

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS TERCER TRIMESTRE 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

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

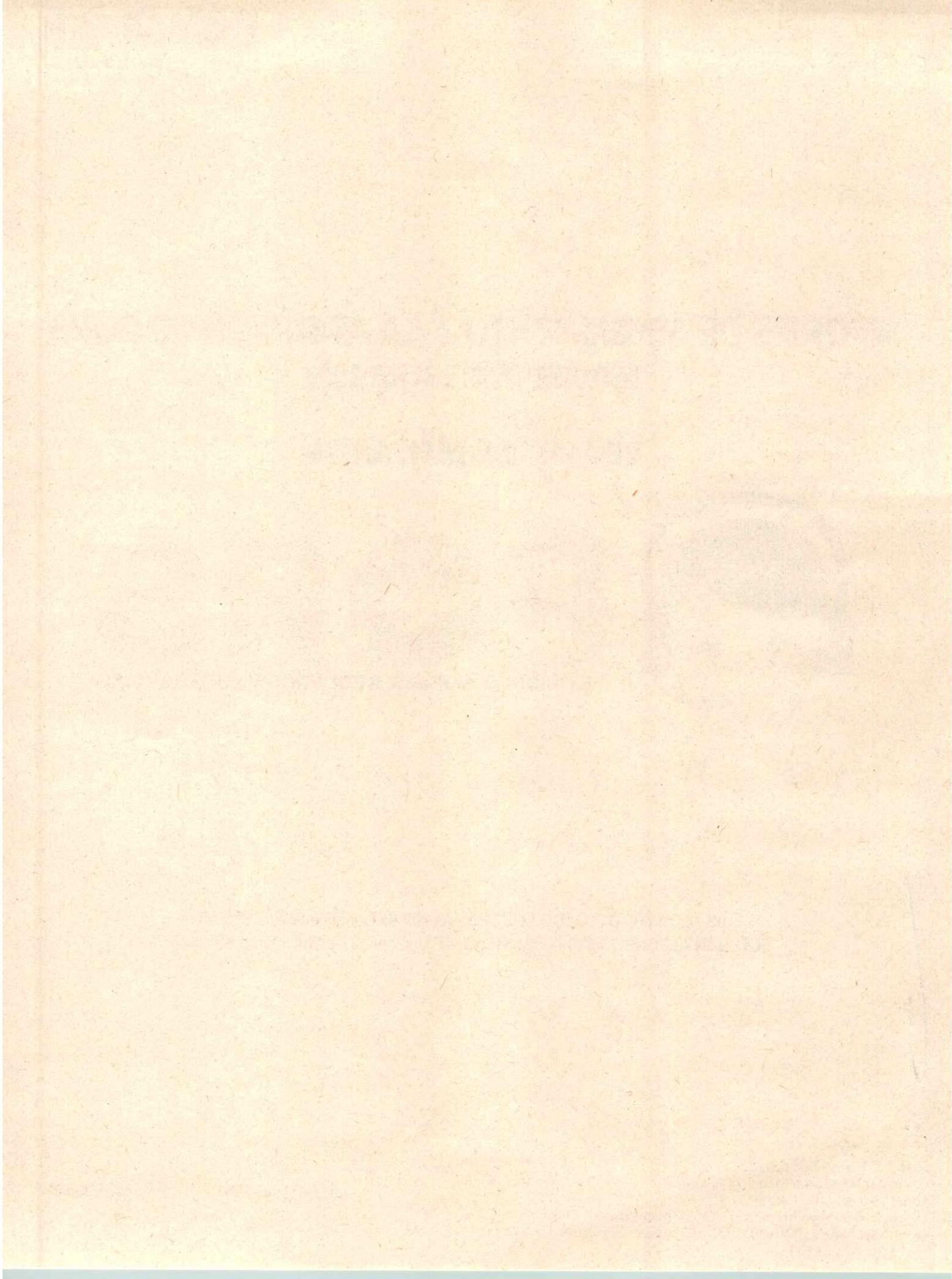
Recepción PQR: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)

Notificaciones y Entes de Control: [correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)

Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar\_esp

 [www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co)



## 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.

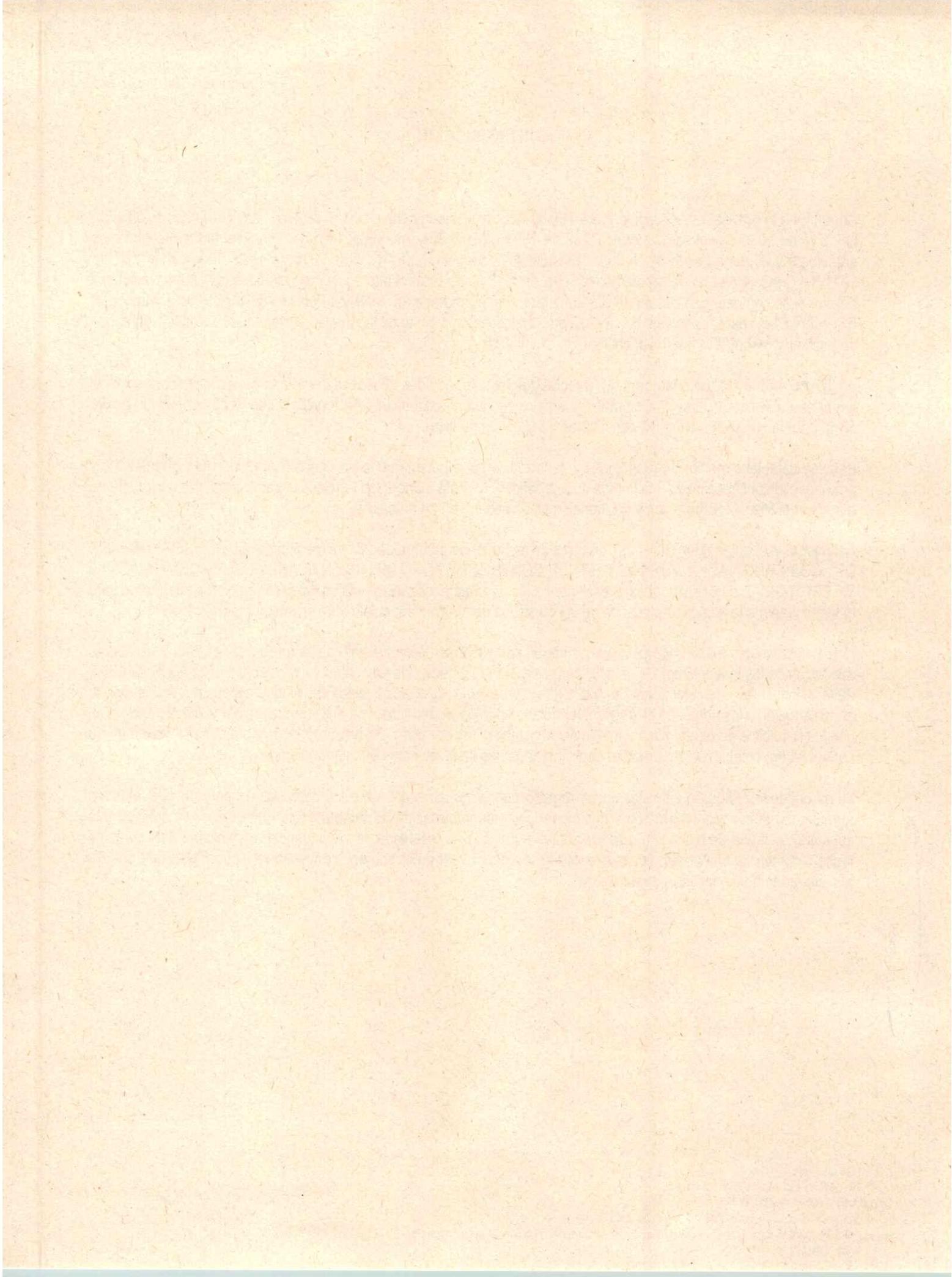
La ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

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

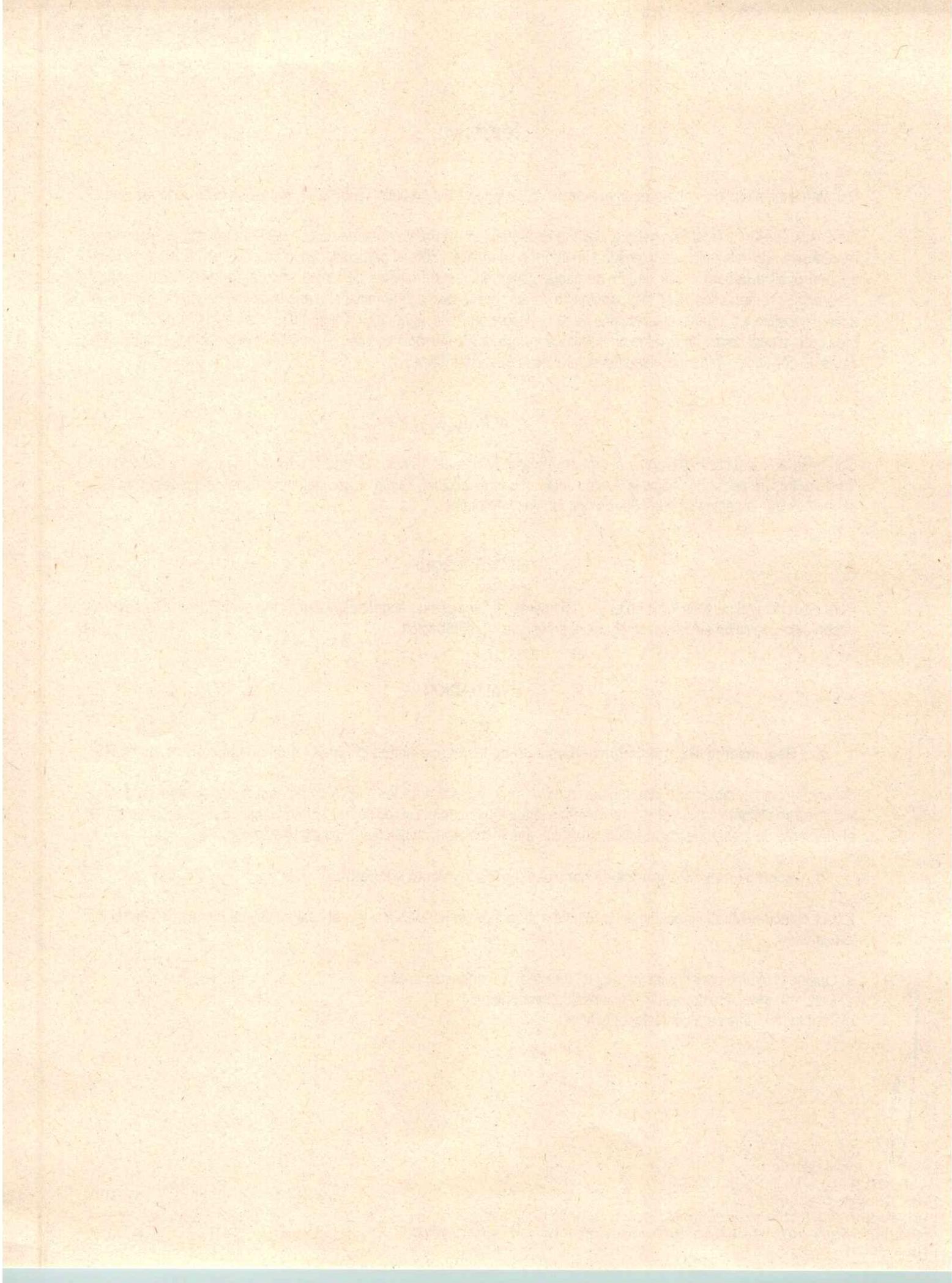
### a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS.

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 TERCER TRIMESTRE 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, agosto y septiembre del año 2023 se generaron un total de tres mil doscientos sesenta y ocho (3.268) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

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

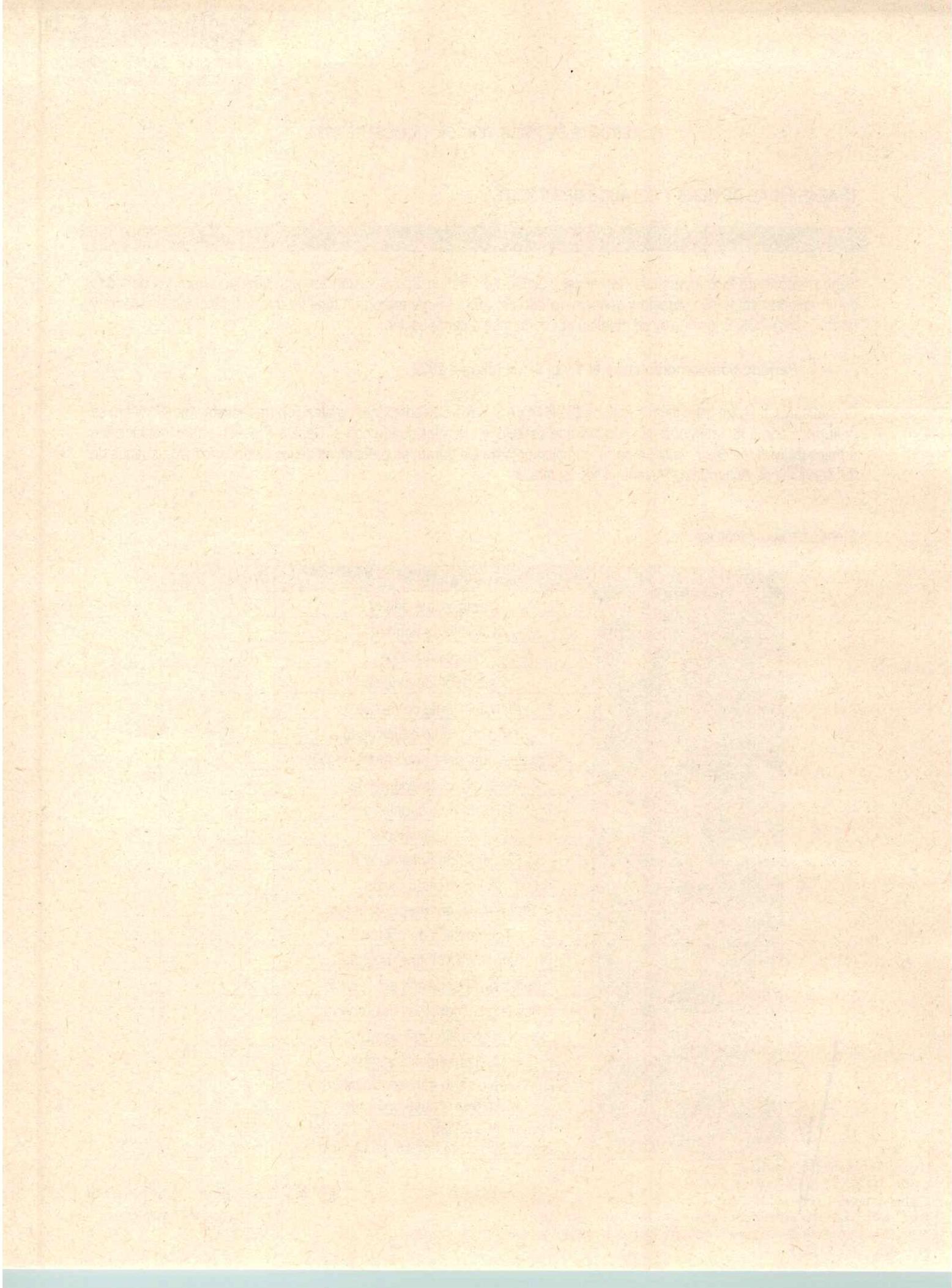
Se radicaron en total ochocientas catorce (814) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales 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	

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

Recepción PQR: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)  
 Notificaciones y Entes de Control: [correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)  
 Nit: 800.181.106-1



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

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

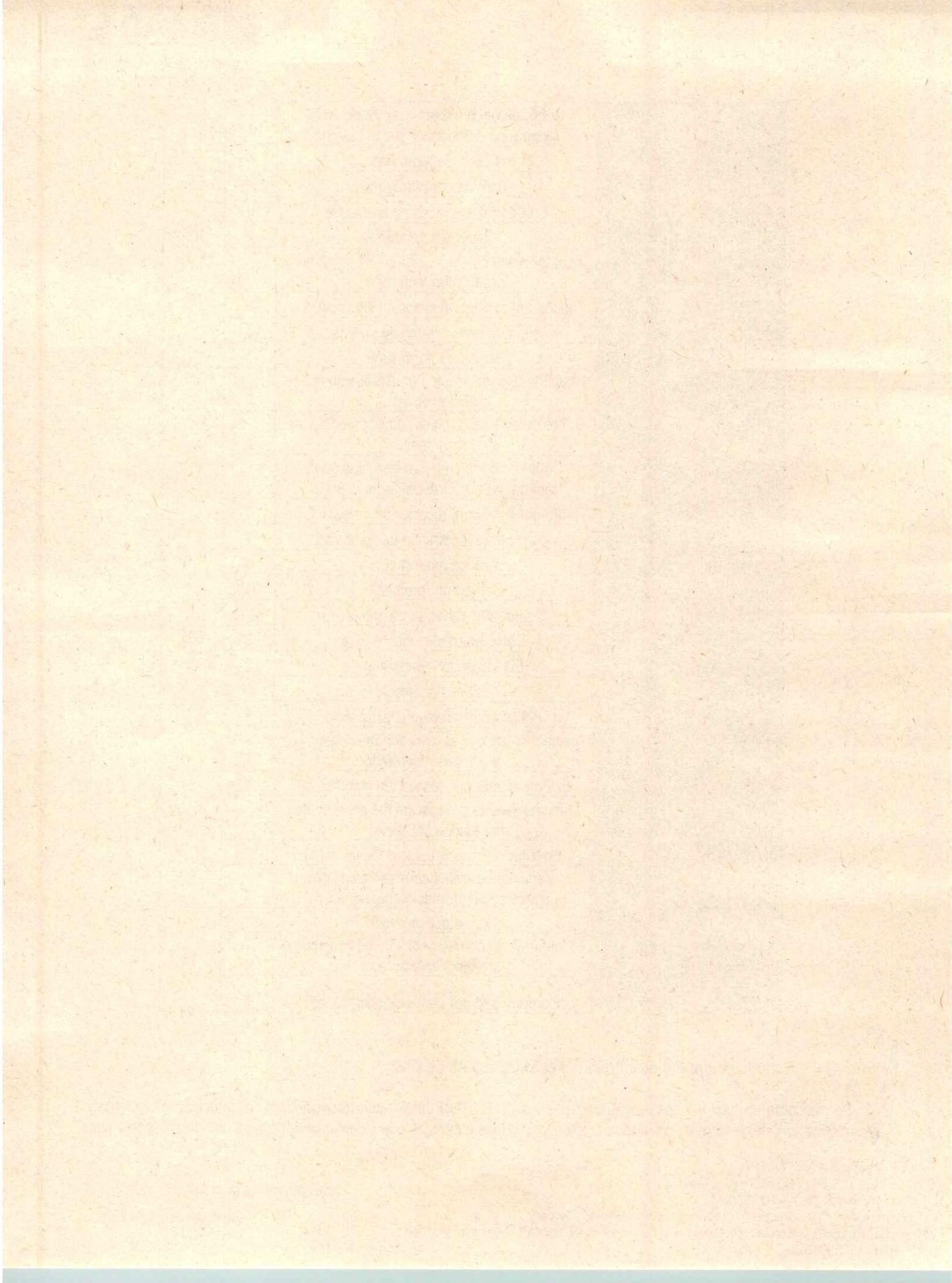
Recepción PQR: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)

Notificaciones y Entes de Control: [correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)

Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar\_esp

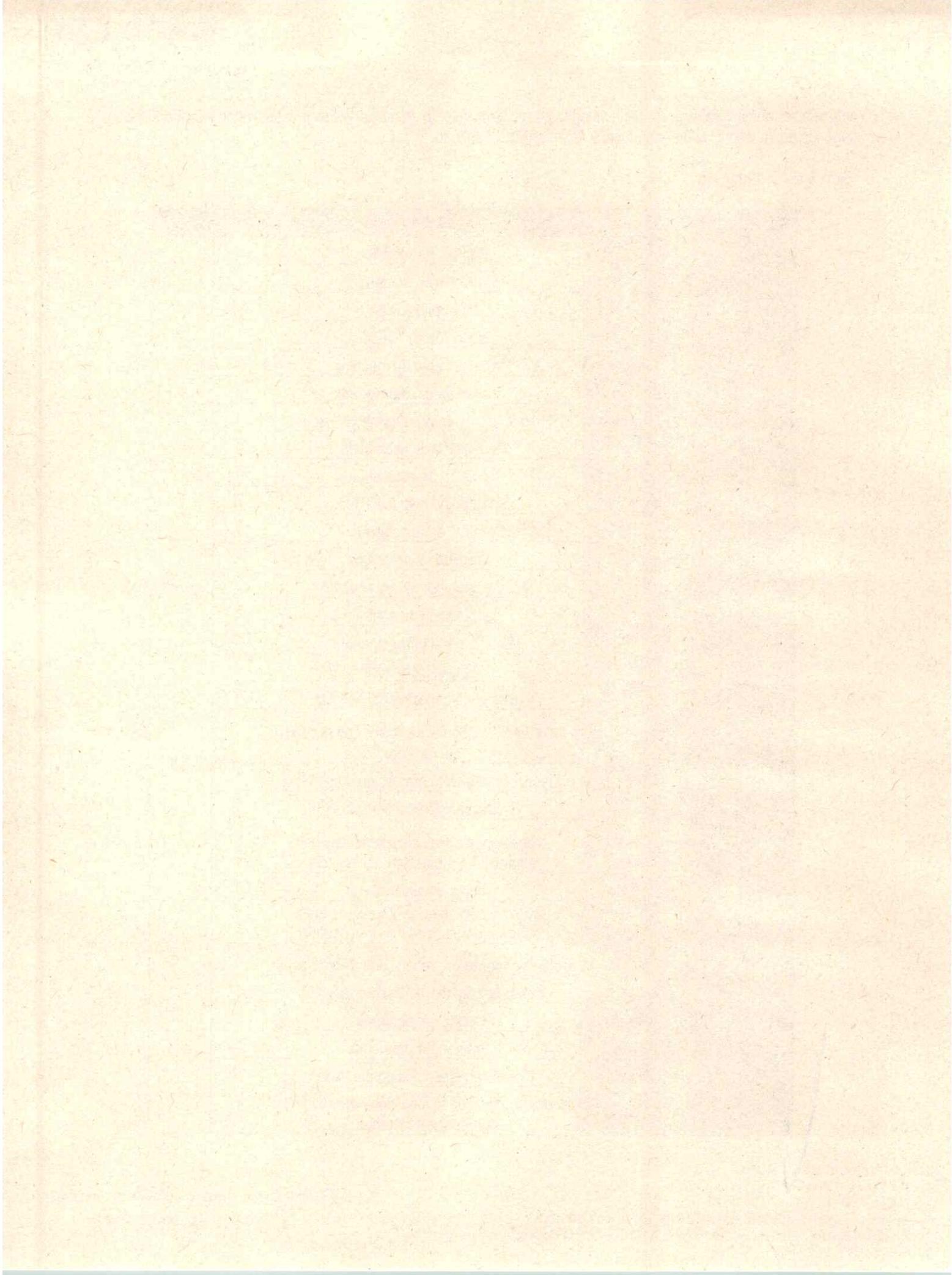
 [www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co)



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	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

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

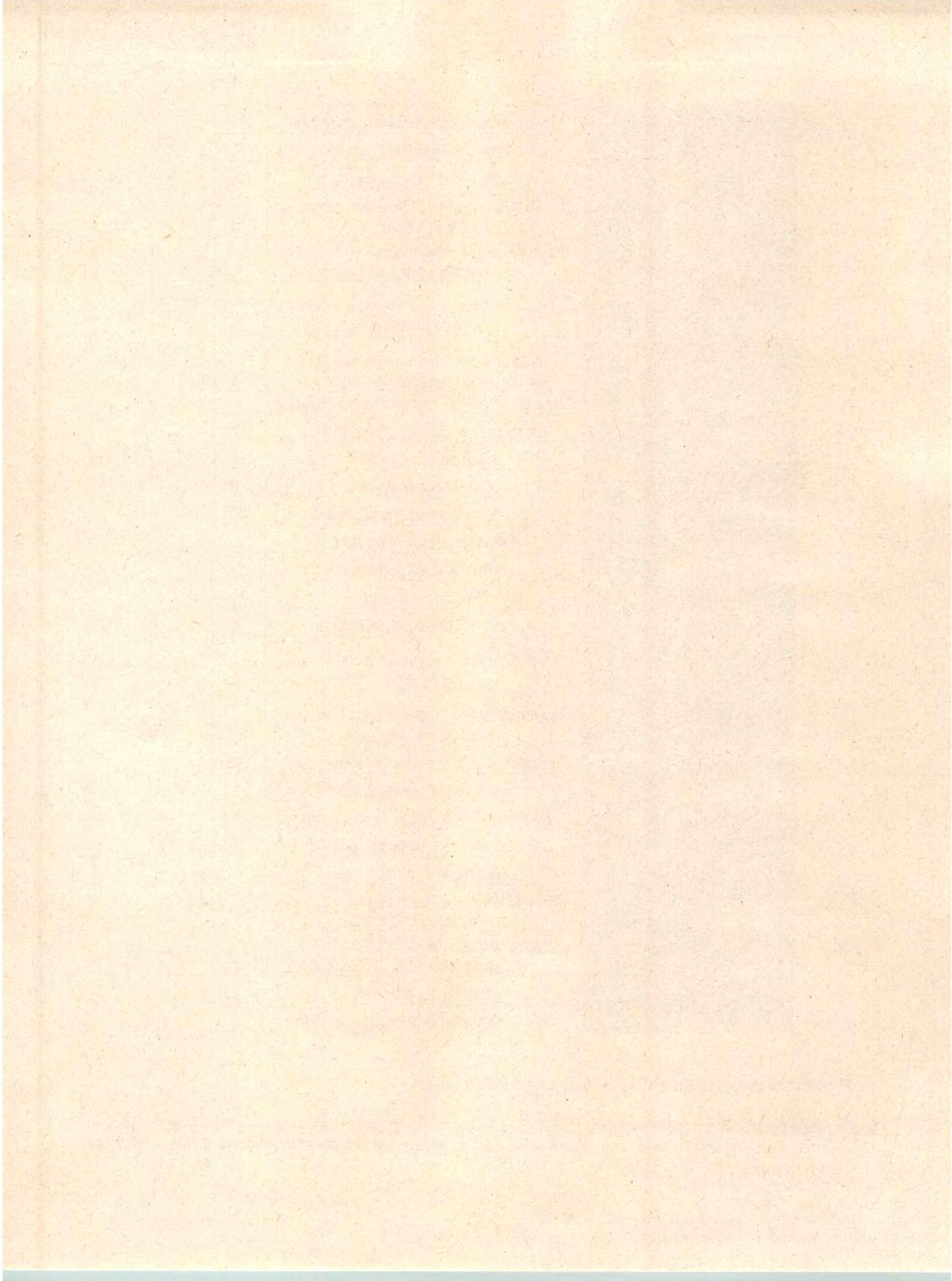
Recepción PQR: atencionalusuario@essmar.gov.co

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

Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar\_esp

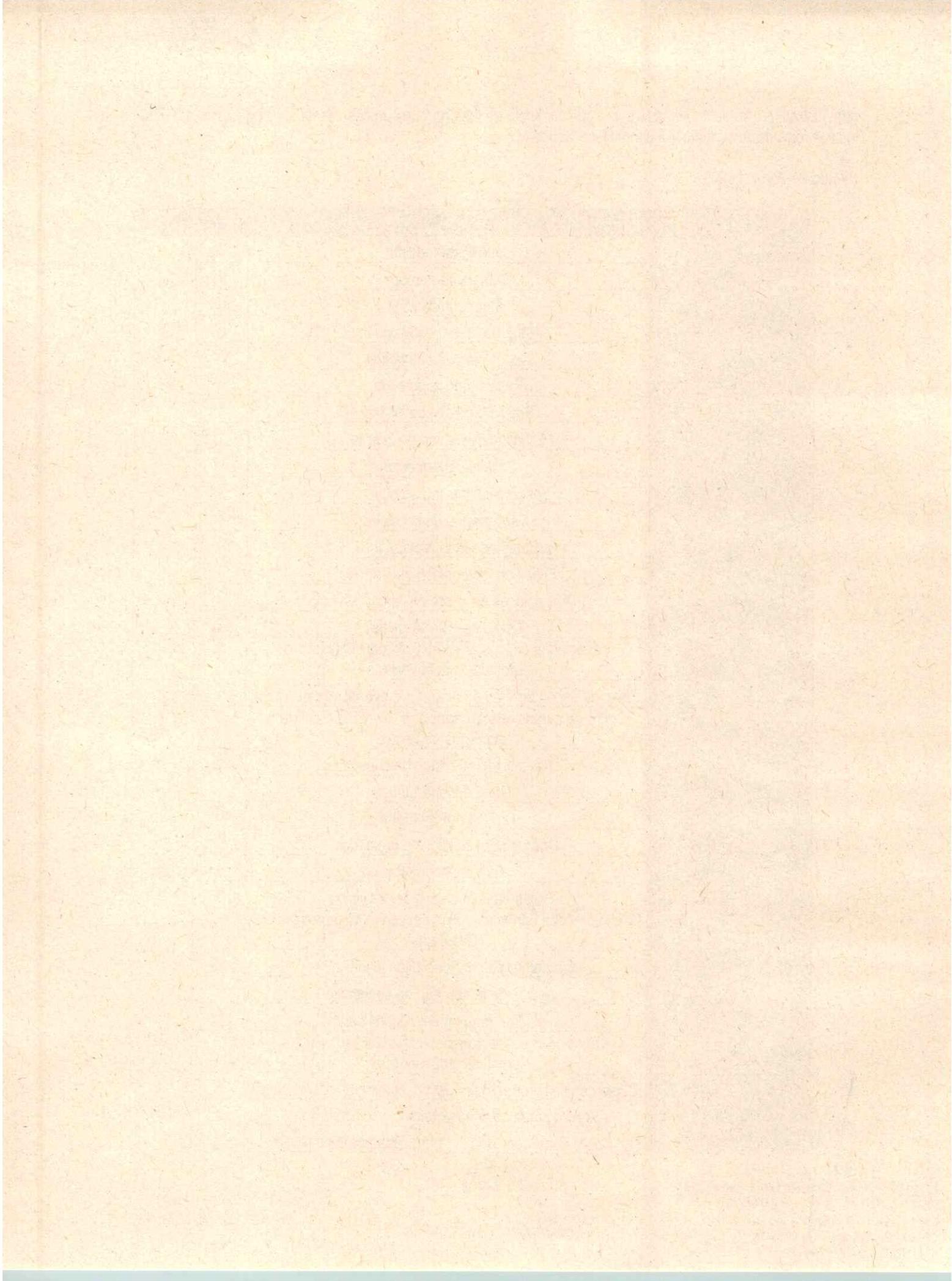
 [www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co)



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	



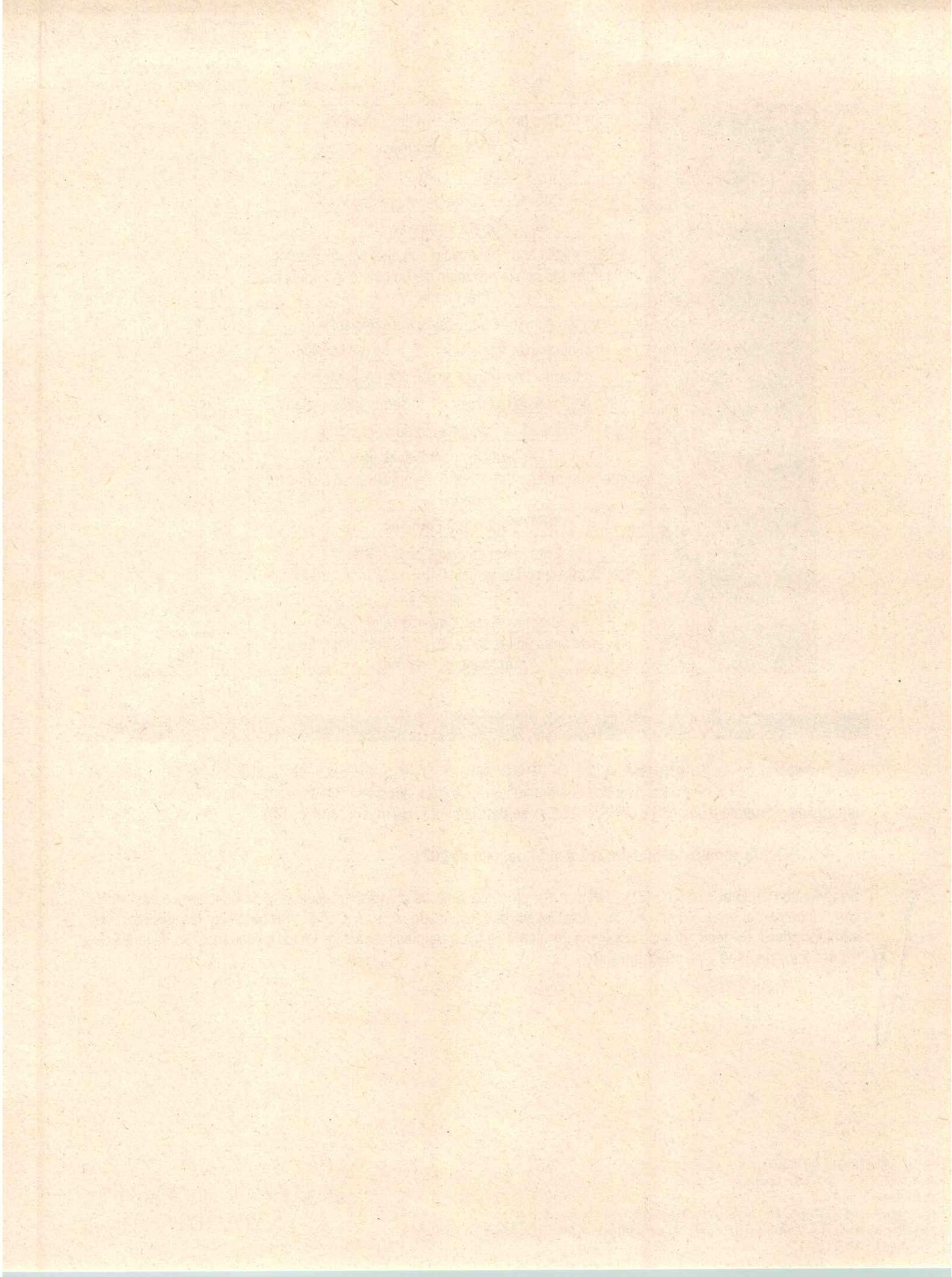
	Cobro por recuperación de consumos	4	
	Cobros inoportunos	20	
	Cobros por promedio	280	
	Cobros por servicios no prestados	74	
	Estrato incorrecto	67	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	145	
	Inconformidad por desviación 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	

## 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, agosto y septiembre del año 2023 se generaron un total de cincuenta y uno (51) 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:

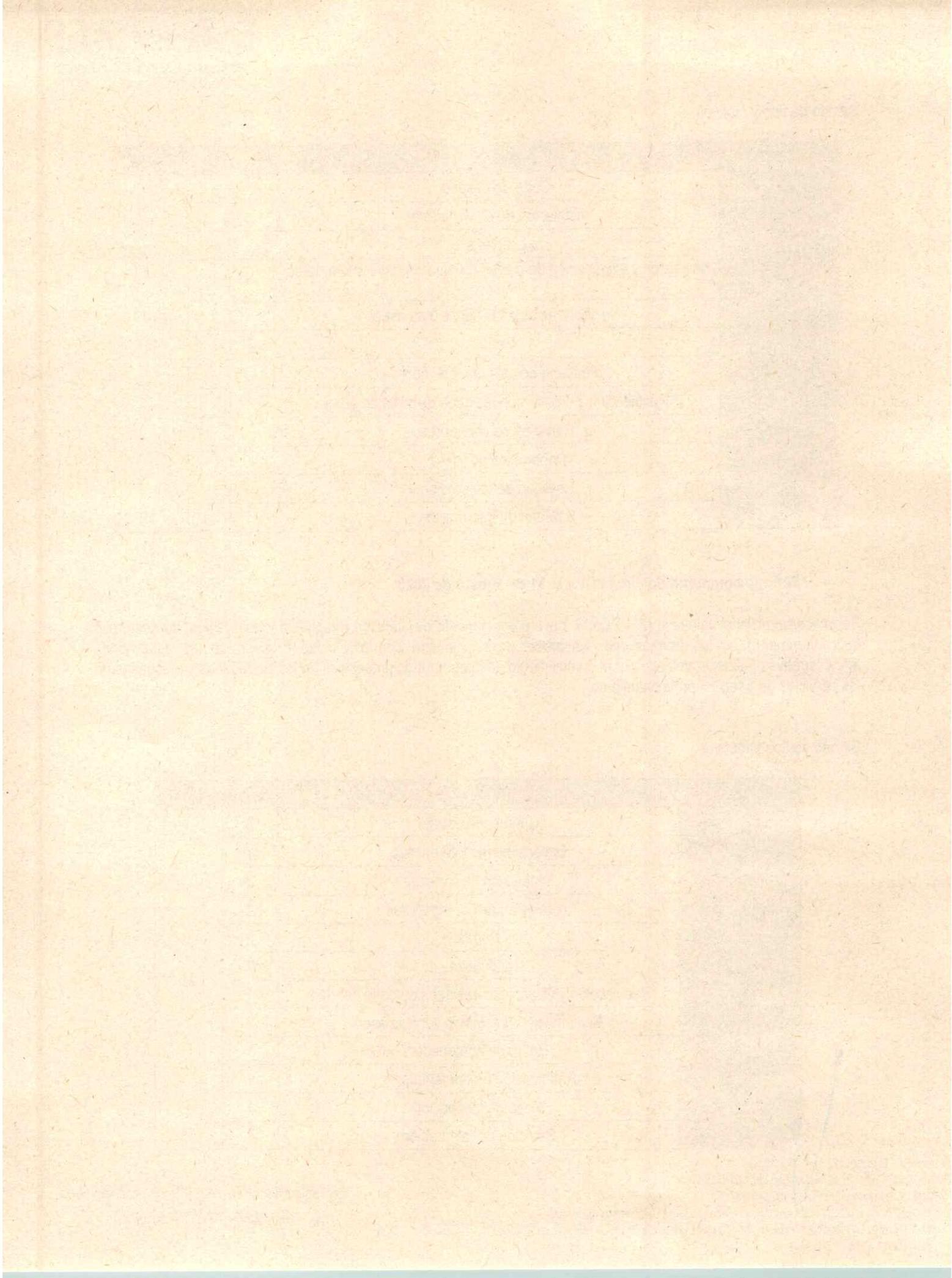
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Corte de césped	1	21
	Instalación de contenedores	3	
	Limpieza	7	
	Nivelación y oxigenación de playas-reubicación de contenedores-limpieza	1	
	No cobro facturación servicio de aseo	1	
	Poda	1	
	préstamo de caja compactadora	1	
	Recolección y disposición residuos de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

## SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO Para los periodos comprendidos entre julio, agosto y septiembre del año 2023 se generaron un total de tres mil setenta y siete (3.077) 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, cuatro (4) no fueron respondidas como se evidencia en el cuadro continuo:

INFORMACION PQRS								
1	FECHA DE INGRESO	ESTADO	TIPO O CLASE	MEDIO DE RECEPCION	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	RESPUESTA QUE SE LE DIO AL USUARIO
323	10/07/2023	FINALIZADA	TELEFÓNICA	CALL CENTER	MANTENIMIENTO	1/09/2023	53 DIAS	FAVORABLE
959	27/07/2023	ABIERTA	TELEFÓNICA	CALL CENTER	EXPANSIÓN	29/08/2023	30 DIAS	FAVORABLE
1003	28/07/2023	FINALIZADA	ESSMAR	TELEFÓNICO	MANTENIMIENTO	14/08/2023	17 DIAS	FAVORABLE
1004	28/07/2023	FINALIZADA	ESSMAR	TELEFÓNICO	MANTENIMIENTO	15/08/2023	19 DIAS	FAVORABLE
1050								

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	

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

Recepción PQR: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)

Notificaciones y Entes de Control: [correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)

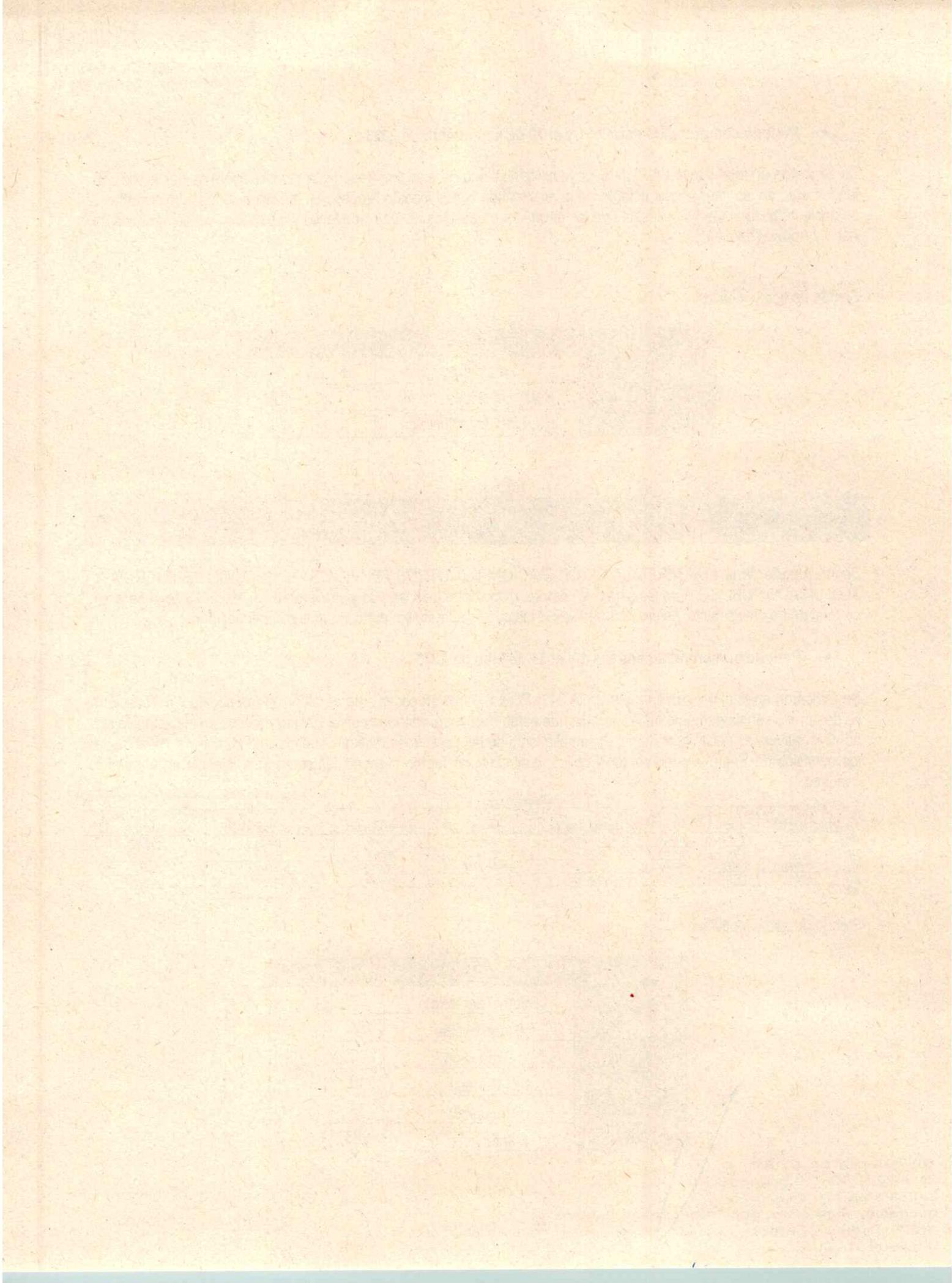
Nit: 800.181.106-1





[@essmarresp](https://www.facebook.com/essmarresp)
[@essmar\\_resp](https://www.instagram.com/essmarresp)


[www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co)



	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**

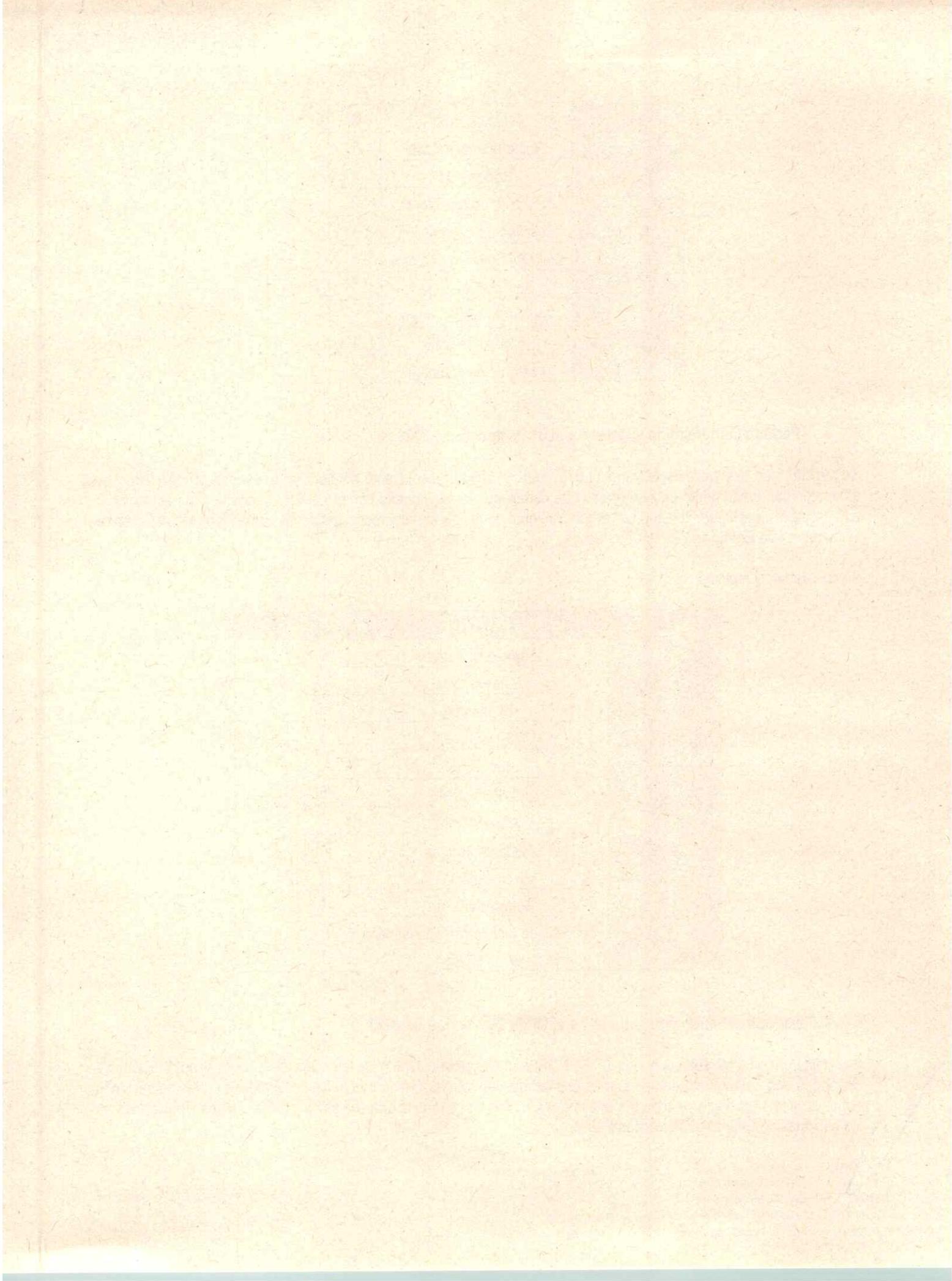
Se radicaron en total mil setenta y tres (1.073) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales 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	
	Pagina 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	

#### TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

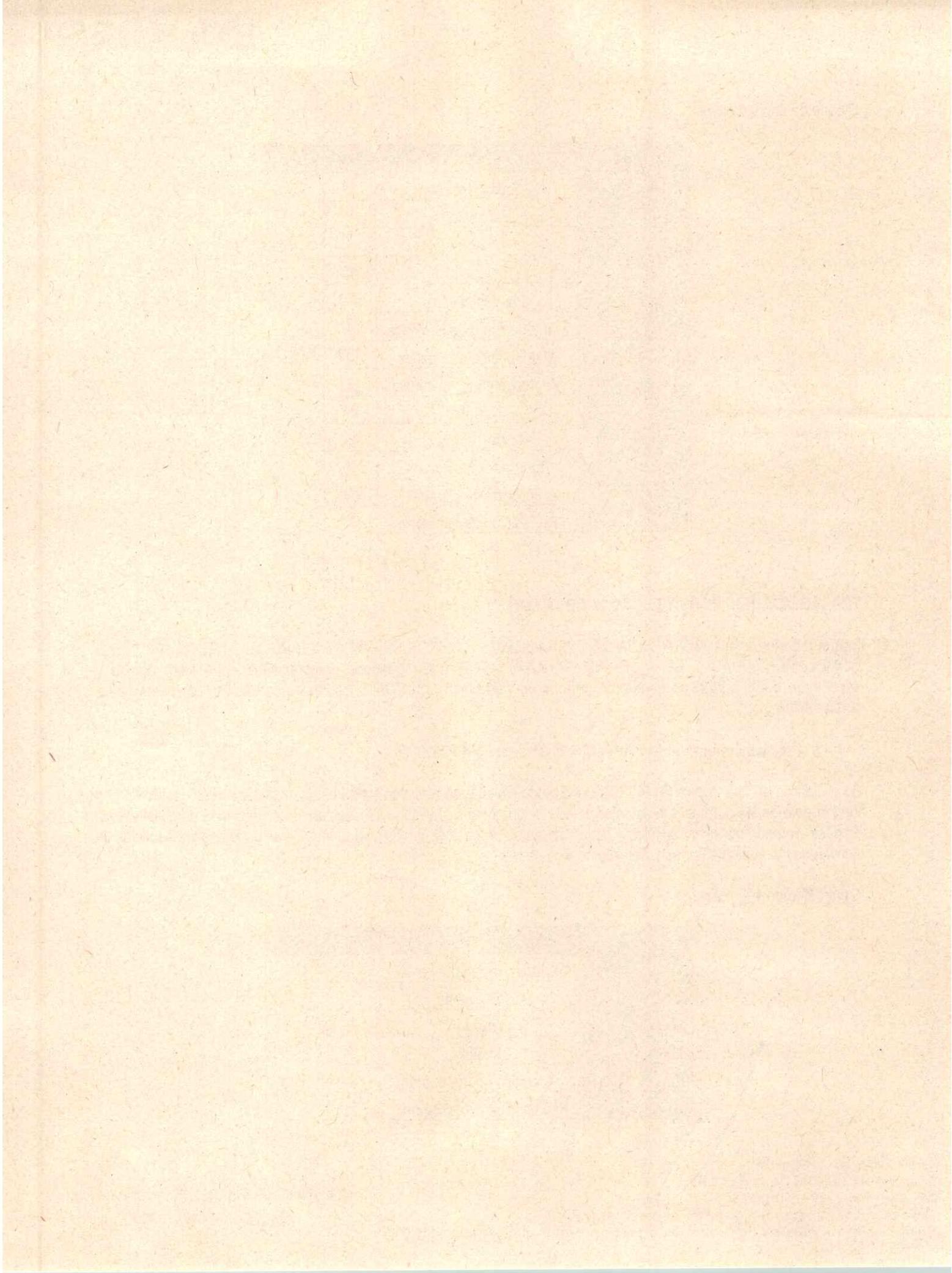
Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS Para los periodos comprendidos entre julio, agosto y septiembre del año 2023 se generaron un total de veinticinco (25) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- 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:

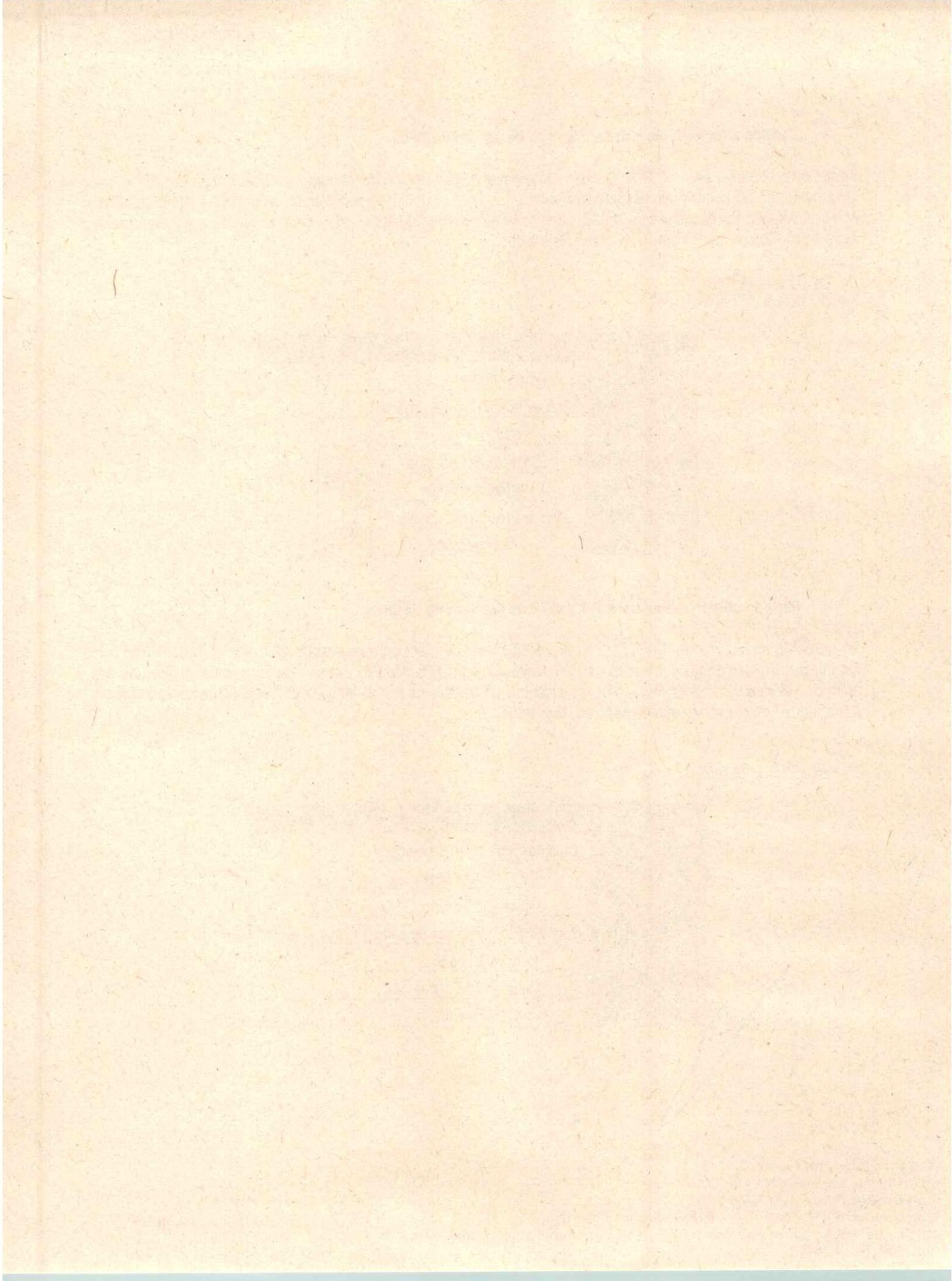
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Permiso de escombrera	1	7
	Requerimiento de maquinaria	1	
	Poda de arboles	1	
	Limpieza de desagüe	1	
	Perfilación de vía	1	
	Mejoramiento de servicio	1	
	Recolección	1	

- **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.

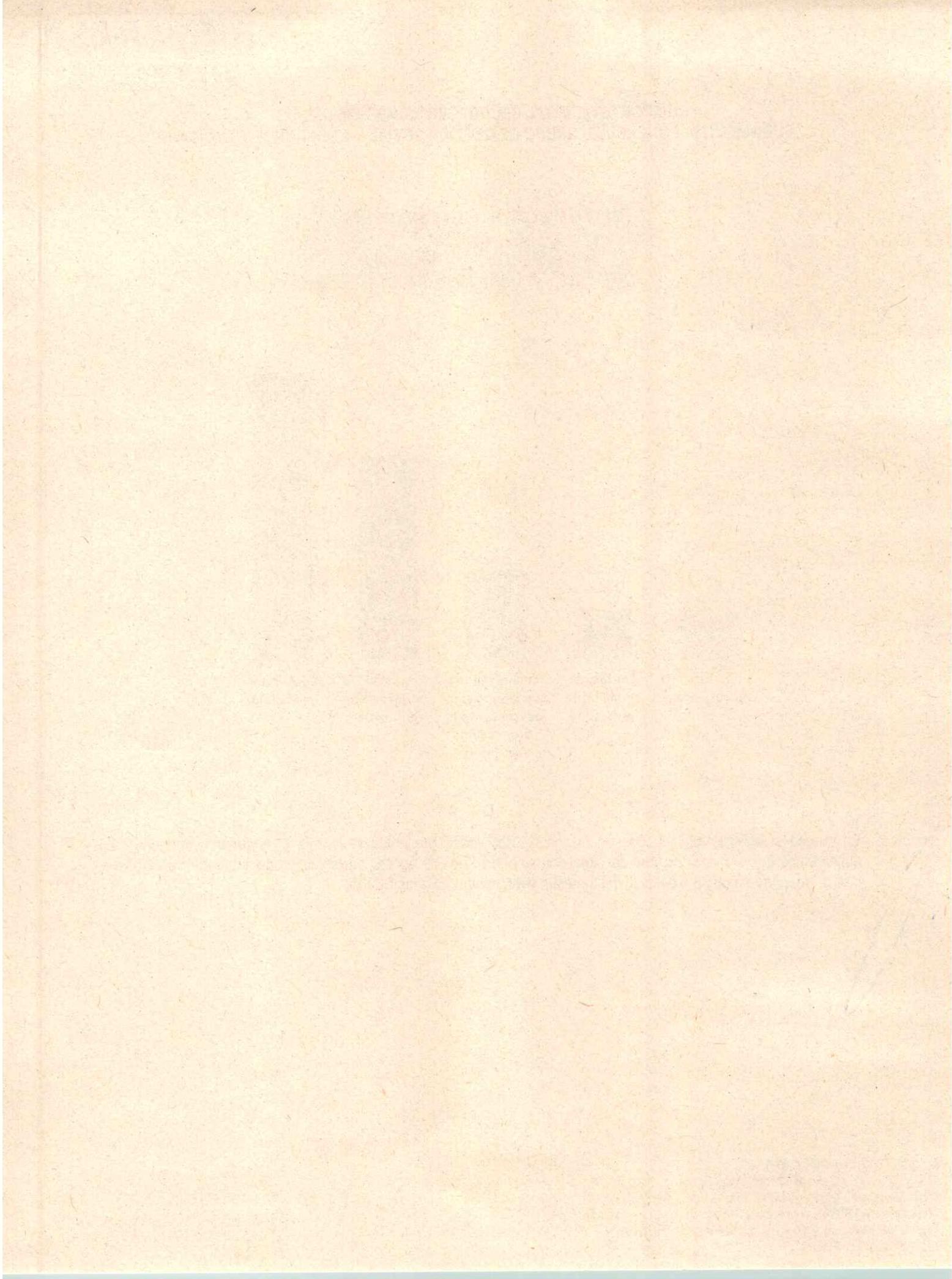
Siendo de tipo y motivos:

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	



**REPORTE GENERAL DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023**  
**SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el tercer trimestre del 2023, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de cobros por promedio, el cual corresponde a un 36% del total del trimestre evaluado frente a las PQRS.



COMPARATIVO VIGENCIA III TRIMESTRE 2022 – III TRIMESTRE 2023



Se ve reflejado que la PQR con mayor incidencia entre el tercer trimestre del año 2022 y el tercer trimestre del 2023 fue (cobros por promedio) quien tuvo un crecimiento del 92.3% de un trimestre a otro, pasando de 609 solicitudes a 1.171 solicitudes.

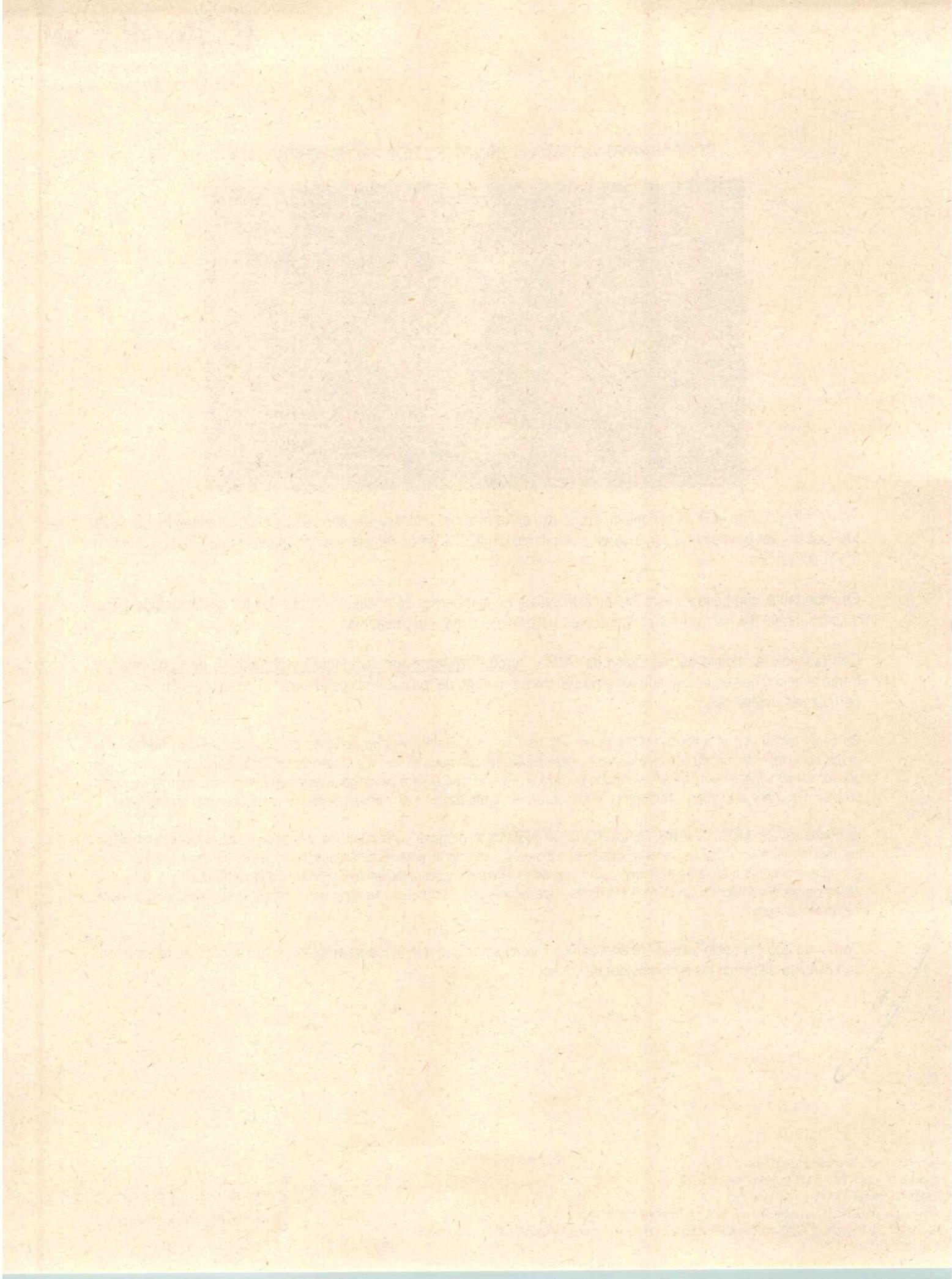
Es importante, con base en esta información validar en que barrios se encuentran ubicados los casos, debido a que de ellos dependen las razones por las cuales se realizó el cobro por promedio.

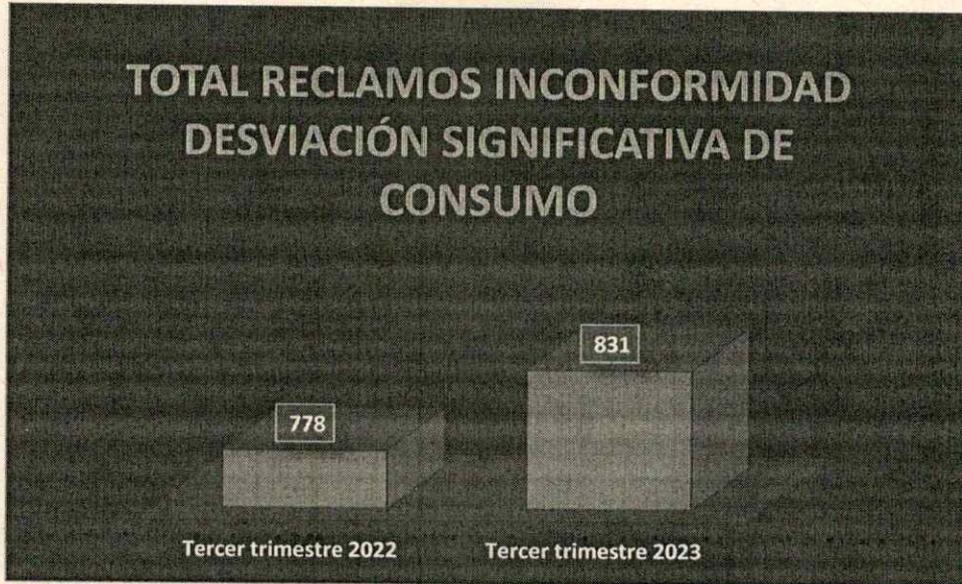
Con respecto al motivo de radicación de PQRS, "Inconformidad por desviación significativa de consumo", y frente al hecho que es el segundo reclamo con mayor número de radicaciones en el tercer trimestre del año 2023, nos permitimos señalar que:

*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.



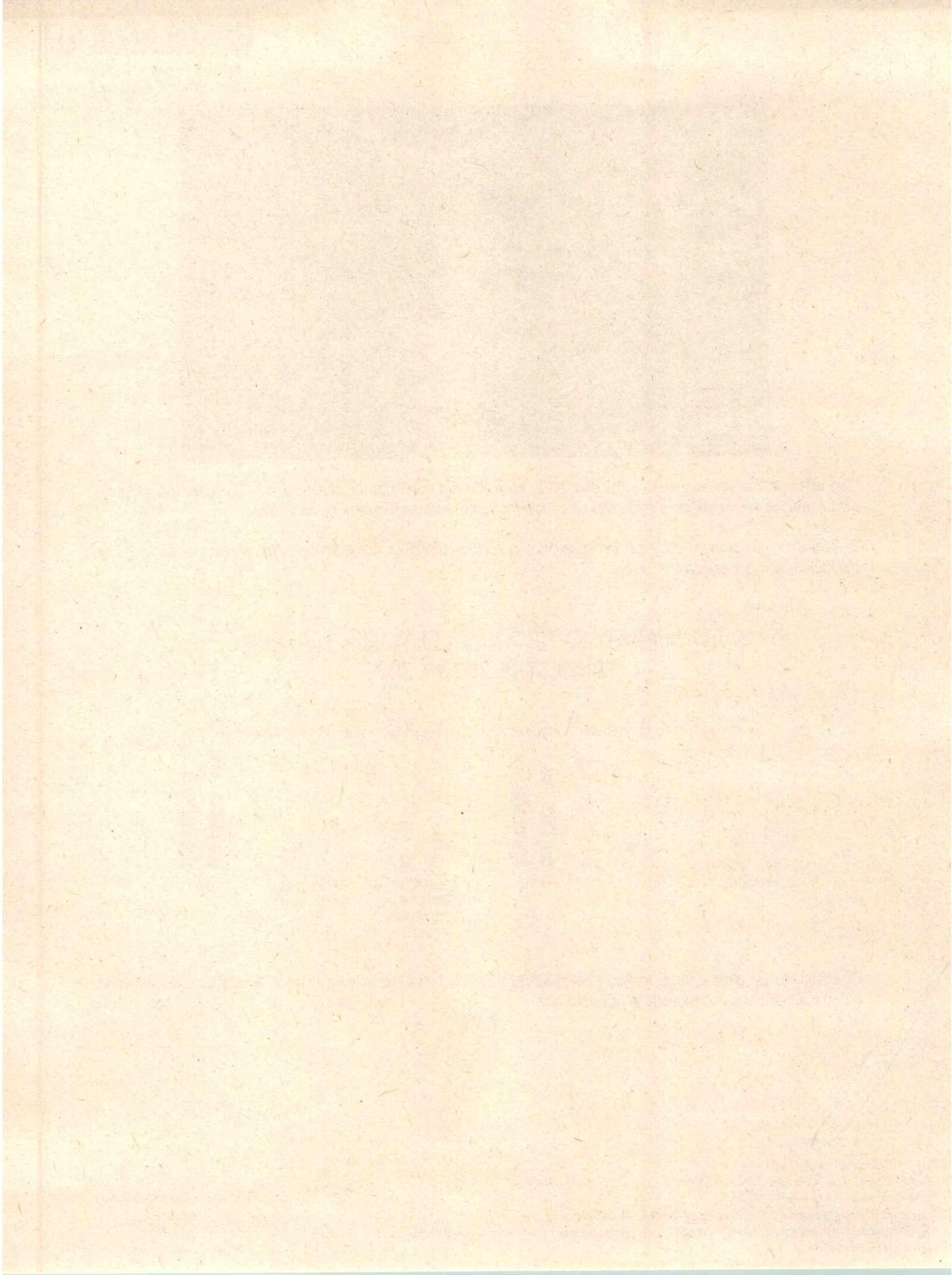


Con referencia al tercer trimestre del año 2022, se evidenció que hubo un aumento del 6% sobre los reclamos inconformidad de desviación significativa de consumo, frente al tercer trimestre del año 2023.

Se realizó un comparativo del tercer trimestre del año 2022 vs año 2023, con el fin de ver los aumentos que ha tenido las PQRS, en los meses a comparar.



Se evidenció que entre el tercer trimestre del año 2022 y 2023 hubo un crecimiento de las PQRS del 20%, equivalentes a 660 comparativas entre ambos años analizados.



**NOTA ESPECIFICA:**

Cabe aclarar que la información que se tuvo en cuenta para realizar las gráficas comparativas entre el tercer trimestre del año 2022 y 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**

- Se pudo evidenciar que de tres mil setenta y siete (3.077) PQR'S que fueron reportadas de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO, (4) PQR'S fueron respondida de manera extemporánea.
- 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 explicitas al momento de presentarla a los entes de controles.

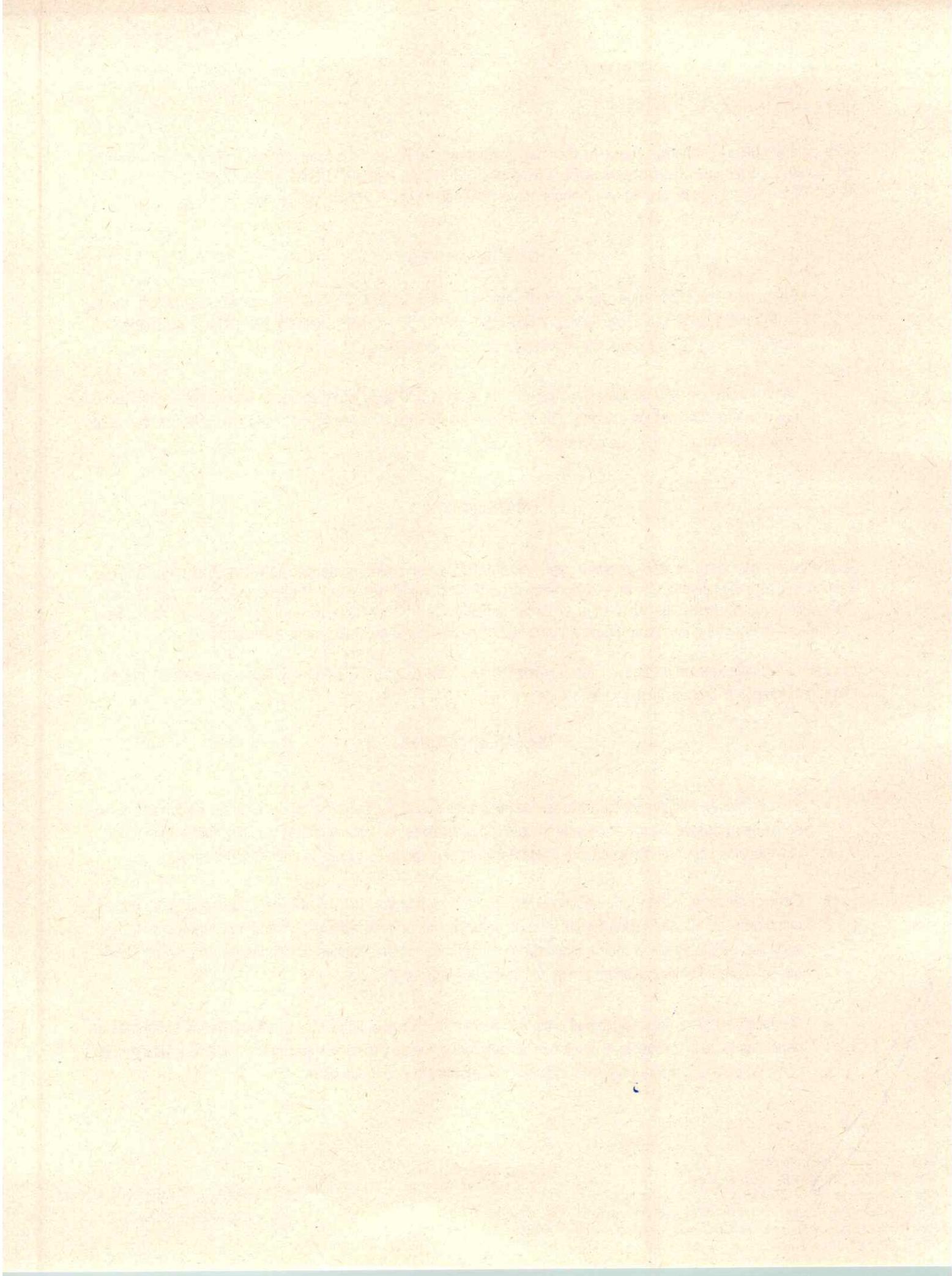
**CONCLUSIÓN**

Se analizaron los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, con cada una de las PQRS emitidas por el área de Gestión social y atención al ciudadano correspondiente al periodo del tercer trimestre de 2023, dando como observación que en el comparativo entre el tercer trimestre de 2022 y 2023, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en un 20%, equivalentes a 660 comparativas entre ambos años analizados.

Se pudo evidenciar que de las tres mil doscientas sesenta y ocho (3.268) PQR'S fueron respondidas en su totalidad solo (3.245) 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

Inicio > Registro de PQRS

### SOLICITUD DE PQRS

\*\* Indicates required fields

Desea presentar este solicitud de manera anonima

Si

#### SOLICITUD PQR \*

Petición

**Petición**

Queja / Reclamo

Solicitud de información

Denuncia

Sugerencia

Propuesta

#### CORREO ELECTRÓNICO \*

Correo Electrónico para Contacto

#### NUMERO POLIZA \*

Póliza del Titular

#### TIPO DE IDENTIFICACIÓN \*

Cédula de ciudadanía

#### NUMERO DE DOCUMENTO \*

#### UBICACIÓN \*

#### DIRECCIÓN \*

#### NUMERO DE CONTACTO \*

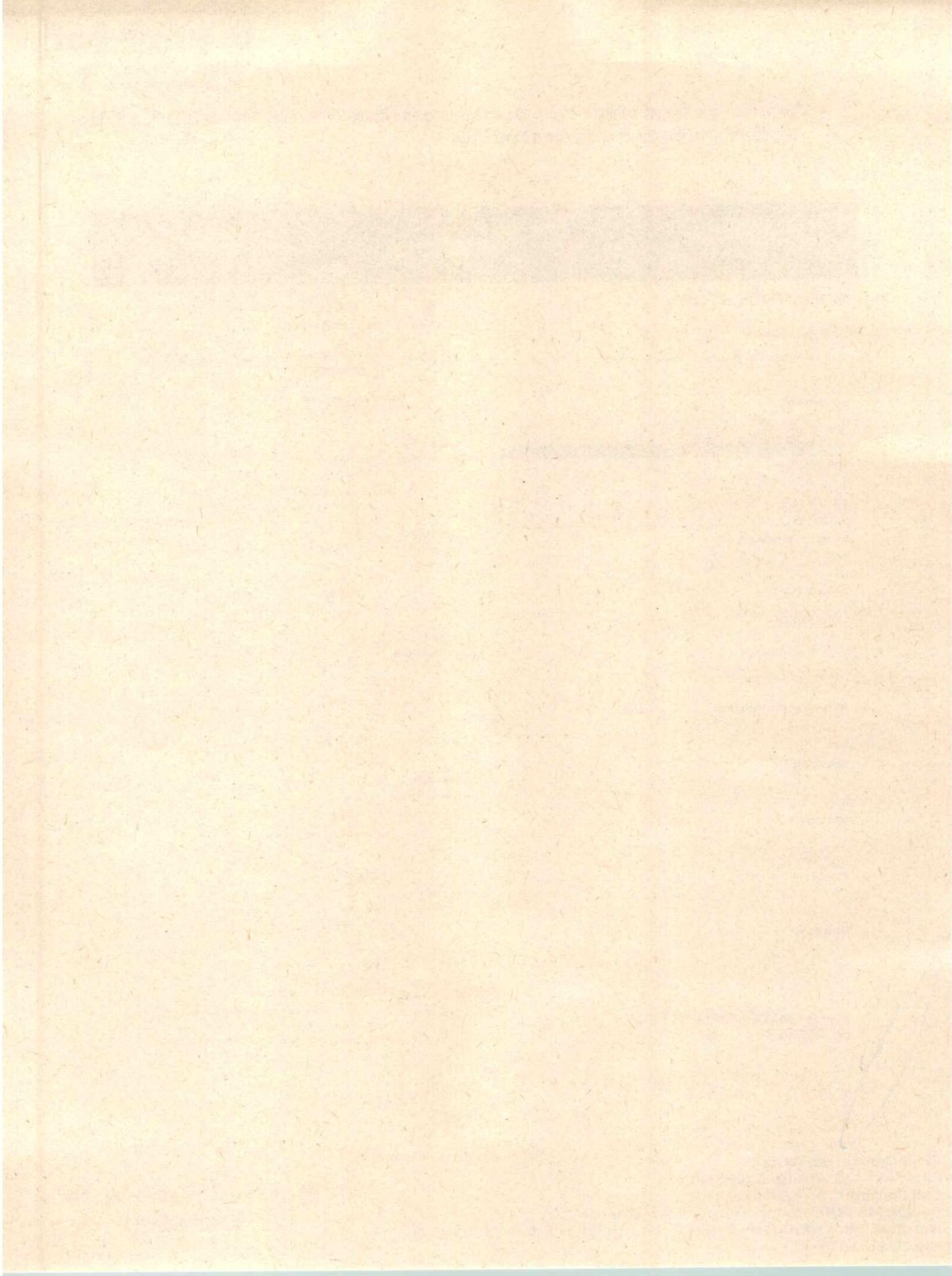
#### MENSAJE \*

#### ADJUNTAR DOCUMENTOS EN PDF SI ES NECESARIO

[Seleccionar archivo] Ninguno archivo seleccionado

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

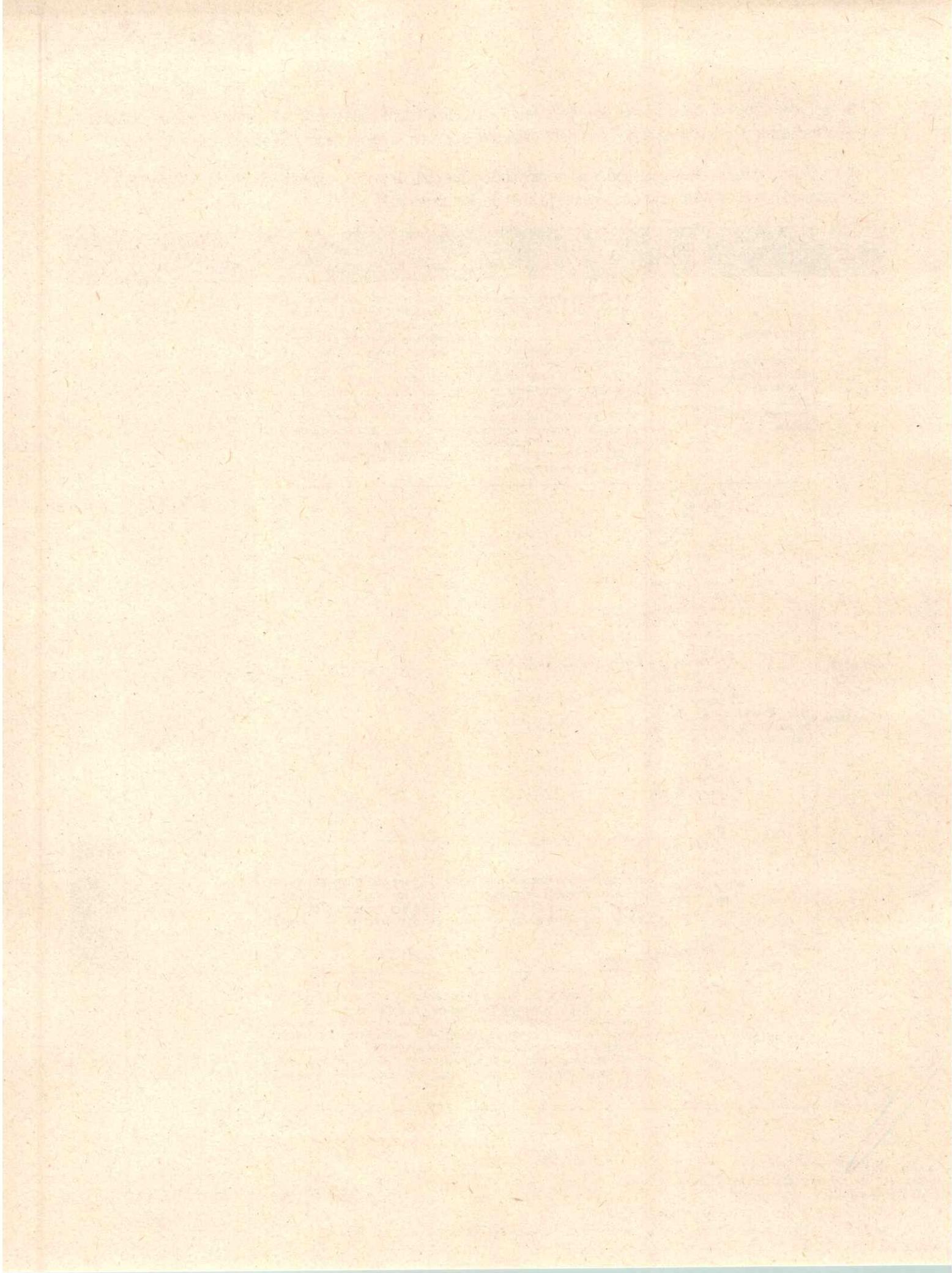
SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Acueducto y Alcantarillado	Atención al Cliente 300 872 1133	atencionalusuario@essmar.gov.co
	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 1	
Atención a la Comunidad / Gestión Social	Numero de Atención 313 632 3997	comunidades@essmar.gov.co
Aseo y Aprovechamiento	WhatsApp 313 641 3999	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co
	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 4	
Actividades Complementarias	WhatsApp para Predios Públicos 313 642 7996	comunidades@essmar.gov.co
	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 2	
Alumbrado Público	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 3	Ingresando Aquí
Notificaciones Judiciales	De conformidad con el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011 las entidades públicas de todos los niveles deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales, motivo por el cual ESSMAR E.S.P. ha habilitado el siguiente buzón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@essmar.gov.co el cual tendrá como único propósito recibir notificaciones judiciales.	



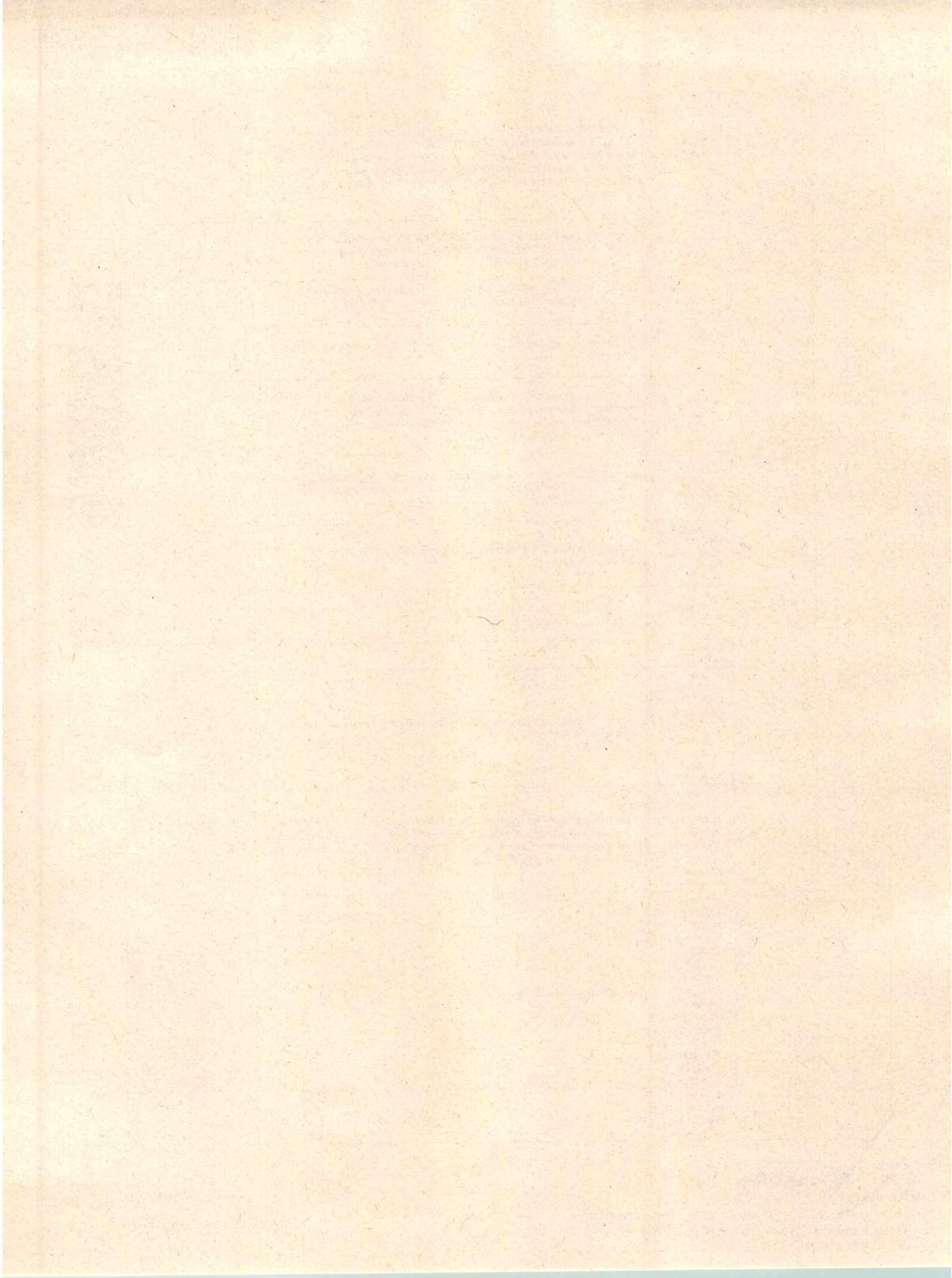
Se recomienda que en la página web de la ESSMAR E.S.P., se relacione cada una de la información que se relaciona en el formulario que establece el ITA, esta debe estar solo o con temas relacionados con atención al ciudadano.

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 último 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.	De conformidad a lo establecido por la Resolución 2893 de 2020, la obligación de habilitar un mecanismo para agendar cita de atención presencial y de indicar los horarios de atención en sedes físicas es de las entidades de naturaleza pública. Las entidades de naturaleza privada podrán habilitar sus propios canales de atención como parte de una buena práctica de gestión pública.	
	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."	

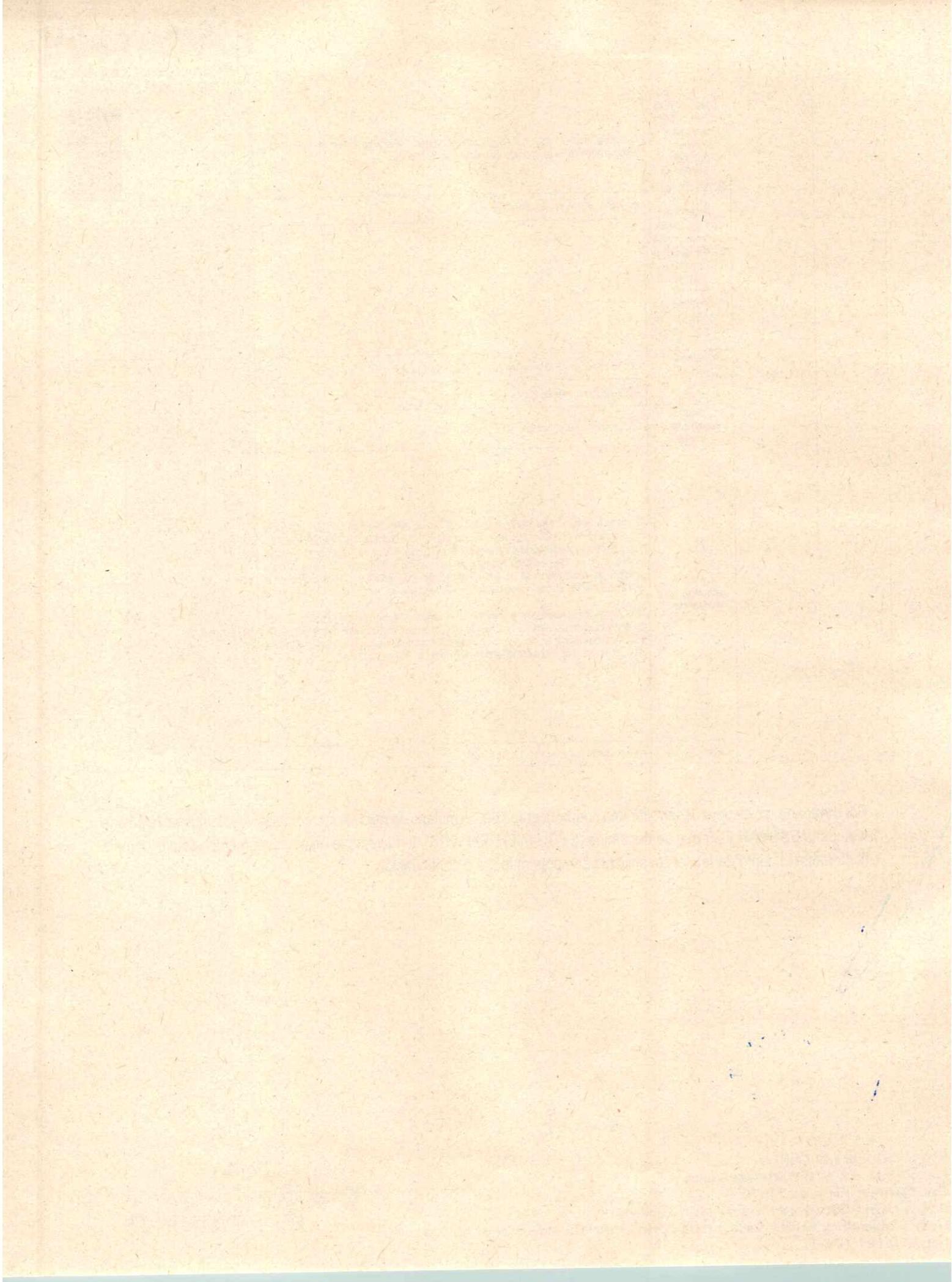


a. Acuse de recibo.	Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al 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 PQRSD.		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 PQRSD de la entidad.	Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD 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 PQRSD (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 PQRSD.	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 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	
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.		
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: <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page</a> 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:



SERVICIO	NUMERO CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Atención al Cliente	300 872 1133 304 647 7237	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Extensión 1	atencionalusuario@essmar.gov.co

Envíenos un mensaje [jwchat](#)

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 

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

Recepción PQR: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)

Notificaciones y Entes de Control: [correspondencia@essmar.gov.co](mailto:correspondencia@essmar.gov.co)

Nit: 800.181.106-1

