

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

LEY 1474 DE 2011, Art. 76



PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ESTEBAN ALFONSO ACUÑA CANTILLO – P.U. Grado 2 Control Interno ESSMAR

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8; normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, ESSMAR ESP, realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

La ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

"1.Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3.Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente:

"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios". Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de 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"

ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al archivo de las Oficinas de Atención al Usuario donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la Oficina Jurídica u otras oficinas según su competencia; (líder del proceso) las que se reciben por la página web las Peticiones, Quejas y Reclamos.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

EVALUACION

a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS.

Se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQRS como son: correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se recomienda implementar un radicado electrónico para que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, cualquier sea el mecanismo utilizado, incluso telefónicos.

b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento trámite a derechos de petición por ley, el cual establece puntos de control los siguientes:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

REPORTE DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según reporte de la Subgerencia Comercial - Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano para los periodos comprendidos entre julio a diciembre del año 2023 se generaron un total de cinco mil novecientos diecinueve (5.919) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2023

Se radicaron en total ochocientos catorce (814) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Cambio de medidor	2	61
	Cambio de nombre	1	
	Independización	10	
	Instalación de medidor	3	
	Mantenimiento de medidor	3	
	Pago en predio equivocado	1	
	Plazo adicional para pago (pensionados)	2	
	Reposición de acometida	4	
	Solicitud de disponibilidad	2	
	Solicitud de inspección	1	
	Solicitud de reinstalación	1	
	Solicitud información	26	
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	
	Terminación de contrato	4	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	3	15
	Fallas en la conexión del servicio	4	
	Fallas en la conexión del servicio	2	
	No conexión del servicio	2	
	Quejas administrativas	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	

REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	122
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	54	
	Cobros por servicios no prestados	8	
	Estrato incorrecto	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	17	
	Inconformidad por desviación significativa	29	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Solicitud información	3	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	603
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	7	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	15	
	Cobros por promedio	215	
	Cobros por servicios no prestados	43	
	Datos generales incorrectos	3	
	Estado de la Infraestructura	2	
	Estrato incorrecto	41	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	77	
	Inconformidad por desviación significativa	176	
	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	7	13
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	5	

• Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2023

Se radicaron en total mil doscientos cuarenta y siete (1247) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Km 7 Troncal del Caribe

Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira

Call Center: 116 - 4209676

Recepción PQR: atenciónalusuario@essmar.gov.co

Notificaciones y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co

Nit: 800.181.106-1



www.essmar.gov.co

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Cambio de medidor	5	72
	Financiación de deuda	1	
	Independización	12	
	Instalación de medidor	1	
	Mantenimiento de medidor	1	
	Pago en predio equivocado	2	
	Plazo adicional para pago (pensionados)	3	
	Reposición de acometida	3	
	Revisión de acometida	3	
	Solicitud de disponibilidad	2	
	Solicitud de reinstalación	1	
	Solicitud información	33	
	Suspensión por mutuo acuerdo	3	
	Terminación de contrato	2	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	21
	Estrato incorrecto	1	
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No conexión del servicio	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	9	
	Quejas administrativas	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	157
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	73	
	Cobros por servicios no prestados	10	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	21	
	Inconformidad por desviación significativa	40	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Solicitud información	2	

RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	986
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	4	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	8	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	6	
	Cobro por recuperación de consumos	12	
	Cobros inoportunos	24	
	Cobros por promedio	406	
	Cobros por servicios no prestados	56	
	Datos generales incorrectos	2	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	71	
	Fallas en la conexión del servicio	2	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	87	
	Inconformidad por desviación significativa	276	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Negación de la solicitud de suspensión	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	15	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	9	11
	Inconformidad por desviación significativa	2	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023

Se radicaron en total mil doscientos siete (1207) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Cambio de medidor	3	84
	Cambio de nombre	4	
	Independización	15	
	Pago en predio equivocado	5	
	Reposición de acometida	7	
	Revisión de acometida	5	
	Solicitud de disponibilidad	3	
	Solicitud de estado de cuenta	1	
	Solicitud información	31	
	Suspensión por mutuo acuerdo	2	
	Terminación de contrato	8	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	25
	Fallas en la conexión del servicio	10	
	Interrupciones en la prestación de servicio	2	
	Quejas administrativas	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	7	
REC. REPOS. SUB-APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	206
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	
	Cobro por recuperación de consumos	5	
	Cobros inoportunos	7	
	Cobros por promedio	105	
	Cobros por servicios no prestados	4	
	Estrato incorrecto	1	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	19	
	Inconformidad por desviación significativa	48	
	Negación de la solicitud de suspensión	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	12	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	861
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	
	Cobro por recuperación de consumos	4	
	Cobros inoportunos	20	

	Cobros por promedio	280	
	Cobros por servicios no prestados	74	
	Estrato incorrecto	67	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	145	
	Inconformidad por desviación significativa	250	
	Inconformidad por la normalización del servicio	2	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	22	31
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	5	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2023

Se radicaron en total novecientos cuarenta y tres (943) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	87	87
QUEJA	Estado de la Infraestructura	8	18
	Fallas en la conexión del servicio	2	
	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condi	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Quejas administrativas	4	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
	Cobros inoportunos	11	208

REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	618
	Cobros por promedio	84	
	Cobros por servicios no prestados	14	
	Fallas en la conexión del servicio	5	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	39	
	Inconformidad por desviación significativa	46	
	Quejas administrativas	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Subsidios y contribuciones	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	618
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	16	
	Cobro múltiple y/o acumulado	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	20	
	Cobros inoportunos	15	
	Cobros por promedio	148	
	Cobros por servicios no prestados	52	
	Datos generales incorrectos	1	
	Estrato incorrecto	50	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	85	
	Inconformidad por desviación significativa	207	
	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	10	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	2	
	Tarifa Cobrada	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	3	12
	Cobros por servicios no prestados	3	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	5	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2023

Se radicaron en total novecientos cincuenta y siete (957) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira
Call Center: 116 - 4209676

Recepción PQR: atencionalusuario@essmar.gov.co

Notificaciones y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co

Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar_esp

 www.essmar.gov.co

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	83	83
QUEJA	Cobros por promedio	1	14
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3	
	Quejas administrativas	4	
	Estado de la Infraestructura	5	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	153
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por recuperación de consumos	6	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	51	
	Cobros por servicios no prestados	13	
	Estrato incorrecto	1	
	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condi	3	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	19	
	Inconformidad por desviación significativa	47	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4	706
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	4	
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	17	
	Cobros inoportunos	24	
	Cobros por promedio	121	
	Cobros por servicios no prestados	69	
	Estrato incorrecto	68	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	90	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	291	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	

	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	1

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2023

Se radicaron en total setecientas cincuenta y uno (751) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	62	62
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	15
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad por desviación significativa	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	7	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por recuperación de consumos	6	133
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	34	
	Cobros por servicios no prestados	12	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	17	
	Inconformidad por desviación significativa	50	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	537
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	7	

	Cobros inoportunos	28	
	Cobros por promedio	81	
	Cobros por servicios no prestados	47	
	Estrato incorrecto	46	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	90	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	198	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	16	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	7	
	Terminación del contrato	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por servicios no prestados	2	4
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	1	

SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO Para los periodos comprendidos entre julio a diciembre del año 2023 se generaron un total de noventa y dos (92) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2023

Se radicaron en total veintiuno (21) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Corte de césped	1	21
	Instalación de contenedores	3	
	Limpieza	7	
	Nivelación y oxigenación de playas-reubicación de contenedores-limpieza	1	
	No cobro facturación servicio de aseo	1	
	Poda	1	
	préstamo de caja compactadora	1	
	Recolección y disposición residuos de corte de árbol	1	

	Retiro de contenedores	2	
	Reparación por daño	1	
	Revisión de facturación	1	
	Solicitud de información	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2023

Se radicaron en total veintiuno (21) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cambio de estrato	2	21
	Encerramiento lote privado	1	
	Instalación de canecas	2	
	Instalación de contenedores	2	
	Podas	2	
	Limpieza	2	
	Recolección y disposición residuos de corte de árbol	1	
	Reclamación prestación servicio aseo	2	
	Retiro de contenedor	1	
	Reubicación de contenedores	1	
	Visita de inspección	1	
	Revisión de facturación	4	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023

Se radicaron en total nueve (9) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Limpieza	5	9
	Retiro de contenedores	2	
	Revisión de facturación	2	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2023**

Se radicaron en total catorce (14) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Entrega de información	1	14
	Retiro de contenedor	3	
	Revisión de facturación	1	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de limpieza	5	
	Solicitud recolección de basura	3	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2023**

Se radicaron en total diecisiete (17) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	1	17
	Reclamación prestación servicio aseo	3	
	Retiro o reubicación de contenedor	1	
	Retiro o reubicación de contenedor	1	
	Revisión de facturación	1	
	Solicitud de reubicación de contenedores	1	
	Solicitud a punto de acopio	2	
	Solicitud de limpieza	5	
	Solicitud de recolección de basuras	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2023

Se radicaron en total diez (10) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	2	10
	Reclamación prestación servicio aseo	2	
	Retiro de contenedor	1	
	Solicitud de instalación de contenedores	1	
	Solicitud de limpieza	1	
	Solicitud de recolección de basuras	1	
	Solicitud de retiro o reubicación de contenedores	1	
	Solicitud de revisión técnica	1	

SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PUBLICO

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO Para los periodos comprendidos entre julio a diciembre del año 2023 se generaron un total de cinco mil ciento setenta y nueve (5.179) PQR'S, los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2023

Se radicaron en total mil cuarenta y siete (1.047) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cambio de estrato	1	1047
	Emergencias	24	
	Expansión	10	
	Hurtos	10	
	Impuesto	35	
	Mantenimiento	938	
	Poda de árbol	19	
	Poste en mal estado	1	
	Reposición	1	
	préstamo de reflectores	2	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de retiro de poste	1	
	Solicitud de poda	1	
	Reposición de luminaria	1	
	Solicitud de poste	1	
	préstamo de luminaria	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2023

Se radicaron en total mil setenta y tres (1.073) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cambio de estrato	6	1073
	Emergencias	17	
	Expansión	10	
	Hurtos	1	
	Impuesto	43	
	Mantenimiento	963	
	Página web	1	
	Poda de árboles	28	
	Reinstalación	1	
	Retiro de Poste	1	
	Solicitud de instalación de luminaria	1	
	Visita técnica	1	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023**

Se radicaron en total setenta y dos (957) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	16	957
	Expansión	9	
	Hurtos	1	
	Impuesto	45	
	Mantenimiento	521	
	Mantenimiento de luminaria	4	
	Mantenimiento Especial	103	
	Mantenimiento Preventivo	1	
	Normal	24	
	Poda Técnica	11	
	Recorridos Nocturnos	2	
	Reporte de Daños	218	
	Reposición de luminaria	2	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2023**

Se radicaron en total seiscientos cuarenta y seis (646) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cambio de estrato	1	646
	Expansión	7	
	Impuesto	24	
	Instalación	1	
	Instalación de poste	1	
	Instalación de luminaria	1	
	Mantenimiento	610	
	Préstamo de reflector	1	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2023**

Se radicaron en total setecientos setenta (770) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Expansión	9	770
	Impuesto	53	
	Mantenimiento	708	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2023**

Se radicaron en total seiscientos ochenta y seis (686) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Despeje de luminaria	2	686
	Expansión	6	
	Impuesto	56	
	Mantenimiento	622	

**SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES
COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS**

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS Para los periodos comprendidos entre julio a diciembre del año 2023 se generaron un total de cuarenta y tres (43) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2023**

Se radicaron en total nueve (9) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Adecuación de vía	1	9
	Convocatoria	1	
	Invitación	1	
	Limpieza	3	
	Liquidación por cobro	2	
	Recolección de escombros	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2023

Se radicaron en total siete (7) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Permiso de escombrera	1	7
	Requerimiento de maquinaria	1	
	Poda de arboles	1	
	Limpieza de desagüe	1	
	Perfilación de vía	1	
	Mejoramiento de servicio	1	
	Recolección	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2023

Se radicaron en total nueve (9) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cotización de poda de arboles	1	9
	Limpieza de canal	3	
	Nivelación de vía	1	
	Recolección y limpieza de calle	1	

	Perfilación de vías	1
	Adecuación de vías	1
	Certificación	1

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2023**

Se radicaron en total dos (2) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cotización recolección de material	1	2
	Generar factura -generar certificado	1	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2023**

Se radicaron en total once (11) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Brigada de limpieza	1	11
	Corte de árbol	1	
	Limpieza de vía	1	
	Limpieza de zona verde	1	
	nivelación de calle	1	
	Perfilación de calle	1	
	Poda de árbol	2	
	Poda de árboles y limpieza de parques	1	
	Recolección de material	2	

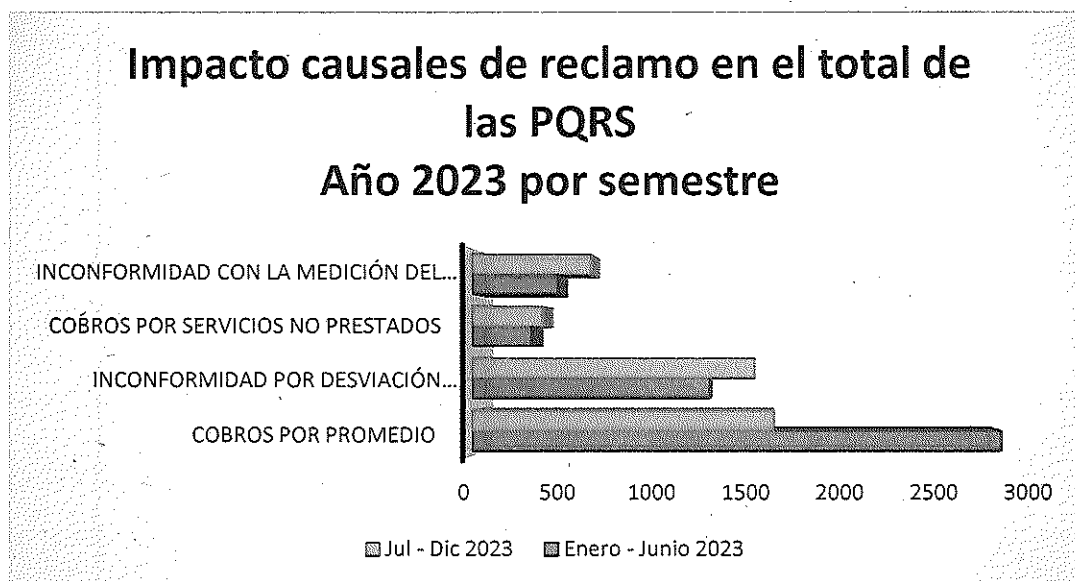
- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2023

Se radicaron en total cinco (5) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Perfilación de vía	1	5
	Recolección de material	3	
	Recolección de rcd	1	

COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2023 – II SEMESTRE 2023



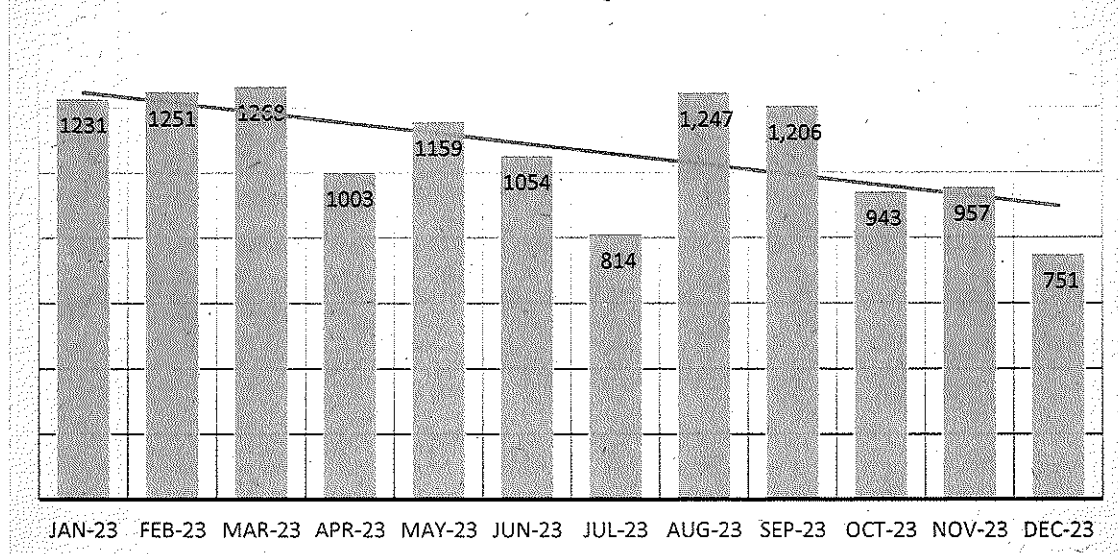
Con respecto al motivo de radicación de PQRS, **"Inconformidad por desviación significativa de consumo"**, y frente al hecho que es el segundo reclamo con mayor número de radicaciones en el tercer trimestre del año 2023, nos permitimos señalar que:

De conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, previo a la preparación de la factura de cobro del servicio, están en la obligación de verificar si se presenta una desviación significativa. Para efecto, deben verificar si existe una variación positiva o negativa que supere un rango determinado en relación con el consumo promedio histórico del usuario, conforme con lo indicado en la regulación o el contrato, dependiendo del servicio que se trate.

La norma señala: **ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Conforme a lo expuesto se sugiere analizar los mecanismos que a la fecha se emplean en el proceso de facturación, con el fin de disminuir los reclamos por dicho motivo.

Evolución de PQRS año 2023



Con referencia al año 2023, se evidenció que desde el mes de octubre viene una disminución de las PQRS.

NOTA ESPECIFICA:

Cabe aclarar que la información que se tuvo en cuenta para realizar las gráficas comparativas entre el primer y segundo semestre del 2023, fueron de área de SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, ya que es el área que maneja mayor volumen de las PQR'S de la empresa.

OBSERVACIONES

- Las áreas deben ser más claras al momento de la recepción de la información, de las diferentes solicitudes que son recibidas por los usuarios, con el fin que los motivos de cada solicitud sean explícitas al momento de presentarla a los entes de controles.

CONCLUSIÓN

Se pudo evidenciar que de las cinco mil novecientos diecinueve (5.919) PQR'S peticiones, quejas reclamos y solicitudes fueron respondidas en su totalidad según el procedimiento y tiempos de ley.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda vincular al sistema todas las peticiones que se reciben a través de las áreas misionales como son: Aseo y aprovechamiento, alumbrado público, actividades complementarias y se discrimine en el reporte las causales por parte de acueducto y alcantarillado denotando el estado de cada una de estas.
- Considerando el número de reclamos en el informe por los motivos de los cobros por promedio e inconformidad por desviación significativa de consumo, inconformidad en el consumo facturado, cobros por servicios no prestados y cobros inoportunos, sugerimos tomar acciones detalladas en un plan de acción desde el área de facturación en pro de mejorar y disminución de estos.
- Se hace necesario hacer ajustes al sistema de información con el fin de incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta, y que todas las peticiones quejas y reclamos estén centralizadas y distinguidas por área para una mayor recepción, destinación, respuesta y control a estas
- Se verifico que se esté cumpliendo con lo contemplado en Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 "(...) En la página web principal como se muestra a continuación:

Registro de PQRS

Desear registrar una PQR relacionada a los servicios prestados por ESSMAR ESP hemos dispuesto los siguientes canales de contacto:

SERVICIO	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Acueducto y Alcantarillado	800.181.106-100	acueducto@essmar.gov.co
Atención a la Comunidad / Gestión Social	800.181.106-101	atencion@essmar.gov.co
Aseo y Aprovechamiento	800.181.106-102	aseo@essmar.gov.co
Actividades Complementarias	800.181.106-103	actividades@essmar.gov.co
Alcantarillado Público	800.181.106-104	alcantarillado@essmar.gov.co
Notificaciones Judiciales	800.181.106-105	notificaciones@essmar.gov.co

SOLICITUD DE PQRS

Debe presentar esta solicitud de manera anónima

SOLICITUD POR:

CORREO ELECTRÓNICO:

NÚMERO POLICIA:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN:

NÚMERO DE DOCUMENTO:

UBICACIÓN:

DIRECCIÓN:

NÚMERO DE CONTACTO:

MOBILE:

ADJUNTAR DOCUMENTOS EN PDF SI ES NECESARIO

Se recomienda que en la página web de la ESSMAR E.S.P., se relacione cada una de la información que se relaciona en el formulario que establece el ITA, esta debe estar solo o con temas relacionados con atención al ciudadano.

A continuación, se detalla las categorías de la información que cumple y no cumple la página de la ESSMAR E.S.P., de acuerdo con el ultimo registro que se entregó al 31 de agosto del 2023 al ITA.

Categoría de información			Explicación	Cumple
Menú - Nivel I	Subnivel-Menú Nivel II	Item Menú Nivel II	Si	No
13. MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	13.1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.	X	
	13.2. Canales de atención y pida una cita	a. Los sujetos obligados deberán incluir en su respectiva sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.	X	
		b. Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.		X
	13.3. PQRS	Condiciones técnicas:	"Los sujetos obligados que, por su regulación específica en la prestación de un servicio público, le apliquen formularios específicos para la atención de sus usuarios, dicho formulario servirá igualmente para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias. En todo caso, se deberá permitir la recepción de quejas o denuncias anónimas en los términos del formulario referido anteriormente. Los sujetos obligados podrán implementar, además, nuevas tecnologías de comunicación, habilitando canales de chatbot automatizado y con asistencia humana, así como canales vía mensajería instantánea."	

a. Acuse de recibo.	Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.	X	
b. Validación de campos.	El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.	X	
c. Mecanismos para evitar SPAM.	El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.		X
d. Mecanismo de seguimiento en línea.	El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRS.		X
e. Mensaje de falla en el sistema.	En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.		X
f. Integración con el sistema de PQRS de la entidad.	Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRS del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.		X
g. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles.	El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.	X	
h. Seguridad Digital.	Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en anexo 3 de la presente Resolución.		X
Condiciones del formulario:			
a. Selección de opción de la PQRS (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/Propuesta).	Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRS.	X	
b. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.	O posibilidad de presentar queja/denuncia anónima. Indicar la posibilidad de presentar quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptadas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.	X	
c. Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP -Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT -Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte).	Si es anónima no requiere identificación.	X	
d. Número de documento de identidad o NIT de la empresa.		X	

e. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).	Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. Si es anónima no requiere la información.		X
f. Correo electrónico.	Si es anónima no requiere la información.	X	
g. Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito; País - en caso de que sea diferente al de Colombia).		X	
h. Número de contacto.	Campo numérico. Si es anónima no requiere la información.	X	
i. Objeto de la PQRS.	Texto, no se requiere justificación	X	
j. Adjuntar documentos o anexos.	Opción adjuntar documentos	X	
k. Aviso de aceptación de condiciones.	"Se deberá colocar la siguiente leyenda explicativa justo antes del botón "enviar" ""Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005""."	X	
l. Botón "Enviar".	Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.	X	

Por otra parte, se sugiere desarrollar una segunda etapa del formulario de quejas, sugerencias y reclamos en la página web de la ESSMAR ESP que se denomine "SEGUIMIENTO PQRS", toda vez que en estos momentos solo el usuario llega hasta el punto de realizar la solicitud como se muestra a continuación:

Inicio Nosotros Transparencia Prensa Atención al Usuario MIPC SIGES Participa

Registro de PQRS

Inicio > Registro de PQRS

SOLICITUD DE PQRS

¡Gracias por contactarnos! Nos pondremos en contacto con usted en breve.

Trámites de Atención al Usuario Ver documento

Informe General PQRS 2021 Ver documento

Deseas registrar una PQR relacionada a los servicios prestados por ESSMAR ESP hemos dispuesto los siguientes canales de contacto:

SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Atención al Cliente	800 872 1138 - 804 967 7287	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 / 025-4209676 - Correo 1	atencion@usuariopqr@essmar.gov.co

Envíenos un mensaje [¡¡whatsapp](#)

Como se evidencia no se genera un número de radicado, ni es posible hacer un seguimiento por parte del usuario de cómo va su requerimiento.

- Es de menester establecer dentro de la entidad un sistema de radicación electrónica la cual permita que se gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.
- Se sugiere revisar los procedimientos del área de facturación con el fin de mejorar de la prestación del servicio debido, ya que es evidente que siguen creciendo las PQRS por cobro por promedio.
- Finalmente, la Oficina de Control de Interno requiere que las dependencias entreguen la información de manera oportuna y veraz, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad del informe, así como las decisiones que se deben tomar al respecto, además de evitar el retraso en los procesos y procedimientos, como también evitar incurrir en investigaciones disciplinarias como lo indica el Artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020. "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Proyectó: Esteban Alfonso Acuña Cantillo, P.U GRADO 2 Control Interno