

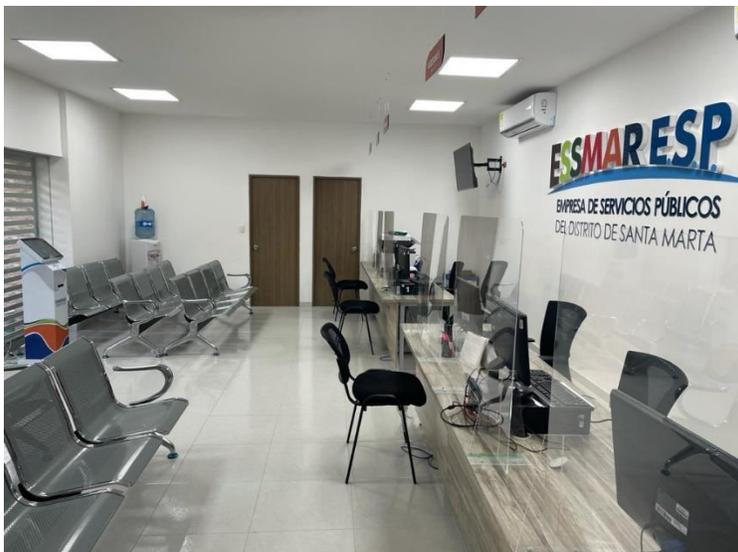
ATENCIÓN AL CIUDADANO FRONT OFFICE

INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO

Durante el año de 2021, y de acuerdo con el Decreto 457 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional en Marzo 17 de 2020, que declara la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 en todo el territorio colombiano, se ordenó implementar medidas para mitigar la expansión del virus, y por ello el área de Atención al Ciudadano modificó a partir de la fecha los canales de atención en nuestra Sala de Atención al Cliente, fortaleciendo la atención mediante el correo electrónico actual (atencionalusuario@essmar.gov.co) y los nuevos canales de atención virtual, tales como, Chat página web de la empresa (el cual fue asignado a partir del 25 de diciembre de 2020), una (1) línea telefónica para atención por WhatsApp, dispuestas para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.

En consecuencia, durante Enero 2021 y el 31 de diciembre de 2021 se atendieron en total **ocho mil trescientos veinte siete (8.327) 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.

- **ANÁLISIS DE PQR's POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



De acuerdo con la información arrojada por el sistema de información comercial KAGUA, durante el año 2021 se han radicado en total **ocho mil trescientos veinte siete (8.327) PQR's**, de forma verbal, por escrito, y a través de nuestros canales virtuales, correo electrónico institucional (atencionalusuario@essmar.gov.co), Chat página web de la empresa, línea de WhatsApp, como se detalla a continuación:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
VERBAL	2392
CORREO ELECTRONICO	4052
ESCRITA	1218
TELEFONICA	665
TOTAL	8327

En consecuencia, se registró un mayor ingreso de peticiones por correo electrónico que corresponde a un 49%, seguidas de las que ingresaron de manera verbal 29%, escritas equivalentes a un 14%, y finalmente un 8% correspondiente a peticiones telefónicas.

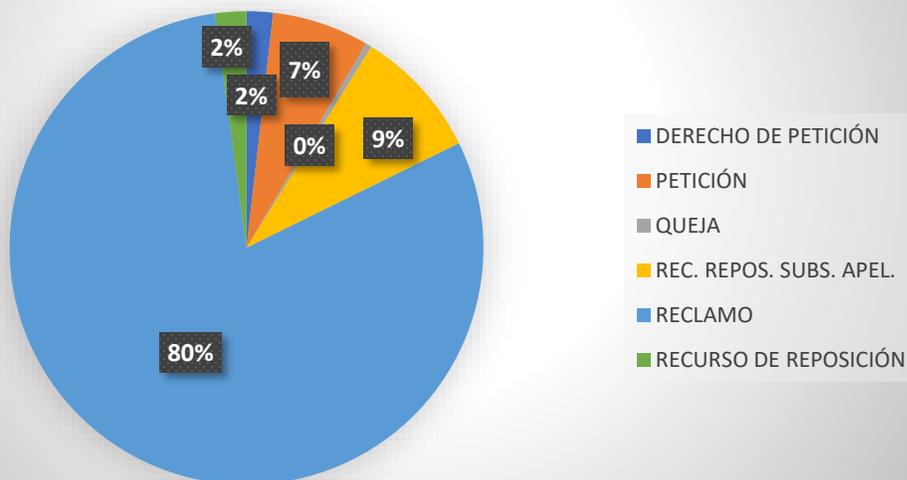


- ANÁLISIS DE PQR's RADICADAS POR TIPO DE SOLICITUD**

En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el año 2021, se observan en nuestro sistema de información comercial *KAGUA*, los siguientes tipos:

TIPO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	150
PETICIÓN	551
QUEJA	35
REC. REPOS. SUBS. APEL.	739
RECLAMO	6674
RECURSO DE REPOSICIÓN	177
TOTAL	8327

CONSOLIDADO PQR POR TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021



Así las cosas, para el año mencionado ingresó un total de **6674 Reclamos**, se recepcionaron **551 Peticiones** y se atendieron **35 Quejas**. De igual forma, se han obtenido un total de **177 Recursos reposición**, **739 Recursos de Reposición** y **en subsidio de Apelación**.

- **ANÁLISIS DE PQR's RADICADAS POR MOTIVOS**



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

En relación con los motivos que fueron radicados durante el año de 2021, es importante mencionar que predominaron las PQR's por Alto Consumo, Cobro Promedio, Cobros por servicios no prestados, Doble Facturación, Estrato Incorrecto, Pago no abonado, Falla en la Prestación del Servicio y Cambio de medidor.

En la siguiente tabla se relaciona de manera consolidada las PQR's ingresadas para el año 2021, teniendo en cuenta los Motivos:

CONSOLIDADO PQR 2021 POR MOTIVOS

MOTIVO	DERECHO DE PETICION	PETICION	QUEJA	REC. REPOS. SUBS. APEL	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TOTAL
Alto Consumo	30		2	273	2685	77	3067
Calidad de agua	1		2	2	18		23
Calidad del servicio			1		7		8
Cambio de medidor	4		1	9	84	2	100
Cargos por cobro de medidor	1				3		4
Cargos por trabajos técnicos					4		4
Casa sin agua	1		2	1	31	1	36
Categoría incorrecta	4			1	35	2	42
Cobro de otros servicios en la factura				2	19		21
Cobro por reconexión					15		15
Cobro promedio	29			183	1496	41	1753
Cobros inoportunos	5		1	5	30	2	43
Cobros por servicios no prestados	32		1	92	783	24	932
Dejado de facturar	3			8	86	1	98
Dirección incorrecta	1				18		19
Doble Facturación	12		1	106	506	14	639
Error de Lectura				2	37	1	40
Estrato incorrecto	5			5	508	5	523
Falla en la prestación del servicio	3		11	8	85		107
Inexistencia de servicio de acueducto	1				1		2
Inexistencia de servicio de alcantarillado			1	1	5		7
Mal Promedio				2	4		6
Medidor cruzado				1	15		16
No leen					1		1
Pago no abonado	2		1	1	72	5	81

Queja contra funcionario					2		2
Reparcheos	2		5		4		11
Sector sin Agua			1		12		13
Solidaridad	10			29	58	2	99
Tarifa Cobrada	4		1	8	50		63
(En Blanco)		551	4				557
TOTAL	150	551	39	739	6674	177	8332

NUMERO TOTAL DE SOLICITUDES POR MES

MES	CANTIDAD
ene-21	5.515
feb-21	4.903
mar-21	5.875
abr-21	5.203
may-21	4.838
jun-21	4.883
jul-21	4.106
ago-21	4.884
sep-21	5.481
oct-21	5.131
nov-21	4.121
dic-21	4.028
TOTAL	58.968

Podemos concluir que se recibieron mayor cantidad de solicitudes en los meses marzo 5.875, enero 5.515 y Septiembre 5.481 y los meses que menos se recibió en el año 2021 fueron los meses de Julio 4106, Diciembre 4028 y Noviembre 4121.

ATENCIÓN AL USUARIO EN SALA VIRTUAL



ANÁLISIS DE INDICADORES DE PQR's DEFENDIDAS

Entre los indicadores de PQR's defendidos en la Sala de Atención al Usuario durante el año de 2021, se destacan la recepción de solicitudes por **Copia de Factura** que alcanzaron un total de **15975**, por **Información de Factura** se atendieron **7488** solicitudes y por el motivo denominado **Información De PQR's (Radicadas)** **2122**, **Requisitos para Convenio de Pago** **2032**, **Estados de cuentas** **1913**, **Pagos parciales** **1722**, **Solicitud de información general** **1576**, **Falla en la Prestación del Servicio** se defendieron **1200**, . De igual manera, se observan datos de mayor incidencia con los motivos defendidos en sala, en la siguiente relación:

MOTIVO	TOTAL
COPIA DE FACTURA	15975
INFORMACION DE FACTURA	7488
INFORMACIÓN DE PQR (RADICADAS)	2122
REQUISITOS PARA CONVENIO DE PAGO	2032
ESTADO DE CUENTA	1913
PAGO PARCIAL	1722
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GRNAL	1576
FALLAS EN LA PREST. DEL SERVICIO (CARROTANQUE-COMPRESOR-OTRAS FALLAS)	1200

En consecuencia, en relación con el total de visitas recibidas durante el año en estudio se tiene lo siguiente:

- *Total, visitas realizadas por usuarios: **58.968***
- *PQR's defendidas en Sala de Atención al Usuario: **50.641 equivale a 85.9%***
- *PQR's radicadas en Sala de Atención al Usuario: **8.327 equivale a 14.1%***
- *Canales de atención: **WhatsApp, Correo Electrónico, Teléfono, Jivo Chat, Presencial***
- *Horas de Atención: **Prom. 8.5 h/día y sábados 3 horas.***

ANÁLISIS DE INDICADORES DE PQR's MES A MES

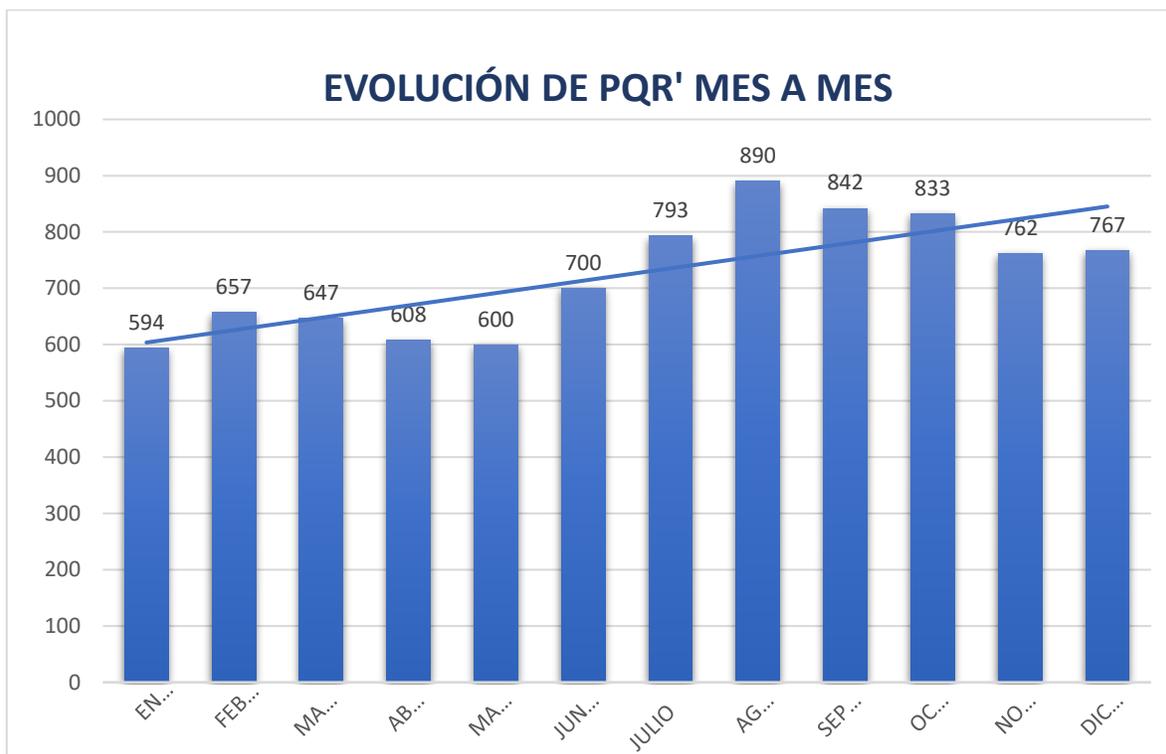
MES DE OPERACIÓN	PQR RADICADAS	PQR ATENDIDAS POR C/1000 USUARIOS	VARIACIÓN
abr-19	390	4	
may-19	1198	11	-46% (veolia)
jun-19	932	9	-22%
jul-19	1013	9	8.7%
ago-19	1017	9	0.39%
sep-19	917	8.5	-9.83%
oct-19	801	7.4	-12.65%
nov-19	697	6.4	-12.98%
dic-19	762	6.9	9.33%
ene-20	889	8.1	16.67%
feb-20	1144	10.3	28.68%
mar-20	795	7.1	-30.51%
abr-20	377	3.4	-52.58%
may-20	586	5.2	55.44%
jun-20	579	5.1	-1.19%
jul-20	667	5.9	15.20%
ago-20	602	5.3	-9.75%
sep-20	509	4.5	-15.45%
oct-20	556	4.9	9.23%
nov-20	516	4.5	-7.19%
dic-20	545	4.7	5.62%

ene-21	544	4.7	-0.18%
feb-21	590	5.1	8.46%
mar-21	535	4.6	-9.32%
abr-21	545	4.7	1.87%
may-21	528	4.5	-3.12%
jun-21	700	6	32.58%
jul-21	793	6.7	13.29%
ago-21	890	7.5	12.23%
sep-21	842	7.1	-5.39%
oct-21	833	7	-1.07%
nov-21	762	6.4	-8.52%
dic-21	767	6.4	0.66%

3.2 ATENCION AL CIUDADANO BACK OFFICE

ANÁLISIS EVOLUCIÓN DE PQR'S MES A MES:

Durante el periodo comprendido entre el mes de enero y el mes de diciembre de 2021 se recibieron en total ocho mil trescientos veinte siete (8.327) PQR's, las cuales fueron resueltas por parte de nuestros profesionales del Derecho, dentro del término de quince (15) días hábiles y dando cumplimiento a las garantías procesales y al debido proceso en cada actuación administrativa relacionada con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, lo cual refleja un aumento comparado con los periodos anteriores, como se evidencia en la siguiente gráfica:

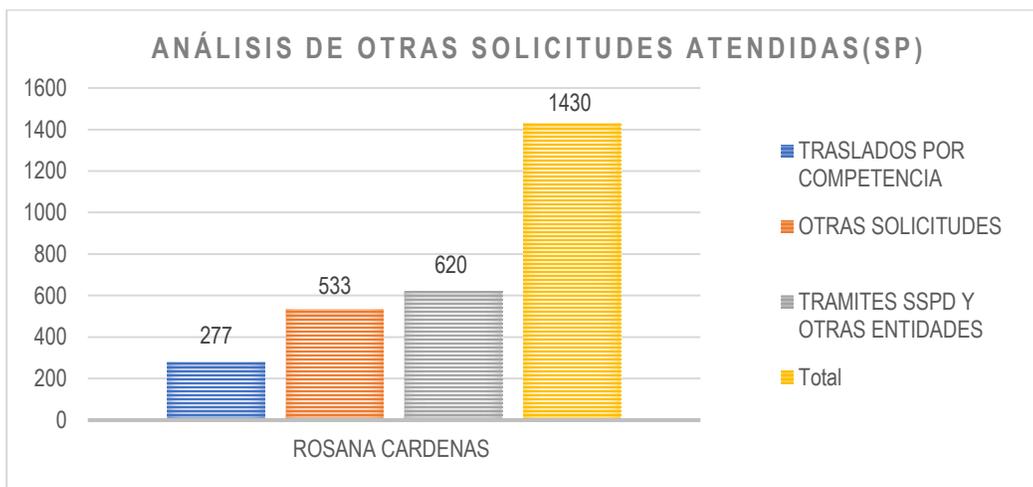


- ❑ PQR's resueltas FAVORABLES al Usuario: **1692 equivale a 20,2%**
- ❑ PQR's resueltas DESFAVORABLES al Usuario: **6671 equivalen a 79,8%**

De conformidad con lo anterior, es importante resaltar la labor de los Abogados de PQR's, quienes, ajustados a la Constitución y a la Ley, y cumpliendo con los estándares de calidad y eficiencia en materia de tiempos de respuesta y contenido de la decisión, logran emitir una respuesta efectiva y acorde con las necesidades de los usuarios para cada PQR y en defensa de la ESSMAR E.S.P.

ANÁLISIS DE OTRAS SOLICITUDES SIN PÓLIZA (No Radicadas en KAGUA)

Adicionalmente, durante el periodo de la vigencia 2021, se han resuelto en total doscientas setenta y siete (277) Traslados por Competencia, quinientas treinta y tres (533) Solicitudes de Información de Comunidades y otros (sin póliza), es decir, no radicadas en el sistema comercial KAGUA, y seiscientos veinte (620) requerimientos de trámite de la SSPD y otras entidades, las cuales fueron asignadas a un abogado para ser atendidas, de las cuales se tiene lo siguiente:



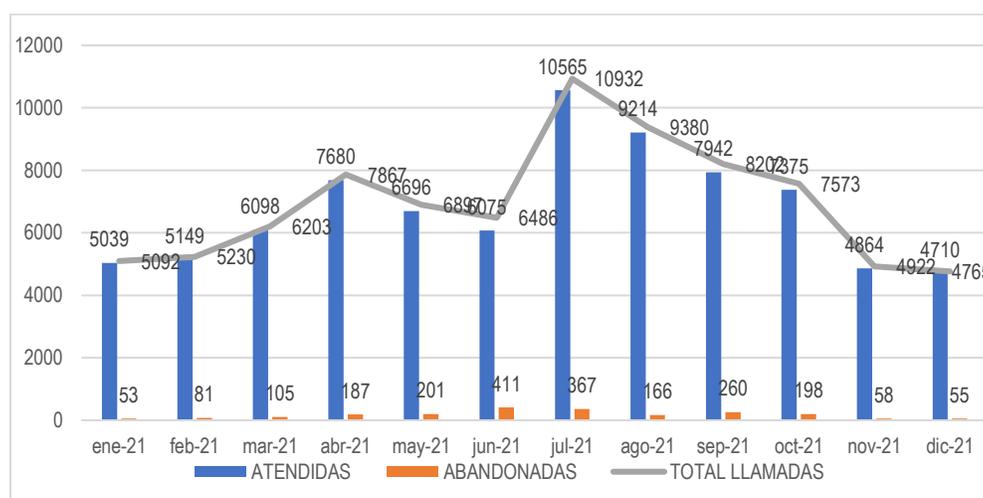
ANÁLISIS DE PQR NOTIFICADAS

Para el periodo comprendido entre el 01 de ENERO al 31 de DICIEMBRE de 2021, se notificaron ocho mil ciento sesenta y ocho PQR's, de las cuales se notificaron seis mil cuatrocientas tres por correo electrónico y mil setecientos sesenta y cinco fueron notificadas personalmente con la entrega en físico al usuario

5. CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)

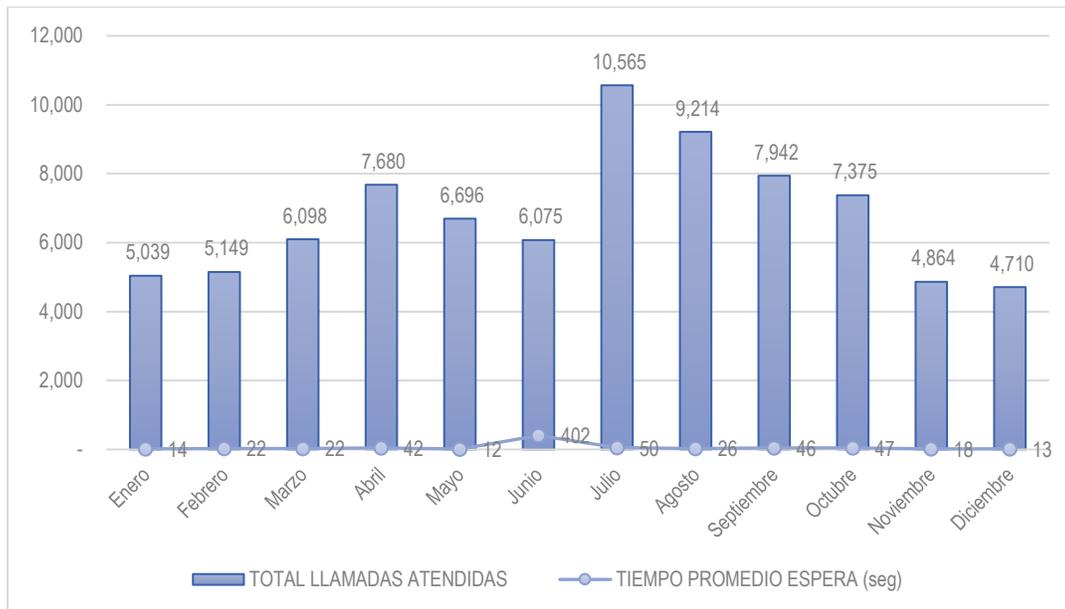
ANÁLISIS ATENCIÓN DE CALL CENTER - MES A MES VIGENCIA 2021

Durante la vigencia 2021 se recibieron en total ochenta y tres mil quinientas cuarenta y nueve (83.549) llamadas, de las cuales fueron atendidas ochenta y un mil cuatrocientos siete (81.407).





PROMEDIO DE ESPERA POR LLAMADA



ANÁLISIS DE LLAMADA POR TIEMPO DE RESPUESTA

