

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

◆ Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**

PERIODO SEGUNDO SEMESTRE 2022

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ROSANA PARDO DE ANDREIS – P.U. Control Interno ESSMAR



ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME AUDITORIA COMERCIAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2022

1. ANALISIS PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022 (JULIO-DICIEMBRE)

Con base en la información suministrada por la subgerencia comercial, **GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, a 31 de diciembre de 2022, se evidenció que en total se recibieron en el segundo semestre (Julio- Diciembre) un total de 5.724 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

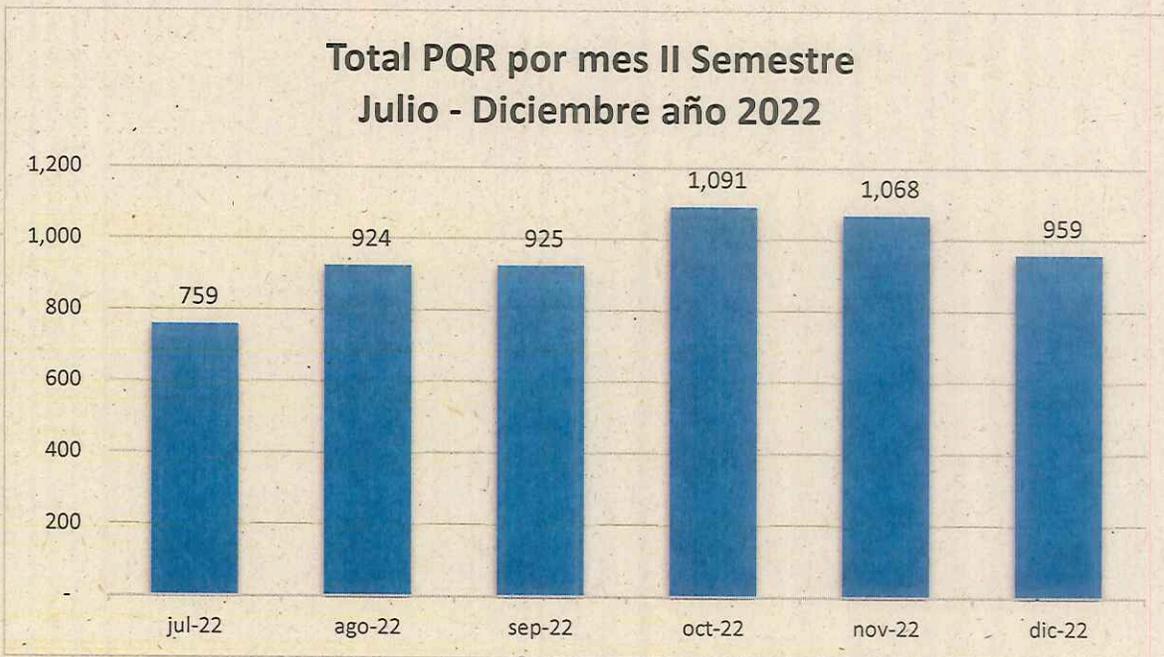


Gráfico 1- Número Total PQRS por mes II Semestre Año 2022

La anterior grafica nos describe que a partir del mes de agosto de 2022 se presentó un aumento significativo de las PQRS con respecto al mes de julio de 2022.

Se observa que los meses de octubre y noviembre del año en estudio, superaron las 1.000 solicitudes.

El incremento entre el mes de julio y octubre fue del 30%, lo cual es una cifra demostrativa considerando que en estos meses la prestación del servicio por condiciones del sistema de acueducto y alcantarillado, debe ser más eficiente.

La siguiente grafica nos indica el número de PQRS acumulada por tipo de trámite en el semestre en estudio.

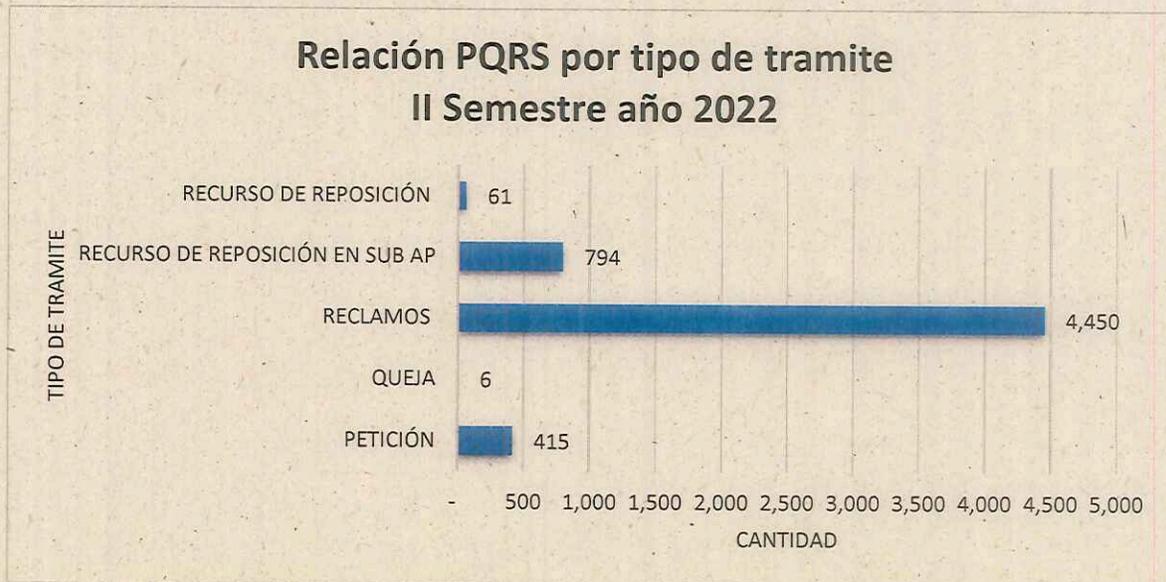


Gráfico 2- Relación PQRS – Segundo Semestre Año 2022 - por Tipo de Tramite

Del total de las PQRS por tipo de trámite, observamos que el mayor número radicado estuvo en los reclamos, con un total de 4.450, lo cual equivale a un 77%, seguido por los recursos de reposición en subsidio de apelación con un 13,8% y, por último, las peticiones con un total del 7,24%.

El 1,9% de diferencia se encuentra concentrado en los recursos de reposición ante la entidad.

En el II Semestre se observa a diferencia del informe trimestral, donde se hizo una observación en lo referente a las quejas, que se radicaron 6 casos. Sin embargo, al revisar el detalle de las mismas, se encuentran 3 casos de los mencionados con un error de radicación, toda vez que, aunque se señala tramite Queja, el código de la causal es facturación, lo que indica que la radicación correcta es reclamo. Los casos puntuales son las PQR 31011, 33352, 33430.

A continuación, se detalla la información señalada en el grafico anterior por mes y tipo de tramite radicado.

Analisis por mes PQRS radicadas II Semestre - Año 2022

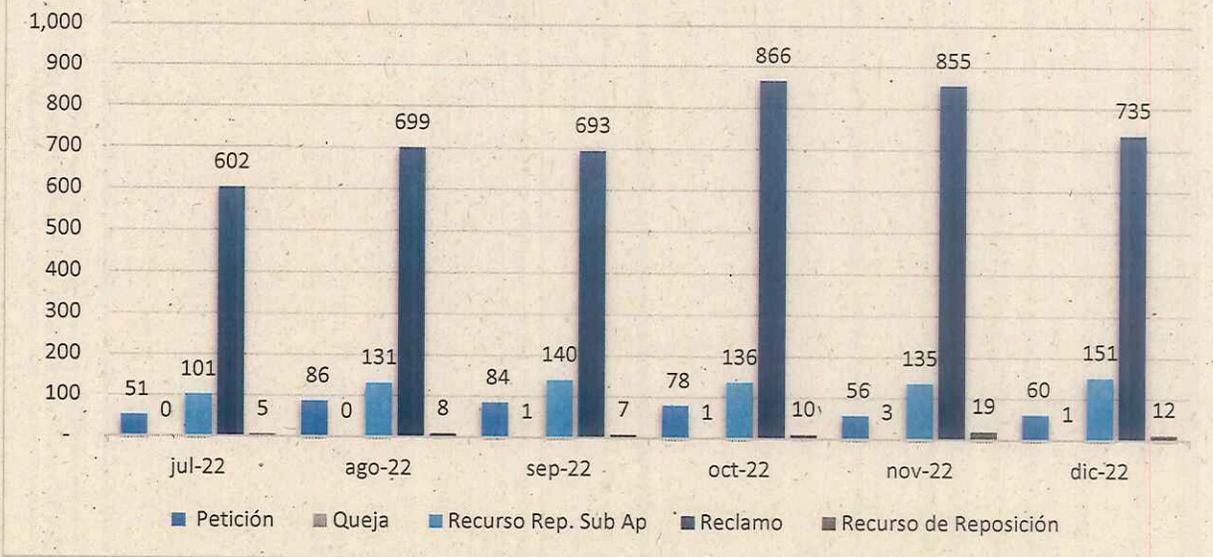


Gráfico 3- Análisis mensual PQRS – Segundo Semestre por Tipo de Tramite

Consecuente con lo mencionado en los gráficos 1 y 2 del documento, se observa el incremento en el número de PQRS en el último trimestre del año, siendo relevantes los reclamos.

En los meses de octubre y noviembre se encuentra una inconsistencia en la radicación de unas PQRS, debido a que los consecutivos de las mismas no corresponden al mes donde fue recibida por parte del usuario.

Relación PQR octubre de 2022 – Se evidencia que el consecutivo no corresponde al mes analizado.

Tabla 1- Casos Relación de PQRS octubre 2022

46743	32850	31/10/2022	oct-22	INES CECILIA BLANCO JIMENEZ	RECLAMO
711025	32851	31/10/2022	oct-22	NINFA ROSA IBARRA SUAREZ	RECLAMO
94375	32876	31/10/2022	oct-22	NURIS CORONADO LIBERNAL	REC. REPOS. SUB APEL
60250	32879	31/10/2022	oct-22	BERTA OJEDA SANCHEZ	REC. REPOS. SUB APEL

Relación PQRS noviembre de 2022 – El consecutivo que corresponde a lo señalado en el mes de octubre, se encuentra relacionado en noviembre.

Tabla 2- Casos Relación de PQRS noviembre 2022

4791	32875	1/11/2022	nov-22	ALCIRA ACUÑA	RECLAMO	Facturación
11514	32877	1/11/2022	nov-22	ALBA LOMBARDI NIEVES	RECLAMO	Facturación
717708	32878	1/11/2022	nov-22	ERWIN MARTINEZ JIMENEZ	RECLAMO	Facturación

Es importante revisar con el proveedor del sistema comercial, a razón de que se dan estas inconsistencias en los datos, o en su defecto validar la base de datos suministrada a Control interno, estos casos, aunque aislados son objeto de revisión debido a que en los datos generales pueden presentarse otros hallazgos.

En el mes de diciembre se observa la PQR 33947 del 30 de noviembre de 2022 con un consecutivo que corresponde al 01 de diciembre de 2022.

Por tal motivo, se sugiere identificar las causas por las cuales las PQR no coinciden con la fecha de radicación.

En el grafico No.3 se señalan un total de 415 peticiones en el segundo semestre del año, se evidencian 78 casos sin motivo relacionado, esta es una observación señalada en el informe del tercer semestre por parte del área de control interno.

Se adjunta una muestra que permite evidenciar lo mencionado.

Tabla 3- Casos sin motivo de recepción relacionados

Código PQR	Fecha solicitud PQR	mes	Nombre usuario	Tipo trámite	Código causal	Motivo recepción
31774	1/10/2022	oct-22	JOSE MARTINEZ CUJIA	PETICIÓN	Prestación	
31826	3/10/2022	oct-22	LIZETH BENJUMEA SANCHEZ	PETICIÓN	Facturación	
31833	3/10/2022	oct-22	ALEJANDRO ENRIQUE SERGE VARGAS	PETICIÓN	Facturación	
31838	3/10/2022	oct-22	LUIS HUMBERTO BARRETO CHAPARRO	PETICIÓN	Facturación	
31923	5/10/2022	oct-22	MARY YALILE VELANDIA PADILLA	PETICIÓN	Facturación	
31935	5/10/2022	oct-22	JESUS RIASCOS	PETICIÓN	Facturación	

Lo sombreado en azul evidencia lo mencionado en el párrafo anterior.

En el Segundo Semestre del año 2022, se recibieron un total de 4.995 PQRS en el Uso Residencial, lo que equivale porcentualmente al 88%. El estrato 3 fue el que presentó la mayor parte de casos radicados con un total de 2.135 PQRS, seguido por el estrato 2 con un total de 1.050 PQRS.

Es importante considerar las causas por las cuales los estratos 4,5 y 6 presentaron en el semestre un total de 1.448 PQRS, debido a que al analizar los motivos encontramos que son en generar inconformidad con los consumos facturados, cobros por promedio o inconformidad por desviación de consumo, lo que conlleva a una validación en el proceso de facturación para alcanzar una fidelización por parte de nuestros clientes para mejorar el comportamiento en el recaudo.

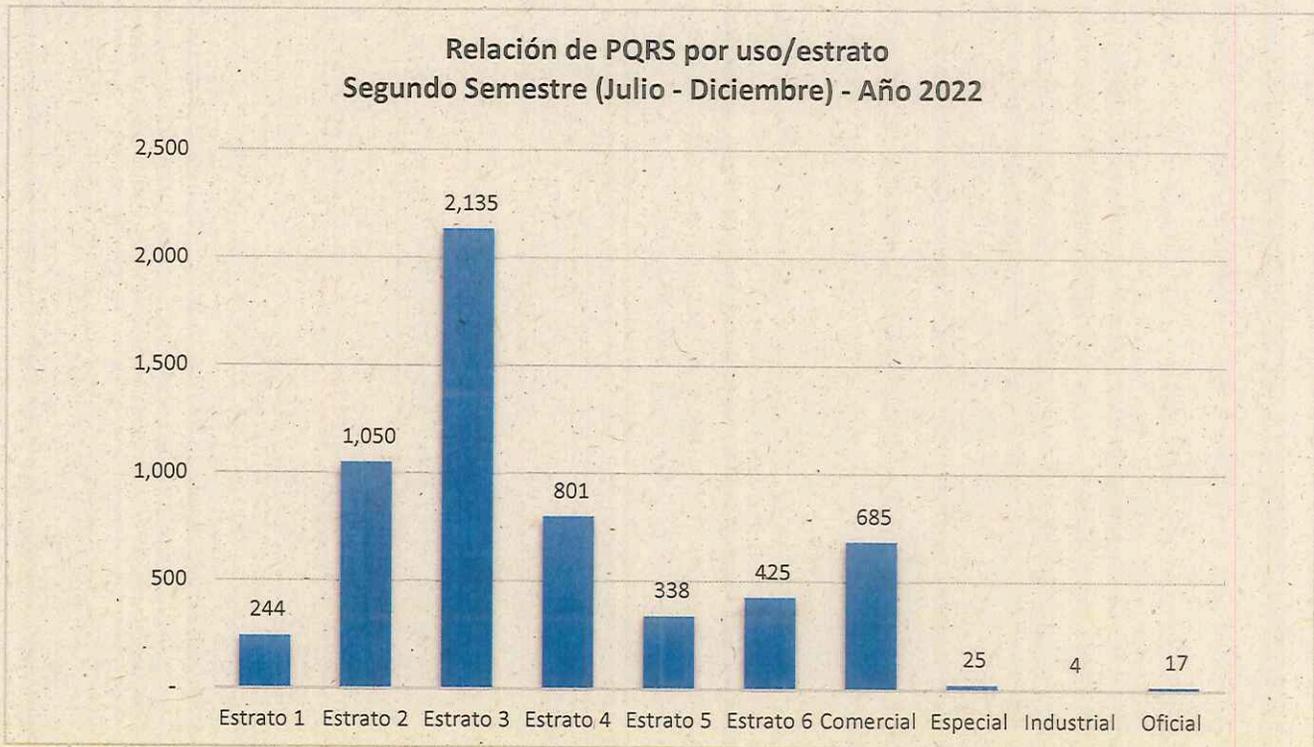


Gráfico 4- Relación PQRS – Uso/Estrato

En este mismo sentido, llama la atención los casos de reclamación por parte del uso comercial, debido a que los motivos de recepción son los mismos anteriormente mencionados.

Como en el informe del tercer semestre del año 2022, se sugiere un análisis de las quejas radicadas en el segundo semestre del año 2022, y que el mismo sea aportado al área de control interno, para corroborar a 31 de diciembre de 2022 las acciones emprendidas desde la subgerencia técnica en lo referente a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

El análisis de las quejas vs los reclamos, permite encontrar mecanismos para la disminución de PQRS.

Con la siguiente grafica analizaremos las PQRS radicadas en orden ascendente en el segundo semestre 2022.

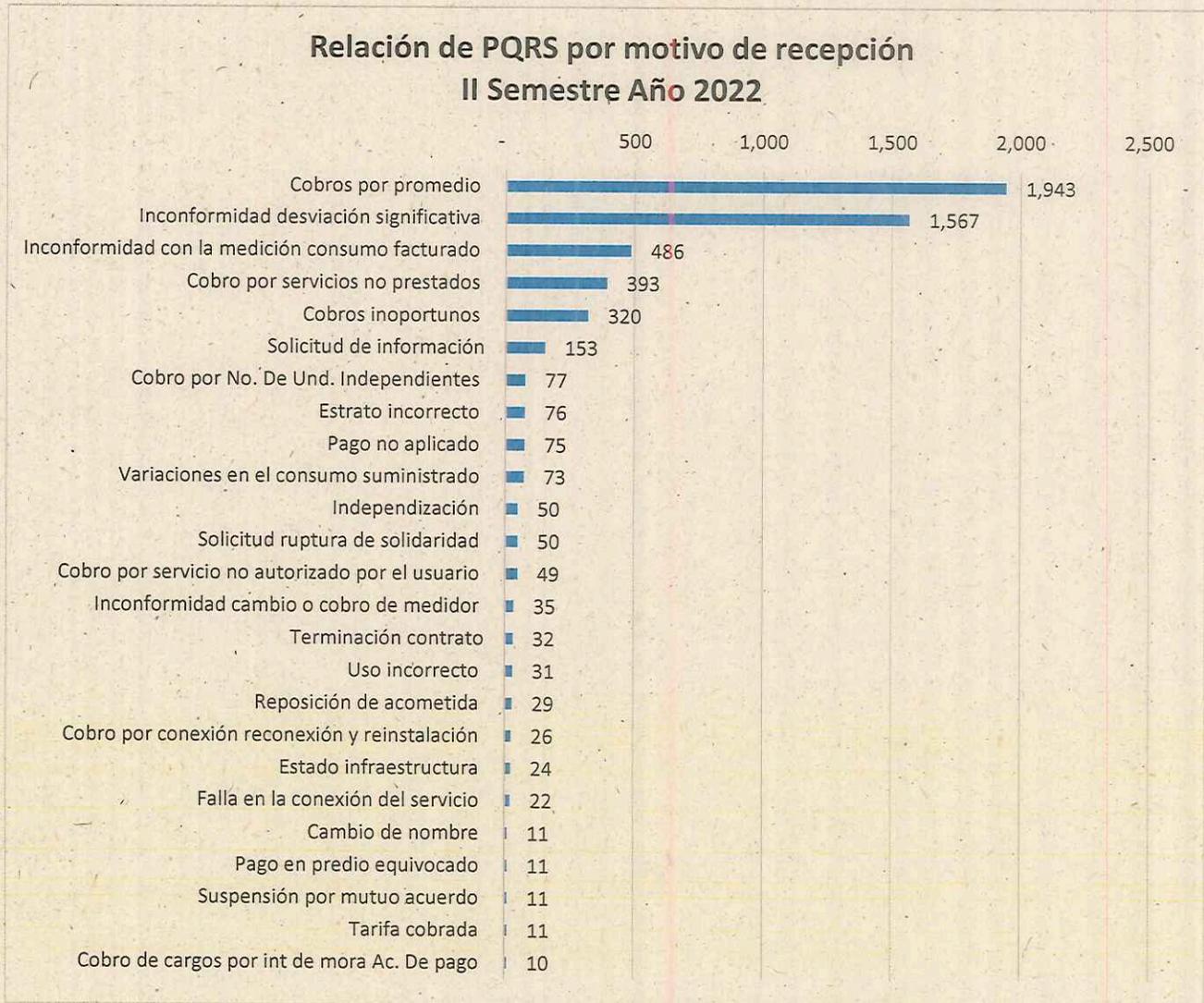


Gráfico 5- Relación de PQRS por motivo – II Semestre año 2022

La grafica anterior nos muestra cinco motivos que impactan mayormente en el total de las 5.726 PQRS radicadas; el siguiente análisis es el detalle de la información a fin de identificar las casuales y su impacto en los diferentes usos.

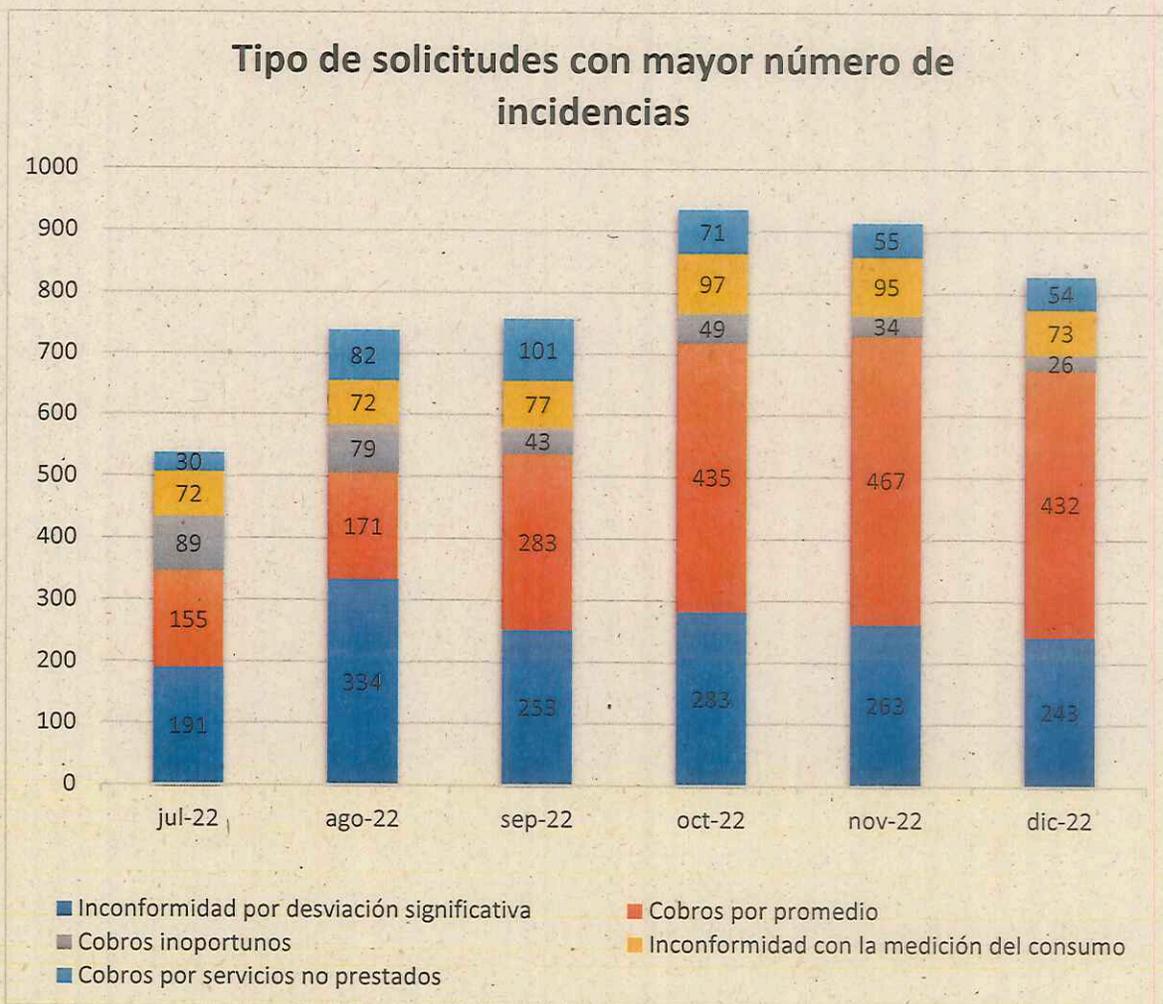


Gráfico 6- Motivos de reclamos con mayor Número de incidencias – II Semestre año 2022

Del total de las PQRS radicadas, 1.943 son reclamos por concepto de cobros por promedio, y un total de 1.567 reclamos por inconformidad con la medición de consumo facturado.

Entre estos dos motivos se cuantifica un total de 3.510 reclamos lo que equivale al 61,3% del total, seguido en menor escala por Inconformidad por la medición de consumo con (486), Cobro por servicios no prestados (393), Cobros inoportunos (320).

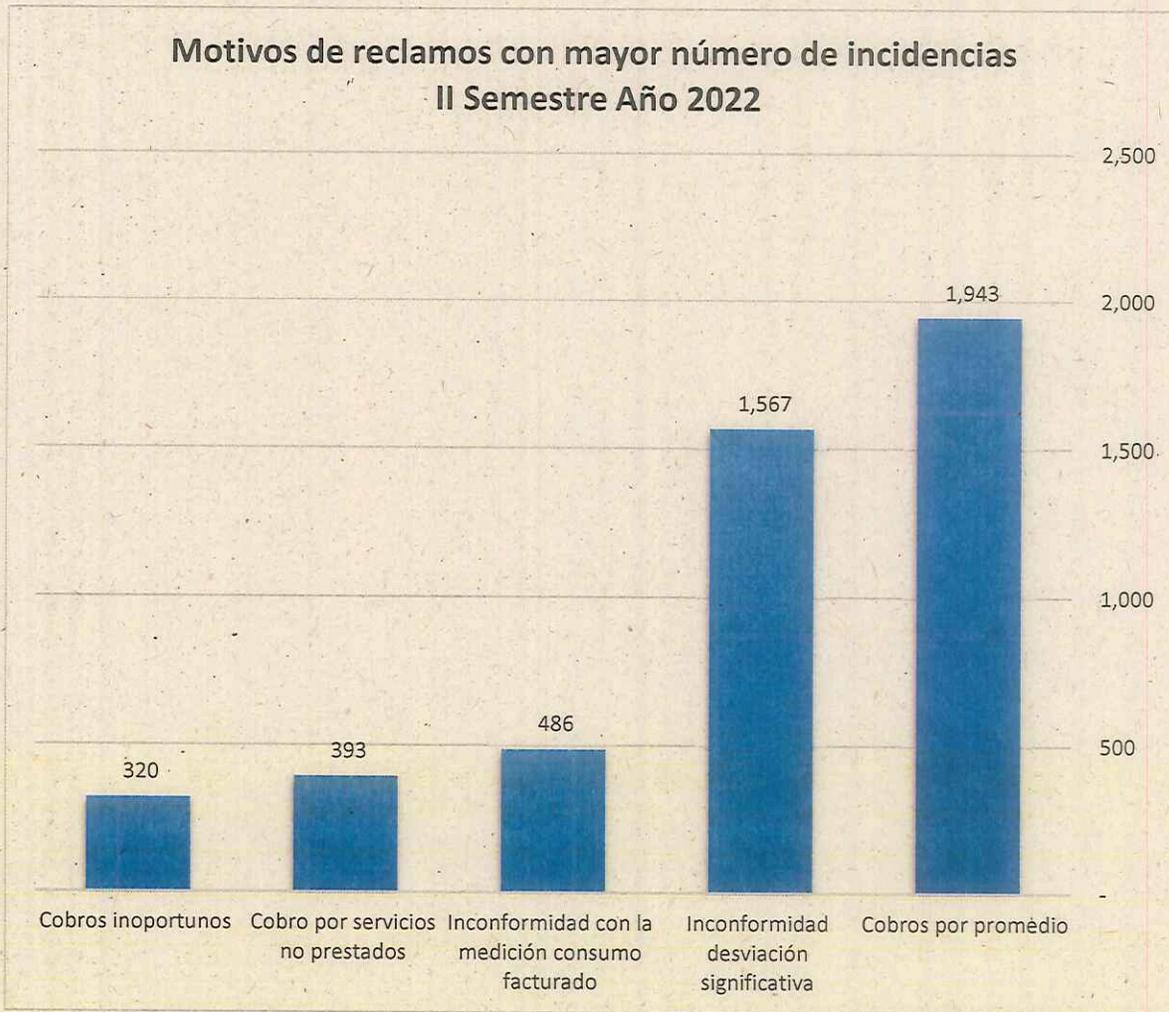


Gráfico 7- Motivos de reclamos con mayor Número de incidencias – II Semestre año 2022

Con el fin de analizar el motivo de reclamo Cobro por Promedio, para validar en que uso/estrato presenta el mayor número de radicados, realizamos un filtro que nos permitirá analizar las posibles causas que originan que este motivo presente un número tan elevado de reclamaciones.

El cobro por promedio apunta a la necesidad del usuario de contar con un instrumento de medida confiable (medidor) donde sus consumos sean registrados de manera idónea.

En su defecto, si el reclamo se origina desde un barrio donde los cobros son promediados conforme al estrato, dadas las condiciones técnicas en la prestación del servicio o imposibilidades para instalación de medidor es importante que los Mts cúbicos estimados, sean acordes a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.



Gráfico 8- Total reclamos por uso cobro por promedio – II Semestre año 2022

Los reclamos por cobro por promedio se encuentran en su mayoría en el uso residencial con un 85% y el uso comercial 14%.

ANÁLISIS DE RECLAMO COBROS POR PROMEDIO - USO RESIDENCIAL

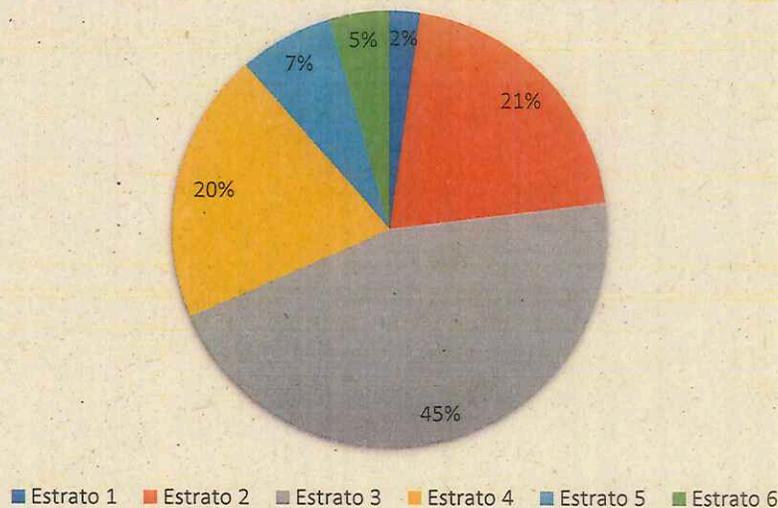


Gráfico 9- Análisis de reclamo cobros por promedio – Uso Residencial

El mayor número de reclamos radicados por el motivo cobros por promedio se encuentra en el estrato 3, seguido por el estrato 4 y el estrato 2.

Es importante, con base en esta información validar en que barrios se encuentran ubicados los casos, debido a que de ello dependen las razones por las cuales se hizo un cobro por promedio.

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 segundo semestre del año 2022, 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 el 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 el servicio de 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 períodos 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.

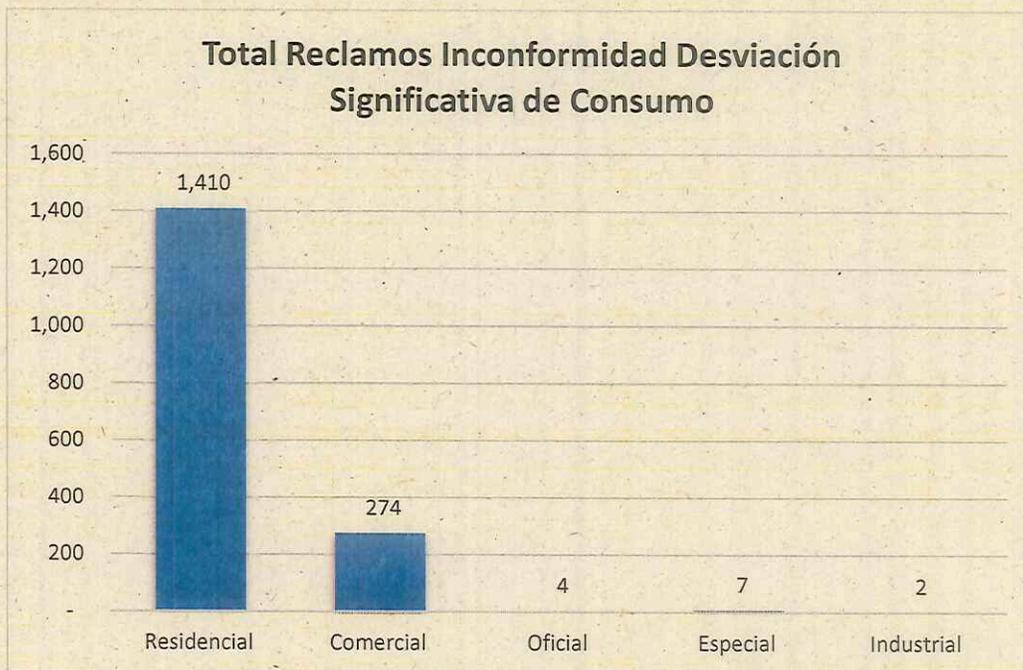


Gráfico 10- Total reclamos Inconformidad Desviación significativa de consumo

De los 1.567 reclamos por desviación significativa de consumo, el 90% fueron radicados por usuarios del uso residencial, el 17% en el uso comercial, el 3% de diferencia fue radicado por los uso oficial, especial e industrial.

Analizando la información suministrada por la Subgerencia comercial, con respecto a los reclamos de dicha condición, se encontró en el uso residencial por estrato la siguiente información.

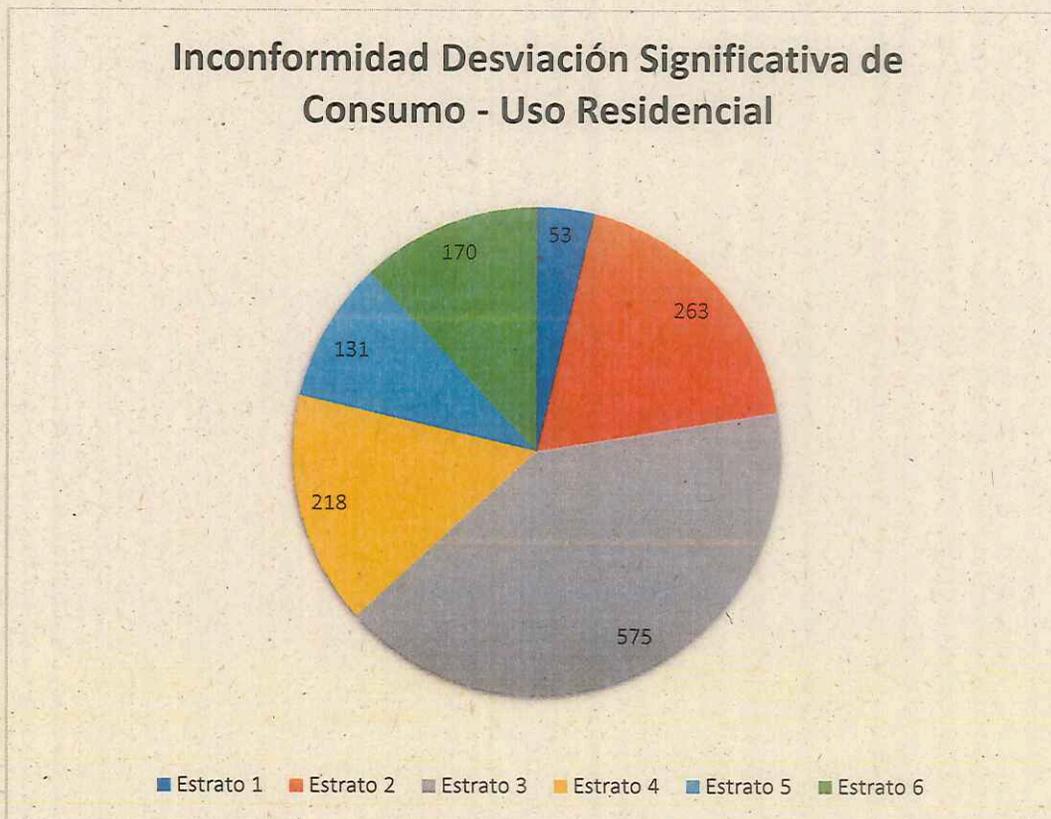


Gráfico 11- Total reclamos Inconformidad Desviación significativa de consumo - Uso Residencial

Los estratos con mayor número de reclamos por concepto de desviación significativa de consumo del uso residencial fueron radicados en los estratos 3 y 4. Estos casos deben ser evaluados considerando los barrios donde están ubicados los usuarios y sus condiciones de medición, validando si en los mismos se siguió el debido proceso, toda vez que en su mayoría se cuenta con medición.

Con respecto a los estratos 1 y 2, se sugiere realizar la misma validación de la información ante la posibilidad de estar realizando una radicación de reclamos por un motivo que puede diferir de desviación significativa de consumo, entendiéndose que en los mismos hay barrios sin medidores instalados.

Por último, es importante revisar la efectividad de la crítica ante las posibles causas de desviación significativa de consumo, en especial en los estratos 5 y 6 donde existe mayor número de medidores efectivos y una facturación que impacta significativamente en el recaudo.

La siguiente tabla señala de manera descendente los motivos de PQRS radicados para validación de los datos mencionados en los análisis anteriores.

Tabla 4- Total PQR radicadas por motivo

MOTIVO DE RADICACIÓN PQR	TOTAL
Cobros por promedio	1.943
Inconformidad desviación significativa	1.567
Inconformidad con la medición consumo facturado	486
Cobro por servicios no prestados	393
Cobros inoportunos	320
Solicitud de información	153
Cobro por No. De Und. Independientes	77
Estrato incorrecto	76
Pago no aplicado	75
Variaciones en el consumo suministrado	73
Independización	50
Solicitud ruptura de solidaridad	50
Cobro por servicio no autorizado por el usuario	49
Inconformidad cambio o cobro de medidor	35
Terminación contrato	32
Uso incorrecto	31
Reposición de acometida	29
Cobro por conexión reconexión y reinstalación	26
Estado infraestructura	24
Falla en la conexión del servicio	22
Cambio de nombre	11
Pago en predio equivocado	11
Suspensión por mutuo acuerdo	11
Tarifa cobrada	11
Cobro de cargos por int de mora Ac. De pago	10
Interrupción prestación de servicio	9
Pago adicional para pago	8
Cobro de consumo registrado por medidor otro predio	7
Financiación de la deuda	7
Solicitud de disponibilidades	7
Cambio de medidor	5
Instalación de Medidores	5
Cruce de cuentas	4
Revisión de acometida	4
Subsidio y contribución	4
Suspensión o corte del servicio	4
Descuento por predio Desocupado	3
No conexión del servicio	3
Cobro múltiple	2
No atención a condiciones de riesgo	2
Duplicado de factura	2
Cobro por reconexión no autorizada	1

MOTIVO DE RADICACIÓN PQR	TOTAL
Cobro por recuperación de consumo	1
Datos incorrectos	1
No entrega factura	1
Negación acuerdo de suspensión del servicio	1
Negación solicitud de suspensión	1
Solicitud de estado de cuentas	1
Subtotal	5.648
Sin causal	78
Total PQRS Segundo Semestre Año 2022	5.726

En la tabla anterior se observan detallados los motivos de PQR radicados en el tercer trimestre del año 2022, distribuido por mes, con el fin de validar la frecuencia de estos y trabajar en la disminución de los mismos desde el área que corresponda.

Durante el segundo semestre del año 2022, se observa cómo se han incrementado las PQRS pasando de 759 PQR en el mes de Julio, con un pico en el mes de octubre de 1.091 PQR, donde el incremento dado fue del 30%.

El Promedio en el tiempo de respuesta de las PQRS estuvo en 14 días.

2. ANALISIS COMPARATIVO PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022

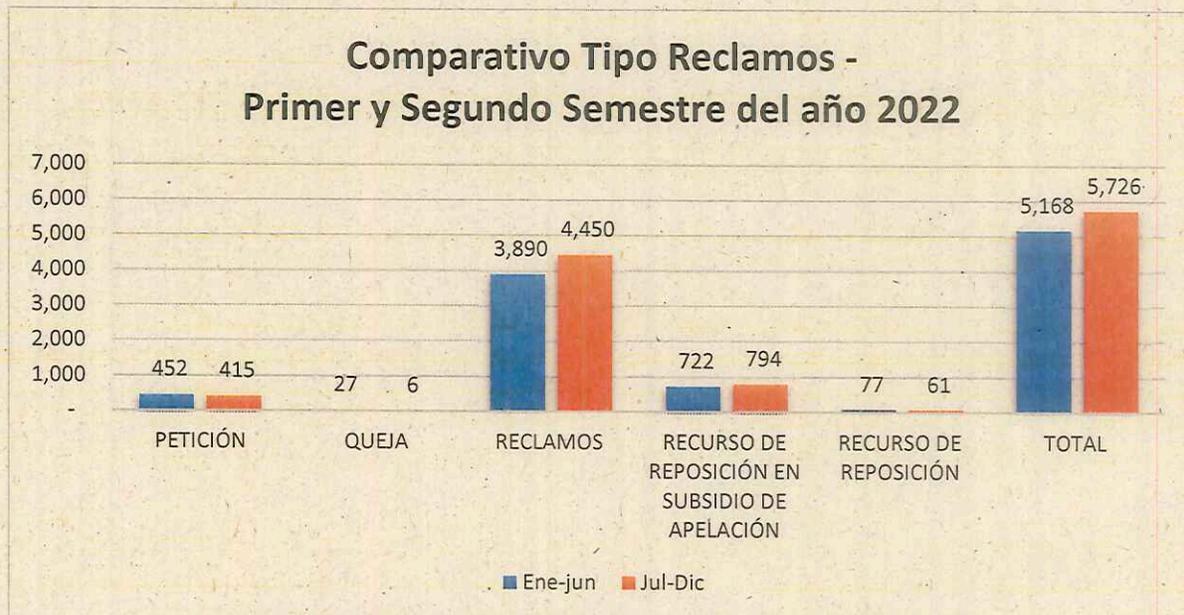


Gráfico 12. Comparativo Tipo PQRS 1er y 2do Semestre año 2022

El gráfico anterior nos permite analizar el comportamiento de las PQRS acumuladas en cada uno de los semestres del año 2022.

Al realizar el análisis comparativo de los datos se observa que hubo un incremento del 10% en el total de las PQRS radicadas. En el Primer semestre se recibieron un total de 5.168 PQRS y en el segundo un total de 5.726 PQRS.

Es evidente que el incremento se situó en los reclamos y recursos de reposición en subsidio de apelación.



Gráfico 13. Evolución PQRS año 2022

El anterior grafico anterior muestra el comportamiento por mes y como en el segundo semestre la tendencia fue al aumento de las PQRS durante con respecto al primer semestre del año 2022.

Haciendo referencia a los datos de ambos semestres podemos concluir que, en lo referente al primer semestre (enero - junio del año 2022), se radicaron un total de 5.168 PQRS, de los cuales se recepcionaron 3.890 Reclamos; que equivalen al 75%, 722 Recursos de reposición en subsidio de apelación; que equivale al 14% del total de PQRS, 452 Peticiones; que equivalen al 9%, 77 Recursos de reposición; que equivalente al 4%, 27 Quejas; que equivale porcentualmente al 0,5%.

Con respecto al segundo semestre (julio a diciembre de 2022), analizando la misma información, encontramos del total de las 5.726 PQRS, se radicaron un total de 4.450 reclamos, lo cual equivale a un 77%, seguido por 779 recursos de reposición en subsidio de apelación con un 13,8%, 415 peticiones equivalente al 7,24%, 6 quejas, un 0,001% y los recursos de reposición con 61 radicaciones que equivalen al 0,10%.

Referenciando las causales de reclamos en el año, se concluye que en ambos semestres los motivos de mayor numero de incidencias fueron los siguientes:

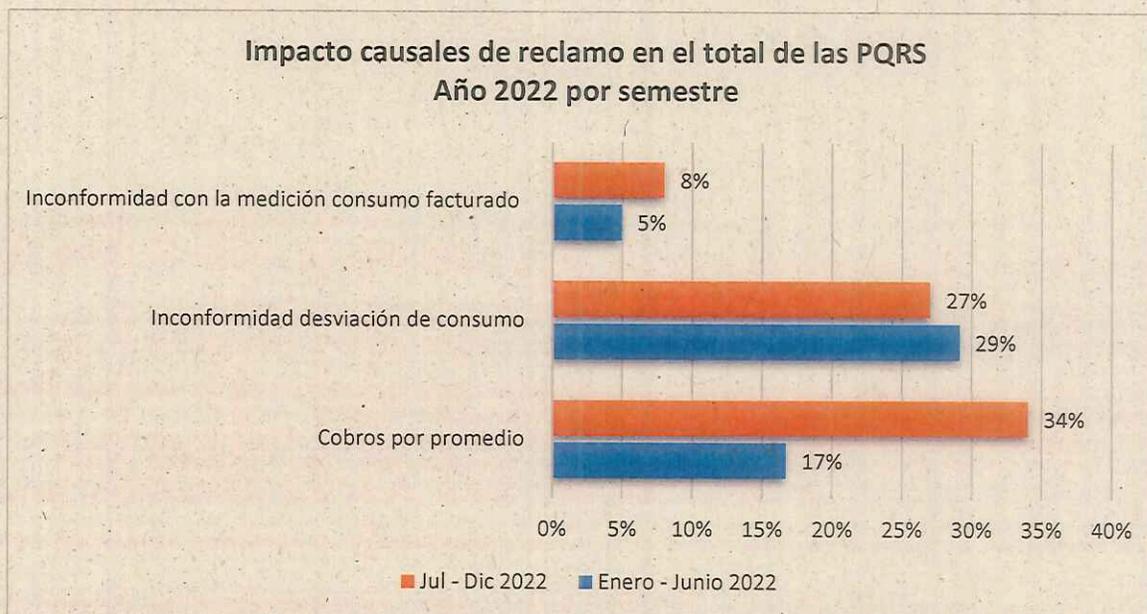


Gráfico 14. Impactos causales de reclamo en PQRS año 2022 por semestre

Como se observa en la grafica anterior los tres motivos con mayor número de reclamos en ambos años son inconformidad con la medición de consumo facturado, inconformidad desviación de consumo y cobros por promedio aportando por semestre un total de 50% en el periodo comprendido de enero a junio de 2022 y el 69% para el periodo de estudio del presente informe julio a diciembre de 2022.

Por tal razón, es importante analizar las posibles causas de este incremento significativo en el incremento de las PQRS del año 2022.

3. OBSERVACIONES GENERALES SEGUIMIENTO PQRS

Según la información enviada por el grupo de gestión social y atención al ciudadano, en términos generales se ha mantenido en el segundo semestre del año 2022, un comportamiento optimo, al dar respuestas a lo que respecta a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, cumpliendo con los tiempos estipulados por la LEY 1755 DE JUNIO 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"

Sin embargo, con base en la auditoría realizada a la información suministrada nos permitimos señalar las siguientes observaciones, con el fin que se trace un plan de mejoramiento, que permita alcanzar indicadores de eficiencia en el área de estudio, para el próximo informe semestral enero – junio de 2023.

1. Validar la configuración del sistema comercial considerando que en el archivo de Excel suministrado para análisis de datos de las PQRs radicadas en el segundo semestre del año 2022, se evidenciaron unas inconsistencias en la radicación de quejas donde los motivos de causal radicados son de facturación, indicando un reclamo. En el cuerpo del documento se indican los casos puntuales.
2. En el informe del tercer trimestre como referencia para el estudio del informe del segundo semestre (julio-diciembre), se encontraron radicadas unas quejas, por lo tanto, es pertinente aclarar las razones con base en las cuales las quejas no son incluidas como parte del reporte de las PQRs, teniendo en cuenta que en el actual informe si se encontraron radicados algunos casos.
3. Solicitamos revisar con el proveedor del actual sistema comercial, las causas por las cuales algunos consecutivos de las PQR no concuerdan con las fechas de radicación de las mismas; Para ello, y como evidencia deben remitirse a los casos expuestos en el presente documento. (Tabla 1 y Tabla 2).
4. Nuevamente se evidencia en el presente documento que en las peticiones existen 78 casos donde no se registra motivos en las peticiones recibidas. Es importante identificar las causas por las que no quedá registrado el registro.
5. Considerando el número de reclamos en el informe por los motivos cobros por promedio e inconformidad por desviación significativa de consumo, inconformidad con 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 la disminución de los mismos.

Cordialmente,


LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP

Proyecto: Rosanna Pardo De Andrés – P.U. Adscrita a Control Interno 