

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76

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

Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al ciudadano y Subgerencia de operación y otros servicios (Dirección de aseo y aprovechamiento, Dirección de Energía y Alumbrado Público y Dirección de Actividades Complementarias), las cuales tienen funciones dirigidas al seguimiento, gestión y análisis de las PQRS de la Entidad.

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 PRIMER SEMESTRE 2023

SUBGERENCIA GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte de la Subgerencia Comercial - Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano para los periodos comprendidos entre enero y junio del año 2023 se generaron un total de seis mil novecientos sesenta y nueve (6.969) PQR'S los cuales se detallan por cada mes a continuación:

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

Se radicaron en total mil doscientos treinta un (1231) 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	1	58
	Cambio de nombre	1	
	Duplicado de factura	1	
	Financiación de deuda	1	
	Independización	5	
	Instalación de medidor	1	
	Pago en predio equivocado	3	
	Reposición de acometida	3	
	Solicitud información	35	
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	
	Terminación de contrato	6	
QUEJA	Cobros inoportunos	1	3
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	5	183
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobros inoportunos	5	
	Cobros por promedio	99	
	Cobros por servicios no prestados	9	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	13	

	Inconformidad por desviación significativa	46	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	971
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	3	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	53	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobros inoportunos	25	
	Cobros por promedio	488	
	Cobros por servicios no prestados	68	
	Estado de la Infraestructura	2	
	Estrato incorrecto	11	
	Fallas en la conexión del servicio	4	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	62	
	Inconformidad por desviación significativa	222	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	No conexión del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	7	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
Tarifa Cobrada	2		
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	6		

RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	10	16
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	
	Inconformidad por desviación significativa	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2023**

Se radicaron en total mil doscientos cincuenta y un (1251) 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 nombre	3	59
	Independización	6	
	Plazo adicional para pago (pensionados)	1	
	Pago en predio equivocado	1	
	Solicitud de disponibilidad	1	
	Reposición de acometida	4	
	Solicitud información	32	
	Suspensión por mutuo acuerdo	4	
	Terminación de contrato	7	
QUEJA	Cobros por promedio	1	1
REC. REPOS. SUB-APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	980
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	

	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	100	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	10	
	Inconformidad por desviación significativa	54	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1	
Tarifa Cobrada	2	980	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)		4
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago		1
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario		9
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación		7
	Cobros inoportunos		20
	Cobros por promedio	493	

	Cobros por servicios no prestados	56	
	Estado de la Infraestructura	3	
	Estrato incorrecto	7	
	Fallas en la conexión del servicio	7	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	75	
	Inconformidad por desviación significativa	269	
	Interrupciones en la prestación de servicio	3	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	5	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	13	27	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario		1
	Cobros por promedio		13
	Entrega inoportuna o no entrega la factura		1
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	

	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Inconformidad por desviación significativa	8	

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

Se radicaron en total mil doscientos sesenta y ocho (1268) 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 nombre	2	74
	Cambio de medidor	5	
	Cruce de cuentas	1	
	Independización	12	
	Pago en predio equivocado	1	
	Plazo adicional para pago (pensionados)	3	
	Reposición de acometida	4	
	Solicitud de disponibilidad	6	
	Solicitud información	30	
	Suspensión por mutuo acuerdo	3	
Terminación de contrato	7		
QUEJA	Negativa de prestación de un servicio especial	1	1
REC. REPOS. SUB-APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	212
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	117	
	Cobros por servicios no prestados	7	

	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	16	
	Inconformidad por desviación significativa	58	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	961
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	11	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	10	
	Cobros inoportunos	37	
	Cobros por promedio	382	
	Cobros por servicios no prestados	73	
	Estado de la Infraestructura	2	
	Estrato incorrecto	13	
	Fallas en la conexión del servicio	6	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	93	
	Inconformidad por desviación significativa	295	
	Interrupciones en la prestación de servicio	8	
	Negación de la solicitud de suspensión	1	
Solicitud de rompimiento de solidaridad	10		

	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	8	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	11	20
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Inconformidad por desviación significativa	7	

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

Se radicaron en total mil tres (1003) 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	2	62
	Calibración de medidor	1	
	Cambio de nombre	4	
	Independización	4	
	Instalación de medidor	1	
	Pago en predio equivocado	3	
	Reposición de acometida	2	
	Solicitud información	34	
	Suspensión por mutuo acuerdo	2	
	Terminación de contrato	8	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	164
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	

	Cobros inoportunos	14	
	Cobros por promedio	69	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	1	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Inconformidad por desviación significativa	55	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Terminación de contrato	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	764
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	6	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	15	
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	20	
	Cobros por promedio	280	
	Cobros por servicios no prestados	52	
Estado de la Infraestructura	7		

	Estrato incorrecto	37	
	Fallas en la conexión del servicio	6	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	71	
	Inconformidad por desviación significativa	218	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	21	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	3	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	3	
	Tarifa Cobrada	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	5	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	10	13
	Estado de la Infraestructura	1	
	Inconformidad por desviación significativa	2	

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

Se radicaron en total mil ciento cincuenta y nueve (1159) 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	Calibración de medidor	1	77
	Cambio de medidor	1	
	Cambio de nombre	2	
	Cruce de cuentas	2	
	Independización	14	
	Mantenimiento de medidor	1	
	Normalización de predio	1	
	Pago en predio equivocado	1	
	Reposición de acometida	5	
	Solicitud de reinstalación	1	
	Solicitud información	42	
	Suspensión por mutuo acuerdo	4	
	Terminación de contrato	2	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	182
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	5	
	Cobros por promedio	85	
	Cobros por servicios no prestados	10	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	13	
	Inconformidad por desviación significativa	51	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	10	
Solicitud información	2		
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	890
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	4	

	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	14	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	33	
	Cobros por promedio	351	
	Cobros por servicios no prestados	61	
	Estado de la Infraestructura	6	
	Estrato incorrecto	60	
	Fallas en la conexión del servicio	4	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	88	
	Inconformidad por desviación significativa	217	
	Interrupciones en la prestación de servicio	8	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	14	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Terminación del contrato	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	15	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	2	10
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Inconformidad por desviación significativa	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	

	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Tarifa Cobrada	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	

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

Se radicaron en total mil cincuenta y cuatro (1054) 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 nombre	2	84
	Independización	13	
	Mantenimiento de medidor	3	
	Pago en predio equivocado	5	
	Reposición de acometida	8	
	Revisión de acometida	1	
	Solicitud de Carrotanque	1	
	Solicitud de disponibilidad	1	
	Solicitud información	45	
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	
	Terminación de contrato	4	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	8
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	176

	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobros inoportunos	11	
	Cobros por promedio	81	
	Cobros por servicios no prestados	9	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	16	
	Inconformidad por desviación significativa	44	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Solicitud información	3	
Terminación de contrato	1	777	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)		2
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago		1
	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	8	

	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	28	
	Cobros por promedio	304	
	Cobros por servicios no prestados	75	
	Datos generales incorrectos	1	
	Estado de la Infraestructura	3	
	Estrato incorrecto	67	
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	79	
	Inconformidad por desviación significativa	174	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	8	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
	Tarifa Cobrada	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	4	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	5	9
	Inconformidad por desviación significativa	2	
	Independización	1	
	Solicitud información	1	

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS (DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, DIRECCIÓN DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO Y DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS)

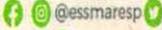
DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO Para los periodos comprendidos entre enero y junio del año 2023 se generaron un total de **ochenta y seis (86) PQR'S** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

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

Se radicaron en total trece (13) 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, una (1) no fue respondida como se evidencia en el cuadro continuo, la fecha de solicitud corresponde al mes de enero.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
  @essmaresp @essmar_esp  www.essmar.gov.co										
INFORME TRIMESTRAL POR DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO 2023										
FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NÚMERO RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	AD DE ENVI	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ENLACE DOCUMENTAL	
4/01/2023	ENITH SEVILLA SANCHEZ	2-2022-09899	REUBICACION DE CONTENEDOR NO COBRO SERVICIO	ATESA S.A.S.	9-2023-00095			NO CONTESTARON	https://drive.google.com/drive/folders/1N0eCCY311IznobWkY31vN9eGtLUQIn?usp=drive_link	

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	7	13
	Otro	1	
	Retiro de contenedores	2	
	Reubicación de contenedor	2	
	Solicitud de frecuencia	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2023**

Se radicaron en total ocho (8) 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, dos (2) no fueron respondidas como se evidencia en el cuadro continuo, la fecha de solicitud corresponde al mes de febrero.

INFORME TRIMESTRAL POR DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO 2023									
FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NURC RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	RAD DE ENVIO	RAD DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	
2/2/2023	EDGAR ANDRES CUERVO	2-2023-00592	OTRO	POLICIA AMBIENTAL	3-2023-00438	662023-000625	3/2/2023	NO RESPONDIERON	
3/2/2023	ROBERTO DE JESUS ROMERO	2-2023-00736	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE DESOCUPADO	ATESA S.A.S.	3-2023-00465	ATESA-2023-0157	8/2/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2580 DE 7 DE FEBRERO DE 2023	
8/2/2023	MERY PINEDO CANTILLO	2-2023-00737	ACUMULACION DE BASURAS	ATESA S.A.S.	3-2023-00512			NO RESPONDIERON	
14/2/2023	ANDRES JIMENEZ RADA	2-2023-00883	OTRO	ATESA S.A.S.	3-2023-00598	ATESA-2023-0178	15/2/2023	Vehículo no es de propiedad de la empresa ATESA S.A.S.	
14/2/2023	NORA DUARTE MARTIN	2-2023-00824	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE DESOCUPADO	ATESA S.A.S.	3-2023-00582	ATESA-2023-0188	17/2/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2391 DE 8 DE FEBRERO DE 2023	
15/2/2023	ELIAS DEL CARMEN CONDE	NT	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE DESOCUPADO	ATESA S.A.S.	3-2023-00640	NT	17/2/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2553 DE 15 DE FEBRERO DE 2023	
15/2/2023	INGRID DE JESUS TRAVECEDO	2-2023-00916	SOLICITUD DE CANECAS	ATESA S.A.S.	3-2023-00642	ATESA-2023-00185	17/2/2023	COMPROBANTE DE PETICION N° 318 DEL 15 DE FEBRERO 2023	
17/2/2023	TRITUPISVAR LTDA / DORIS P. VARGAS	2-2023-00962	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE DESOCUPADO	ATESA S.A.S.	3-2023-00671	ATESA-2023-0195	20/2/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2549 DE 14 DE FEBRERO DE 2023	

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Acumulación de basuras	1	8
	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	4	
	Otro	2	
	Solicitud de canecas	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo 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 Aseo y Aprovechamiento.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Anulación del cobro de aseo	1	11
	Contenedores	2	
	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	1	
	Otro	4	
	Reubicación de contenedor	1	
	Revisión de facturación	1	
	Solicitud de contenedores	1	

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

Se radicaron en total veinte (20) 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	Inspección ocular	3	20
	Limpieza de rejillas	1	
	Otro	2	
	No cobro servicio de aseo x inmueble desocupado	2	
	Reubicación de contenedores	1	
	Revisión de facturación	5	
	Solicitud de limpieza	4	
	Solicitud de información	1	
Solicitud de contenedor	1		

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

Se radicaron en total dieciséis (16) 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, dos (2) no fueron respondidas como se evidencia en el cuadro continuo, la fecha de solicitud corresponde al mes de mayo.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
12	5/5/2023	CRISTINA MOLINA ROMERO	2-2023-02358	SOLICITUD DE CAMBIO ESTRATO	ATESA S.A.S.	2-2023-02061	NO	NO	NO CONTESTARON	https://drive.google.com/drive/fo... 77x_P?usp=drive_link
14	5/5/2023	DAYLA MENDOZA MARTINEZ	2-2023-02375	SOLICITUD DE CONTENEDORES	ATESA S.A.S.	2-2023-02064	ATESA-2023-0461	9/5/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 287 DEL 5 DE MAYO 2023	https://drive.google.com/drive/fo... 25q7-7?usp=drive_link
15	11/5/2023	LUVIZA KAROLINA VILORIA	2-2023-02331	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-02130	ATESA-2023-0503	17/5/2023	AFIRMACION A ESTA SOLICITUD	https://drive.google.com/drive/fo... h8oXQe?usp=drive_link
16	16/5/2023	DIANA CONTRERAS	2-2023-02614	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-02197	ATESA-2023-0501	18/5/2023	SE COMUNICARON CON EL USUARIO PARA REALIZAR VISITA TECNICA CORRESPONDIENTE	https://drive.google.com/drive/fo... xUuUu8?usp=drive_link
17	16/5/2023	MELISSA SUAREZ LUGO	2-2023-02625	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-02268	ATESA-2023-0528	25/5/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 405 DEL 19 DE MAYO 2023	https://drive.google.com/drive/fo... 8o-urU?usp=drive_link
18	18/5/2023	NOVIIVAL S.A.S.	2-2023-02686	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-02270	ATESA-2023-0544	30/5/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE ACORDE A LO SEÑALADO EN LA LEY 343 DE 1994 Y LA LEY 1437 DE 2011	https://drive.google.com/drive/fo... BvWp?usp=drive_link
19	19/05/2023	SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	2-2023-02665	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-0226	ATESA-2023-0543	30/05/2023	ESATARAN PROXIMAMENTE HACIENDO UNA VISITA TECNICA CORRESPONDIENTE PARA VERIFICAR LA VIABILIDAD DE LA SOLICITUD	https://drive.google.com/drive/fo... gZl?usp=drive_link
20	23/5/2023	ANGELA PEREZ	2-2023-02705	REVISION DE FACTURACION	ATESA S.A.S.	2-2023-02308	ATESA-2023-0529	25/05/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 337E DEL 24 DE MAYO 2023	https://drive.google.com/drive/fo... gqBn6?usp=drive_link
21	24/05/2023	BELEN JIMENEZ VILLEGAS	2-2023-02725	SOLICITUD DE CONTENEDORES	ATESA S.A.S.	2-2023-02333	ATESA-2023-0545	30/05/2023	ESATARAN PROXIMAMENTE HACIENDO UNA VISITA TECNICA CORRESPONDIENTE PARA VERIFICAR LA VIABILIDAD DE LA SOLICITUD	https://drive.google.com/drive/fo... A00g?usp=drive_link
22	26/05/2023	DELU J. BETIN AGUAS	2-2023-02796	RETIRO DE PODA	ATESA S.A.S.	2-2023-02786	ATESA-2023-0531	05/06/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 499 DEL 2 DE JUNIO 2023	https://drive.google.com/drive/fo... xUuUu8?usp=drive_link
23	31/05/2023	MILAGROS GARAY GARCIA	2-2023-02867	OTRO	ATESA S.A.S.	2-2023-02796	ATESA-2023-0580	05/06/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 500 DEL 2 DE JUNIO 2023	https://drive.google.com/drive/fo... gZl?usp=drive_link
24	26/05/2023	HERNANDO JAVIER CORDOBA	2-2023-02791	RECONFERIDOS	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PLANEA	2-2023-03162	RECIBIDO	23/06/2023	NO RESPUESTA	https://drive.google.com/drive/fo... kFPOrGk?usp=drive_link

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Otro	7	16
	Retiro de poda	1	
	Reubicación de contenedor	3	

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

	Revisión de facturación	1
	Solicitud de cambio estrato	1
	Escombros	1
	Solicitud de contenedores	2

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

Se radicaron en total quince (15) 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, siete (7) no fueron respondidas como se evidencia en el cuadro continuo, la fecha de solicitud corresponde al mes de junio.

FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NUMERO RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	RAD DE ENVIO	RAD DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ENLACE DOCUMENTAL
23/5/2023	CARMEN LAVALLE	2-2023-02800	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02704	NO CONTESTARON			https://www.essmar.gov.co/.../2023-02704
30/5/2023	JOSE ADRIAN VILLADA BONILLA	2-2023-02918	CONTENEDORES	ATESA S.A.	3-2023-02841	ATESA-2023-0571	1/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 417 DEL 30 DE MAYO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02841
31/06/2023	ANDREA CAROLINA CUZA	2-2023-02925	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02848	ATESA-2023-0572	1/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 437 DEL 6 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02848
31/06/2023	SECRETARIA DE MOVILIDAD MODAL Y SOSTENIBLE - ALBERTO VELIZ GOMEZ	2-2023-02971	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02937	ATESA-2023-0576	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 448 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02937
31/06/2023	BORGE DANIEL GUTIERREZ CONTRERAS	2-2023-02974	CONTENEDORES	ATESA S.A.	3-2023-02940	ATESA-2023-0578	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 508 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02940
31/06/2023	MARIA ROSA BALLENN MOLINA	2-2023-02993	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02942	ATESA-2023-0579	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 444 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02942
31/06/2023	LADY VANESSA CASADIEGO FERRAZ	2-2023-02994	REVISION DE FACTURACION	ATESA S.A.	3-2023-02944	ATESA-2023-0580	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 4078 DEL 6 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02944
31/06/2023	SANDRA MILENA ZABALA	2-2023-02998	CONTENEDORES	ATESA S.A.	3-2023-02947	ATESA-2023-0581	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 446 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02947
31/06/2023	ANDERSON RESTREPO FERNANDEZ	2-2023-02998	CONTENEDORES	ATESA S.A.	3-2023-02949	NO CONTESTARON			https://www.essmar.gov.co/.../2023-02949
31/06/2023	JOSE CAMILO SERRANO GONZALEZ	2-2023-03007	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02953	ATESA-2023-0583	14/6/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 500 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02953
31/06/2023	HELEN F. LOBO CORTES	2-2023-03016	OTROS	ATESA S.A.	3-2023-02955	NO CONTESTARON			https://www.essmar.gov.co/.../2023-02955
31/06/2023	ARCADIO POLO	2-2023-02707	LIMPIEZA	ATESA S.A.	3-2023-02970	ATESA-2023-0584	14/06/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 510 DEL 9 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02970
31/06/2023	JOSE ANTONIO SANCHEZ	2-2023-03063	LIMPIEZA	DADSA	3-2023-02972	230705037	05/07/2023	RECIBIDO	https://www.essmar.gov.co/.../2023-02972
13/06/2023	JAHNIS SEBASTIAN ALZATE	2-2023-03057	CONTENEDORES	ATESA S.A.	3-2023-03002	ATESA-2023-0606	21/06/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RADICADO INTERNO N° 515 DEL 15 DE JUNIO 2023	https://www.essmar.gov.co/.../2023-03002
20/06/2023	ANA CAMILA MENDOZA	2-2023-03133	INMUEBLE DESOCUPADO	ATESA S.A.	3-2023-03141	NO HAN CONTESTADO A LA FECHA			https://www.essmar.gov.co/.../2023-03141
20/06/2023	WELSLY SUAREZ VILLA	2-2023-03120	REVISION DE FACTURACION	ATESA S.A.	3-2023-03133	NO CONTESTARON			https://www.essmar.gov.co/.../2023-03133
13/06/2023	JOSE ADRIAN VILLADA BONILLA	2-2023-03060	ESCOMBROS	SECRETARIA DE GOBIERNO Y DADSA	3-2023-03145	NO CONTESTARON			https://www.essmar.gov.co/.../2023-03145
14/06/2023	SOFIA CHAVEZ MENDIETA	2-2023-03074	ESCOMBROS	SECRETARIA DE GOBIERNO Y	3-2023-03158				https://www.essmar.gov.co/.../2023-03158

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Contenedores	4	15
	Inmueble desocupado	1	
	Limpieza	2	
	Otros	5	
	Escombros	1	
	Revisión de facturación	2	

DIRECCIÓN DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO Para los periodos comprendidos entre enero y junio del año 2023 se generaron un total de **cuatrocientos sesenta y nueve (469) PQR'S** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

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

Se radicaron en total cuarenta y cuatro (44) 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 luminaria	1	44
	Expansión	2	
	Expansión de luminaria	1	
	impuesto	9	
	Mantenimiento de luminaria	15	
	mantenimiento	7	
	Préstamo de luminaria	1	
	Reinstalación de luminaria	1	
	Reposición de luminaria	1	
	Reubicación de luminaria	2	
Solicitud de expansión	4		

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2023**

Se radicaron en total cincuenta y siete (57) 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 luminarias de sodio a led	1	57
	Despeje de luminaria	1	
	Expansión de luminaria	10	
	Impuesto	11	
	Mantenimiento de luminaria	31	

	Poda de arboles	1	
	Reposición de luminaria	1	
	Solicitud de cambio de poste	1	

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

Se radicaron en total setenta y dos (72) 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 de luminaria	2	72
	Impuesto	7	
	Impuesto de alumbrado publico	3	
	Impuesto --predio desocupado	1	
	Mantenimiento	1	
	Mantenimiento de luminaria	28	
	Reposición de luminaria	5	
	Solicita anulación del cobro del impuesto de alumbrado publico	1	
	Solicitud de mantenimiento de luminaria	1	
	Solicitud de liquidación del impuesto para pagos	1	
	Solicitud de cambio de estrato	1	
	Solicitud de revisión para cotización de luminaria	1	
	Solicitud de exoneración del impuesto de alumbrado publico	1	
	solicitud de inconformidad por el aumento del impuesto de alumbrado	1	
	Solicitud de cambio de luminarias de sodio a led	2	
	Solicitud de inspección de luminaria	1	
	Solicitud de instalación de luminaria	9	
	Solicitud de reposición de luminaria	1	
	Solicitud del no cobro por el impuesto de alumbrado publico	1	
	Solicitud por el aumento en cobro del impuesto de alumbrado publico	1	
	Solicitud de cambio de luminaria	1	
Visita técnica	1		
Solicitud de instalación	1		

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2023**

Se radicaron en total setenta y ocho (78) 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	Corrección de estrato	2	78
	Cambio de estrato	1	
	Exoneración de impuesto de alumbrado publico	2	
	Despeje e luminarias	1	
	Expansión	2	
	Impuesto	6	
	Impuesto de alumbrado publico	11	
	Mantenimiento	4	
	Mantenimiento de luminaria	37	
	Mantenimiento de alumbrado publico	2	
	Reubicación de luminaria	1	
	Solicitud de adecuación o implementación de alumbrado	1	
	Solicitud de exoneración del impuesto de alumbrado	1	
	Solicitud de cambio de estrato	1	
	Solicitud de expansión	1	
	Solicitud de cambio de estrato	2	
	Solicitud de visita técnica	1	
Solicitud de reposición de luminaria	1		
Solicitud de retiro de poste y luminarias	1		

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

Se radicaron en total ciento seis (106) 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	8	106
	Expansión de luminarias	16	
	Impuesto de alumbrado publico	16	

SOLICITUDES	Impuesto -cambio de estrato	1
	Mantenimiento de luminaria	43
	Mantenimiento de luminaria de escenarios deportivos	1
	Mantenimiento especial	1
	Reposición de luminaria	5
	Realizar visita técnica	2
	Solicitud de instalación de luminaria	8
	Solicitud de modernización	2
	Solicitud de cambio de estrato	2
	Solicitud de retiro de postes y reflectores de alumbrado publico	1

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2023**

Se radicaron en total ciento doce (112) 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	16	112
	Cambio de poste	1	
	Corrección de estrato	1	
	Despeje de luminarias	1	
	Expansión de luminaria	18	
	Impuesto	11	
	Impuesto de alumbrado publico	12	
	Instalación de luminaria	1	
	Mantenimiento de luminaria	33	
	Reinstalación de luminarias	9	
	Solicitud de modernización	1	
	Solicitud de retiro de poste	4	
Solicita poste y luminarias	4		

DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS

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 enero y junio del año 2023 se generaron un total de **treinta y tres (33) PQR'S** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero 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	Perfilación y adecuación de vía al estadio sierra nevada	1	2
	Limpieza linderos entre la entrada principal de la Universidad del Magdalena y la calle que esta entre el barrio villa del mar	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 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	Apoyo con maquinaria para relleno en tramos del barrio bellavista a la paz	1	7
	Distribución y alineación de arena al inicio de la calle 23, ya que con la lluvia se llenan los drenajes de arena y se ven afectados los moradores del edificio bella vista	1	
	Adecuación de la vía principal de nuestro barrio Alpes a "carrera 79b entre calles 11 y 17, ya que el camión de la basura y otros vehículos no logran pasar.	1	

	La junta de acción comunal, del barrio salamanca, se dirige a ustedes con el respeto que se merecen, solicitar su grandioso apoyo, para la limpieza del lote comunal de nuestro barrio, el cual se encuentra en estos momentos congestionado de desechos,	1	
	Me permito solicitar perfilación de las calles en el barrio la paz específicamente las calles no. calle 1 07 - 108 - 109 -12 entre carreras 1- 2 y 15 Teniendo en cuenta que esto se había solicitado mediante oficio no. 010 el día 26 de enero del presente año.	1	
	Hay un árbol que está a punto de caerse en la calle 21#22-85 conjunto residencial villa jardín 2.	1	
	Intervención de la maquinaria "la retroexcavadora" barrios altos de Aeromar y los lirios, Para ésta con el objetivo principal de avanzar en los proyectos de instalaciones de redes de aguas potables a través de las obras menores que se están ejecutando con recursos de la localidad.	1	

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

Se radicaron en total doce (12) 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	Realicen levantamiento de desechos en la calle que colinda con la Avenida del Ferrocarril No. 21-104 y las instalaciones Antiguas de la empresa DOLE, ha sido realmente muy difícil vivir esta situación donde día y noche arrojan desechos de toda índoles al callejón, desde basuras, desechos de alimentos, animales muertos, se convirtió en el botadero de los carros mula, no hay cámaras de seguridad, estamos totalmente olvidados por parte del Gobierno, nosotros los copropietarios y habitantes del sector pagamos impuestos, pagamos servicios públicos, no comprendo porque nos tienen abandonados.	1	12
	Nos colaboren con una poda de árboles y nos acompañen a la jornada de limpieza Barrio 20 de julio el día 18 de marzo a las 8 a.m.	1	
	Solicitan una poda urgente de un árbol que se encuentra ubicado en la carrera 15 con calle 3° parque Barrio 20 de julio	1	

	<p>Nos comunicamos con ustedes desde los hostales República, con la finalidad de realizar ya sea una solicitud o una consulta de manera formal. Lo que sucede es que en la esquina de nuestro establecimiento en la calle 16 # 2 - 17 en el centro histórico. Tenemos un árbol que sobresale de una de las ventanas de la propiedad y en este momento ya está obstaculizando la red de cables que se encuentran en el poste de la esquina. Nos gustaría saber si para el corte debemos hacerlo con algún permiso, o si es posible que ustedes se puedan encargar ya que puede ser delicado.</p>	1	
	<p>Nos colaboren con una poda de árboles y jornada de limpieza que se realizará el sábado 19 de marzo a las 8 a.m. en el Barrio 20 de julio.</p>	1	
	<p>Señores, desde el pasado 01 de marzo se realizó la solicitud de una factura nueva para la recolección de material vegetal y del mismo modo, se solicitó la expedición de un certificado de disposición final por la totalidad de residuos entregados a ustedes durante el año 2022, sin embargo, a la fecha no hemos recibido respuesta alguna.</p>	1	
	<p>Moradores de la zona alta o nororiental de Taganga Calle 11 entre Kra 3-4 solicitan apoyo con la maquinaria para perfilación de vía</p>	1	
	<p>Solicitan una jornada de recolección de escombros en un sector del antiguo Instituto de participación Comunitaria IPC Sobre la Calle 34 entre carreras 16-14 del barrio Las Américas</p>	1	
	<p>Solicito muy respetuosamente, el servicio de poda de un árbol. que ha crecido demasiado y parte de este árbol está seco y los feligrese y los que trabajan en esta antigua iglesia corren peligro ya que los vientos que azotan a la ciudad son vientos muy fuertes que pueden derribarlo y causar perdidas de vida y materiales.</p>	1	
	<p>Señores, desde el pasado 01 de marzo se realizó la solicitud de una factura nueva para la recolección de material vegetal y del mismo modo, se solicitó la expedición de un certificado de disposición final por la totalidad de residuos entregados a ustedes durante el año 2022, sin embargo, a la fecha no hemos recibido respuesta alguna.</p>	1	
	<p>Les notificamos por parte de la empresa JS CONSTRUCCIONES S.A.S, nuestro deseo de realizar una recolección de escombros en las instalaciones de nuestra empresa.</p>	1	

	La presente es para solicitar de manera respetuosa nos colaboren con una poda de árboles y nos acompañen a la jornada de limpieza que realizaremos en la comunidad el 31 de marzo de 2023 a las 8 a.m. en el barrio Los Almendros las podas son en la carrera 19 con calle 9 esquina y calle 7b con carrera 19 por la guardería	1	
--	---	---	--

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2023**

Se radicaron en total cuatro (4) 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	Limpieza canal fluvial ubicado entre la cra 5 y cra 4	1	4
	Recolección de escombros en la sede de centro de atención norte calle 22-22-111 villa jardín.	1	
	Enviar un supervisor a la calle 102 carrera 4 troncal del caribe, el cual carece de servicio de aseo y mantenimiento por arrojó de basuras y escombros.	1	
	Una jornada de tala de árboles en el IPC del barrio las Américas con ocasión a que sus raíces están ocasionando afectación en las graderías del escenario deportivo.	1	

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

Se radicaron en total cuatro (4) 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	Poda de los árboles que se encuentran en frente de las instalaciones de la cárcel rodrigo de bastidas en el separador vial (boulevard)	1	4
	donación para la realización de una jornada de infancia y adolescencia misionera, en la parroquia la santa cruz programada para el día 20 de mayo de 2023	1	

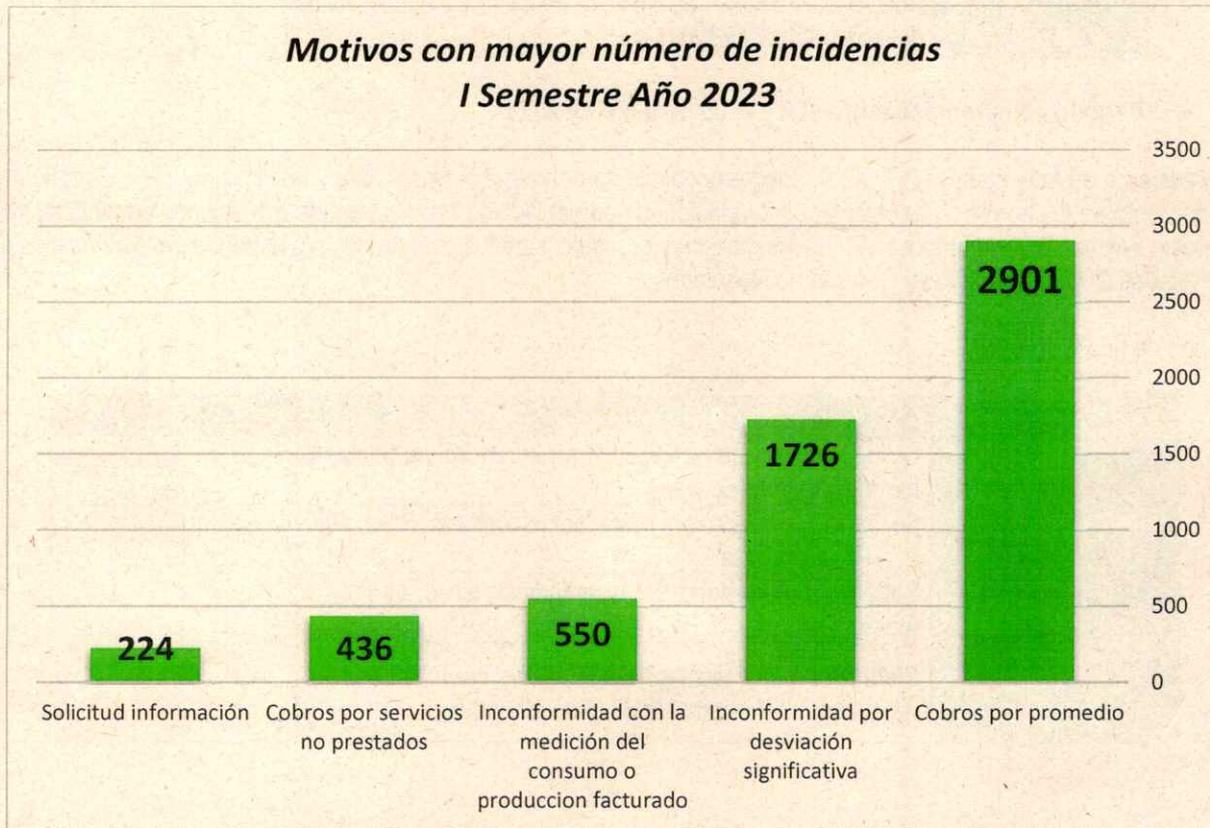
	Solicitan 1 BOBCAT -1 volqueta para retirar la tierra sacada -operadores para retirar sedimento que baja de los cerros por las lluvias	1	
	Solicitud del DADSA de limpieza del canal de aguas lluvias del barrio Libano 2000.	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2023**

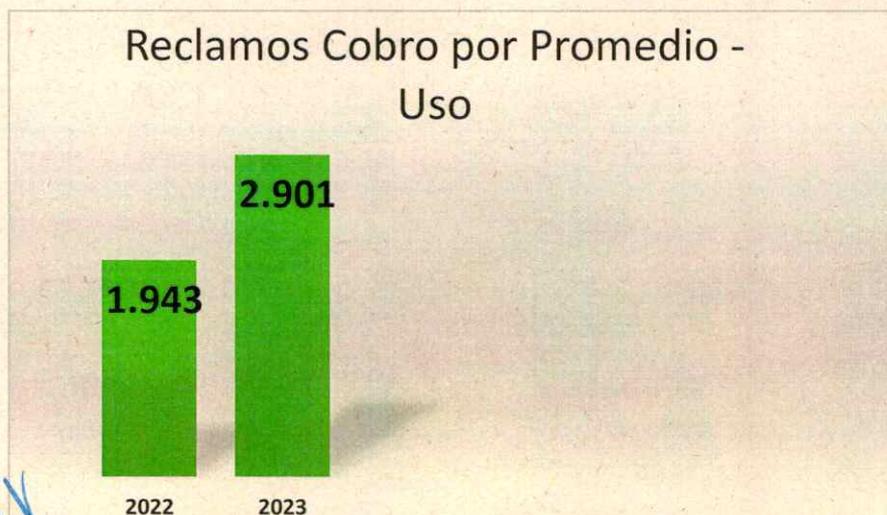
Se radicaron en total cuatro (4) PQR'S, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados.

Siendo de tipo y motivos:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicita realizar una perfilación en la cra 19 vía principal barrio el socorro de Gaira.	1	4
	Solicitud de cotización retiro de escombros RCD edif. ESAP santa marta.	1	
	Solicitan la necesidad del alcantarillado en el barrio los Alpes.	1	
	Poda de árbol y recolección de ramas del mismo, en la urbanización el pando Mz 38 casa 10 esquina.	1	

**REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE 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 primer semestre del 2023, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de cobros por promedio.

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2022 - I SEMESTRE 2023

Se ve reflejado que la PQR con mayor incidencia entre el segundo semestre del año 2022 y el primer semestre del 2023 fue (cobros por promedio) quien tuvo un crecimiento del 33% de un semestre a otro, pasando de 1943 solicitudes a 2901 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 primer semestre 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.

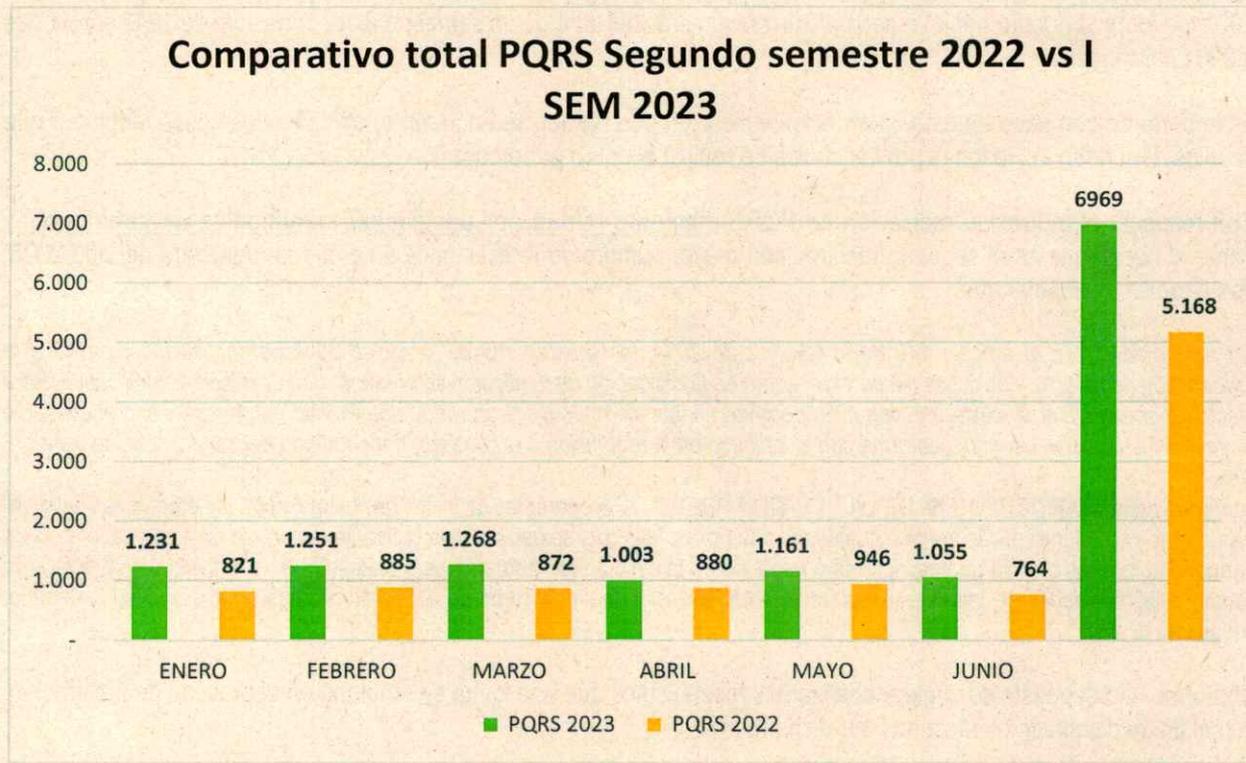
La norma señala: **ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o 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.



Con referencia al segundo semestre del año 2022, se evidenció que hubo un aumento del 9% sobre los reclamos inconformidad de desviación significativa de consumo, frente al primer semestre del año 2023.

Se realizó un comparativo del primer semestre 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 segundo semestre del año 2022 y el primer semestre de 2023, hubo un crecimiento de las PQRS del 26%, equivalentes a 1801 comparativas entre ambos años analizados.



Se refleja en el grafico el comportamiento de las PQRS, acumuladas en cada uno de los semestres comparados.

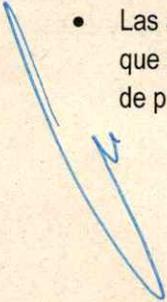
Así mismo se evidenció que hubo un aumento de 1.243 PQRS, entre el segundo semestre del año 2022 y el primer semestre del año 2023.

NOTA ESPECIFICA:

Cabe aclarar que la información que se tuvo en cuenta para realizar las gráficas comparativas entre semestres del año 2022 y 2023, fueron de área de SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, ya que las demás subgerencias se les empezó a implementar la revisión semestral a partir de este primer semestre del año 2023.

OBSERVACIONES

- Se pudo evidenciar que de ochenta y seis (86) PQR'S que fueron reportadas de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, (9) PQR'S no fueron respondidas y tres (3) 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 explícitas al momento de presentarla a los entes de controles.



FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NÚMERO RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	RAD DE ENVIÓ	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ENLACE DOCUMENTAL
4/01/2023	ENITH SEVILLA SANCHEZ	2-2023-06959	REUBICACION DE CONTENEDOR	ATESA S.A.S	3-2023-0003			NO CONTESTARON	https://drive.google.com/drive/folders/1MDuCC71r...
6/1/2023	JEISON CURIEL AYALA	2-2023-00078	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A	3-2023-0092	ATESA-2023-0020	10/1/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON MAS DE 10 RADICADOS	https://drive.google.com/drive/folders/1VicoDE1yY...
16/1/2023	DIONISIA MEJIA CAMAÑO	NT	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A.S	3-2023-00126	ATESA-2023-0065	17/1/2023	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RAD INTERNO N° 1991 DEL 16 DE ENERO DE 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1DkR8Vot8...
16/1/2023	ELAISA SOLANO DE LA HOZ	2-2023-00105	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A	3-2023-00124	ATESA-2023-0064	6/12/2022	SE ENCUENTRA EN TRAMITE CON RAD INTERNO N° 1990 DEL 16 DE ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1P4i7daagb...
19/1/2023	NINI JOHANNA ESPINOSA	2-2023-00820	REUBICACION DE CONTENEDOR	ATESA S.A.S	3-2023-00112	ATESA-2023-0079	20/1/2023	COMPROBANTE DE CUEJIA N° 212 DE 19 DE ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1aiafmiLc...
19/1/2023	MARGARITA MARIA CORREA	2-2023-00847	RETRIDO DE CONTENEDORES	ATESA S.A.S	3-2023-00211	ATESA-2023-0060	20/1/2023	COMPROBANTE DE CUEJIA N° 212 DE 19 DE ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1iLkhaQc1a...
17/1/2023	EDGAR DEBERES CUERVO	2-2023-00285	SOLICITUD DE FRECUENCIA	ATESA S.A.S	3-2023-00161	ATESA-2023-0081	20/1/2023	VA ESTA EN TRAMITE	https://drive.google.com/drive/folders/14c1y880a...
17/1/2023	IVAN JUNCA - PARQUES DE BOLIVAR IV	2-2023-00418	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A.S	3-2023-00329	ATESA-2023-0112	30/1/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2268 DE 27 ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1Vwey8aQv...
26/1/2023	ISRAEL ALCALA SANCHEZ	2-2023-00494	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A.S	3-2023-00325	ATESA-2023-0128	30/1/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2266 DE 27 ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1LkC1e1a4...
27/1/2023	OLGA ZAMORA	2-2023-00493	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A.S	3-2023-00331	ATESA-2023-0121	30/1/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2268 DE 27 ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1M6a26g1a...
27/1/2023	DIANA CAROLINA RDA	2-2023-00453	RETRIDO DE CONTENEDORES	ATESA S.A.S	3-2023-00333	ATESA-2023-0120	30/1/2023	COMPROBANTE DE CUEJIA N° 230 DE 27 DE ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1E1a2741d4...
27/1/2023	BEATRIZ FORERO CASTRO	2-2023-00887	NO COBRO SERVICIO DE ASEO X INMUEBLE	ATESA S.A.S	3-2023-00335	ATESA-2023-012	30/1/2023	COMPROBANTE DE RECLAMO N° 2269 DE 27 ENERO 2023	https://drive.google.com/drive/folders/1uP5E3aW4e...
27/1/2023	ANDRES LIRIBE	2-2023-00875	OTRO	ATESA S.A.S	3-2023-00337	ATESA-2023-0118	30/1/2023	COMPROBANTE DE PETICION N° 281	https://drive.google.com/drive/folders/1K7zFhS311...



- En el primer ovalo encontramos la columna del radicado envió del ESSMAR, en el siguiente se encuentra la información, cuando hay una respuesta de parte del operador ATESA S.A.S. E.S.P.
- En la siguiente columna se evidencia la fecha de respuesta del operador.
- En la columna de observaciones, **(NO CONTESTARON)** se refiere, a la no respuesta por parte del operador en este caso ATESA S.A.S.

CONCLUSIÓN

Se analizó mes a mes cada una de las PQRS correspondientes a la Subgerencia de Gestión Social y atención al ciudadano correspondiente al período del 01 de enero al 30 de junio de 2023, dando como observación que en el comparativo entre el primer semestre 2022 y el primer semestre 2023, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en 1.798 PQRS un equivalente al 26%.

Se pudo evidenciar que de las seis mil novecientos sesenta y nueve (6.969) PQR'S correspondientes a la Subgerencia de Gestión Social y atención al ciudadano fueron respondidas en su totalidad según el procedimiento y tiempos de ley.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda consolidar toda la información correspondiente a PQRS desde la subgerencia comercial y atención al ciudadano, toda vez que se está manejando de manera independientes desde las áreas de Aseo y Aprovechamiento, Actividades Complementarias y Alumbrado Público.
- Se recomienda consolidar en un sistema de información la solicitud y el seguimiento de todas las peticiones que se reciben a través de las áreas de la entidad como son: Gestión comercial, aseo y aprovechamiento, alumbrado público y actividades complementarias; con el fin de incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta y generar informes detallado que ayuden a las tomas de decisiones.
- 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.
- Si bien es cierto, se está cumpliendo con lo contemplado en Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 "(...) 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 (...)", como se muestra a continuación:

Atención al Ciudadano

Inicio > Atención al Ciudadano

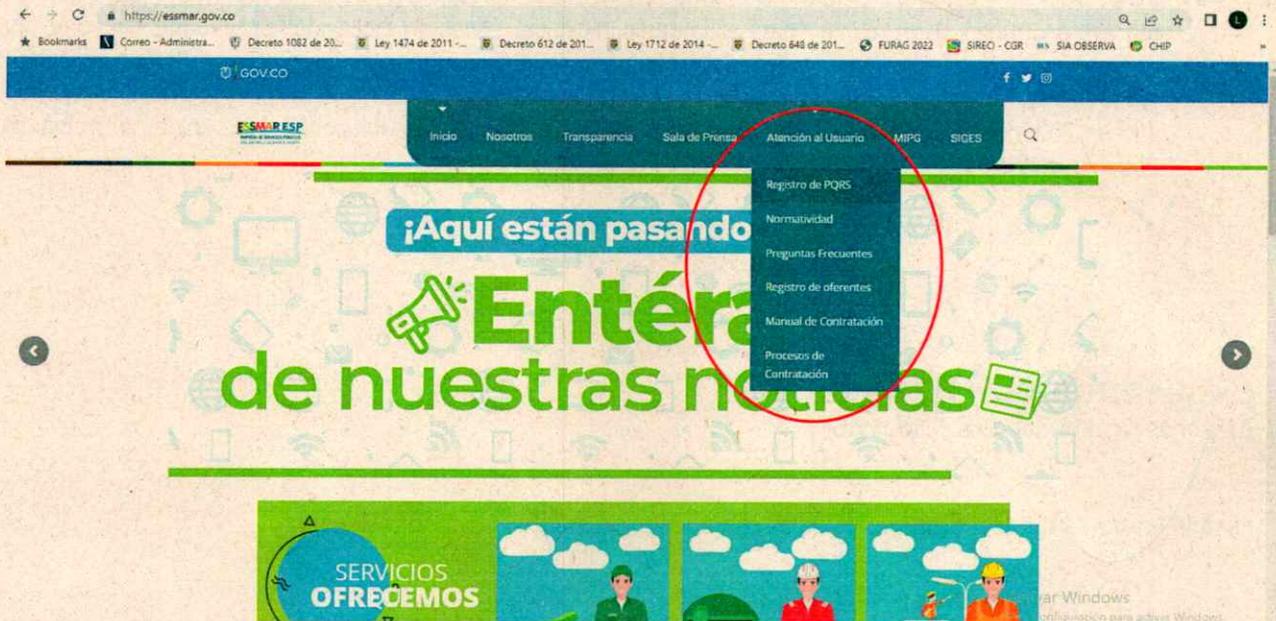
FORMULARIO PARA PQRS

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 300 872 1133 304 607 7237	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 1	atencionalusuario@essmar.gov.co
Atención a la Comunidad / Gestión Social	Numero de Atención 313 632 3997	

Activar Windows
comunidades@essmar.gov.co
Véase Configuración para activar Windows
Envíenos un mensaje jvachat

Se recomienda que dicho link de quejas, sugerencias y reclamos en la página web de la ESSMAR ESP, debe estar solo o con temas relacionados con atención al ciudadano, toda vez que en estos momentos tiene en submenús algunos ítems que no tienen nada que ver con el tema en mención, como se muestra a continuación:



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:

• Su solicitud fue enviada con éxito. Pronto atenderemos tu caso ¡Gracias!

Tramites de Atención al Usuario

[Ver documento](#)

Informe General PQRS 2021

[Ver documento](#)

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 a que se ha doblado las cantidades de inconformidades con respecto al mismo semestre en el año anterior.
- 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 *EAC*