



INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ANDREA CAROLINA MARTINEZ AVENDAÑO – T.A. 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.

El Estatuto Anticorrupción, 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 requiere 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.

[Handwritten signature]

RECLAMO	Cambio de medidor	7	639
	Cargos por trabajos técnicos	1	
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	21	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	140	
	Cobros por servicios no prestados		
	Datos generales incorrectos	1	
	Doble Facturación	25	
	Estrato incorrecto	18	
	Falla en la prestación del servicio	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4	
	Inconformidad por desviación significativa	337	
	Inexistencia de servicio de alcantarillado	2	
	Mal Promedio	2	
	Medidor cruzado	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	9	
	Tarifa Cobrada	3	
RECURSO DE REPOSICION	Cobros por promedio	2	9
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Inconformidad por desviación significativa	5	
	No conexión del servicio	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2022

Se radicaron en total ochocientos ochenta y cinco (885) 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
DERECHO DE PETICIÓN	Calidad del servicio	1	44
	Clase de uso incorrecto	1	
	Cobros inoportunos	2	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros por promedio	7	

	Cobros por servicios no prestados	6	
	Doble Facturación	4	
	Estrato incorrecto	1	
	Falla en la prestación del servicio	2	
	Inconformidad por desviación significativa	15	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
QUEJA	Falla en la prestación del servicio	3	3
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	147
	Cargos por trabajos técnicos	1	
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	1	
	Cobros por promedio	33	
	Cobros por servicios no prestados	11	
	Doble Facturación	4	
	Falla en la prestación del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	79	
	Medidor cruzado	1	
	RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Tarifa Cobrada	1	
RECLAMO	Calidad de agua	1	632
	Cambio de medidor	5	
	Casa sin agua	2	
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	7	
	Cobro por recuperación de consumos	13	
	Cobros inoportunos	37	
	Cobros por promedio	118	
	Cobros por servicios no prestados	36	
	Doble Facturación	36	
	Estrato incorrecto	33	
	Falla en la prestación del servicio	8	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	5	
	Inconformidad por desviación significativa	311	
	Inexistencia de servicio de alcantarillado	2	
	Medidor cruzado	1	
	No conexión del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	6	
	celda vacía	1	
RECURSO DE REPOSICION	Cobros por promedio	1	6
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Inconformidad por desviación significativa	3	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2021

Se radicaron en total ochocientos setenta y dos (872) 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
DERECHO DE PETICIÓN	Cambio de medidor	1	60
	Cobros inoportunos	2	
	Cobros por promedio	16	
	Cobros por servicios no prestados	8	
	Doble Facturación	9	
	Falla en la prestación del servicio	5	
	Inconformidad por desviación significativa	16	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
PETICION	PETECION	46	46
QUEJA	Falla en la prestación del servicio	5	7
	Quejas administrativas	1	
	cambio de medidor	1	
REC. REPOS. SUB APEL	Cambio de medidor	2	143
	Clase de uso incorrecto	2	
	Cobro de otros servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	42	
	Cobros por servicios no prestados	9	
	Doble Facturación	8	
	Falla en la prestación del servicio	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	61	
	Recurso de reposición en subsidio de apelación	1	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1	
RECLAMO	Cambio de medidor	2	600
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	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	8	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	6	
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	24	
	Cobros por promedio	107	

	Cobros por servicios no prestados	52	
	Doble Facturación	31	
	Estrato incorrecto	19	
	Falla en la prestación del servicio	17	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Inconformidad por desviación significativa	308	
	Inexistencia de servicio de alcantarillado	6	
	Medidor cruzado	1	
	Quejas administrativas	1	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	2	
	Tarifa Cobrada	1	
RECURSO DE REPOSICION	Cargos por trabajos técnicos	1	16
	Cobros por promedio	2	
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Doble Facturación	1	
	Inconformidad por desviación significativa	10	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de abril de 2022

Se radicaron en total ochocientas ochenta (880) PQR'S, de las cuales ochocientos setenta y nueve (879) fueron respondidas 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. Y una (1) fue respondida de manera extemporánea 8 días después, como se relaciona en el siguiente cuadro.

Cuenta	Código PQR	Fecha solicitud PQR	Nombre usuario	Tipo trámite	Código causal	Motivo recepción	Uso estrato	Fecha RTA
9194	26968	1/04/2022	ENNY DE LA HOZ	REC. REPOS. SUB APEL	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	RESIDENCIAL 3	9/05/2022

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	Inconformidad por desviación significativa	2	2
PETICION	Petición	65	65
QUEJA	Entrega inoportuna o no entrega la factura	1	6
	Estado de la Infraestructura	1	
	Falla en la prestación del servicio	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro de otros servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	122

	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por número de unidades independientes	8	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	2	
	Cobros por promedio	21	
	Cobros por servicios no prestados	9	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	49	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	8	690
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	5	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	8	
	Cobro por número de unidades independientes	44	
	Cobro por recuperación de consumos	6	
	Cobros inoportunos	41	
	Cobros por promedio	170	
	Cobros por servicios no prestados	53	
	Datos generales incorrectos	3	
	Descuento por predio desocupado	1	
	Doble Facturación	2	
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	2	
	Estado de la Infraestructura	2	
	Estrato incorrecto	18	
	Falla en la prestación del servicio	2	
	Fallas en la conexión del servicio	5	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	74	
	Inconformidad por desviación significativa	217	
	Interrupciones en la prestación de servicio	6	
	No conexión del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	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	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	7	
RECURSO DE REPOSICION	Cobro por número de unidades independientes	1	19
	Cobros por promedio	2	
	Cobros por servicios no prestados	1	

	Inconformidad por desviación significativa	13	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2022

Se radicaron en total novecientos cuarenta y seis (946) 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
PETICION	Petición	62	62
QUEJA	Cobros por promedio	2	6
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	3	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto	1	122
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	9	
	Cobros inoportunos	14	
	Cobros por promedio	27	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros por servicios no prestados	8	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Inconformidad por desviación significativa	51	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Afectación Ambiental	2	742
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	10	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por número de unidades independientes	95	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	54	
	Cobros por promedio	185	
	Cobros por servicios no prestados	20	
	Descuento por predio desocupado	11	
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	1	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	30	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	7	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	83	

	Inconformidad por desviación significativa	186	
	Interrupciones en la prestación de servicio	2	
	Negación de la solicitud de suspensión	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	12	
	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	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	21	
RECURSO DE REPOSICION	Cobros inoportunos	1	14
	Cobros por promedio	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	
	Inconformidad por desviación significativa	5	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2022

Se radicaron en total novecientos cuarenta y seis (946) PQR's, de las cuales trecientas dieciséis (316) tuvieron su 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, seiscientos veinte ocho (628) PQR'S se encuentran dentro de los tiempos para dar repuesta y dos (2) se presume no fueron respondidas como se evidencia en el cuadro continuo, la fecha de solicitud corresponde al mes de mayo, fueron relacionas en el cuadro del mes de junio, por ende se relacionan aquí debido a que no se puede alterar la información original recibida.

Cuenta	Código PQR	Fecha solicitud PQR	Nombre usuario	Tipo trámite	Código causal	Motivo recepción	Uso estrato	Fecha RTA
98542	28619	25/05/2022	MARIA EUGENIA AISLAN CATRO	RECLAMO	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	RESIDENCIAL 3	CELDA VACIA
75946	28752	31/05/2022	PEDRO NEL MONTERO MURILLO	PETICIÓN	Facturación	NO ESPECIFICA	COMERCIAL	CELDA VACIA

Siendo de tipo y motivo:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICION	Petición	50	50
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro de otros servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	117
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por número de unidades independientes	8	
	Cobros inoportunos	8	
	Cobros por promedio	39	
	Cobros por servicios no prestados	4	
	Estrato incorrecto	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Interrupciones en la prestación de servicio	41	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1	

	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	587
	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	7	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	6	
	Cobro por número de unidades independientes	51	
	Cobros inoportunos	78	
	Cobros por promedio	142	
	Cobros por servicios no prestados	11	
	Datos generales incorrectos	1	
	Descuento por predio desocupado	2	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	8	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	13	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	86	
	Inconformidad por desviación significativa	145	
	Negación de la solicitud de suspensión	2	
	No conexión del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	19	
RECURSO DE REPOSICION	Cobro por número de unidades independientes	2	10
	Cobros por promedio	2	
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	3	
	Terminación del contrato	1	

REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022



En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el periodo del 1 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022, se según lo enviado por el grupo social y atención al ciudadano

MES TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	30	44	60	2	0	0	136
PETICIÓN	41	52	46	65	62	50	316
QUEJA	3	3	7	8	6	0	27
REC. REPOS. SUB APEL	97	147	143	96	122	117	722
RECLAMO	639	632	600	690	742	587	3890
RECURSO	2	1	0	0	0	0	3
RECURSO DE REPOSICIÓN	9	6	16	19	14	10	74
TOTAL PQRS	821	885	872	880	946	764	5168

Así las cosas, para el periodo mencionado ingresó un total de **5.168 PQR's**, de los cuales se recepcionaron **3.890 Reclamos**; que equivalen al 75% del total de las PQRS, continuamente **722 Recursos de reposición en subsidio de apelación**; que equivale al 14% del total de PQRS, **316 Peticiones**; que equivalen al 6%, **136 Derechos de**

petición; equivalente al 3%, **74 Recursos de reposición;** equivalente al 1%, **27 Quejas;** equivalente al 0,5% y **3 Recurso;** equivalentes al 0,1%.

Así mismo, según el informe remitido por el área de Gestión social y atención al ciudadano de las PQRS mencionadas anteriormente, se pudo evidenciar que de cuatro mil quinientas treinta y ocho (4.537) PQR'S el 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, que dos (2) PQR'S se presume no fueron respondidas, una (1) fue respondida de manera extemporánea y seiscientos veintiocho (628) PQR'S se encuentran dentro de los tiempos para ser respondidas.

Consolidado PQRS del 1 de enero a 30 de junio 2022 por motivos:

	MOTIVO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	Calidad del servicio	2
	Clase de uso incorrecto	1
	Cambio de medidor	3
	Cobros inoportunos	4
	Cobro por recuperación de consumos	3
	Cobros por promedio	29
	Cobros por servicios no prestados	20
	Doble Facturación	13
	Estrato incorrecto	2
	Falla en la prestación del servicio	9
	Inconformidad por desviación significativa	43
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4
PETICION	PETECION	316
QUEJA	Cobros por promedio	2
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	1
	Estado de la Infraestructura	1
	Falla en la prestación del servicio	12
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1
	Inconformidad por desviación significativa	3
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2
	Quejas administrativas	1
	cambio de medidor	1
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3
REC. REPOS. SUB APEL	Cambio de medidor	3
	Clase de uso incorrecto	3
	Cobro de otros servicios en la factura, no autorizados por el usuario	4
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	13
	Cobro por número de unidades independientes	16

	Cargos por trabajos técnicos	1
	Cobro por recuperación de consumos	18
	Cobros inoportunos	32
	Cobros por promedio	186
	Cobro por recuperación de consumos	1
	Cobros por servicios no prestados	53
	Doble Facturación	21
	Estrato incorrecto	2
	Falla en la prestación del servicio	4
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	19
	Inconformidad por desviación significativa	281
	Interrupciones en la prestación de servicio	42
	Medidor cruzado	1
	RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	2
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	14
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	2
	Tarifa Cobrada	1
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2
RECLAMO	Afectación Ambiental	2
	Calidad de agua	1
	Calidad del servicio	1
	Cambio de medidor	14
	Casa sin agua	2
	Cargos por trabajos técnicos	1
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	29
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	7
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	33
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	32
	Cobro por número de unidades independientes	190
	Cobro por recuperación de consumos	49
	Cobros inoportunos	238
	Cobros por promedio	862
	Cobros por servicios no prestados	221
	Datos generales incorrectos	5
	Descuento por predio desocupado	14
	Doble Facturación	94
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	3
	Estado de la Infraestructura	4
	Estrato incorrecto	126
	Falla en la prestación del servicio	29
	Fallas en la conexión del servicio	6

	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	24
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	255
	Inconformidad por desviación significativa	1504
	Interrupciones en la prestación de servicio	8
	Inexistencia de servicio de alcantarillado	10
	Mal Promedio	2
	Medidor cruzado	4
	Negación de la solicitud de suspensión	3
	No conexión del servicio	3
	Quejas administrativas	1
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	29
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	29
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	5
	Tarifa Cobrada	4
	celda vacía	1
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	47
RECURSO	Recurso	1
RECURSO DE REPOSICION	Cobros inoportunos	1
	Cobro por número de unidades independientes	3
	Cargos por trabajos técnicos	1
	Cobros por promedio	15
	Cobros por servicios no prestados	7
	Doble Facturación	1
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3
	Inconformidad por desviación significativa	39
	Interrupciones en la prestación de servicio	1
	No conexión del servicio	1
	Suscriptor que efectúa el pago pero no es aplicado por la empresa	1
	Terminación del contrato	1
TOTAL		5.168

En relación con estos motivos que fueron radicados durante el periodo en mención, es importante mencionar que predominaron las PQR's por Inconformidad por desviación significativa (29,10%), Cobro Promedio (16,68%), peticiones (6,11%) Inconformidad por desviación significativa (5,44%), Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (4,93%), Cobros inoportunos (4,61%).

PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

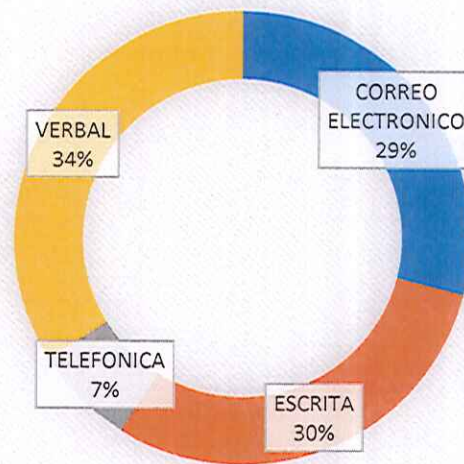
La ESSMAR E.S.P., promueve y facilita la información y participación ciudadana, no sólo a través de su página web, sino que también lo hace mediante jornadas de sensibilización ciudadana, audiencia pública, publicidad radial, y demás eventos de difusión en los que participa. Se ha mejorado en la implementación de estrategias al fortalecimiento de la gestión social y comunicaciones, y una práctica de mayor acercamiento a la comunidad, cabe anotar que estas solicitudes también se recepcionan por medio de e-mail atencionalusuario@essmar.gov.co podemos citar estas dentro del reporte de solicitudes mencionadas dentro de la gráfica anterior y entra como otras solicitudes, es decir que se

establecen como solicitudes que se generan de estos acercamientos con la comunidad en los servicios prestados por las áreas misionales tales como actividades complementarias, aseo y aprovechamiento, alumbrado público, acueducto y alcantarillado.

El grupo de Atención al Ciudadano, a través de los asesores comerciales ubicados en la sede de atención norte CAN, recepcionaron y atendieron las PQR's durante los periodos de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2022, de forma verbal y por escrito, a través de nuestra oficina presencial y de los canales virtuales, como se detalla a continuación:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	1.500
ESCRITA	1.540
TELEFONICA	375
VERBAL	1.753
TOTAL	5.168

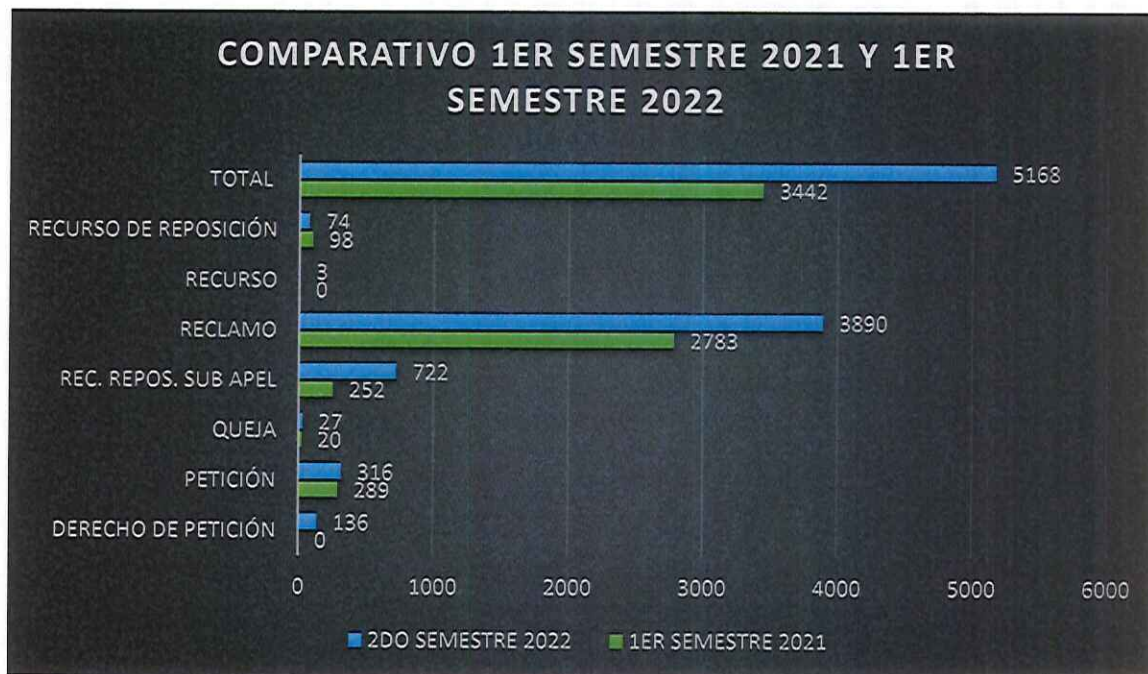
CONSOLIDADO MEDIO DE RECEPCION



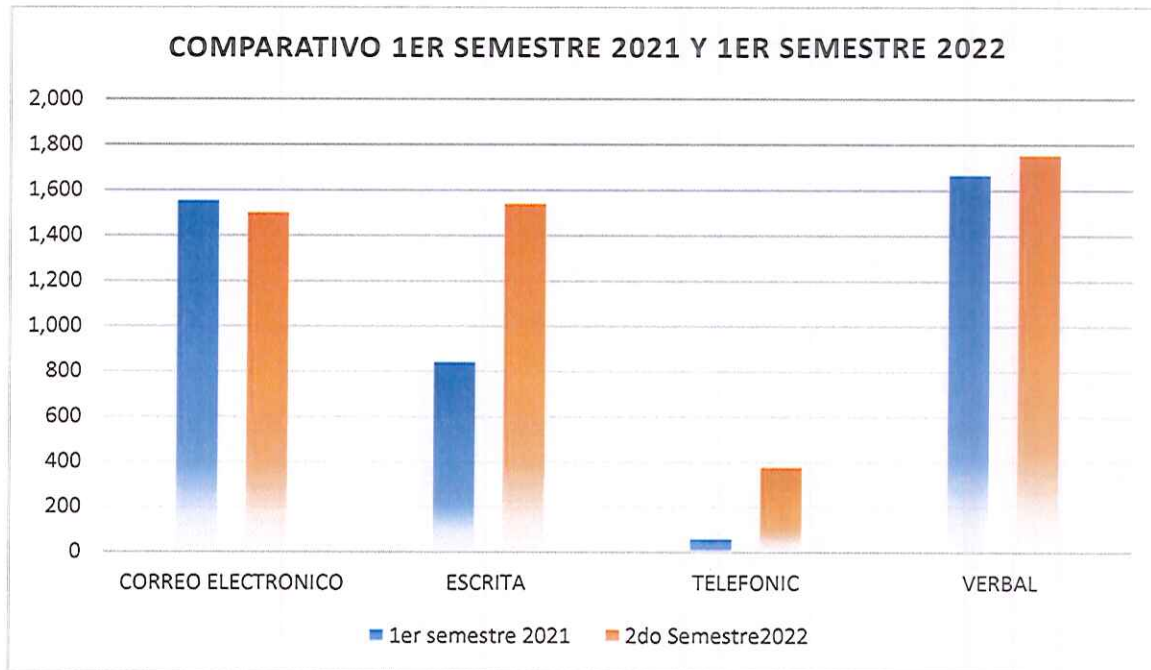
COMPARATIVO SEMESTRE AÑO ANTERIOR

TIPO	1ER SEMESTRE 2021	1ER SEMESTRE 2022	DIFERENCIA	DIFERENCIA PORCENTUAL
DERECHO DE PETICIÓN	0	136	136	136,00%
PETICIÓN	289	316	27	9,34%
QUEJA	20	27	7	35,00%

REC. REPOS. SUB APEL	252	722	470	186,51%
RECLAMO	2783	3890	1107	39,78%
RECURSO	0	3	3	3,00%
RECURSO DE REPOSICIÓN	98	74	-24	-24,49%
TOTAL	3442	5168	1726	50,15%



MEDIO DE RECEPCION	1ER SEMESTRE 2021	1ER SEMESTRE 2022	DIFERENCIA	DIFERENCIA PORCENTUAL
CORREO ELECTRONICO	1.553	1.500	-53	-3%
ESCRITA	841	1.540	699	83%
TELEFONIC	59	375	316	536%
VERBAL	1.667	1.753	86	5%



CONCLUSIÓN

Se analizó una muestra de la base de datos de los PQRS remitido por el área de Gestión social y atención al ciudadano correspondiente al período del 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, dando como observación que en el comparativo entre el primer semestre 2021 y el primer semestre 2022, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en 1.716 PQRS un equivalente al 50,15%, el tipo que más aumento en comparación al año anterior fue el recurso de reposición en subsidio de apelación el cual tuvo un aumento del 186,51%, con el motivo principal de Inconformidad por desviación significativa, seguido por el derecho de petición con el 136% y el tipo de mayor incidencia fue Inconformidad por desviación significativa, los reclamos en un 39,78% con tipo de mayor incidencia el de Inconformidad por desviación significativa, las quejas en un 35% con mayor incidencia en las de tipo Falla en la prestación del servicio, y las peticiones en un 9,34%, recursos en un 3%. Caso contrario ocurrió con el recurso de reposición que disminuyó en un 24,49% sin embargo la de mayor incidencia fue Inconformidad por desviación significativa.

Cabe anotar que el total general de aumento excede la mitad de PQRS con relación al primer semestre del año inmediatamente anterior, y que la mayoría se deben a Inconformidad con la medición del consumo, Inconformidad por desviación significativa, Cobros por promedio, Cobros inoportunos, es decir el aumento de los PQRS fue debido a temas relacionados con el área de facturación.

A lo que respecta a todos los medios de recepción se pudo observar que el medio más utilizado para este semestre fue el telefónico aumentado un 536% y el escrito en un 83%, seguido del verbal en un 5% siendo el medio de recepción por correo electrónico el menos usado disminuyendo en comparación del semestre del año anterior en un 3%.

Se pudo evidenciar que de cuatro mil quinientas treinta y ocho (4.537) PQR'S fueron respondidas según el procedimiento y tiempos de ley, dos (2) PQR'S no fueron respondidas, una (1) PQR'S fue respondida de manera extemporánea y seiscientos veintiocho (628) PQR'S se encuentran dentro de los tiempos para ser respondidas.

Queda como dato adicional que en temas de operatividad el registro es básico dado que no se desglosa dentro de las solicitudes aquellas que referencien fugas de agua potable, reboses de manhole, entre otras que no fueron discriminadas dentro del mismo toda vez que estos resultados sean verificados y realizar su posterior seguimiento por parte de la oficina de control interno.

RECOMENDACIONES

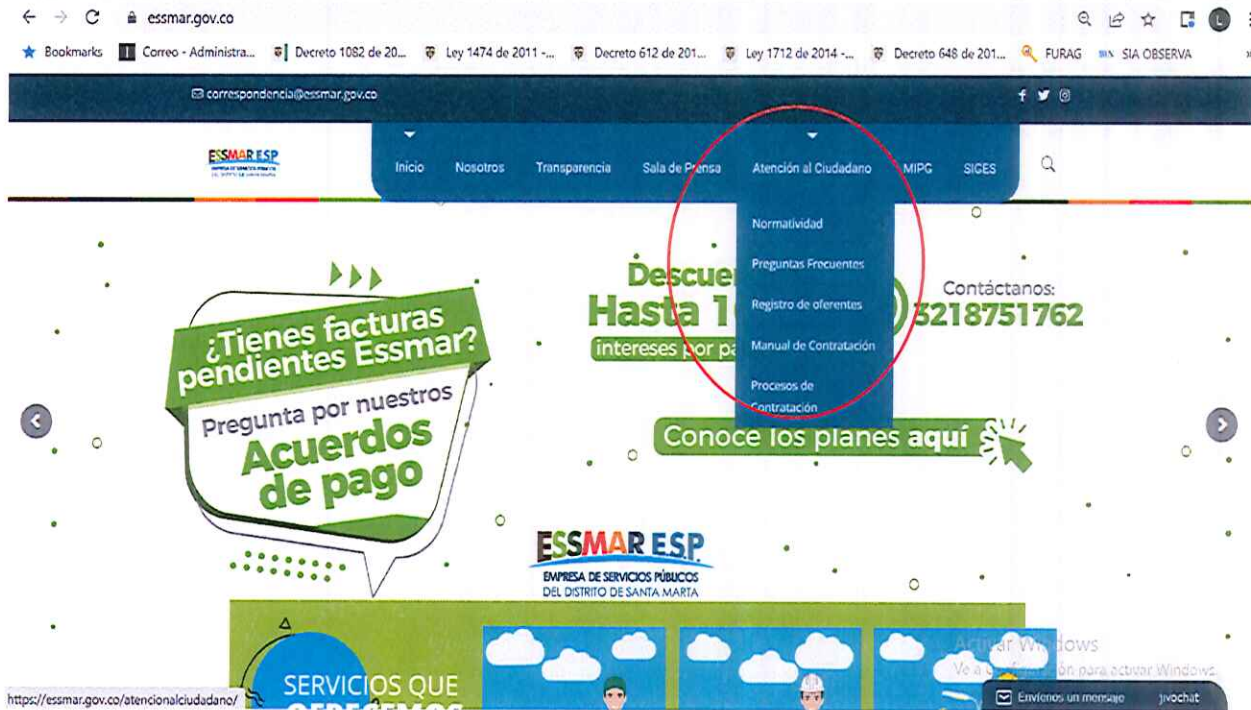
- Se recomienda vincular al sistema todas las peticiones que se reciben a través de las áreas misionales como son: Aseo y aprovechamiento, alumbrado público, actividades complementarias y se discrimine en el reporte las causales por parte de acueducto y alcantarillado denotando el estado de cada una de estas.
- 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.
- 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:

The screenshot shows the website essmar.gov.co/atencionalciudadano/. The page has a blue header with the title 'Atención al Ciudadano'. Below the header is a section titled 'FORMULARIO PARA PQRS'. The form contains several input fields: 'SOLICITUD PQR' (with a dropdown menu), 'NOMBRE COMPLETO' (with sub-fields for 'Nombre titular' and 'Apellido Titular'), 'CORREO ELECTRÓNICO' (with a sub-field for 'Correo electrónico para contacto'), 'NUMERO POLIZA' (with a sub-field for 'Póliza del Titular'), and 'DOCUMENTO' (with a sub-field for 'Número de Documento del Titular'). To the right of the form is a table with contact information:

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

At the bottom right of the screenshot, there is a Windows watermark and a chat button that says 'Envíenos un mensaje' and 'yichat'.

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 numero de radicado, ni es posible hacer un seguimiento por parte del usuario de como 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 doblegado 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: Andrea Carolina Martínez Avendaño, T.A Interno Control

