INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

FECHA PRESENTACION	Febrero 2022	PERIODO INFORMADO	II 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 1°. 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 con las características de oportunidad, calidad y fondo de las respuestas, acorde con las normas legales e institucionales vigentes, así como analizar resultados para establecer las conclusiones 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 a las dependencias enunciadas en el Manual de PQRSD en un rol de primera linea de defensa (Subgerencia Comercial, Secretaria General, Subgerencia Administrativa) y sus correspondientes lideres de gerencia operativa, al proceso comercial en su rol de segunda línea de defensa, quien lidera en la entidad la gestión de las PQRSD (todos los canales habilitados en la entidad), y en general a todos los colaboradores de la compañía, comprometidos en la atención a la ciudadanía.

Este informe tal y como lo enuncia el Manual de PQRSD, debe remitirse con el reporte del estado de los Indicadores asociados a PQRSD, para análisis y toma de decisiones a nivel interno en instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como para el reporte interno en la web institucional y cargue al SUI.

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 julio de 2022 al 30 de Diciembre de 2022), así como 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 reportado.

IV. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Consolidación y análisis PQRSD correspondiente al Primer Semestre de 2022.

TIPO				II SEMESTRE 2022					
	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trim	Total 2022 II Sem
Peticiones	166	188	151	505	141	144	140	425	930
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	378	881	832	2091	493	462	631	1586	3677
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Denuncias	0	3	1	4	3	1	0	4	8
TOTAL PQRSD	544	1072	984	2600	638	607	771	2016	4616

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

II SEMESTRE 2022

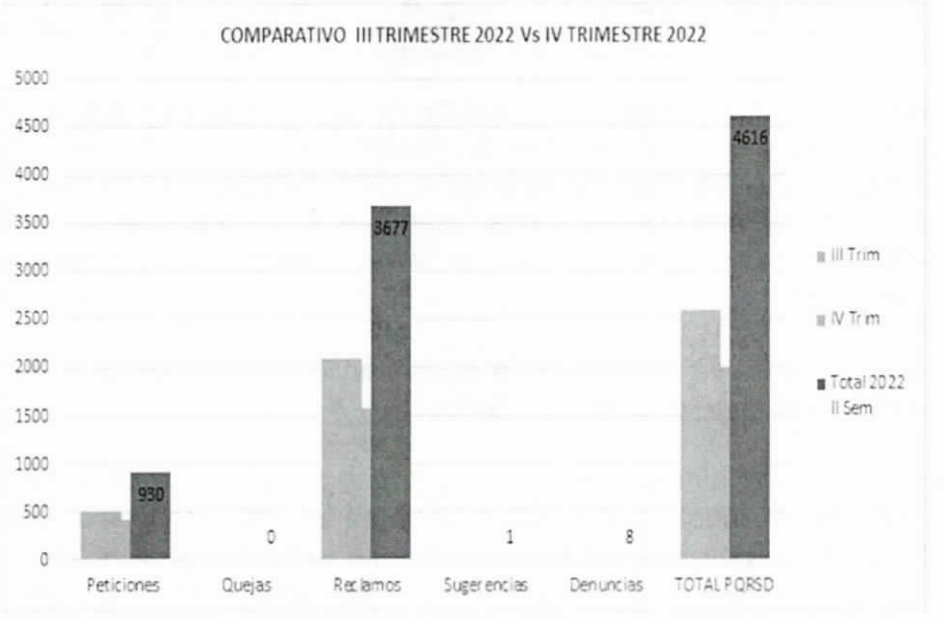
TIPO	II SEMESTRE 2022			
	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem
Peticiones	505	425	-16	930
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	2091	1586	-24	3677
Sugerencias	0	1	0	1
Denuncias	4	4	0	8
TOTAL PQRSD	2600	2016	-22	4616

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

Como se evidencia en la tabla precedente el número total de PQRSD, es de **4.616,** en el Segundo Semestre de 2022, desagregado porcentualmente así:

Reclamos: 79.6%
Peticiones: 20.1%
Quejas: 0.0%
Denuncias: 0.17%
Sugerencias: 0.02%

Comparativo III Trimestre 2022 Vs IV Trimestre 2022



Comparativamente, el **Cuarto trimestre de 2022 contra el Tercero,** presenta una disminución en el número total de PQRSD de **582**, que corresponde a un **-22%,** en donde se ve reflejado que la mayor disminución son las reclamaciones (-24) de 2091 a 1586, seguida por las peticiones (-16) de 505 a 425.

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

CONSOLIDADOS MODALIDAD PQRSD

Tipo	IIII Trim	IVTrim	Total II Sem
Peticiones	511	411	922
Quejas	0	0	0
Reclamos	2091	1586	3677
Sugerencias	0	1	1
Denuncias	4	4	8
TOTAL PQRSD	**2606**	**2002**	**4608**

Fuente: Informe PQRSD Segunda Línea de Defensa

Como se puede observar entre la información remitida por la segunda y tercera línea de defensa se encuentra una diferencia de **8 PQRSD**, dado a que la segunda línea reporta un total de **4.608** PQRSD y la tercera línea **4.616** PQRSD, detectando que la segunda línea relacionó en las peticiones del mes de agosto, 4 peticiones del mes de julio, en las peticiones del mes de octubre, 1 del mes de septiembre y en las peticiones de diciembre 3 del mes de noviembre.

Este análisis evidencia la mejora en la consistencia de los datos, si se toman como referencia los periodos anteriores reportados.

Verificada la fuente de información de los formatos de captura GCOM FR_28 y FR_027 , fueron verificados mes a mes (Julio-Diciembre), se encuentra una significativa disminución de no conformidades y especialmente una mejora en el diligenciamiento de los formatos por parte de la primera línea (Gerencia Operativa), presumiblemente asociado a las mesas de trabajo realizadas, en las cuales se han venido realizando aclaraciones respecto al diligenciamiento de los mismos, con cada uno de los proveedores de aseguramiento de los procesos.

Por otra parte, se realiza consulta en el sistema de Orfeo con el fin de confrontar los datos, pero se encuentra que los archivos descargados del sistema (segundo semestre), no permiten realizar la sumatoria de cada columna para obtener el resultado del total de pqrsd registrados en cada mes, situación que actualmente se encuentra en desarrollo.

4.2 Comparativo II Semestre 2021 Vs II semestre 2022 PQRSD

TIPO	II SEMESTRE 2022			II SEMESTRE 2021			
	III Trim	IV Trim	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Total 2021 II Sem	Var %
Peticiones	505	425	930	423	340	763	21,89
Quejas	0	0	0	5	12	17	-100,00
Reclamos	2091	1586	3677	859	1088	1947	88,85
Sugerencias	0	1	1	3	2	5	-80,00
Denuncias	4	4	8	7	3	10	-20,00
TOTAL PQRSD	2600	2016	4616	1297	1445	2742	68,34

Fuente de Información: Formato de Consolidado GCO_FR027

Comparado el **Segundo semestre de 2021** contra el **Segundo semestre de 2022,** notamos que hay un incremento en el segundo semestre de 2022 de **1874** PQRSD, que equivalen a un **68%**.

TIPO	Total 2022 II Sem	Total 2021 II Sem	Var %
Peticiones	930	763	21,89
Quejas	0	17	-100,00
Reclamos	3677	1947	88,85
Sugerencias	1	5	-80,00
Denuncias	8	10	-20,00
TOTAL PQRSD	4616	2742	68,34

4.3 Comparativo I Semestre de 2022 y II Semestre de 2022

TIPO	Total I Sem 2022	Total II Sem 2022	Var %
Peticiones	842	930	10,45
Quejas	11	0	-100,00
Reclamos	2120	3677	73,44
Sugerencias	0	1	0,00
Denuncias	4	8	100,00
TOTAL PQRSD	2977	4616	55,06

Comparado el primer **semestre de 2022** contra el **Segundo semestre de 2022,** notamos que hay un incremento en el segundo semestre de 2022 de **1639** PQRSD, que equivalen a un **55%**.

TIPO		Total I Sem 2022	Total II Sem 2022	Var%
Peticiones		842	930	10,45
Quejas		11	0	-100,00
Reclamos	Facturación	2144	2812	31,16
	Prestación	94	192	104,26
	Sin causal/errado	80	90	12,50
Sugerencias		0	1	0,00
Denuncias		4	8	100,00
TOTAL PQRSD 2022		3175	4033	-12,82

Teniendo en cuenta el número total de PQRSD desagregando los reclamos (facturación y prestación), de acuerdo a la información contenida en el formato de captura GCOM_FR 027, se evidencia una disminución en el segundo semestre de 2022 del 12.82%, es decir 875 PQRSD, menos que el primer semestre de 2022, cabe aclarar, que este número de reclamos desagregado por causales presenta diferencia en comparación con los reclamos generales dado a que en el primer semestre 2022, algunos reclamos fueron clasificados por prestación y por facturación a la vez, es decir dos causales demarcadas y en el segundo semestre 2022, algunos reclamos no se les demarco ningún causal (prestación y facturación).

Es importante enunciar que en atención a la recomendación de control de gestión, en este semestre se reportan tanto las PQRSD a las cuales se accede como a las que no, lo que soporta el incremento en el periodo reportado.

4.4 Comparativo vigencia 2022 vs 2021

TIPO	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2022	VAR%
Peticiones	1256	1772	41,1
Quejas	19	11	-42,1
Reclamos	3761	5797	54,1
Sugerencias	6	1	-83,3
Denuncias	31	12	-61,3
TOTAL PQRSD	**5073**	**7593**	**49,7**

En el Comparativo 2022/2021, encontramos un incremento del **50%** para la vigencia 2022, con una diferencia de **2.520 PQRSD** en comparación con la vigencia 2021, siendo los reclamos y las peticiones los que presentaron mayor incidencia con un incremento del 54% y 41% respectivamente.

4.4 Canales de Ingreso PQRSD, Tercer y Cuarto Trimestre 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 III Y IV TRIMESTRE DE 2022

Canal	Julio	Agos	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	II Sem	%	% Var
Ventanilla de atención	259	770	457	1486	235	284	351	870	2356	51	-41
Ventanilla de Radicación	132	74	205	411	249	199	294	742	1153	25	81
Formato electrónico Página web	8	48	38	94	16	1	4	21	115	2	-78
Correo	62	66	61	189	26	21	14	61	250	5	-68
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	2	1	0	3	3	0	0
Telefónica	83	114	223	420	110	101	108	319	739	16	-24
TOTAL	544	1072	984	2600	638	607	771	2016	4616	100	-22

Fuente de Información: Formato de consolidado GCO-FR-027

El canal que presentó mayor recepción de PQRSD en el Segundo semestre fue la ventanilla de atención con **2.356 PQRSD** correspondientes a un porcentaje del **51%,** seguido de la ventanilla de radicación con un **25%,** telefónico **16**, correo y vía web con un **5** y **2**% respectivamente.

4.5 Análisis de PQRSD por tipología

4.5.1 PETICIONES II SEMESTRE 2022

II SEMESTRE 2022

TIPO	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trim	Total 2022 II Sem
Peticiones	166	188	151	505	141	144	140	425	930

Para la vigencia 2022 (II Semestre), se registran **930 peticiones**, es decir una diferencia de 167 de incremento con respecto a la vigencia 2021, ya que para el primer semestre de 2021, se registraron 763 PQRSD , presentándose una diferencia significativa del 22%.

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

Las peticiones reportadas por la Segunda línea de defensa en el segundo semestre de 2022, fuente consolidado PQRSD corresponde a un total de **922,** dato que no es coincidente con el total de PQRSD por dependiencias III y IV Trimestre de 2022, ya que desagregadas las peticiones suman **940 peticiones,** presumiblemente por dobles reportes de peticiones que se reportan tanto para acueducto como para alcantarillado,

es decir: Gestión administrativa 13, Gestión comercial 454, Gestión de la operación 350, planificación y Gestión integral 15, Gestión saneamiento Básico 71, secretaria general y Gestión Jurídica 37.

El proceso Gestión comercial es el proceso donde se recepciona el mayor numero de peticiones con el 48%, seguido por el proceso de Gestión de la operación con el 37% y gestión saneamiento Básico con el 8% de las peticiones, directamente relacionado con la misionalidad organizacional.

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

Para el segundo semestre 2022, se registran noventa (90) peticiones con respuesta extemporánea, cuarenta y cuatro (44) del subproceso Recuperación de Consumos, treinta (30) del proceso acueducto, once (11) del subproceso saneamiento Báisco , cuatro (4) del proceso comercial y una (1) del proceso administrativo y financiero.

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

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.

La Gerencia General reitera en Enero de 2023, las responsabilidades delegadas al control de primera línea de defensa de gerencia operativa, para el seguimiento y toma de medidas inmediatas, asociadas a la oportunidad y fondo de respuestas, y en especial aquellas con recurso ante la SSPD, con su respectivo análisis de causalidad presentado en instancia del Comité CICCI, e insumo de aprendizaje organizacional.

4.5.2 QUEJAS II SEMESTRE 2022

TIPO	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

Como se puede observar en el II Semestre de 2022, no se registraron quejas, disminuyendo con relación al primer semestre en un 100%, teniendo en cuenta que en el primer semestre se presentaron 11 quejas.

QUEJAS I SEMESTRE 2022 VS QUEJAS I SEMESTRE2021

TIPO	II SEMESTRE 2022				II SEMESTRE 2021				
	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2021 II Sem	Var %
Quejas	0	0	0	0	5	12	140	17	-100,00

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

Se evidencia una disminución del 100%, dado a que en el II Semestre de 2021 se registraron 17 quejas y en 2022 ninguna.

4.5.3 RECLAMOS II SEMESTRE 2022

RECLAMOS II SEMESTRE DE 2022 VS RECLAMOS II SEMESTRE DE 2021

TIPO	II SEMESTRE 2022				II SEMESTRE 2021				
	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2021 II Sem	Var %
Reclamos	2091	1586	-24	3677	859	1088	27	1947	88,85

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

En cuanto a los reclamos se puede observar que en el Segundo semestre de 2022, los reclamos aumentaron en un 89%, ya que en el II Semestre 2022 se presentaron 1730 reclamos adicionales a los presentados en el segundo semestre de 2021.

Analisis de Oportunidad en las respuestas

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

N° DE RECLAMOS CON RESPUESTAS POR PROCESO	
PROCESO/SUBPROCESO	N° DE RECLAMO CON RESPUESTA EXTEMPORANEA POR PROCESO
ACUEDUCTO	151
SANE AMIENTO BÁSICO	70
COMERCIAL	18
TOTAL	239

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS DE RECLAMOS	
JULIO	47
AGOSTO	54
SEPTIEMBRE	56
OCTUBRE	19
NOVIEMBRE	48
DICIEMBRE	15
TOTAL	239

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

En términos generales, se observa que el proceso acueducto es el que registra mayor número de reclamos con respuesta extemporánea , seguido del subpoceso sanemiento Básico.

Se reitera la importancia del aseguramiento de las gerencias operativas de cada uno de los procesos como segunda línea de defensa.

Análisis de las Causales de Reclamación (FACTURACIÓN Y PRESTACIÓN)

Con base en los formatos de captura de los meses de julio a Diciembre de 2022, remitidos por la Segunda Línea de Defensa se reportan los siguientes datos en cuanto a las causales de reclamación:

CAUSAL	COD
Código no existente	2
Inconformidad con el aforo	101
Inconformidad con la medición del 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
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111
Subsidios y contribuciones	112
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113
Descuento por predio desocupado	114
Suspensión por mutuo acuerdo	115
Estrato incorrecto	117
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118
Tarifa incorrecta	119
Cobros por promedio	120
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123
Cobro de revisiones	124
Inconformidad por desviación significativa	127
Cobro por recuperacion de consumos	129
inconformidad por la normalización del servicio	131
Negación de la solicitud de suspensión	301
Falla en la prestación del servicio por calidad	304
Afectación Ambiental	314
Estado de las Infraestructura	316
Vacío	
N/A	

Fuente de Información: Formato de captura GCO_FR027

En cuanto al análisis de estos causales se evidencia que nuevamente se registran 81 campos vacíos, es decir, sin ningún tipo de causal , dos reclamos con causal con código 2 el cual no exite y 9 campos identificados como No Aplica, cabe agregar que en este periodo ingresan causales como: 110,118,119,122,124,131,301 las cuales no se registraron en el semestre anterior.

Por otra parte, toda vez que en el informe del semestre anterior se detalla que el causal 114, sólo aplica al servicio de aseo se evidencia que se sigue detallando este causal por lo que se sugiere, que de acuerdo a las recomendaciones y conclusiones del presente informe se retroalimente a la Gerencia operativa con el fin de no incurrir en estas no conformidades o se solicite a la SSPD, habilitar esta causal para el servicio de acueducto. Nuevamente se reitera lo plasmado en la Resolución N° 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, en sus numerales numerales 7 y 8 expone que se elimina

el grupo causal instalación y se observa que se sigue clasificando este grupo causal de Instalación:

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*

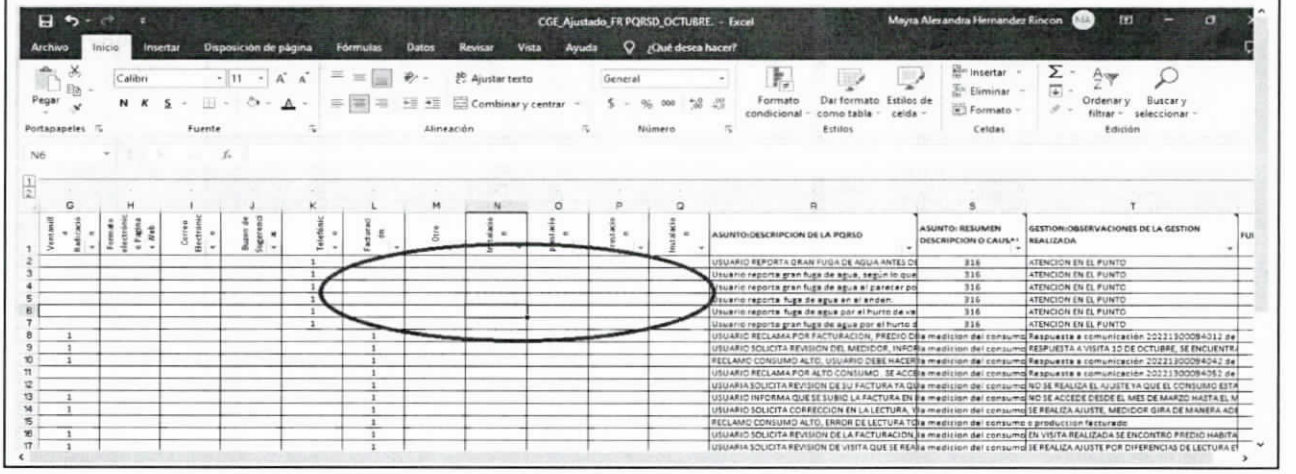
Página 2

CAUSAL	COD	INSTALACIÓN ACUEDUCTO			PRESTACIÓN ALCANTARILLADO				PRESTACIÓN ACUEDUCTO				INSTALACIÓN ALCANTARILLADO				
Descuento por predio desocupado	114	1	25	15													0
Suspensión por mutuo acuerdo	115																0
Estrato incorrecto	117	2		3													0
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118			1													0
Tarifa incorrecta	119																0
Cobros por promedio	120	2	31	24													1
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122			9													0
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123																1
Cobro de revisiones	124																0
Inconformidad por desviación significativa	127	3	3	15													21
Cobro por recuperacion de consumos	129		1														0
inconformidad por la normalización del servicio	131																0
Negación de la solicitud de suspensión	301																0
Falla en la prestación del servicio por calidad	304												26	29	82	23	26
Afectación Ambiental	314																0
Estado de las Infraestructura	316								7	8	12	2				3	7
Vacio		15	1	6													1
N/A																	0
TOTAL		376	340	558					7								281

Consolidado 2021 II Sem (2) | Consolidado 2022 II Sem | Causa Recla IISem | Peti Tra línea

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

El Número total de causales registrados es de 2.909,número por debajo del total de los reclamos reportados 3.675 , por lo que se deduce que los 765 faltantes, no se clasificaron en ningún grupo causal tal como se evidencia acontinuación en el reporte del mes de octubre, información incompleta por lo que infiere para poder realizar análisis de información.



De acuerdo a las causales según el formato de Captura en excel encontramos los siguientes resultados consolidados:

CAUSALES RECLAMACIÓN I SEMESTRE		
FACTURACIÓN	2812	90,9
PRESTACIÓN	192	6,2
SIN CAUSAL ERRADA	90	2,9
	3094	

REPORTE CAUSALES DE RECLAMACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2022					
Principales Causales	CAUSAL	COI	TIPO	N°	%
1	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACT	2386	77,1
2	Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRES	160	5,2
3	Inconformidad por desviación significativa	127	FACT	114	3,7
4	Cobros por promedio	120	FACT	84	2,7
5	Inconformidad con el aforo	101	FACT	56	1,8
6	Descuento por predio desocupado	114	FACT	46	1,5
7	Otras			248	8,0

REPORTE CAUSALES DE RECLAMACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2022			
CAUSAL	COD	N°	%
Código no existente	2	1	0,0
Inconformidad con el aforo	101	56	1,8
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	2386	77,1
Cobros inoportunos	103	21	0,7
Cobro por servicios no prestados	105	8	0,3
Cobro múltiple y/o acumulado	107	4	0,1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	8	0,3
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109	5	0,2
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	5	0,2
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	40	1,3
Subsidios y contribuciones	112	0	0,0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	1	0,0
Descuento por predio desocupado	114	46	1,5
Suspensión por mutuo acuerdo	115	1	0,0
Estrato incorrecto	117	10	0,3
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	2	0,1
Tarifa incorrecta	119	1	0,0
Cobros por promedio	120	84	2,7
Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturacion	122	9	0,3
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	5	0,2
Cobro de revisiones	124	2	0,1
Inconformidad por desviación significativa	127	114	3,7
Cobro por recuperacion de consumos	129	1	0,0
inconformidad por la normalización del servicio	131	2	0,1
Negación de la solicitud de suspensión	301	1	0,0
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	160	5,2
Afectación Ambiental	314	0	0,0
Estado de las Infraestructura	316	32	1,0
Causal No existente	406	0	0,0
Causal No existente	410	0	0,0
Vacío		81	2,6
N/A		8	0,3
		3094	

No se aporta análisis detallado de las variables de causales especialmente las de facturación.

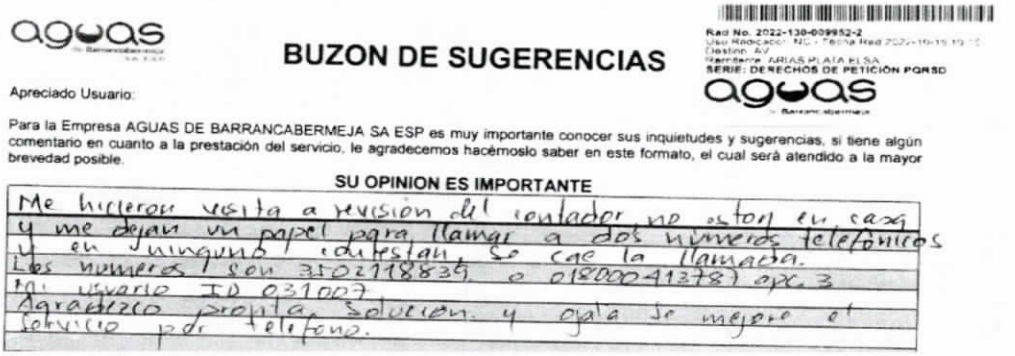
El reporte del SUI emitido por el Sistema Comercial de NEPTUNO, registra 3359 Reclamos por causal en el II Semestre de 2022 , con una diferencia de 265 reclamos , dado a que en los formatos de captura se registran 3094.

Se reitera la importancia de la consistencia de los datos fuente de los formatos de captura FR_COM 027, con la información del sistema pqrsd.

4.5.4 SUGERENCIAS II SEMESTRE 2022

TIPO	II SEMESTRE 2022				II SEMESTRE 2021				
	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2021 II Sem	Var %
Sugerencias	0	1	0	1	3	2	-33	5	-80,00

De acuerdo a la información remitida por la segunda línea de defensa para el segundo semestre de 2022, se registró una sugerencia, es decir cuatro sugerencias menos que las que se registraron en el segundo semestre de 2021, ya que se presentaron 5 sugerencias, al verificar la sugerencia que se registró en el segundo semestre de 2022, bajo el radicado **N° 20221300099522,** se observó que este es un reclamo, por lo que se concluye se debe reclasificar:



aguas de Barrancabermeja SA E.S.P

BUZON DE SUGERENCIAS

Rad No. 2022-130-009952-2
Destino: AV
Remitente: ARIAS PLATA ELSA
SERIE: DERECHOS DE PETICIÓN PQRSD

aguas de Barrancabermeja

Apreciado Usuario:

Para la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA SA ESP es muy importante conocer sus inquietudes y sugerencias, si tiene algún comentario en cuanto a la prestación del servicio, le agradecemos hacérnoslo saber en este formato, el cual será atendido a la mayor brevedad posible.

SU OPINION ES IMPORTANTE

Me hicieron visita a revisión del contador, no estoy en casa y me dejan un papel para llamar a dos números telefónicos y en ninguno contestan, se cae la llamada.
Los números son 3102118839 o 018000413781 opc. 3
Mi usuario ID 031007
Agradezco pronta solución y ojalá se mejore el servicio por teléfono.

Formato buzón de sugerencia

4.5.5 DENUNCIAS II SEMESTRE 2022

TIPO	II SEMESTRE 2022				II SEMESTRE 2021				
	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2022 II Sem	III Trim	IV Trim	Var.%	Total 2021 II Sem	Var %
Denuncias	4	4	0	8	7	3	-57	10	-20,00

Para el Segundo semestre de 2022 se registraron 8 denuncias reportadas por la segunda línea de defensa (formatos de informe consolidado GCO_028 y formato de captura GCO FR-027, presentándose una disminución del 20% frente al primer semestre de 2021.

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción	REMITENTE NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	FUNCIONARIO GESTION	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo resp	DEPENDENC
2022-130-007404-2	2022-08-10	NUBIA PAJARO ALVARADO	Usuaria denuncia conexión fraudulenta de agua de su vecino, indica que la casa se encuentra en arriendo y la dueña se encuentra fuera del país, la propietaria le otorgo un poder para realizar procesos sobre la casa, el predio tiene 15 meses de retraso, direccion k 12 59 24 pueblo nuevo.	POSIBLE FRAUDE	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que efectivamente al usuario conectado, por lo que se procederan con las acciones a que haya lugar. Se realizo corte especial, por denuncia de vecino de manera anonima, predio queda sin servicio, se instala tapon en la acometida principal. Segun evidencia en Sicmaa.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-006173-1	18/08/2022	6	COMERCIAL
2022-130-007842-2	2022-08-23	NA	Vecinos se pegaron del tubo, rompieron la calle y dañaron hasta el paso de los carros. Barrio Villa Luisa Etapa 1 por el callejon a mano izquierda, la primera casa y no es justo con los vecinos que si pagamos el servicio.	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 efectivamente la situacion por usted indicada, por lo que se procede a retirar la valvula y a reportar las posibles cuentas al area encargada para que se procederan con las acciones a que haya lugar. En la visita realizada al barrio villa luisa etapa 1 se evidencio que al lado del ID 066267 hay una llave terminal con una manguera utilizada por la comunidad y hay tres viviendas que tienen servicio y estan sin legalizar, se les asigna ruta 47-0319-8710-0114-0, CN-47-0319-8710-0117-0, CN 47-0319-8710-0113-0 y se les entrego formato de legalizacion y conexion.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-006606-1	44805	8	COMERCIAL
2022-130-007973-2	2022-08-25	MARIA DEL CARMEN ZAPATA	Usuario de manera anonima se comunica por la linea telefonica para informar que un vecino se esta conectando de manera ilegal a la red de acueducto. Generando desperdicio de agua, al lado de esta direccion CRA 40 N°84-43 caminos de San Silvestre.	POSIBLE FRAUDE	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación encontrándose que lo indicado por usted, por lo que se procede a realizar la suspension. Predio habitado, el servicio esta suspendido en el momento de la visita, se evidencia que el usuario esta cojiendo agua atravez de una manguera, se le informa al usuario que debe acercarse a la empresa Aguas de Barrancabermeja para que normalice el servicio. Segun visita sicmaa	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-006605-1	44805	6	COMERCIAL
2022-130-009106-2	2022-09-20	ANONIMO	Se observa que el vecino tiene un contador de agua donde se dispone para este contador (2) apartamentos, (1), y (1) garaje y una venta de fritos y se ha observado que el propietario tiene una persona que manipula el contador de agua, diagonal al colegio Antonio Nariño y el laboratorio RVO	USUARIO SIN MEDIDOR	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situacion reportada por usted, por lo que se procede a realizar las actividades administrativas y operativas del caso. En ese sentido se procede a realizar comunicacion del caso a la dependencia respectiva para el cambio de medidor y posible creacion de cuenta nueva.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-007752-1	10/10/2022	10	COMERCIAL
2022-130-010295-2	2022-10-31	Maiker Garcia	El usuario MEIKER GARCIA CEL: 3017834911 informa que hay una usuaria con tres aptos que esta pegado del tubo madre con dirección transversal 45 57-68 barrio los corintos dice que hace aproximadamente 10 años.	USUARIO SIN LEGALIZAR	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situacion reportada por usted, por lo que se procede a realizar las actividades administrativas y operativas del caso, dando traslado al area encargada de cuentas nuevas para iniciar el cobro del servicio y en ese mismo sentido a requerir al usuario para que coloque medidor.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-008835-1	9/11/2022	8	COMERCIAL
2022-130-010295-2	2022-10-27	ANONIMO	Usuario Guillermo Diaz quien reside en la Diagonal 65 No.44-40dentro de su vivienda tiene 14 habitaciones, reside cerca a este usuario 027285	USUARIO SIN LEGALIZAR	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación reportada por usted, por lo que se procede a realizar las actividades administrativas y operativas del caso, dando traslado al area encargada de cuentas nuevas para iniciar el cobro del servicio en la instalacion que no tiene cuenta y en ese mismo sentido a requerir al usuario para que coloque medidor en la que si tiene cuenta.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-008840-1	44874	10	COMERCIAL
2022-130-010295-2	2022-10-31	Maiker Garcia	El usuario MEIKER GARCIA CEL: 3017834911 informa que hay una usuaria con tres aptos que esta pegado del tubo madre con dirección transversal 45 57-68 barrio los corintos dice que hace aproximadamente 10 años.	USUARIO SIN LEGALIZAR	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal de terreno se dirigió al sitio a fin de evidenciar la situación reportada por usted, por lo que se procede a realizar las actividades administrativas y operativas del caso, dando traslado al area encargada de cuentas nuevas para iniciar el cobro del servicio y en ese mismo sentido a requerir al usuario para que coloque medidor.	YOLVIS SAMPAYO	2022-130-008845-1	44874	8	COMERCIAL
2022-130-010934-2	2022-11-15	ANONIMO	El señor rafaell cortes esta robando agua de hace mucho tie,po bota mucha agua porque no paga es en la calle 28 59 en un rumbon solicito investigacion...	POSIBLE FRAUDE	Sobre el caso concreto se le comenta que el personal técnico de la empresa intento localizar sin exito la nomenclatura esbozada en su denuncia puesto que no se fue posible encontrarla en terreno como consecuencia a la poca informacion suministrada, de igual manera se procedio a verificar en el sistema de información comercial de la empresa y no se encuentra nada a nombre de la persona que se referencia en el escrito.	ANDREA CAROLINA LONDOÑO	2022-130-009147-1	24/11/2022	8	COMERCIAL

Se observa que tres de las ocho denuncias, presumiblemente cerradas, no se encuentran soportadas, verificadas ni analizadas por parte de la segunda línea de defensa, de igual forma tres denuncias se relacionan remitidas al subproceso recuperación de consumo, pero no se soporta el cierre.

Se recomienda a la Subgerencia Comercial, en su rol de segunda línea de defensa la verificacion y cierre de estos expedientes, con los respectivos soportes de gestion y cierre.

Verificación aleatoria de control de Gestión:

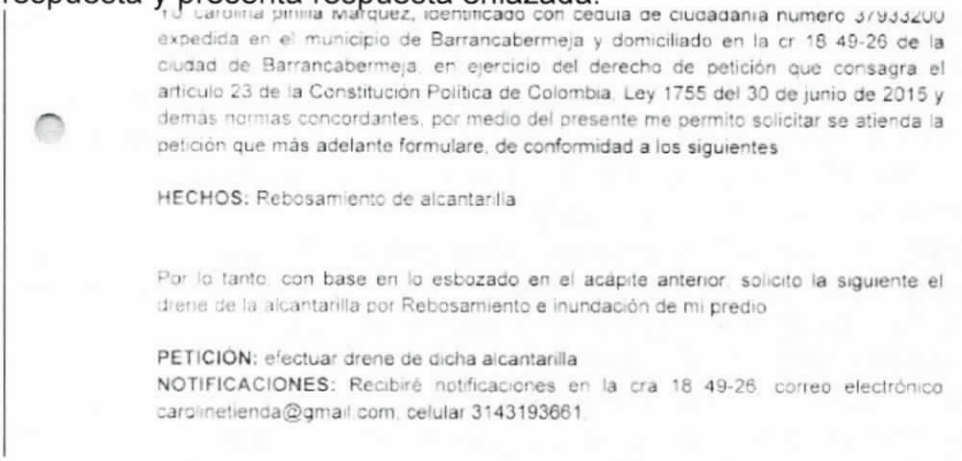
- Rad **20221300102952**: Denuncia con respuesta de siete (7) días, donde se le informa al denunciante que dicha denuncia es trasladada al área de cuentas nuevas, sin reporte final de resolucion.
- **Rad 20221400056172.** Se corrobora respuesta de once (11) días, cumpliendo de esta manera con los tiempos de respuesta establecidos en el manual de Gestión de PQRSD V5, adicional a esto se encuentra respuesta enlazada.
- **Rad 20221300058172.**Petición con once (11) días de respuesta cumpliendo con los términos establecidos internamente. Respuesta enlazada
- **Rad 20221300060282.** Reclamo con ocho (8) días de respuesta, se aclara que en el formato FR _COM 027se registra con 7 días de respuesta por lo que se deduce que el conteo de días lo realizan un día después de la recepción del requerimiento. Respuesta enlazada.
- **Rad 20221400069852.**Petición con respuesta de 11 días. Respuesta enlazada. Conteo de días realizado un día después de la fecha de recepción, ya que en el formato FR _COM 027, registra 10 días de respuesta.
- **Rad 20221400080302.**Petición con tres (3) días de respuesta. Respuesta enlazada, Conteo de días realizado por la primera línea de defensa a partir del siguiente día de radicación, ya que registraron como tiempo de respuesta dos días (formato FR _COM 027), por lo que se concluye que no están teniendo en cuenta las pautas definidas en el manual pqrsd.
- **Rad 20221300069902.**Raclamo con radicado registrado en el sistema de Orfeo con fecha de recepción del 04 de agosto de 2022 y fecha de respuesta del 02 de septiembre, es decir con 22 días de respuesta, Respuesta extemporánea, no coherente con lo registrado en el formato FR _COM 027, dado a que registra como fecha de recepción del 03 de agosto de 2022 y respuesta 12 de agosto con 7 días de respuesta. No se logra identificar si el documento cargado en el sistema corresponde con lo relacionado en el formato de captura, dado a que la persona usuario/testigo de la visita, no es la misma que realiza la solicitud, además en el formato de mantenimiento de alcantarillado no registra el número de radicado el cual debería ser el mismo que emite el sistema.

SISTEMA DE GESTION

REPORTE DE MANTENIMIENTO SISTEMAS DE ALCANTARILLADO

cristian Fernando P muñoz
Cra 36 51-29
Chico
5
3427745185
Calleo
054 323
10 8 22
mantenimiento de manhole desarenado y cepillado
x 1763
Sacado y limpieza 2 manhole 1 cajatom
Se encuentra residuos solidos como: grava mucha basura tierra cemento

- **Rad 20221300085002.**Petición, Cumple con los tiempos establecidos en el Manual. Respuesta enlazada.
- **Rad 20221300090982.** Reclamo por facturación con 11 días de respuesta, cumple con el tiempo establecido y presenta respuesta enlazada.
- **Rad 20221400092272.**Reclamo clasificado inadecuadamente, dado a que es una petición. Requerimiento con 8 días de respuesta, es decir cumple con tiempo de respuesta y presenta respuesta enlazada.



Yo Carolina pinilla Marquez, identificado con cedula de ciudadania numero 37933200 expedida en el municipio de Barrancabermeja y domiciliado en la cr 18 49-26 de la ciudad de Barrancabermeja, en ejercicio del derecho de petición que consagra el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia. Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demas normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar se atienda la petición que más adelante formulare, de conformidad a los siguientes

HECHOS: Rebosamiento de alcantarilla

Por lo tanto, con base en lo esbozado en el acápite anterior, solicito la siguiente el drene de la alcantarilla por Rebosamiento e inundación de mi predio

PETICIÓN: efectuar drene de dicha alcantarilla
NOTIFICACIONES: Recibiré notificaciones en la cra 18 49-26, correo electrónico carolinetienda@gmail.com, celular 3143193661

- **Rad 20221300095962.**Petición con 5 días de respuesta, evidenciándose que cumple con el tiempo de respuesta, además la respuesta se encuentra enlazada. Cabe resaltar, que esta petición registra en el formato de consolidado FR_COM027 con 4 días de respuesta.
- **Rad 20221300099722.**Petición con 12 días de respuesta, de esta manera cumpliendo con los términos. Se observa respuesta enlazada.
- **Rad 20221300094092.** Reclamo con fecha de recibido del 03 de octubre de 2022 y respuesta del 18 de noviembre de 2023, es decir que se emite respuesta a los 32 días, por lo que se identifica que este requerimiento presenta respuesta extemporánea. Adicional a esto en el Formato FR-COM027 se observa que la fecha de respuesta no se encuentra ubicada en la columna que le corresponde.

1	No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
14	20221300094082	3/10/2022	20221300076981	3/10/2022	0	COMERCIAL
15	20221300094092	3/10/2022		2022-130-009111-1	18/11/2022	COMERCIAL
16	20221300094102	3/10/2022	20221300080061	7/10/2022	4	COMERCIAL

- Adicional a esto se adjunta en uno de los radicados de respuesta formato con error en Word:

/
Barrancabermeja, ${F_RAD_S}

Señor(a)
${NOM_R}

Barrancabermeja Santander

REFERENCIA: ${DETT_CAU}
Causal SUI: ${COD_CAU}
ID: ${ID_USU}

Radicado de la petición: ${RAD_S} ${F_RAD_E}

El suscrito jefe de atención al usuario de la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., en atención al reclamo verbal, actuando con fundamento en las disposiciones constitucionales previstas en el Artículo 23 de nuestra Constitución Nacional, así como las previstas en el Capítulo II de la Ley 1437 de 2011 y el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, procede a dar respuesta en los siguientes términos:

${DESCRIPCION}

De esta manera espero haber dado trámite a su solicitud, y se le informa que conforme al Artículo 150 de la ley 142 de 1994 contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, de los que podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente decisión. Sea del caso, indicar que el recurso de apelación interpuesto en forma subsidiaria deberá estar contenido en el mismo escrito del recurso de reposición.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia mejora en el consolidado y análisis de la gestión organizacional de PQRSD, sin embargo se hace necesaria la socializacion de resultados en todas las instancias para tomar conciencia de la importancia de dar respuesta y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y comunidad en general.
- Se requiere seguimiento continuo en los comités primario a los PQRSD por cada uno de los lideres de procesos con el fin de realizar analisis causal de las mismas para toma de decisiones y acciones de mejoramiento, así como de las respuestas extemporáneas, sus causas y posibles soluciones y recomendaciones.
- No se evidencia el cierre de 4 de las 8 denuncias, por lo que se le sugiere a la primera línea el seguimiento continuo hasta el cierre de cada denuncia y organización de los expedientes para lograr mayor efectividad, así mismo se le recomienda a la segunda línea de defensa, la realización de un seguimiento más exhaustivo con el fin de detectar anomalías en la gestión de las denuncias, ya que no se evidencia observaciones o recomendaciones en cuanto a la gestión de las mismas, de tal forma que se genere aprendizaje organizacional.
- Se recomienda el análisis continuo del manual de PQRSD V5 en comité primario con el fin de tener claridad tanto de la clasificación como en la interpretación del conteo de los días de cada PQRSD, teniendo en cuenta que el conteo de días se realiza a partir del día en que se radica el requerimiento.
- Se requiere realizar ajuste por parte del Proveedor del software al reporte informe detallado de PQRSD (sistema ORFEO) con el fin de que se puedan realizar sumatorias, teniendo en cuenta que la solicitud ya ha sido realizada por la segunda línea de defensa.
- Se insta a la Primera línea de defensa (responsable profesional jefe jurídica) para la entrega del informe trimestral de peticiones en formato REGISTRO PÚBLICO DE

PETICIÓNES al profesional del área de tecnología para su publicación en web, dado que no se encuentran publicados.

- Se le solicita a la segunda línea de defensa (Subgerencia Comercial), cumplir con la oportunidad en la entrega de los informes PQRSD a la oficina control de gestión, teniendo en cuenta que el Manual de PQRSD establece que este informe debe ser remitido décimo (10) día hábil en el mes siguiente acabado el trimestre, adicionalmente, es importante que el informe PQRSD Semestral sea remitido en los tiempos establecidos para la oportuna toma de decisiones; dado a que si es oportuna la entrega por parte de la segunda línea de defensa, también será oportuna la entrega por parte de la tercera línea defensa y de igual forma la oportuna toma de decisiones.
- En el informe no se observa seguimiento aleatorio a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos evaluando oportunidad y fondo de la respuesta.
- No se evidencia publicación en web del informe trimestral de PQRSD remitido por la Segunda línea de defensa al Proceso de Gestión Informática para la publicación web.
- Se sugiere mejorar el diligenciamiento del formato de captura COM_FR_027 reclamos), teniendo en cuenta el mal registro de la clasificación de causales (prestación y Facturación), debido a que imposibilita el Análisis de las Causales de Reclamación, infiriendo en calidad de los resultados del informe.

IV. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Copia del presente informe será remitido a los directivos para el análisis de la información en comité primario, para sensibilizar la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD y el reporte oportuno, veraz, con calidad y completitud, que permita la oportuna toma de decisiones y lo más importante el cierre efectivo de las PQRSD que asegure la satisfacción de los usuarios con el servicio y la atención brindada por nuestra entidad.

MAYRA ALEXANDRA HERNÁNDEZ R.
Profesional Control de Gestión

Anexo: *Anexo que detalla las peticiones y los reclamos con respuestas extemporáneas y observaciones respecto al diligenciamiento del formato CGOM_FR027 Y 028 comprendido por seis (6) folios.*
Informe decisiones emitidas contra la empresa por parte de la Superintendencia de servicios públicos del 01/01/2022 al 31/12/2022, emitido por el profesional Jefe de Atención al usuario. Tres (3) folios.
Medio magnético-insumos del informe PQRSD. Un (1) CD.

PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEAS II SEMESTRE DE 2022

	JULIO 18	AGOSTO 32	SEP 12	OCT 9	NOV 13	DIC 6
ACUEDUCTO	10	16	3	1		
SANE AMIENTO BÁSICO	7			2	2	
REC CONSUMO		16	5	6	11	6
COMERCIAL	1		3			
ADMINIS			1			

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE JULIO DE 2022.

Para este periodo se evidencian 18 Peticiones con respuestas extemporáneas, es decir mayor a 12 días, teniendo en cuenta que de acuerdo al manual de Gestión de PQRSD V5, expresa los siguiente:

> En atención a los controles internos, las peticiones administrativas deberán ser atendidas dentro de los diez (10) días hábiles a partir de su radicación y las peticiones comerciales y de prestación del servicio, dentro de los doce (12) días hábiles a partir de su radicación.

PROCESO	JULIO
ACUEDUCTO	10
SANE AMIENTO BÁSICO	7
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	1
ADMINIS	0
TOTAL	18

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	DEPENDCIA
20221300055982	2022-07-01	2022-07-25	15	ACUEDUCTO
20221300056322	2022-07-01	2022-07-25	15	ACUEDUCTO
20221300056342	2022-07-01	2022-07-25	15	ACUEDUCTO
20221300056352	2022-07-01	2022-07-25	16	ACUEDUCTO
20221300056442	2022-07-05	2022-07-25	14	ACUEDUCTO
20221300056452	2022-07-05	2022-07-25	14	ACUEDUCTO
20221300056752	2022-07-05	2022-07-25	14	ACUEDUCTO
20221300057102	2022-07-06	2022-07-25	13	ACUEDUCTO
2022-140-005793-2	2022-07-08	2022-08-01	15	ACUEDUCTO
2022-140-005281-2	2022-06-22	2022-07-13	13	ACUEDUCTO
2022-140-005633-2	2022-07-01	2022-07-22	13	SANEAMIENTO BASICO
2022-140-005660-2	2022-07-05	2022-07-26	14	SANEAMIENTO BASICO
2022-130-005683-2	2022-07-05	2022-07-26	14	SANEAMIENTO BASICO
2022-130-005681-2	2022-07-05	2022-07-26	14	SANEAMIENTO BASICO
2022-140-005769-2	2022-07-07	2022-07-28	14	SANEAMIENTO BASICO
2022-120-005832-2	2022-07-08	2022-07-29	14	SANEAMIENTO BASICO
2022-130-005973-2	2022-07-12	2022-08-01	13	SANEAMIENTO BASICO
2022-130-005698-2	2022-07-06	2022-07-25	14	COMERCIAL

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE AGOSTO DE 2022.

PROCESO	AGOSTO
ACUEDUCTO	16
SANE AMIENTO BÁSICO	0
REC CONSUMO	16
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	32

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
20221200067792	2022-08-01	20221200061371	2022-08-18	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221200067792	2022-08-01	20221200061371	2022-08-18	13	COMERCIAL
20221400068112	2022-08-02	20221200064101	2022-08-25	17	RECUPERACION DE CONSUMO
20221400068122	2022-08-02	20221200063651	2022-08-25	17	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300068432	2022-08-02	20221200064081	2022-08-25	17	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300068482	2022-08-02	20221200064001	2022-08-25	17	RECUPERACION DE CONSUMO
20221400068112	2022-08-02	20221200064101	2022-08-25	17	COMERCIAL
20221400068122	2022-08-02	20221200063651	2022-08-25	17	COMERCIAL
20221300068432	2022-08-02	20221200064081	2022-08-25	17	COMERCIAL
20221300068482	2022-08-02	20221200064001	2022-08-25	17	COMERCIAL
20221300068932	2022-08-03	20221200063631	2022-08-25	16	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300068932	2022-08-03	20221200063631	2022-08-25	16	COMERCIAL
20221300069372	2022-08-04	20221200064181	2022-08-25	15	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300069402	2022-08-04	20221200064141	2022-08-25	15	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300069432	2022-08-04	20221200063691	2022-08-25	15	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300069552	2022-08-04	20221200064041	2022-08-25	15	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300069372	2022-08-04	20221200064181	2022-08-25	15	COMERCIAL
20221300069402	2022-08-04	20221200064141	2022-08-25	15	COMERCIAL
20221300069432	2022-08-04	20221200063691	2022-08-25	15	COMERCIAL
20221300069552	2022-08-04	20221200064041	2022-08-25	15	COMERCIAL
20221300070172	2022-08-08	20221200064071	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300070492	2022-08-08	20221200064031	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300070492	2022-08-08	2022120006401	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300070562	2022-08-08	20221200064131	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300070742	2022-08-08	20221200063661	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221400071382	2022-08-08	20221200064171	2022-08-25	13	RECUPERACION DE CONSUMO
20221300070172	2022-08-08	20221200064071	2022-08-25	13	COMERCIAL
20221300070492	2022-08-08	20221200064031	2022-08-25	13	COMERCIAL
20221300070492	2022-08-08	2022120006401	2022-08-25	13	COMERCIAL
20221300070562	2022-08-08	20221200064131	2022-08-25	13	COMERCIAL
20221300070742	2022-08-08	20221200063661	2022-08-25	13	COMERCIAL
20221400071382	2022-08-08	20221200064171	2022-08-25	13	COMERCIAL

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE SEPTIEMBRE DE 2022.

PROCESO	SEPTIEMBRE
ACUEDUCTO	3
SANE AMIENTO BÁSICO	0
REC CONSUMO	5
COMERCIAL	3
ADMINIS	1
TOTAL	12

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
20221300081722	2022-09-01	20221200073011	2022-09-19	13	RECUPERACION
20221300081782	2022-09-01	20221200074881	2022-09-23	17	RECUPERACION
20221300081832	1/09/2022	20221200073181	2022-09-19	13	RECUPERACION
20221300082042	2/09/2022	20221300073551	20/09/2022	13	COMERCIAL
140-009314-2	2/09/2022	1400076091	2022-09-27	18	ADMINISTRATIVA
2022-140-008261-2	5/09/2022	2022-120-007454-1	2022-09-22	13	ACUEDUCTO
2022-140-008225-2	5/09/2022	2022-120-007433-1	2022-09-22	13	ACUEDUCTO
2022-130-008282-2	5/09/2022	2022-120-007467-1	2022-09-22	13	ACUEDUCTO
20221300083992	6/09/2022	20221200074841	2022-09-23	14	RECUPERACION
20221300084842	7/09/2022	20221200074851	2022-09-23	13	RECUPERACION
20221300090332	19/09/2022	20221300078371	4/10/2022	13	COMERCIAL
20221300091282	21/09/2022	20221300079911	6/10/2022	13	COMERCIAL

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE OCTUBRE DE 2022.

PROCESO	OCTUBRE
ACUEDUCTO	1
SANE AMIENTO BÁSICO	2
REC CONSUMO	6
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	9

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	DEPENDENCIA
2022-140-009575-2	5/10/2022	2022-120-008491-1	31/10/2022	17	ACUEDUCTO
2022-140-009670-2	6/10/2022	2022-120-008513-1	28/10/2022	15	SANEAMIENTO
20221300096552	6/10/2022	20221200083711	24/10/2022	18	RECUPERACION
20221300096562	6/10/2022	20221200083721	24/10/2022	18	RECUPERACION
20221300096662	6/10/2022	202200083611	24/10/2022	18	RECUPERACION
2022-140-009696-2	8/10/2022	2022-120-008555-1	1/11/2022	15	SANEAMIENTO

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE NOVIEMBRE DE 2022.

PROCESO	NOVIEMBRE
ACUEDUCTO	0
SANE AMIENTO BÁSICO	2
REC CONSUMO	11
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	13

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	PROCESO
2022-140-010452-2	3/11/2022	2022-120-009383-1	28/11/2022	15	SANEAMIENTO
2022-140-010636-2	8/11/2022	2022-120-009524-1	30/11/2022	15	SANEAMIENTO
20221300106602	8/11/2022	20221200094551	29/11/2022	15	RECUPERACION
20221300107082	8/11/2022	20221200094611	29/11/2022	15	RECUPERACION
20221300107412	9/11/2022	20221200094521	29/11/2022	14	RECUPERACION
20221300107452	9/11/2022	20221200094561	29/11/2022	14	RECUPERACION
20221300107542	9/11/2022	20221200095071	30/11/2022	15	RECUPERACION
20221300107552	9/11/2022	20221200095061	30/11/2022	15	RECUPERACION
20221300107572	9/11/2022	20221200095051	30/11/2022	15	RECUPERACION
20221400107762	9/11/2022	20221200095271	30/11/2022	15	RECUPERACION
20221300108292	10/11/2022	20221200095011	30/11/2022	14	RECUPERACION
20221400110462	16/11/2022	20221200097781	5/12/2022	14	RECUPERACION
20221400110482	16/11/2022	20221200097791	5/12/2022	14	RECUPERACION

PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS MES DE DICIEMBRE DE 2022.

PROCESO	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	0
SANE AMIENTO BÁSICO	0
REC CONSUMO	6
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	6

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	PROCESO
20221300115952	1/12/2022	20221200101621	20/12/2022	14	RECUPERACION
20221300117892	6/12/2022	20221200103261	28/12/2022	15	RECUPERACION
20221300118792	12/12/2022	20221200103281	28/12/2022	14	RECUPERACION
20221300118782	12/12/2022	20221200101271	28/12/2022	14	RECUPERACION
20221300118972	12/12/2022	20221200130301	28/12/2022	14	RECUPERACION
20221300118812	12/12/2022	20221200103291	28/12/2022	14	RECUPERACION

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORANEAS II SEMESTRE DE 2022.

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO JULIO

PROCESO	JULIO
ACUEDUCTO	31
SANE AMIENTO BÁSICO	9
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	7
ADMINIS	0
TOTAL	47

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
20221300059412	12/07/2022	11/08/2022	23	COMERCIAL
20221300061832	18/07/2022	11/08/2022	19	COMERCIAL
2022-130-006031-2	12/07/2022	28/07/2022	13	COMERCIAL
2022-130-006156-2	14/07/2022	1/08/2022	13	COMERCIAL
2022-130-006134-2	14/07/2022	1/08/2022	13	COMERCIAL
2022-130-006497-2	26/07/2022	16/08/2022	16	COMERCIAL
2022-130-006605-2	29/07/2022	16/08/2022	12	COMERCIAL
2022-130-005701-2	6/07/2022	27/07/2022	14	SANEAMIENTO
2022-120-005825-2	8/07/2022	1/08/2022	15	SANEAMIENTO
2022-140-005965-2	12/07/2022	3/08/2022	15	SANEAMIENTO
2022-140-006198-2	18/07/2022	3/08/2022	11	SANEAMIENTO
2022-130-006061-2	11/07/2022	7/08/2022	18	SANEAMIENTO
2022-130-006067-2	12/07/2022	3/08/2022	15	SANEAMIENTO
2022-130-006151-2	13/07/2022	8/08/2022	17	SANEAMIENTO
2022-130-006155-2	15/07/2022	3/08/2022	13	SANEAMIENTO
2022-130-006709-2	28/07/2022	13/08/2022	11	SANEAMIENTO
2022-140-006128-2	14/07/2022	1/08/2022	11	ACUEDUCTO
20221300056402	1/07/2022	22/07/2022	15	ACUEDUCTO
20221300056412	1/07/2022	22/07/2022	15	ACUEDUCTO
20221300056432	2/07/2022	22/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057112	5/07/2022	26/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057122	5/07/2022	26/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057222	5/07/2022	28/07/2022	16	ACUEDUCTO
20221300057512	7/07/2022	28/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057792	7/07/2022	28/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057802	7/07/2022	28/07/2022	14	ACUEDUCTO
20221300058932	8/07/2022	1/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300058372	8/07/2022	1/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300058212	8/07/2022	1/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300057512	8/07/2022	28/07/2022	13	ACUEDUCTO
20221300058872	8/07/2022	1/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300058912	10/07/2022	1/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300057512	11/07/2022	28/07/2022	12	ACUEDUCTO
20221300060622	11/07/2022	3/08/2022	16	ACUEDUCTO
20221300060632	11/07/2022	1/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300060642	12/07/2022	1/08/2022	13	ACUEDUCTO
20221300060652	12/07/2022	1/08/2022	13	ACUEDUCTO
20221300061532	14/07/2022	1/08/2022	11	ACUEDUCTO
20221300061542	15/07/2022	5/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300065612	24/07/2022	16/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300065642	25/07/2022	16/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300065652	25/07/2022	19/08/2022	18	ACUEDUCTO
20221300067102	29/07/2022	22/08/2022	15	ACUEDUCTO
20221300067332	30/07/2022	22/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300067352	30/07/2022	22/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300067392	30/07/2022	22/08/2022	14	ACUEDUCTO
20221300067402	31/07/2022	22/08/2022	14	ACUEDUCTO

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO AGOSTO

PROCESO	AGOSTO
ACUEDUCTO	45
SANE AMIENTO BÁSICO	4
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	5
ADMINIS	0
TOTAL	54

No. Radicado aguas	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	Proceso
2022-130-006771-2	1/08/2022	2022-120-006120-1	17/08/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
20221300069772	2/08/2022	20221200064511	26/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069802	2/08/2022	20221200064521	26/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069832	3/08/2022	20221200064531	26/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069842	3/08/2022	20221200064771	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069882	3/08/2022	20221200064731	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069892	3/08/2022	20221200064501	26/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069912	3/08/2022	20221200064741	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069922	3/08/2022	20221200064761	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069932	4/08/2022	20221200064801	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069942	4/08/2022	20221200064791	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300069962	4/08/2022	20221200064751	29/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073542	5/08/2022	20221200065111	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073562	6/08/2022	20221200065121	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073602	7/08/2022	20221200065131	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300071282	8/08/2022	2022-130-006323-1	24/08/2022	[redacted]	COMERCIAL
20221300073622	8/08/2022	20221200065141	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073832	8/08/2022	20221200065631	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073882	8/08/2022	20221200065151	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073902	8/08/2022	20221200065621	31/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-140-007276-2	9/08/2022	2022-120-006503-1	30/08/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
20221300073922	9/08/2022	20221200065161	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300073972	9/08/2022	20221200065171	30/08/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300071882	9/08/2022	20221300064911	30/08/2022	[redacted]	COMERCIAL
2022-140-007385-2	10/08/2022	2022-120-006502-1	30/08/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
20221300075542	10/08/2022	20221200067091	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300074792	11/08/2022	2022-130-006472-1	29/08/2022	[redacted]	COMERCIAL
20221300075662	11/08/2022	20221200067161	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300075692	11/08/2022	20221200067201	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300075712	11/08/2022	20221200067231	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300075722	11/08/2022	20221200067241	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300075842	12/08/2022	20221200067251	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300075852	12/08/2022	20221200067751	6/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076202	13/08/2022	20221200067761	6/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076212	14/08/2022	20221200067261	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076222	14/08/2022	20221200067271	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076242	15/08/2022	20221200067281	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-140-007559-2	16/08/2022	2022-120-006533-1	31/08/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
20221300076262	16/08/2022	20221200067291	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076272	16/08/2022	20221200067311	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076422	16/08/2022	20221200067361	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076412	16/08/2022	20221200067341	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076572	16/08/2022	20221200067381	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076852	17/08/2022	20221200067371	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076862	17/08/2022	20221200067351	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076872	17/08/2022	20221200067401	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300076882	17/08/2022	20221200067331	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300077432	18/08/2022	20221200067411	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300077452	18/08/2022	20221200067421	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300077732	19/08/2022	20221200067451	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300079022	19/08/2022	20221200067471	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300079032	19/08/2022	20221200067481	5/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
20221300080532	29/08/2022	20221300070771	12/09/2022	[redacted]	COMERCIAL
20221300081352	31/08/2022	20221300070941	13/09/2022	[redacted]	COMERCIAL

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO SEPTIEMBRE

PROCESO	SEPTIEMBRE
ACUEDUCTO	36
SANE AMIENTO BÁSICO	20
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	56

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2022-130-008218-2	1/09/2022	2022-120-007350-1	20/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008220-2	1/09/2022	2022-120-007352-1	20/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008221-2	2/09/2022	2022-120-007365-1	20/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008277-2	2/09/2022	2022-120-007428-1	22/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008279-2	2/09/2022	2022-120-007429-1	22/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008441-2	2/09/2022	2022-120-007430-1	22/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008442-2	2/09/2022	2022-120-007450-1	22/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008443-2	2/09/2022	2022-120-007520-1	23/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008445-2	3/09/2022	2022-120-007519-1	23/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008446-2	3/09/2022	2022-120-007522-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008447-2	3/09/2022	2022-120-007521-1	23/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008449-2	5/09/2022	2022-120-007523-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008450-2	5/09/2022	2022-120-007524-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008451-2	5/09/2022	2022-120-007525-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008452-2	5/09/2022	2022-120-007526-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008453-2	5/09/2022	2022-120-007527-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008454-2	5/09/2022	2022-120-007528-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008455-2	5/09/2022	2022-120-007529-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008473-2	5/09/2022	2022-120-007530-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008474-2	5/09/2022	2022-120-007531-1	24/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-140-008225-2	5/09/2022	2022-120-007433-1	22/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-008505-2	6/09/2022	2022-120-007572-1	26/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008506-2	6/09/2022	2022-120-007532-1	25/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008507-2	6/09/2022	2022-120-007580-1	26/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008508-2	6/09/2022	2022-120-007587-1	26/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008509-2	6/09/2022	2022-120-007533-1	25/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008510-2	6/09/2022	2022-120-007534-1	25/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008393-2	6/09/2022	2022-120-007576-1	26/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-008344-2	6/09/2022	2022-120-007605-1	27/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008359-2	6/09/2022	2022-120-007835-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008387-2	6/09/2022	2022-120-007821-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-008448-2	7/09/2022	2022-120-007565-1	26/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008513-2	7/09/2022	2022-120-007535-1	25/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008515-2	7/09/2022	2022-120-007536-1	25/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008601-2	7/09/2022	2022-120-007613-1	27/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008602-2	7/09/2022	2022-120-007614-1	27/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008603-2	7/09/2022	2022-120-007615-1	27/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008604-2	8/09/2022	2022-120-007617-1	27/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008647-2	9/09/2022	2022-120-007638-1	28/09/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-140-008743-2	12/09/2022	2022-120-007684-1	30/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008735-2	12/09/2022	2022-120-007689-1	30/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-008734-2	12/09/2022	2022-120-007814-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008784-2	13/09/2022	2022-120-007686-1	30/09/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-008921-2	15/09/2022	2022-120-007708-1	3/10/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-130-008895-2	15/09/2022	2022-120-007700-1	3/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008924-2	15/09/2022	2022-120-007701-1	3/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-009121-2	16/09/2022	2022-120-007735-1	3/10/2022	[redacted]	ACUEDUCTO
2022-140-008967-2	16/09/2022	2022-120-007824-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-008969-2	16/09/2022	2022-120-007825-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-009065-2	19/09/2022	2022-120-007810-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-009060-2	19/09/2022	2022-120-007823-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-009068-2	19/09/2022	2022-120-007811-2	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-140-009035-2	19/09/2022	2022-120-007808-1	4/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-009132-2	19/09/2022	2022-120-007927-1	5/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-009146-2	20/09/2022	2022-120-007929-1	5/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO
2022-130-009107-2	20/09/2022	2022-120-007942-1	15/10/2022	[redacted]	SANEAMIENTO

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO OCTUBRE

PROCESO	OCTUBRE
ACUEDUCTO	1
SANE AMIENTO BÁSICO	12
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	6
ADMINIS	0
TOTAL	19

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
20221300094032	3/10/2022	20221300088151	8/11/2022	36	COMERCIAL
20221300094372	3/10/2022	20221300088161	8/11/2022	36	COMERCIAL
20221300094522	3/10/2022	20221300088171	8/11/2022	36	COMERCIAL
20221300094892	3/10/2022	20221300088181	8/11/2022	36	COMERCIAL
20221300094992	4/10/2022	20221300088191	8/11/2022	35	COMERCIAL
20221300095532	4/10/2022	20221300088201	8/11/2022	34	COMERCIAL
2022-130-009600-2	5/10/2022	2022-120-008333-1	21/10/2022	11	SANEAMIENTO
2022-130-009764-2	6/10/2022	20221200084551	25/10/2022	11	SANEAMIENTO
2022-140-009698-2	7/10/2022	2022-120-008509-1	28/10/2022	14	SANEAMIENTO
20221300097082	7/10/2022	20221200086221	2/11/2022	17	ACUEDUCTO
2022-130-009887-2	12/10/2022	20221200084561	25/10/2022	13	SANEAMIENTO
2022-130-010119-2	13/10/2022	20221200085871	25/10/2022	12	SANEAMIENTO
2022-130-010120-2	13/10/2022	20221200084581	2/11/2022	18	SANEAMIENTO
2022-130-010121-2	13/10/2022	20221200084601	26/10/2022	12	SANEAMIENTO
2022-130-010122-2	14/10/2022	20221200085881	26/10/2022	11	SANEAMIENTO
2022-130-010123-2	14/10/2022	20221200084611	2/11/2022	15	SANEAMIENTO
2022-130-010135-2	20/10/2022	20221200085921	2/11/2022	11	SANEAMIENTO
2022-130-010136-2	20/10/2022	2022-120-008643-1	2/11/2022	11	SANEAMIENTO
2022-130-010137-2	20/10/2022	2022-120-008644-1	3/11/2022	12	SANEAMIENTO

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO NOVIEMBRE

PROCESO	NOVIEMBRE
ACUEDUCTO	37
SANE AMIENTO BÁSICO	11
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	48

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2022-140-010393-2	2/11/2022	2022-120-009447-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300105562	2/11/2022	2022-120-009203-1	22/11/2022		SANEAMIENTO
20221300105892	3/11/2022	2022-120-009205-1	22/11/2022		SANEAMIENTO
2022-140-010634-2	8/11/2022	2022-120-009462-1	27/11/2022		SANEAMIENTO
20221300111362	10/11/2022	2022-120-009627-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111372	11/11/2022	2022-120-009628-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111382	11/11/2022	2022-120-009629-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111402	11/11/2022	2022-120-009630-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111412	11/11/2022	2022-120-009631-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111422	16/11/2022	2022-120-009632-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300111432	16/11/2022	2022-120-009634-1	1/12/2022		SANEAMIENTO
20221300105452	2/11/2022	20221200092471	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105522	2/11/2022	20221200092481	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105612	2/11/2022	20221200092491	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105632	2/11/2022	20221200092501	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105642	2/11/2022	20221200092511	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105762	2/11/2022	20221200092531	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105772	2/11/2022	20221200092541	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105852	3/11/2022	20221200092551	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105862	3/11/2022	20221200092561	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300105882	3/11/2022	20221200093461	24/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106182	3/11/2022	20221200093431	24/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106192	3/11/2022	20221200093441	24/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106512	3/11/2022	20221200092391	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106522	4/11/2022	20221200092401	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106532	4/11/2022	20221200092411	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106552	4/11/2022	20221200092421	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300106572	4/11/2022	20221200092431	23/11/2022		ACUEDUCTO
20221300107652	8/11/2022	20221200093451	24/11/2022		ACUEDUCTO
20221300111332	10/11/2022	20221200094871	30/11/2022		ACUEDUCTO
20221300111342	10/11/2022	20221200094881	30/11/2022		ACUEDUCTO
20221300111352	10/11/2022	20221200094891	30/11/2022		ACUEDUCTO
20221300112972	10/11/2022	20221200095331	30/11/2022		ACUEDUCTO
20221300113002	10/11/2022	20221200095691	30/11/2022		ACUEDUCTO
20221300113012	10/11/2022	20221200095711	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113132	10/11/2022	20221200095911	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113142	11/11/2022	20221200095921	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113152	11/11/2022	20221200095931	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113162	11/11/2022	20221200095941	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113172	12/11/2022	20221200095961	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113182	13/11/2022	20221200095971	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113192	13/11/2022	20221200095981	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113202	14/11/2022	20221200096001	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113212	14/11/2022	20221200096021	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113222	14/11/2022	20221200096071	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113232	15/11/2022	20221200096101	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113242	15/11/2022	20221200096161	1/12/2022		ACUEDUCTO
20221300113252	16/11/2022	20221200096241	1/12/2022		ACUEDUCTO

RECLAMOS CON RESPUESTA EXTEMPORNEA PERIODO DICIEMBRE

PROCESO	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	1
SANE AMIENTO BÁSICO	14
REC CONSUMO	0
COMERCIAL	0
ADMINIS	0
TOTAL	15

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
20221300119982	2022-12-01	2023-120-000033-1	2023-01-03	21	SANEAMIENTO
2022-140-011621-2	2022-12-02	2022-120-010129-1	2022-12-20	11	SANEAMIENTO
20221300120032	2022-12-02	2023-120-000044-1	2023-01-03	20	SANEAMIENTO
20221300120062	2022-12-02	2023-120-000048-1	2023-01-03	20	SANEAMIENTO
20221300120212	2022-12-02	20231200000491	2023-01-03	20	SANEAMIENTO
20221300120222	2022-12-03	2023-120-000050-1	2023-01-03	19	SANEAMIENTO
20221300006394	2022-12-05	2023-120-000103-1	2023-01-04	21	ACUEDUCTO
20221300120322	2022-12-05	2023-120-000053-1	2023-01-03	19	SANEAMIENTO
20221300120692	2022-12-05	20231200000411	2023-01-03	19	SANEAMIENTO
20221300120732	2022-12-07	20231200000401	2023-01-03	17	SANEAMIENTO
20221300120822	2022-12-12	20231200000391	2023-01-03	15	SANEAMIENTO
20221300120862	2022-12-13	20231200000381	2023-01-03	14	SANEAMIENTO
20221300120892	2022-12-14	20231200000541	2023-01-03	13	SANEAMIENTO
20221300122152	2022-12-15	20231200000311	2023-01-03	12	SANEAMIENTO
20221300122162	2022-12-16	20231200000301	2023-01-03	11	SANEAMIENTO

OBSERVACIONES DILIGENCIAMIENTO DE FORMATO GCOM_FR 027.

Observaciones Formato FR_COM027_Peticiones.

Descripción de Causales.

En el periodo de julio (peticiones) en la Columna RESUMEN DESCRIPCIÓN O CAUSAL, no se registran los códigos del causal, por lo que se imposibilita clasificar por código de causal en este mes.

A	B	C	D	P	Q	R	S	T
RADICADO	FECHA	ID USUARIO/CODIGO BARRIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	peticion	insatisfaccion	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCION O CAUSAL	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA
20221300055982,00	2022-07-01	TV 50A DG 56A 80 B. SAN MARTIN	63484787 - 311808			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056322,00	2022-07-01	TV 50 56A 74 BARRIO SAN MARTIN	37576983 - 310878			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056342,00	2022-07-01	TV 50 56A 74 BARRIO SAN MARTIN	5117650 - 3108787			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056352,00	2022-07-01	CR 17 43 09 B. SAN FRANCISCO	91440598 - 318402			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056442,00	2022-07-05	CL 47 27 74 AP. 101 B. RECREO	91509739 - 311213			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056452,00	2022-07-05	CR 16A CL 43 B. LAS PLAYAS	37925928 - 311256			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300056752,00	2022-07-05	TV 43 DG 54 30 B. MANZANARES	1007138706 - 3112			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
20221300057102,00	2022-07-06	CR 43 15B 48 B. BARRANCA	1096212330 - 3114			PREDIO RESIDENCIAL, SOLICITUD DE INDEPEND	CUENTA NUEVA/OTROS	CREACIÓN DE NUEVO USUARIO - INDEPENDIZACI
2022-140-005793-2	2022-07-08	BARRIO LA VICTORIA	isimedi2710@gm			INCONFORMIDAD REPRESAMIENTO DE AGUA PO	SAMIENTO DE AGUA PO	SE REALIZAVISITA Y SE REALIZÓ DILATACIÓN EN 6
2022-140-005281-2	2022-06-22	E VIVIENDA COMUNITARIA VILLAS DEL	37578364			SOLICITUD DE VISITA Y REPARACION DE PAVIME	PETICION	SE NOTIFICO AL CONTRATISTA DE LA OBRA, PARA
2022-140-005633-2	2022-07-01	EDS LA EXCELENCIA	-			SOLICITUD DE CERTIFICADO DE VERTIMIENTO D	PETICION	LA EMPRESA INFORMA QUE SE REALIZARA VISITA
2022-140-005660-2	2022-07-05	EDS SAN SILVESTRE S.A.	-			SOLICITUD DE VISITA PARA LA CERTIFICACION D	PETICION	LA EMPRESA INFORMA QUE SE REALIZARA VISITA
2022-130-005683-2	2022-07-05	CENCOSUD JUMBO	53123510			RESPUESTA AL OFICIO 2022-120-003270-1 DEL 1	PETICION	LA EMPRESA INFORMA QUE SE REALIZARA VISITA
2022-130-005681-2	2022-07-05	CENCOSUD JUMBO	53123510			ENTREGA DEL INFORME DE CARACTERIZACION D	PETICION	LA EMPRESA INFORMA QUE SE REALIZARA VISITA
2022-140-005769-2	2022-07-07	BARRIO SAN JUDAS	91447770			SOLICITUD DE VISITA TECNICA BARRIO SAN JUD	PETICION	SE LE INFORMA AL USUARIO QUE SE HACE NECES
2022-120-005832-2	2022-07-08	BARRIO CIUDADELA PIPATON	37934436			REPARACION DE PLACAS DE PAVIMENTACION	PETICION	SE REALIZO VISITA TECNICA EL DIA 26 DE JULIO D
2022-130-005973-2	2022-07-12	LIBERTAD	374507960			RESPUESTA A RAD No 2022-130-004227-1 SOLIC	PETICION	LA EMPRESA SE PERMITE INFORMAR CON EL DEC
2022-130-005698-2	2022-07-06	8547	SIN DATOS			SOLICITUD DE SUSPENSION POR MORA	NA	RESUELTO

PETICIONES AGOSTO:

La Segunda línea de defensa reporta 194 peticiones, pero realmente son 188, teniendo en cuenta que se evidencia 5 peticiones correspondientes al periodo anterior (junio):

RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
140-006170-2	2022-07-18	110-005839-1	2022-08-08	14	SECRETARIA GENERAL
140-006170-2	2022-07-18	110-005839-1	2022-08-08	14	COMERCIAL
130-006337-2	2022-07-21	110-005395-1	2022-08-02	8	SECRETARIA GENERAL
130-006334-2	2022-07-21	110-005445-1	2022-08-02	9	SECRETARIA GENERAL
130-006337-2	2022-07-21	110-005395-1	2022-08-02	8	COMERCIAL

PETICIONES OCTUBRE

Total peticiones reportadas por la segunda línea 142, debido a que se relaciona una petición del mes anterior con Rad 130-009212-2, verificadas por la tercera línea de defensa 141

PETICIONES NOVIEMBRE

En el tiempo de respuesta reportado por la segunda línea presenta tiempo promedio de 8.34, y el reportado por la tercera línea es 9, dado a que la segunda línea calcula las peticiones que aparecen con fecha de respuesta N.A y el cual relacionan tiempo de respuesta 1, y adicional a esto las celdas vacías.

RECLAMOS JULIO

Se evidencian 21 reclamos los cuales se encuentran en estado "abiertos", y se observa que por fecha de recepción estos se encuentran vencidos, teniendo en cuenta que el reporte es remitido es con corte al 29 de julio como se evidencia a continuación.

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
20221300057172	6/07/2022			COMERCIAL
20221300057272	6/07/2022			COMERCIAL
20221300058552	11/07/2022			COMERCIAL
20221300058562	11/07/2022			COMERCIAL
20221300058812	11/07/2022			COMERCIAL
20221300058822	11/07/2022			COMERCIAL
20221300058842	11/07/2022			COMERCIAL
20221300058472	11/07/2022			COMERCIAL
20221300056422	1/07/2022		-31921	ACUEDUCTO
20221300057182	5/07/2022		-31922	ACUEDUCTO
20221300057372	6/07/2022		-31923	ACUEDUCTO
20221300057522	7/07/2022		-31924	ACUEDUCTO
20221300058352	8/07/2022		-31925	ACUEDUCTO
20221300058942	9/09/2022		-31968	ACUEDUCTO
20221300058952	9/09/2022		-31968	ACUEDUCTO
20221300058892	10/07/2022		-31925	ACUEDUCTO
20221300058902	10/07/2022		-31925	ACUEDUCTO
20221300058922	11/07/2022		-31926	ACUEDUCTO
20221300060692	12/07/2022		-31927	ACUEDUCTO
20221300061492	13/07/2022		-31928	ACUEDUCTO
20221300061522	14/07/2022		-31929	ACUEDUCTO

Barrancabermeja, 09 de febrero de 2023

Doctora
ERIKA JIMENA OSORIO CARDONA
Profesional Jefe Unidad Jurídica

REF: **INFORME DECISIONES EMITIDAS CONTRA LA EMPRESA POR PARTE DE LA SUPERSERVICIOS DEL 01/01/2022 AL 31/12/2022**

Cordial saludo.

De manera atenta, y conforme al asunto arriba señalado, procedo a indicarle que en el periodo comprendido entre el **01/01/2022 al 31/12/2022**, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emitió un total de **diez (10) fallos modificatorios** o a favor del usuario, frente a los mismos es preciso en primera medida aclarar que:

En el Indicador Único Sectorial (IUS) existe uno denominado "ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO (IPQRAC)" que mide *la proporción de los Derechos de Petición, Quejas y Recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Acueducto, que no son atendidos dentro del tiempo estipulado por la normativa vigente, respecto al número total de PQR recibidos durante el periodo de evaluación*[1]; bajo este entendido, tenemos que los 10 fallos no afectan dicho índice en tanto lo que se mide es la oportunidad de respuesta.

Frente a las actuaciones de la Empresa, el Índice de Atención de PQR Acueducto (IPQRAC) tuvo el siguiente comportamiento dentro la Vigencia 2022:

Para Acueducto:

Dato 1. Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2. NDNA	Dato 3. NTD	IPQRAC (No Normalizado)	IPQRAC (Normalizado)
Ene 2022	0	268	0,00	100,00
Feb 2022	0	112	0,00	100,00
Mar 2022	0	276	0,00	100,00
Abr 2022	0	202	0,00	100,00
May 2022	0	312	0,00	100,00
Jun 2022	0	275	0,00	100,00
Jul 2022	0	400	0,00	100,00
Ago 2022	0	405	0,00	100,00
Sep 2022	0	567	0,00	100,00
Oct 2022	0	484	0,00	100,00
Nov 2022	0	644	0,00	100,00
Dic 2022	0	608	0,00	100,00

[1] Resolución CRA 906 de 2019, modificada por la Resolución CRA 926 de 2020.

Para Alcantarillado:

Dato 1. Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2. NDNA	Dato 3. NTD	IPQRAL (No Normalizado)	IPQRAL (Normalizado)
Ene 2022	0	5	0,00	100,00
Feb 2022	0	7	0,00	100,00
Mar 2022	0	18	0,00	100,00
Abr 2022	0	33	0,00	100,00
May 2022	0	22	0,00	100,00
Jun 2022	0	17	0,00	100,00
Jul 2022	0	20	0,00	100,00
Ago 2022	0	39	0,00	100,00
Sep 2022	0	102	0,00	100,00
Oct 2022	0	31	0,00	100,00
Nov 2022	0	37	0,00	100,00
Dic 2022	0	22	0,00	100,00

Ahora bien, frente al indicador del **TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO** denominado **INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES (IQR)**, este *determina la proporción de los Derechos de Petición, Quejas y Recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Acueducto, que son resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia durante un periodo de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de Acueducto, independiente de su naturaleza;* el cual, efectivamente apunta al tema que nos atañe.

Sin embargo, frente a la medición de éste tenemos que durante la Vigencia 2022 los diez (10) fallos en contra equivalen tan sólo a un rango del 1.86, teniéndose como límite permitido hasta 4, por lo que dicho indicador está calificado en la Vigencia 2022 en SUPERIOR en tanto se cumple con la meta de ser igual o inferior a 4, información que se puede observar a continuación:

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Acueducto Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2022	1	3	64.157	0,05	4	SUPERIOR
ENE-JUN 2022	2	6	64.248	0,19	4	SUPERIOR
ENE-SEP 2022	5	9	64.406	0,70	4	SUPERIOR
ENE-DIC 2022	10	12	64.550	1,86	4	SUPERIOR

Haciendo énfasis en la fórmula[2] que se aplica en el **INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES (IQR)**, al finalizar la Vigencia 2022 con un promedio de 64.550 usuarios, el máximo permitido de fallos en contra de la Empresa era de 21, por lo que se estuvo en un 52% por debajo de la meta (10 de 21 permitidos), por lo que el Nivel de Desempeño fue SUPERIOR.

De otra parte, frente a la individualización de los fallos se tiene lo siguiente:

Fecha para cálculo del Indicador	Reclamos resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia	Factor de periodicidad en facturación	Número Total de Suscriptores	IQR Acueducto	Usuario ID 1	Usuario ID 2
ene-22	0	1	64.099	0	N.A.	N.A.
feb-22	1	1	64.156	0,02	033212	
mar-22	0	1	64.215	0	N.A.	N.A.
abr-22	0	1	64.224	0	N.A.	N.A.
may-22	1	1	64.316	0,02	037059	
jun-22	0	1	64.477	0	N.A.	N.A.
jul-22	0	1	64.598	0	N.A.	N.A.
ago-22	1	1	64.747	0,02	054178	
sep-22	2	1	64.819	0,03	006893	017365
oct-22	2	1	64.896	0,03	001175	035730
nov-22	1	1	64.948	0,02	014812	
dic-22	2	1	65.104	0,03	016333	025159

Los fallos arriba descritos se sintetizan así:

1. Resolución SSPD 202284000009905, correspondiente al ID 033212, caso en el cual se facturó una desviación significativa que generó el reclamo. El fallo es modificatorio porque no se ejecutó el debido proceso en apego a la norma, indicándose en la parte motiva que la comunicación de la revisión previa al usuario no cuenta con los 3 días de anticipación mínimo o la notificación personal de ésta.

---

[2] *((Rcm x mf)/(NTU)) x 1000*

Donde:

Rcm =Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes m perteneciente al periodo de análisis, cuyo valor debe ser suministrado por cada persona prestadora y discriminado por municipio.

mf = Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.

NTU = Promedio durante el periodo de evaluación analizado, del número total de suscriptores del sistema y en el APS analizada para el servicio público domiciliario de Acueducto. Al finalizar el periodo de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscriptores del sistema durante dicho periodo que pertenecen al APS analizada.

2. Resolución SSPD 202284000009905, correspondiente al ID 037059, caso en el cual se facturó una desviación significativa que generó el reclamo. El fallo es modificatorio porque no se ejecutó el debido proceso en apego a la norma, indicándose en la parte motiva que la comunicación de la revisión previa al usuario no cuenta con los 3 días de anticipación mínimo o la notificación personal de ésta.

3. Resolución SSPD 20228400686225, correspondiente al ID 054178, en este caso el usuario reclama por dos cosas, primero por rompimiento de solidaridad el cual el ente de control falla a favor de la empresa indicando que el peticionario no demostró la calidad de propietario y la otra pretensión es por los consumos promedios los cuales ordenan eliminar en los periodos de mayo a septiembre.

4. Resolución SSPD 20228400776315, correspondiente al ID 006893, caso en el cual se facturó una desviación significativa que generó el reclamo. El fallo es modificatorio porque no se ejecutó el debido proceso en apego a la norma, indicándose en la parte motiva que la comunicación de la revisión previa al usuario no cuenta con los 3 días de anticipación mínimo o la notificación personal de ésta.

5. Resolución SSPD 20228400733165, correspondiente al ID 017365, la reclamación es por cobro promedio, en ese caso existe medición; sin embargo, se facturó promedio mientras se realizaba revisión, el ente de control modifica porque indica que el acta de visita no estaba debidamente suscrita por el usuario, situación que vulnera el debido proceso del usuario, es decir porque no estaba firmada por el suscriptor.

6. Resolución SSPD 20228400870515, correspondiente al ID 001175, la inconformidad del usuario es por desviación significativa, caso en el cual se facturó una desviación significativa la cual inicia en mayo, junio y se cobra en julio, el argumento del ente de control para modificar es que no se cumple con el debido proceso frente a la investigación del aumento, es decir el usuario no tuvo pleno conocimiento de las revisiones a ejecutar previas a facturación.

7. Resolución SSPD 20228400892315, correspondiente al ID 035730, caso en el cual se facturó una desviación significativa que generó el reclamo. El fallo es modificatorio porque no se ejecutó el debido proceso en apego a la norma, indicándose en la parte motiva que la comunicación de la revisión previa al usuario no cuenta con los 3 días de anticipación mínimo o la notificación personal de esta.

8. Resolución SSPD 202284010270555, correspondiente al 014812, la inconformidad del usuario es por cobro promedio, en ese caso existe medición, sin embargo, se facturó promedio mientras se realizaba revisión, el ente de control modifica porque indica que el acta de visita no estaba debidamente suscrita por el usuario, situación que vulnera el debido proceso del usuario.

9. Resolución SSPD 20228400629635, correspondiente al 016333, caso en el cual se facturó una desviación significativa, el argumento del ente de control para modificar es que no se cumple con el debido proceso frente a la investigación del aumento, es decir el usuario no tuvo pleno conocimiento de las revisiones a ejecutar previas a facturación.

10. Resolución SSPD 20228401141265, correspondiente al 025159, caso en el cual se facturó una desviación significativa que generó el reclamo. El fallo es modificatorio porque no se ejecutó el debido proceso en apego a la norma, indicándose en la parte motiva que

la comunicación de la revisión previa al usuario no cuenta con los 3 días de anticipación mínimo o la notificación personal de ésta.

Como se puede observar en los diez fallos revisados, el 80% son por desviación significativa, caso que no genera alerta o motivo de investigación por parte del Ente de Control, y los otros dos, aunque son por promedios, poseen medición, luego entonces no generan incumplimiento por parte de la Empresa en tanto la norma contempla que por un periodo de facturación se puede hacer.

De igual forma, cabe resaltar que todos los fallos tienen como característica que la falencia está en el debido proceso ejecutado durante la Facturación frente a la investigación de la causa del aumento o desviación significativa, donde temas como falta de firma en el acta o el incumplimiento en la antelación de la comunicación debidamente notificada configuran la pérdida de lo cobrado, haciendo la salvedad que dicha situación ha sido puesta en conocimiento de los involucrados en el Proceso de Facturación y poco a poco y con las limitaciones de personal en terreno se ha venido mejorando dicho proceso.

Cabe resaltar que, en ninguno de los fallos, el Ente de Control indica que se va a correr traslado a la Delegada de Acueducto y Alcantarillado para que se investigue algún tipo de actuación o anomalía por parte de la Empresa, por lo que los trámites se han limitado al análisis del recurso de Apelación.

Finalmente, es de anotar que en la actualidad el subproceso de atención al usuario realiza actividades que propenden por la mejora constante, por ser resolutivos a las necesidades del usuario, sin dejar de lado velar por los intereses de la empresa y que las decisiones tomadas en las respuestas a las peticiones y a los recursos son en cumplimiento de los términos establecidos en la empresa y bajo la premisa de recaudo y recuperación de los consumos registrados, así como en apego a la norma y a las directrices gerenciales.

Espero así haber dado claridad al asunto, anexando los diez (10) fallos arriba indicados.

Atentamente,

Yolvis S.

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional Jefe de Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó	Andrea Carolina Londoño Villegas	09/02/2023	

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