefonicos con el **27.91% (4.116) de los 14.750 usuarios** son solicitudes que no requieren ser radicadas.

| TOTALES ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCIÓN 2022 | | | | TOTAL ATENDIDOS POR MECANISMOS DE ATENCION 2021 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | I Trim 2022 | IITrim 2022 | TOTALES 2022 | I TRIM 2021 | II TRIM 2021 | 1er semestre 2021 | incremento | variacion % |
| Ventanilla de atención | 541 | 290 | 831 | 570 | 790 | 1.360 | - 529 | -39% |
| Ventanilla de radicación | 507 | 1.157 | 1.664 | 266 | 249 | 515 | 1.149 | 223% |
| Formato electrónico | 57 | 61 | 118 | 66 | 76 | 142 | - 24 | -17% |
| Correo Electrónico | 13 | 8 | 21 | 93 | 200 | 293 | - 272 | -93% |
| Buzón de sugerencias | 4 | 1 | 5 | 7 | 1 | 8 | - 3 | -38% |
| Telefónico | 299 | 319 | 618 | 10 | 3 | 13 | 605 | 4654% |
| Chat | 24 | 64 | 88 | - | - | - | 88 | #¡DIV/0! |
| Digiturno | - | 7.289 | 7.289 | - | - | - | 7.289 | #¡DIV/0! |
| Call center (no requiere radicado) | 824 | 875 | 1.699 | 1.578 | 1.975 | 3.553 | - 1.854 | -52% |
| Chat (no requiere radicado ) | 1.483 | 934 | 2.417 | 1.166 | 578 | 1.744 | 673 | 39% |
| TOTAL | 3.752 | 10.998 | 14.750 | 3.756 | 3.872 | 7.628 | 7.122 | 93% |

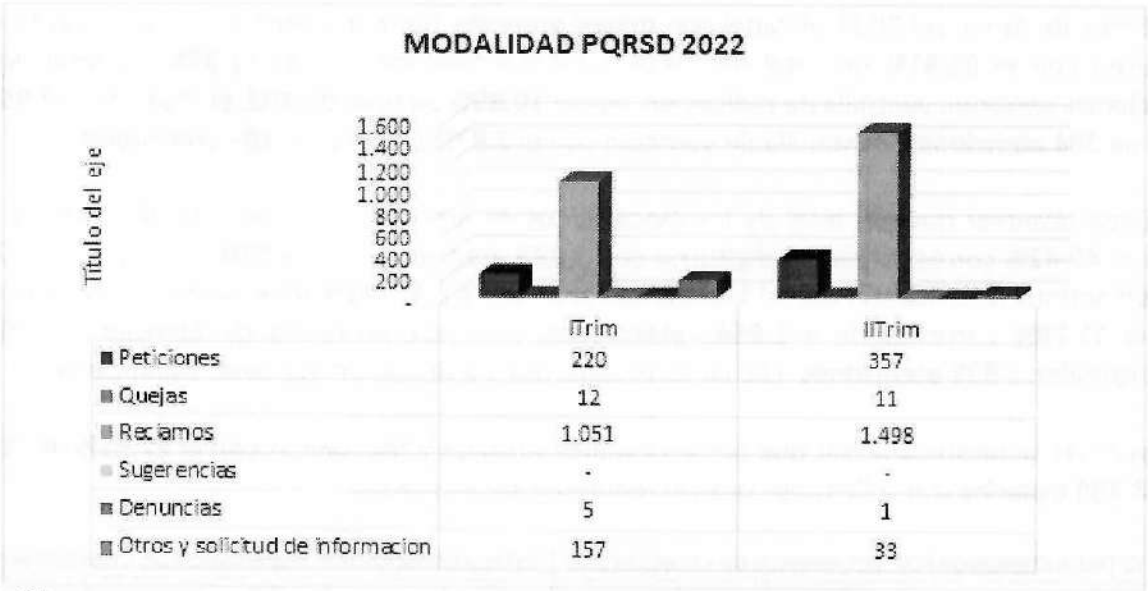
Cuadro 03 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

En el cuadro 03 se refleja el comparativo de las PQRSD atendidos entre el 1er semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 7.122 usuarios atendidos con una variacion del 93%.

***PQRSD Recibidas por modalidad y radicadas por sistema ORFEO***

| CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2022 | | | | TOTALES | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo | ITrim | Junio | IITrim | Acumulado | %Total participación | periodo |
| Peticiones | 220 | 121 | 357 | 577 | 17,25% | 17,31% |
| Quejas | 12 | 8 | 11 | 23 | 0,69% | 1,14% |
| Reclamos | 1.051 | 563 | 1.498 | 2.549 | 76,20% | 80,54% |
| Sugerencias | - | - | - | - | 0,00% | 0,00% |
| Denuncias | 5 | - | 1 | 6 | 0,18% | 0,00% |
| Otros y solicitud de informacion | 157 | 7 | 33 | 190 | 5,68% | 1,00% |
| TOTAL PQRSD | 1.445 | 699 | 1.900 | 3.345 | 100% | 100% |

Cuadro 04. Datos sistema de gestión documental ORFEO




Grafica 01

La modalidad con mayor volumen son las ***RECLAMACIONES*** las cuales de enero a junio tienen un acumulado de **2.549** con el **80.54%** del total, le continua las peticiones con **577** con el **17.31% por** último otros con **190** con el **1.0%.**

En el periodo de junio del 2022 con mayor volumen son las reclamaciones las cuales se radicaron **563** con el **76.20%** del total, le continua las peticiones con **121** con el **17.25% por** último otros con **7** con el **5.68%.**

La modalidad con mayor volumen son las **reclamaciones**, y la dependencia con mayores reclamaciones atendidas es la **subgerencia comercial** seguido de la subgerencia de operaciones, y

en la modalidad de **peticiones** la dependencia con mayor volumen es la **subgerencia de comercial** seguido de la unidad de saneamiento.

| CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2022 | | CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD 2021 | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo** | **Total I semeste** | **Total I semeste** | **Variacion** | **%** |
| Peticiones | 577 | 493 | 84 | 17% |
| Quejas | 23 | 2 | 21 | 1050% |
| Reclamos | 2.549 | 1.814 | 735 | 41% |
| Sugerencias | - | 1 | - 1 | -100% |
| Denuncias | 6 | 21 | - 15 | -71% |
| Otros y solicitud de informacion | 190 | - | 190 | #¡DIV/0! |
| **TOTAL PQRSD** | 3.345 | 2.331 | 1.014 | 44% |

Cuadro 05 Fuente: informe PQRSD 2021 y 2022

En el cuadro 05 se refleja el comparativo de las PQRSD por modalidad entre el 1er semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022 donde se evidencia un incremento de 1.014 usuarios atendidos radicados con una variacion del 44%.

***PQRSD POR DEPENDENCIAS Y MODALIDAD***

| TOTAL PQRSD ORFEO TOTALES 2022 CON RADICADO DE RESPUESTA | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLICI INFORI | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 4 | 1 | 3 | - | - | 2 | 2 | 12 |
| COMERCIAL | 535 | 17 | 1.954 | - | 5 | 13 | 161 | 2.685 |
| ACUEDUCTO | 9 | 4 | 461 | - | 1 | 2 | 3 | 480 |
| PLANIFICACION | 2 | - | - | - | - | 1 | - | 3 |
| SANEAMIENTO | 19 | 1 | 129 | - | - | 5 | - | 154 |
| SECRETARIA GENERAL | 8 | - | 2 | - | - | 1 | - | 11 |
| **Total general** | 577 | 23 | 2.549 | - | 6 | 24 | 166 | 3.345 |

Cuadro 06 Fuente: sistema de información Orfeo

Desde el 01 de enero al 30 de junio del 2022 se radicaron en ORFEO 3.345 PQRSD donde la subgerencia comercial se radicó el **80.27%** de las PQRSD con 2.685, continua Operaciones acueducto con el **14.35%** con 480 PQRSD y saneamiento con el **4.60%** con 154 PQRSD. Las reclamaciones son las PQRSD con más asistencias con el **76.20%,** le continua peticiones con el 17.25%, continua otros con **6.12%.**

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

| TOTAL PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS TOTALES 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLIC INFOR | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 8 | - | - | - | - | - | - | 8 |
| COMERCIAL | 475 | 7 | 1.889 | 1 | 4 | - | - | 2.376 |
| ACUEDUCTO | 240 | - | 256 | - | - | 9 | - | 505 |
| PLANIFICACION | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| SANEAMIENTO | 108 | 1 | 181 | - | - | 1 | - | 291 |
| SECRETARIA GENERAL | 9 | 3 | - | - | - | - | - | 12 |
| **Total general** | **842** | **11** | **2.326** | **1** | **4** | **10** | **-** | **3.194** |

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

### *Diferencias entre Sistema de Gestión Documental ORFEO y formato de Captura por dependencias GCO-FR-027*

| DIFERENCIAS PQRSD CONTROL POR DEPENCIAS TOTALES 2022 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | SOLIC INFOR | OTROS | TOTALES |
| ADMINISTRATIVA | 4 | -1 | -3 | - | - | -2 | -2 | -4 |
| COMERCIAL | -60 | -10 | -65 | 1 | -1 | -13 | -161 | -309 |
| ACUEDUCTO | 231 | -4 | -205 | - | -1 | 7 | -3 | 25 |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | - | -1 | - | -1 |
| SANEAMIENTO | 89 | - | 52 | - | - | -4 | - | 137 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 3 | -2 | - | - | -1 | - | 1 |
| **Total general** | **265** | **-12** | **-223** | **1** | **-2** | **-14** | **-166** | **-151** |

Cuadro 08. Diferencia entre ORFEO y Formato GCO-FR-027

La mayor diferencia se encuentra en la subgerencia comercial con 309 PQRSD esto debido que en el momento de realizar la radicación en el ORFEO muchas de las PQRSD son clasificadas como otros las cuales corresponden a acuerdos de pagos o radicados con doble respuesta, le continua saneamiento básico debido a que se relacionando en el formato de captura más PQRSD que las que están radicando en ORFEO se ha informado mediane acta de reunión del 31 de mayo de corregir esta situación.

### *Acción de mejora para reducir las diferencias en los reportes*

- Continuar reporte de ORFEO de 1 a 30 cada mes con la totalidad de las PQRSD estén abiertas o cerradas.
- Las PQRSD que se reporten abiertas serán verificadas en el periodo siguiente con el objetivo de verificar el cumplimiento del indicador de oportunidad de la respuesta.
- Comunicar por escrito al personal de la ventanilla de atención, ventanillas de radicación (planta y Oficina comercial), la debida clasificación de las PQRSD que ingresan a la empresa.
- Solicitar al contratista de la aplicación de ORFEO para que el sistema deje reclasificar las PQRSD en las denominaciones inicialmente asignadas.

## *MECANISMO VIRTUAL CHAT EN LINEA*

| TRIMESTRE | PERIODO | 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 | I TRIMESTRE | 1.289 | 116 | 387 | 1792 | 3 | 1.249 | 37 | 0:59:27 | 12:14:59 |
| II TRIM | JUNIO | 294 | 28 | 89 | 411 | 1 | 289 | 4 | 0:12:28 | 55:34:53 |
| | II TRIMESTRE | 995 | 102 | 322 | 1.419 | 3 | 967 | 25 | 0:55:11 | 18:22:37 |
| TOTAL | TOTAL | 2.284 | 218 | 709 | 3.211 | 6 | 2.216 | 62 | 0:19:49 | 438:37:36 |
| | % total | 71,13% | 6,79% | 22,08% | 100,00% | | | | | |
| | %periodo | 71,53% | 6,81% | 21,65% | 100,00% | | | | | |

Cuadro 09. Fuente: Reporte chat en línea

En el presente periodo de junio hubo **411** ingresos al chat en linea de los cuales **294 (71.53%) fueron atendidos** chat fuera de la línea **89 (21.60%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones; en la satisfacción de usuarios predomina la **satisfacción neutral**, el promedio de **duración** de atención por usuario es de **12 minutos**, promedio de atención **día** es de **5 horas**.

Desde el 01 de enero al 30 de junio se ingresaron **3.211** chats de los cuales el **71.13%** fueron atendidos un total de **2.284**, el promedio de duraccion del chat fue de **20** minutos.

***Acciones para mejorar la atención del chat en línea***

- Configurar los horarios del chat cuando se modifique el horario laboral en la oficina de atención del usuario a efectos de minimizar los chats fuera de línea.
- Respecto a los chats perdidos considerar en devolver una llamada telefónica con previo ingreso de la información básica del usuario en el chat.
- Contar con un técnico mas para poder atender la cantidad de chats que se pierden o no son atendidos.

## *MECANISMO TELEFONICO*

| CALL CENTER JUNIO 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| LINEA | CONTESTADA | NO CONTESTADA | FALLIDA | OCUPADA | TOTALES |
| DAÑOS | 164 | 13 | 4 | 13 | 194 |
| MICROMEDICION | - | - | - | - | - |
| ATENCION USUARIO | 292 | 693 | 10 | 10 | 1.005 |
| TOTALES | 456 | 706 | 14 | 23 | 1.199 |
| % | 38,03% | 58,88% | 1,17% | 1,92% | 100% |

Cuadro 09. Fuente: Reporte SISLOGA

En el presente periodo de junio hubo **1.199** ingresos las lineas telefonicas de los cuales **292 (38.03%) fueron atendidos,** llamadas no atendidas **706 (58.88%)** el cual puede deberse a los cambios de horarios por diferentes situaciones y no contar con el personal necesario para atender el mecanismo telefonico; llamadas fallidas **14** (**1.17%**) y llamadas ocupadas **23** (**1.92%**).

| DURACION Y PROMEDIO LLAMADAS JUNIO 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| Etiquetas de fila | # LLAMADA | Duracion minutos | promedio llamada |
| CONTESTADA | 456 | 1.704 | 3,74 |
| FALLIDA | 14 | - | 0 |
| NO CONTESTADA | 706 | - | 0 |
| OCUPADA | 13 | - | 0 |
| **Total general** | **1189** | **1.704** | **3,74** |

Cuadro 10.

En el presente periodo de junio hubo **456** llamadas atendidas con un promedio de duracion de **3.74** minutos por llamada, para poder atender las no contestadas se requieren un trabajador adicional en atencion al usuario ya que realizando un comparativo con la duraccion en minutos con las llamadas atendidas se requeririan 3.608 minutos el equivalente a 60.1 horas laborales al mes.

| TOTAL CALL CENTER 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| LINEA | CONTESTADA | NO CONTESTADA | FALLIDA | OCUPADA | TOTALES |
| DAÑOS | 1.108 | 646 | 50 | 82 | **1.886** |
| MICROMEDICION | - | 265 | - | - | **265** |
| ATENCION USUARIO | 1.209 | 3.312 | 1.000 | 65 | **5.586** |
| TOTALES | **2.317** | **4.223** | **1.050** | **147** | **7.737** |
| % | **29,95%** | **54,58%** | **13,57%** | **1,90%** | **100%** |

Cuadro 11.

Desde el 01 de enero al 30 de junio se ingresaron 7.737 llamadas de los cuales el **29.95%** fueron atendidos un total de **2.317** y el **54.58%** no son atendidos con un total de 4.233, la linea telefonica con mayor cantidad de llamadas es la linea de atencion al usuario con 5.586 con con 1.209 llamadas contestadas y 3.312 no contestadas.

***Acciones para mejorar la atención del Call Center***

- Configurar los horarios del teléfono cuando se modifique el horario laboral en la oficina de atención del usuario a efectos de minimizar el reporte de llamadas no atendidas.

- Contar con dos trabajadores para atender las llamadas en las líneas de atención al usuario para brindar mayor atención a los usuarios.

## *CONSOLIDADO DE ESTADO Y TIPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD*

| PQRSD | I TRIM | JUNIO | II TIRM | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | **1.445** | 699 | **1.900** | **3.345** |
| No. Total PQRSD respuesta positiva | **1.063** | 585 | **1.532** | **2.595** |
| No. total PQRSD respuesta negativa | **125** | 69 | **196** | **321** |
| No total de derechos de petición (escritos-verbales) | **261** | 121 | **331** | **592** |
| No.total de solicitudes de información | **14** | 3 | **10** | **24** |
| No Total de solicitudes de información positiva | **9** | 1 | **7** | **16** |
| No. Total de solicitudes de información negativa | **3** | 1 | **2** | **5** |
| No. Total de solicitudes de información negativa por inesistencia de la información solicitada | **2** | 1 | **1** | **3** |
| No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades | - | - | - | - |

Cuadro 12. Datos sistema de gestión documental.

En el presente periodo junio se radicaron 699 PQRSD, 585 tuvieron respuesta positiva y 69 con respuesta negativa, se recibieron un total de 3 solicitudes de información de la cuales 1 recibieron respuesta positiva, 1 respuesta negativa y 1 información negativa por inexistencia de la información.

El tiempo promedio de respuesta en la empresa para el mes de junio son según los radicados del sistema Orfeo son 3.5 a 10.0 días cumpliendo con los términos de ley respecto a la oportunidad.

| Numero radicado | Fecha radicado | No_radicado | dependencia |
|---|---|---|---|
| 20221200048432 | 8/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221200048442 | 8/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221200048452 | 8/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300049682 | 10/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300049692 | 10/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300049712 | 10/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300050032 | 13/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300050222 | 14/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300050392 | 14/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300051342 | 16/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300051742 | 17/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300051832 | 17/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221200051932 | 17/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221200051952 | 17/06/2022 | | COMERCIAL |

Imagen 01.

En el momento de realizar el presente informe las anteriores 14 PQRSD se encuentran sin respuesta y están por fuera de los términos de ley, de lo anterior se cuenta con las siguientes respuestas de los funcionarios:

El radicado 2022-130-004969-2, generado por el señor Jaime meza está abierto y sin respuesta, el radicado 2022-130-004531-2, generado por Yudy Vargas fue mal tipificado, alterando la veracidad del informe pues hizo un ajuste por predio desocupado que es un reclamo y lo tipifico como petición mal radicada.

El Profesional Jefe de Atención al Usuario procederá a notificar a cada uno de los funcionarios para que cierren oportuna y correctamente cada una de las PQRSD pendientes.

| Numero radicado | Fecha radicado | No_radicado | dependencia |
|---|---|---|---|
| 20221300051342 | 16/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300051742 | 17/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300051832 | 17/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221200051932 | 17/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221200051952 | 17/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300051982 | 18/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300051992 | 18/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221200052162 | 21/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221400052852 | 22/06/2022 | | PLANIFICACION |
| 20221200053182 | 22/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300053792 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300053802 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300053902 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300053922 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300053932 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300054022 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054032 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054092 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054102 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054112 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054132 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054162 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054172 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054182 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300054192 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054292 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054362 | 24/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300054382 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300054432 | 24/06/2022 | | SANEAMIENTO |
| 20221300054532 | 24/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300054602 | 24/06/2022 | | COMERCIAL |
| 20221300055552 | 29/06/2022 | | ACUEDUCTO |
| 20221300055782 | 30/06/2022 | | COMERCIAL |

Imagen 02.

En el momento de realizar el presente informe las anteriores 33 PQRSD se encuentran sin respuesta y están dentro de los términos de ley.

## *PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD*

### *PETICIONES*

Peticiones recibidas por canal de atención:

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | **151** | **44** | **99** | **250** |
| **Ventanilla de Radicación** | **68** | **77** | **257** | **325** |
| **Formato electrónico Página web** | - | - | - | - |
| **Correo** | - | - | **1** | **1** |
| **Buzón de Sugerencias** | - | - | - | - |
| **Telefónica** | **1** | - | - | **1** |
| **chat** | - | - | - | - |
| **TOTAL** | **220** | **121** | **357** | **577** |

Cuadro 13. Datos sistema de gestión documental.

| CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | **96** | **85** | **213** | **309** |
| **Ventanilla de Radicación** | **135** | **91** | **254** | **389** |
| **Formato electrónico Página web** | **8** | **2** | **8** | **16** |
| **Correo** | **45** | **31** | **83** | **128** |
| **Buzón de Sugerencias** | - | - | - | - |
| **Telefónica** | - | - | - | - |
| **chat** | - | - | - | - |
| **TOTAL** | **284** | **209** | **558** | **842** |

Cuadro 14. Datos secretaria general y subgerencia comercial.

Respecto a las peticiones recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 88 peticiones no radicadas o mal radicadas en Orfeo con el presente informe se citó a cada dependencia para que realicen el diligenciamiento de los formatos GCO-FR-027 Y 028 con el reporte que se genera desde ORFEO del 1 al 30 de cada mes para evitar estas diferencias a partir del informe de junio 2022. Se reitera de igual forma la necesidad de poder realizar correcciones en las TRD clasificadas en el Orfeo para poder dar una información precisa, pues las PQRSD que ingresan por canales como web e incluso las radicadas por el personal de la ventanilla,

en ocasiones vienen nombradas denuncia y son reclamos, o reclamos y son peticiones o viceversa y ello altera la veracidad del informe, situación que persiste, lo anterior, a nivel del área como mejora frente al cargue de la información en la plataforma ORFEO.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las peticiones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito petición y es un reclamo, queja y una petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes, situación que se ha venido informando en periodos anteriores.

## *QUEJAS*

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | - | 4 | 5 | 5 |
| **Ventanilla de Radicación** | 2 | 3 | 3 | 5 |
| **Formato electrónico Página web** | 9 | - | 2 | 11 |
| **Correo** | - | - | - | - |
| **Buzón de Sugerencias** | 1 | - | - | 1 |
| **Telefónica** | - | 1 | 1 | 1 |
| **chat** | - | - | - | - |
| TOTAL | 12 | 8 | 11 | 23 |

Cuadro 15. Datos Sistema Documental.

| CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | - | - | - | - |
| **Ventanilla de Radicación** | 5 | - | - | 5 |
| **Formato electrónico Página web** | 2 | - | - | 2 |
| **Correo** | 1 | - | - | 1 |
| **Buzón de Sugerencias** | - | - | 3 | 3 |
| **Telefónica** | - | - | 1 | 1 |
| **chat** | - | - | - | - |
| TOTAL | 8 | - | 4 | 12 |

Cuadro 16. Datos Secretaria General.

Respecto a las Quejas recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existen diferencias de 8 PQRSD entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias.

Respecto a las Quejas recibidas en el periodo de enero a junio del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 12 PQRSD no reportadas en el formato FR-GC-027.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las quejas que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito queja y es un reclamo, petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por al funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes, situación que se ha venido informando en periodos anteriores.

## *RECLAMACIONES*

| CONTROL DE PQRSD 2022 POR DEPENDENCIAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** | **%** |
| ADMINISTRATIVA | 3 | - | - | 3 | 0,12% |
| COMERCIAL | 745 | 420 | 1.209 | 1.954 | 76,66% |
| OPERACIONES | 241 | 121 | 220 | 461 | 18,09% |
| PLANIFICACION | - | - | - | - | 0,00% |
| SANEAMIENTO | 62 | 22 | 67 | 129 | 5,06% |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | 2 | 2 | 0,08% |
| TOTAL | 1.051 | 563 | 1.498 | 2.549 | 100% |

Cuadro 17. Datos Sistema de informacion ORFEO.

Desde el mes de enero a junio 2022 se han radicado 2.549 reclamaciones evidenciando que la subgerencia comercial tiene la mayor participación en las reclamaciones con el 76.66% le continua acueducto con el 18.09% y saneamiento con el 5.06%.

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | 1ER TRIM | JUNIO | 2DO TRIM | TOTAL | % |
| Ventanilla de atención | 147 | 57 | 177 | 324 | 12,71% |
| Ventanilla de Radicación | 548 | 322 | 890 | 1.438 | 56,41% |
| Formato electrónico Página web | 33 | 21 | 46 | 79 | 3,10% |
| Correo | 6 | - | 6 | 12 | 0,47% |
| Buzón de Sugerencias | - | - | 1 | 1 | 0,04% |
| Telefónica | 297 | 146 | 317 | 614 | 24,09% |
| chat | 20 | 17 | 61 | 81 | 3,18% |
| TOTAL | 1.051 | 563 | 1.498 | 2.549 | 100% |

Cuadro 18. Datos Sistema de información ORFEO.

Desde enero a junio 2022 el canal más utilizado para la presentación y radicación de las reclamaciones es el canal ventanilla de radicación con el 56.41% acumulado le sigue el canal de telefónico con el 24.09%, el canal ventanilla de atención con el 12.71% acumulado y el canal chat con el 3.18%.

| CONTROL DE PQRSD FORMATO FR-GC027 Y 028 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | 1ER TRIM | JUNIO | 2DO TRIM | TOTAL | % |
| Ventanilla de atención | 326 | 413 | 1.000 | 1.326 | 57,01% |
| Ventanilla de Radicación | 348 | 31 | 124 | 472 | 20,29% |
| Formato electrónico Página web | 46 | 9 | 30 | 76 | 3,27% |
| Correo | 34 | 19 | 79 | 113 | 4,86% |
| Buzón de Sugerencias | - | - | - | - | 0,00% |
| Telefónica | 288 | - | 51 | 339 | 14,57% |
| chat | - | - | - | - | 0,00% |
| TOTAL | 1.042 | 472 | 1.284 | 2.326 | 100% |

Cuadro 19. Datos Sistema de información Formato FR-GC027 Y 028.

Respecto a las reclamaciones recibidas en el presente mes de junio, se puede apreciar que existen diferencias de 91 PQRSD entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias en reunión sostenida el 31 de mayo se ha detectado que muchas de estas reclamaciones faltantes son clasificadas como peticiones.

Respecto a las reclamaciones recibidas en el periodo de enero a junio del 2022, se puede apreciar que existe diferencia entre el reporte que se genera desde Orfeo y el reporte que entregan por dependencias, la diferencia es de 214 PQRSD no reportadas en el formato FR-GC-027 o que pueden estar clasificadas como peticiones.

Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las reclamaciones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito reclamo y es un petición, queja y así sucesivamente y esta

circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes.

## *GESTIÓN COMERCIAL RECLAMACION*

Se observan 420 reclamaciones que corresponden a reclamos comerciales por facturación durante el periodo junio 2022.

| No. CAUSAL | CAUSALES | 1er TRIM | JUNIO | 2do TRIM | TOTAL 2022 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | INFORMIDAD CON EL AFORO | 11 | 1 | 5 | 16 | 0,82% |
| 102 | INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA | 531 | 363 | 945 | 1.476 | 75,54% |
| 103 | COBROS INOPORTUNOS | 1 | 1 | 1 | 2 | 0,10% |
| 105 | COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS | 9 | 1 | 2 | 11 | 0,56% |
| 107 | COBRO MULTIPLE O REFACTURADO | 2 | | 1 | 3 | 0,15% |
| 108 | ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA | - | | 2 | 2 | 0,10% |
| 109 | COBROS POR CONEXIÓN,RECONEXION E INSTALACION | 1 | | 1 | 2 | 0,10% |
| 111 | COBROS RELACIONADOS CON INTERESES FINANCIACIONES,CARTERA O ACUERDOS DE PAGOS | 8 | 14 | 31 | 39 | 2,00% |
| 112 | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | 1 | | - | 1 | 0,05% |
| 114 | Descuento por predio desocupado | 129 | 1 | 130 | 259 | 13,25% |
| 115 | INCUMPLIMIENTO O NEGACION DEL ACUERDO DE SUSPENSION DEL SERVICIO | - | | 1 | 1 | 0,05% |
| 117 | ESTRATO INCORRECTO | 2 | 1 | 8 | 10 | 0,51% |
| 120 | COBROS POR PROMEDIO | 9 | | 3 | 12 | 0,61% |
| 127 | INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA | 16 | 4 | 10 | 26 | 1,33% |
| | OTROS | - | 2 | 8 | 8 | 0,41% |
| | SIN CAUSAL | 25 | 32 | 61 | 86 | 4,40% |
| TOTAL | | 745 | 420 | 1.209 | 1.954 | 100,00% |

Cuadro 20. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de junio la causal **(102)** inconformidad con el consumo o producción facturada con 363 reclamaciones fue la más alta. Cuando se realiza el análisis detallado de la causal 102 inconformidad con el consumo o producción facturada, se observa que en su mayoría se debe a predios desocupados y obstáculo, sin embargo, cabe resaltar que su participación la reclamación aumento en un 1.68% frente al periodo mayo.

En el periodo de enero a junio del 2022 se han radicado 1.954 reclamaciones, de las cuales el 75.54% corresponden a inconformidad del consumo, le continuo descuento por predio desocupado con el 13.25% y el 4.40% sin causal y el restante 4.11% corresponden a otros causales de reclamación.

Por error involuntario se registraron en ORFEO 1 ajustes como causal Descuento por predio desocupado, siendo estos ajustes a la causal 102 inconformidad con el consumo o producción facturada.

La inconformidad por la facturación o metros cúbicos facturados obedece a diferentes causales como cobros promedios, en su mayoría las reclamaciones del mes obedece a la aplicación de la causal detenido verificar por parte del personal de lectura que se deriva en la colocación de un consumo promedio que al momento de la reclamación en la mayoría de ellos casos obedece en realidad a un predio desocupado, razón por la cual se considera que es importante 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.

***REPORTE SUI POR CAUSAL***

Respecto a las Reclamaciones recibidas en el presente mes de junio se presenta la información a cierre facturado de mayo ya que se requiere realizar el cierre de la facturación del periodo facturado de junio para así detallar el comportamiento de las reclamaciones a reportar al SUI.

En los cinco primeros meses de enero a mayo se tienen los siguientes reportes al SUI

| SUI PQR POR CAUSAL 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CAUSALES** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **TOTAL** |
| Inconformidad con consumo o producción facturado (102) | 190 | 71 | 221 | 69 | 207 | **758** |
| Cobro por servicios no prestados (105) | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | **5** |
| Cobros por reconexión, reinstalación (109) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Cobro de cargos relacionados con servicio público (111) | 13 | 12 | 13 | 85 | 9 | **132** |
| Estrato incorrecto (117) | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | **4** |
| Clase de Uso Incorrecto (118) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Cobros por Promedio (120) | 23 | 8 | 17 | 22 | 62 | **132** |
| Suscriptor que efectúa pago pero éste no es aplicado (122) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Solicitud de Rompimiento de Solidaridad (123) | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | **3** |
| Inconformidad por desviación significativa (127) | 39 | 16 | 22 | 18 | 30 | **125** |
| Negación de la solicitud de suspensión (301) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Interrupciones en prestación del servicio (303) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |
| Variaciones en características del suministro (304) | 2 | 8 | 12 | 25 | 14 | **61** |
| Afectación Ambiental (314) | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | **3** |
| Estado de la infraestructura (316) | 4 | 0 | 4 | 13 | 10 | **31** |
| **TOTALES** | **273** | **119** | **294** | **235** | **334** | **1.255** |

Cuadro 21. Datos Sistema Comercial Neptuno.

***Acción de mejora para reducir las reclamaciones en el area Comercial***

Se realizarán las siguientes acciones:

- 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.
- NO utilizar la causal 114-predio desocupado, puesta casual es para aseo, en el caso de acueducto los predios desocupados van o en 102 por inconformidad del consumo o en 120 por promedio, no utilizar casual 101, inconformidad con aforo, al igual que la 114 es para aseo, en ese caso para nosotros es 102.
- 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.
- Finalmente, es preciso indicar que toda vez que los permisos para realizar actividades modificatorias en el ORFEO están limitados, es posible que al momento de extraer la información de este en lo que se refiere a las peticiones que ingresan por la web o las ventanillas de radicación y que hacen parte del canal escrito no concuerden con lo aquí reportado, esto bajo el entendido de que el usuario puede indicar en su escrito petición y es un reclamo, queja y una petición y así sucesivamente y esta circunstancia es detectada en el trámite de respuesta por el funcionario que emite respuesta, sin que se pueda hacer la modificación en el ORFEO a causa de que no tenemos permisos para ello, situación que genera diferencias en los reportes.

***GESTIÓN ACUEDUCTO RECLAMACIONES***

Durante el mes de junio de 2022, en el Subproceso de Distribución de la Gestión de la Operación se dio trámite a **121** 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: En el mes analizado de la presente vigencia, en el Subproceso de Distribución, fueron tramitadas un total de **45 Reclamaciones**.

| No. CAUSAL | CAUSALES | 1er TRIM | JUNIO | 2do TRIM | TOTAL 2022 | % | periodo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 303 | Interrupcion en la prestacion del servicio | 115 | 23 | 57 | 172 | 37,39% | 19,01% |
| 304 | Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | 81 | 4 | 20 | 101 | 21,96% | 3,31% |
| 314 | Afectación ambiental | - | - | 1 | 1 | 0,22% | 0,00% |
| 316 | Estado de la infraestructura | 35 | 90 | 136 | 171 | 37,17% | 74,38% |
| 401 | Fallas en la conexión del servicio | 6 | - | | 6 | 1,30% | 0,00% |
| | OTROS | 2 | - | 1 | 3 | 0,65% | 0,00% |
| | SIN CAUSAL | 2 | 4 | 4 | 6 | 1,30% | 3,31% |
| TOTAL | | 241 | 121 | 219 | 460 | 100% | 100,00% |

Cuadro 22. Datos Sistema de información ORFEO.

En el periodo de junio la causal de con mayor reclamación en acueducto fue por estado de la infraestructura con el **74.38%,** le continua interrupción estado de la infraestructura con el **19.01%** y sin causal con el **3.31%.**

En el periodo de enero a junio de 2022 la causal con mayor reclamación en acueducto es Interrupción en la prestación del servicio con el **37.39%**, continuo estado en la infraestructura **37.17%** y variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **21.96%**

***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, (314) Afectación ambient5al-calidad del agua potable y (316) estado de la infraestructura. Durante el mes de febrero se realizaron las siguientes actividades: ejecución de obras de rehabilitación de redes en diferentes sectores, mantenimientos preventivos y correctivos a las redes de distribución; esto con el propósito de mantener estables los niveles de presión y calidad de agua:

| | |
|---|---|
| Mantenimiento preventivo en las válvulas de purga | Mantenimiento preventivo en las válvulas de purga |

## ACCIONES DE MEJORA

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, con la finalidad de otorgar respuestas de una manera más oportuna.

## OBSERVACIONES

Los tiempos de respuesta para el periodo actual, se mantuvieron en un rango de 10 días y en el caso de las reclamaciones realizadas por la línea de daños, un rango de tiempo aproximado de 03 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 5 días y posteriormente se elabora el oficio.

El reclamo con radicado 2022-140-005544-2 se encuentra en trámite de respuesta

### ***GESTIÓN ALCANTARILLADO RECLAMACION***

Durante el mes de junio de 2022, en el Subproceso de saneamiento básico se dio trámite a **24** 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 | 1er TRIM | JUNIO | 2do TRIM | TOTAL 2022 | % | PERIODO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 304 | Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | 49 | 20 | 45 | 94 | 73,44% | 90,91% |
| 316 | Estado de la infraestructura | 6 | - | 1 | 7 | 5,47% | 0,00% |
| 401 | Fallas en la conexión del servicio | 1 | - | | 1 | 0,78% | 0,00% |
| | OTROS | 2 | - | 18 | 20 | 15,63% | 0,00% |
| | SIN CAUSAL | 4 | 2 | 2 | 6 | 4,69% | 9,09% |
| TOTAL | | 62 | 22 | 66 | 128 | 100,00% | 100,00% |

Cuadro 23 Fuente: Sistema de información ORFEO.

La causal de con mayor reclamación en el mes de junio en saneamiento fue variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con **90.91%** le continua sin causal el **9.09%.** En el periodo de enero a junio de 2022 la causal con mayor reclamación en saneamiento es Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el **73.44%**, continua otros con el **15.63%** y sin causal con el **4.69%**

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con el fin de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo completo, se recomienda extender los plazos para la presentación de los informes de peticiones, esto debido a que al día de la suscripción del presente informe aún se tienen reclamaciones del mes de junio en trámite de respuesta las cuales están en los tiempos legales de atención.

Basado en lo anterior se recomienda realizar el informe con sus respectivos soportes a mes vencido (al final del mes siguiente) con lo cual se lograría que todas las peticiones estén cerradas para el periodo de evaluación.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2022-140-005466-2 | 24/06/2022 | JAC BARRIO COVIBA | JAIRO ARNULFO FORERO MARIN |
| 2 | 2022-140-005374-2 | 24/06/2022 | JAC BARRIO 20 DE AGOSTO | RODOLFO MEJIA ARIAS |
| 3 | 2022-130-005025-2 | 14/06/2022 | PARNASO | DIMAS MIGUEL VIANA-ELSA IRENE VIANA ORTEGA |
| 4 | 2022-140-005305-2 | 22/06/2022 | JAC BARRIO LAS AMERICAS | MARLENY BOHORQUEZ MIZAR |
| 5 | 2022-140-005306-2 | 22/06/2022 | JAC BARRIO LAS AMAERICAS | MARLENY BOHORQUEZ MIZAR |
| 6 | 2022-130-005008-2 | 13/06/2022 | JAC BARRIO BELEN | PEDRO CHAVEZ PEREZ |
| 7 | 2022-140-005254-2 | 21/06/2022 | 1 DE MAYO | YARIMA RETAMOZA |

## OBSERVACIONES

Durante el mes de junio de 2022 el tiempo promedio de respuesta para los reclamos fue de 5.5 días hábiles lo que evidencia el cumplimiento de la normatividad y las disposiciones internas de la empresa.

## *SUGERENCIAS*

En el mes de junio 2022 no se radicaron sugerencias.

## *DENUNCIAS*

Se realiza seguimiento a las denuncias reportadas en la vigencia 2022, se evidencia en el seguimiento que solo 01 denuncia se logró cerrar con acción efectiva, pendiente que desde el área de recuperación de consumos se tomen las acciones necesarias, ya que la mayoría de denuncias corresponden a legalización del servicio de acueducto (cuentas nuevas). Es decir el 75% pendiente por información.

| PERIODO 2022 | Item | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | ASUNTO/DESCRIPCION DE LA PQRSD | GESTION/OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA | Re-radicado | Fecha recepción | Tiempo respuesta | Seguimiento | Evidencia | Seguimiento 26 Julio de 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 1 | 2022-140-000175-2 | 11/01/2022 | La comunidad reporta que personas se conectaron clandestinamente a la red hidráulica en la calle 4 a la altura de la carrera 3 y ante la situación se perjudica a los usuarios de esta zona por no poder tener el servicio de agua y por el mal estado de la vía. | Se realizó visita técnica en el predio en mención. El 20/01/2022 se encuentra evidencia de la denuncia sobre del hurto con medidor de agua en el mismo, se realiza corte del servicio por falta de pago y suspensión de macromedidor con acta 41068. | 2022-140-000675-1 | 19/01/2022 | 11 | Se publica en redes la acción tomada en el sitio de este asentamiento humano | Publicación de comunidad sobre de la operación | Se realizó verificación en terreno y se encuentra que la comunidad ha cesado notablemente la mencionada actividad, se deja evidencia fotográfica |
| MARZO | 2 | 2022-140-000007-2 | 14/03/2022 | En la cuadra 7 de 2 con 3 que [illegible] en la vía de [illegible] con la [illegible] y no se [illegible] recibo. | El personal de control se dirige a el sitio a fin de verificar la situación encontrando que el predio que [illegible] tiene [illegible], por lo cual se realizan recomendaciones a [illegible] para que [illegible] | 2022-140-000777-1 | 21/03/2022 | 8 | Se envía correo a la ingeniera 12 días después el día 25 de Marzo de 2022 solicitando acciones para la inclusión de usuarios nuevos. El día de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electrónico 25 Marzo | Se envía recibido información de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |
| MARZO | 3 | 2022-140-000119-2 | 29/03/2022 | Una vecina del barrio [illegible] reporta conexión de agua y de pozo [illegible] en el predio. | Se realiza visita técnica en la comunidad y el personal de terreno se dirige al sitio a fin de verificar la situación encontrando [illegible] que [illegible] se presenta a [illegible] para que [illegible] a la inclusión de usuarios nuevos, [illegible] se encuentra [illegible] Correo a Mayo 49 de Barrios en Acueducto | 2022-140-000113-1 | 6/04/2022 | 6 | Se envía correo a la ingeniera 12 días después el día 6 de Abril de 2022 solicitando acciones para la inclusión de usuarios nuevos, el día de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electrónico 6 Abril 2022 | Se envía recibido información de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |
| ABRIL | 4 | 2022-140-000067-2 | 19/04/2022 | Tener [illegible] en [illegible] tres meses [illegible] y no se [illegible] a la red [illegible] | Se realiza [illegible] encontrando que el personal de terreno se dirige al sitio a fin de verificar la situación encontrando que no [illegible] | 2022-140-000773-1 | 3/05/2022 | 11 | Se envía correo a la ingeniera 11 días después el día 3 de Mayo de 2022 solicitando acciones para la legalización de la red 2 del barrio proyectos urbanos para la inclusión de usuarios nuevos, el Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electrónico 6 de Mayo 2022 | Se envía recibido información de la ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |

| CONTROL DE PQRSD 2022 SISTEMA DE INFORMACION ORFEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS ATENCION** | **1ER TRIM** | **JUNIO** | **2DO TRIM** | **TOTAL** |
| **Ventanilla de atención** | 1 | - | 1 | 2 |
| **Ventanilla de Radicación** | 1 | - | - | 1 |
| **Formato electrónico Página web** | - | - | - | - |
| **Correo** | - | - | - | - |
| **Buzón de Sugerencias** | 3 | - | - | 3 |
| **Telefónica** | - | - | - | - |
| **chat** | - | - | - | - |
| **TOTAL** | 5 | - | 1 | 6 |

Cuadro 24 Fuente: Sistema de información ORFEO.

| CONTROL DE PQRSD 2022 REPORTE CON FORMATO FR-GC027 Y 028 DE LAS DEPENDENCIAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MECANISMOS ATENCION | 1ER TRIM | MAYO | 2DO TRIM | TOTAL |
| Ventanilla de atención | - | - | - | - |
| Ventanilla de Radicación | 2 | - | 1 | 3 |
| Formato electrónico Página web | - | - | - | - |
| Correo | - | - | - | - |
| Buzón de Sugerencias | 1 | - | - | 1 |
| Telefónica | - | - | - | - |
| chat | - | - | - | - |
| TOTAL | 3 | - | 1 | 4 |

Cuadro 25 Fuente: Atención al usuario.

## 6. MATRIZ ITA

Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, se cuentan con dos informes trimestrales:

| PQRSD | I TRIM | II TIRM | TOTAL |
|---|---|---|---|
| | 1.445 | 1.900 | 3.345 |

Cuadro 26 Fuente: Atención al usuario.

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 :**24.**

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad **0.**

Tiempo de respuesta a cada solicitud: **10 días.**

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información **3.**

## 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

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Se están presentando diferencias entre el reporte de cada una de las dependencias formatos GR-GC 027 y 028, frente al reporte que se genera desde el sistema de gestión documental ORFEO, la información no es coincidente se debe realizar reunión con las dependencias con el objetivo de verificar la forma que están extrayendo la información que se carga en los formatos aprobados FR-GC 027 y 028.
- Emplear medidas que fortalezcan los controles internos relacionados con la entrega y atención de las PQRSD por parte de los funcionarios 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%.
- Seguimiento a radicación PQRSD en las áreas ya que aún se encuentran respuestas extemporáneas o respuestas sin formalidad de una comunicación radicada.
- Respecto a la implementación del software ORFEO, se requiere verificar la generación de informes y la generación del radicado único de todos los canales con cada una de las dependencias para así evitar diferencias en los informes.
- Se reitera que en los diferentes informes de los responsables de consolidación se informa que que para consolidar la información de peticiones y quejas, las diferentes áreas de la empresa hacen caso omiso a la solicitud por lo cual el informe no cuenta con el 100% de la información de la empresa. Por tal razón se sigue recomendando que cada área debe establecer que funcionario del área va ejercer el control diario con el cuadro detallado GCO-FR-027, fecha recibido fecha de vencimiento a fin de garantizar la seriedad y responsabilidad que este tema amerita y de aplicar acciones para controlar las causales y así prevenir silencios administrativos.
- Analizar la necesidad de recurso humano requerido en picos de alta demanda en reclamación en el mecanismo de atención 018000, para las extensiones de atención al usuario reclamos, así mismo para el mecanismo Chat con el fin de fortalecer la atención.
- 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, en especial la causal 102 inconformidad con el consumo facturado.
- Monitorear el indicador de oportunidad a fin de mantener este indicador al 100%, ya que al no responder dentro los tiempos establecidos las peticiones se puede ocasionar un silencio administrativo positivo.

## 9. INDICADORES

Basados en los reportes generados por ORFEO del mes de marzo se generan los siguientes indicadores de oportunidad.

| INDICADOR DE OPORTUNIDAD 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| PETICIÓN | 83,33% | 98,92% | 49,75% | 100% | 96% | 100% |
| QUEJAS | 100,00% | 83,33% | 100,00% | 100% | 100% | 100% |
| RECLAMOS | 83,51% | 82,43% | 72,00% | 67% | 87% | 100% |
| SUGERENCIAS | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100% | 100% | 100% |
| DENUNCIAS | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100% | 100% | 100% |
| PROMEDIO | 93,37% | 92,94% | 84,35% | 93,29% | 96,64% | 99,92% |

Cuadro 26.

| INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS 2022 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AREAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | % |
| ADMINISTRATIVA | 80,00% | 80,00% | 60,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 86,67% |
| COMERCIAL | 100,00% | 97,60% | 99,23% | 99,50% | 99,96% | 99,54% | 99,30% |
| OPERACIONES | 80,22% | 80,03% | 77,84% | 99,26% | 89,14% | 100,00% | 87,75% |
| PLANIFICACION | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| SANEAMIENTO | 100,00% | 100,00% | 89,03% | 81,00% | 90,76% | 100,00% | 93,47% |
| SECRETARIA GENERAL | 100,00% | 100,00% | 80,00% | 80,00% | 100,00% | 100,00% | 93,33% |
| TOTAL | 93,37% | 92,94% | 84,35% | 93,29% | 96,64% | 99,92% | 93,42% |

Cuadro 27.

**Nota:** Se notificaron mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de los radicados que se encuentran sin respuesta en mayo se les manifestó mediante acta de reunión 31 de mayo que deben cerrar los radicados que se encuentran sin respuestas y que han sido atendidos oportunamente.

## 9. ANEXOS

GCO-FR-027 y 028 Formatos de captura y consolidación de 2022.
Seguimiento de Denuncias_2022

Yolvis

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional jefe de Atención al Usuario

| | NOMBRE DEL FUNCIONARIO | FECHA | FIRMA |
|---|---|---|---|
| Elaboró | Neskens Araujo Vasquez | 30/07/2022 | |
| Revisó y Aprobó | Yolvis Sampayo Quiñones | 30/07/2022 | |

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

SEGUIMIENTO A DENUNCIAS VIGENCIA 2022
ATENCION AL USUARIO

| PERIODO 2022 | Item | No. Radicado | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD | GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA | No. radicado | Fecha respuesta | Tiempo respuesta | Seguimiento | Evidencia | Seguimiento 21 Julio de 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 1 | 2022-140-000795-2 | 31/01/2022 | La comunidad reporta que personas se encuentran conectadas de manera ilegal en el barrio varima cerca a la polideportiva, adicionalmente al parecer un usuario le este pasando agua por el patio y este usuario es moroso y sin micromedicion. | Sobre el caso concreto se procedio a retirar la manguera que le suministra agua a este asentamiento cerca a la polideportiva del barrio varima con el acompañamiento de la policia nacional se levanta acta de visita tecnica 45597, se publico en redes sociales la operacion, adicionalmente se realiza visita tecnica en el predio en mencion ID 032150 y no encuentra evidencia de la denuncia acerca del suministro de agua al asentamiento, se realiza corte del servicio por falta de pago y ausencia de micromedidor con acta 45598. | 2022-120-000878-1 | 15/01/2022 | 11 | Se publica en redes la accion toma contra el inicio de este asentamiento humano | Publicacion de comunicado acerca de la operacion | Se realiza verificacion en terreno y se encuentra que la acometida retirada inicialmente se mantiene suspendida, se deja evidencia fotografica |
| MARZO | 2 | 2022-140-002007-2 | 14/03/2022 | En la cuadra hay 2 personas que consumen el servicio de agua, pero no tiene contador y no les llega recibo. | El personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el predio que usted indica tiene factura, pero sin embargo le realizaron revisiones en 2 apartamentos a lo que se les encontro la acometida enterrada y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan que proceda a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido | 2022-120-002727-1 | 25/03/2022 | 8 | Se envia correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 25 de Marzo de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuarios nuevos, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electronico 25 Marzo | No se ha recibido informacion de la Ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |
| MARZO | 3 | 2022-140-002359-2 | 28/03/2022 | Una vecina del frente hizo una conexion de agua y le puso el tubo en el anden. | Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que el hay una acometida suministrando agua a un lote y por esta razón se procede a informar al área encargada para que procedan a la inclusión de este al sistema, revisiones, actividades del caso y en ese sentido al posterior cobro del liquido Carrera 34 A no. 48 08 Barrio tres Unidos | 2022-120-002115-1 | 6/04/2022 | 6 | Se envio correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 6 de Abril de 2022 solicitando acciones para la inclusion de usuario nuevo, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electronico 6 Abril 2022 | No se ha recibido informacion de la Ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |
| ABRIL | 4 | 2022-120-003087-2 | 10/04/2022 | La empresa proyectos urbanos lleva más de 08 meses suministrando el servicio de agua de manera ilegal a una construcción que realizo en la direccion diagonal 52 # 31-04 torre 02 barrio Palmira (DO10470), en dicha torre 02 hay más de 19 apartamentos habitados y que aun hacen obras civiles por parte de la constructora. | Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que en el predio referenciado hay 02 torres de apartamentos, una de las torres tiene 14 medidores de ½ pulgadas debidamente legalizados ante la empresa, la otra torre se encuentran los equipos de medida sin legalizar y están con candado actualmente, por consiguiente, se procedio a remitir dicha información al área encargada | 2021-120-002773-1 | 3/05/2022 | 11 | Se envio correo a la ingeniera Liliana acevedo el dia 9 de Mayo de 2022 solicitando acciones para la legalizacion de la torre 2 del edificio proyectos urbanos para la inclusion de usuarios nuevos, al Mes de Mayo no se ha recibido ninguna respuesta | Correo Electronico 9 de mayo 2022 | No se ha recibido informacion de la Ingeniera Liliana Acevedo a fecha 21 de Julio |

Yolvis

**REALIZO: YOLVIS SAMPAYO**
**JEFE ATENCION AL USUARIO**