



# INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Km 7 Troncal del Caribe  
Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira

**Call Center:** 116 - 4209676

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

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

Nit: 800.181.106-1

SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS - LEY 1474 DE 2011		
GERENTE GENERAL	YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA	Periodo Evaluado: Julio de 2021 a 31 de Diciembre de 2021

## 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, teniendo en cuenta que la ley lo exige.

- 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:

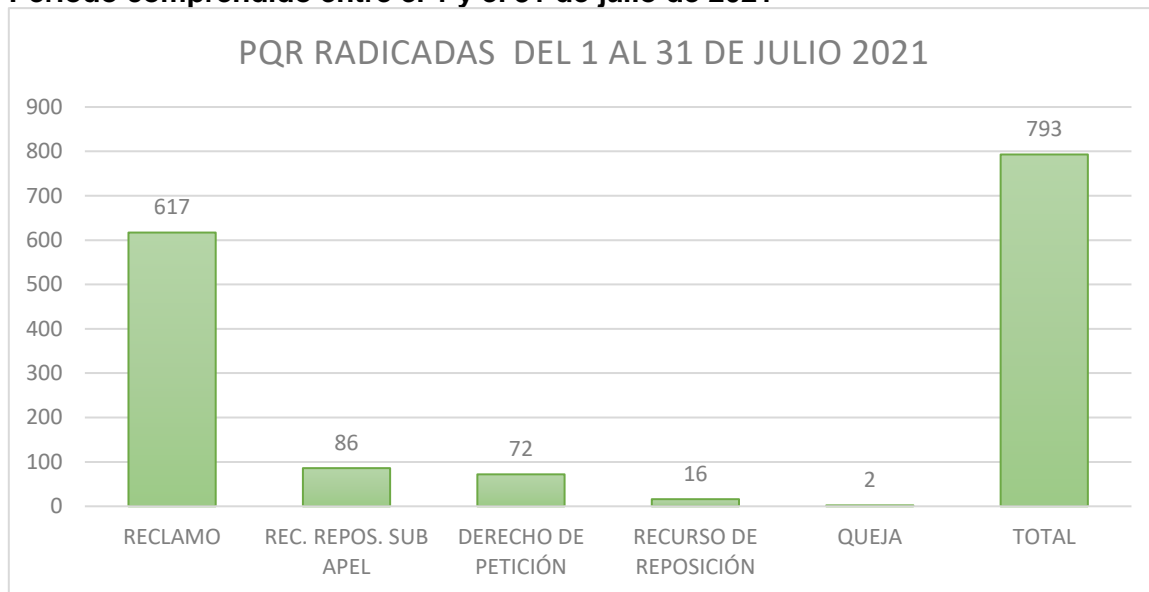
- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

## REPORTE DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte del GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Para los periodos comprendidos entre julio y diciembre del año 2021 se generaron un total de **cuatro mil ciento veinte (4.120) PQR's** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

#### Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021



Se radicaron en total setecientos noventa y tres (793) 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:

- Reclamo
- Rec. Repos. Sub apel
- Derecho de petición
- Recurso de reposición
- Queja

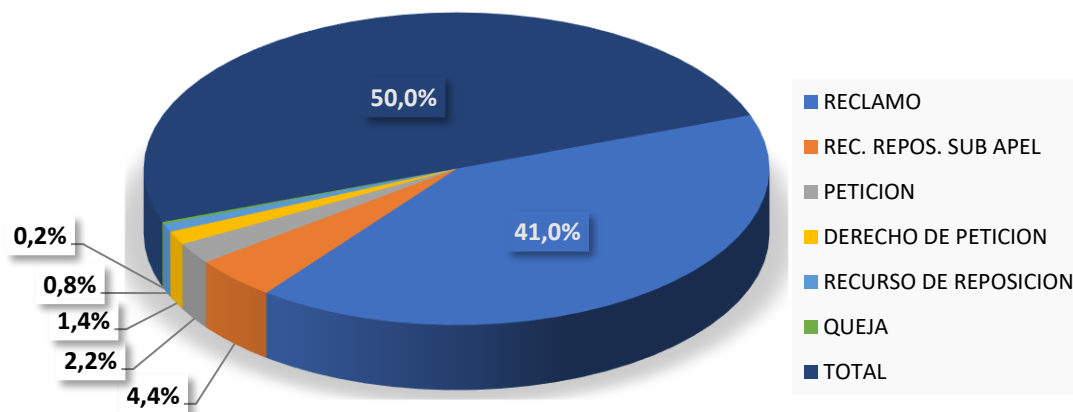
Y por los motivos:

- |                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| ○ Alto Consumo                      | ○ Petición           |
| ○ Cobro promedio                    | ○ Estrato incorrecto |
| ○ Cobros por servicios no prestados | ○ Tarifa Cobrada     |
| ○ Doble Facturación                 | ○ Cambio de medidor  |

- Falla en la prestación del servicio
- Solidaridad
- Casa sin agua
- Categoría incorrecta
- Reparacheos
- Cobros inoportunos
- Cobro de otros servicios en la factura
- Sector sin agua
- Mal Promedio
- Medidor cruzado
- Dejado de facturar
- Error de Lectura
- Cobro por reconexión
- Calidad de agua
- Cargos por trabajos técnicos
- Inexistencia de servicio de acueducto

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

### PQR RADICADAS DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2021



Se radicaron en total ochocientos noventa (890) 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:

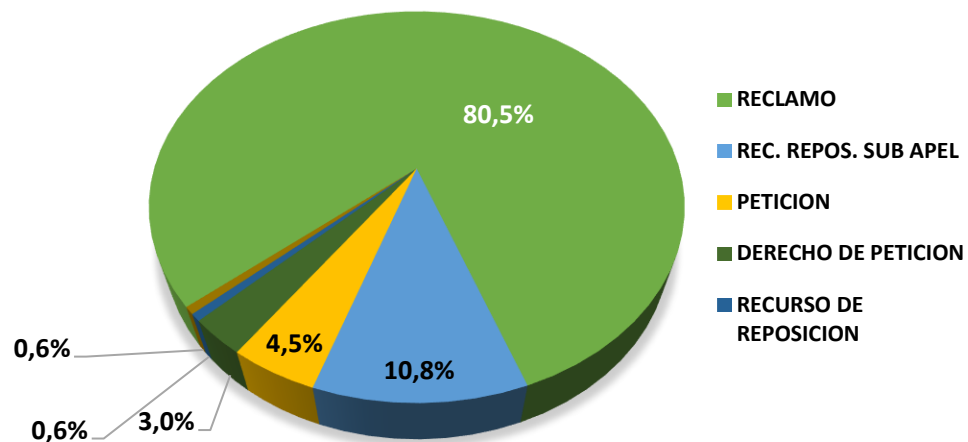
- Reclamo
- Rec. Repos. Sub apel
- Petición
- Derecho de petición
- Recurso de reposición
- Queja

Y por motivos de:

- Alto Consumo
- Cobro promedio
- Cobros por servicios no prestados
- Doble Facturación
- Estrato incorrecto
- petición
- Tarifa Cobrada
- Cambio de medidor
- Falla en la prestación del servicio
- Cobros inoportunos
- Solidaridad
- Categoría incorrecta
- Dejado de facturar
- Error de Lectura
- Casa sin agua
- Medidor cruzado
- Pago no abonado
- Calidad de agua
- Sector sin agua
- Cobro por reconexión
- Mal Promedio
- Inexistencia de servicio de alcantarillado
- Cobro de otros servicios en la factura
- Dirección incorrecta

**Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2021**

**PQR RADICADAS DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2021**



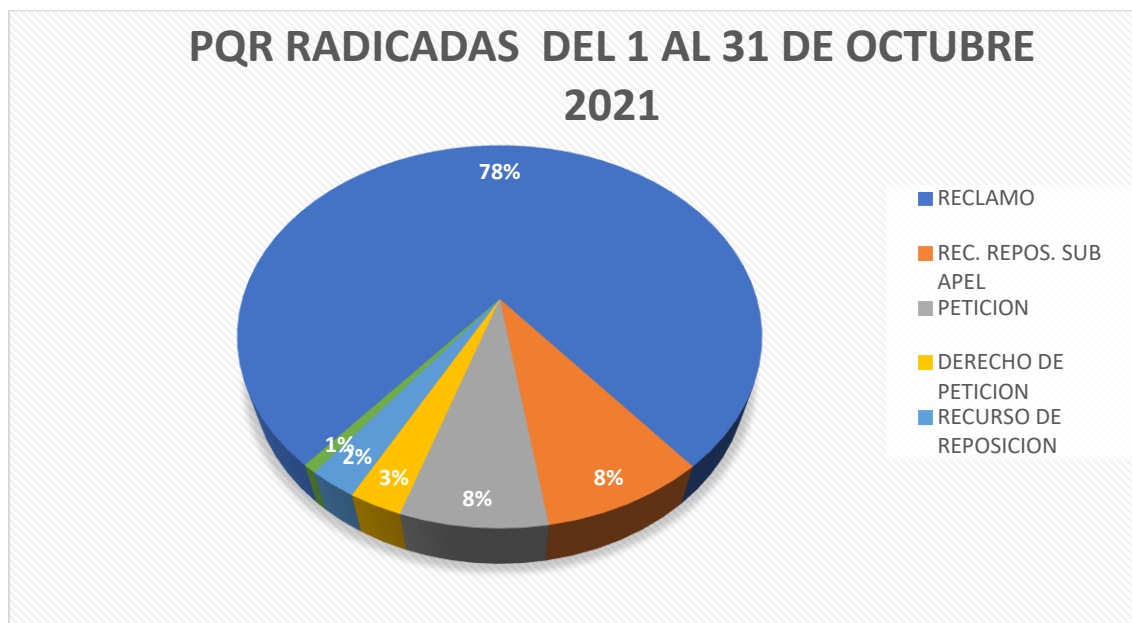
Se radicaron en total ochocientas cuarenta y dos (842) PQR's, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Siendo de tipo

- Reclamo
- Rec. Repos. Sub apel
- Petición
- Derecho de petición
- Recurso de reposición

- Queja
  - Y por los motivos:
    - Alto Consumo
    - Cobro promedio
    - Cobros por servicios no prestados
    - Estrato incorrecto
    - Doble Facturación
    - Petición
    - Cambio de medidor
    - Tarifa Cobrada
    - Dejado de facturar
    - Solidaridad
    - Cobros inoportunos
    - Pago no abonado
    - 
    - Casa sin agua
    - Categoría incorrecta
    - Falla en la prestación del servicio
    - Error de Lectura
    - Calidad del servicio
    - Cobro de otros servicios en la factura
    - Reparacheos
    - Inexistencia de servicio de alcantarillado
    - Sector sin agua
    - Calidad de agua

**Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2021**



Se radicaron en total ochocientas treinta y tres (833) 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.

De tipo:

- Reclamo

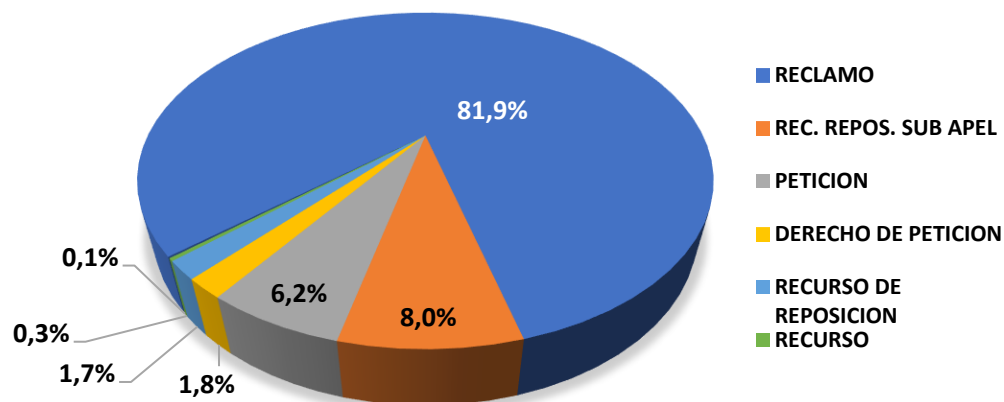
- Rec. Repos. Sub apel
- Petición
- Derecho de petición
- Recurso de reposición
- Queja

Con motivos:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alto Consumo</li> <li>○ Cobro promedio</li> <li>○ Cobros por servicios no prestados</li> <li>○ Petición</li> <li>○ Estrato incorrecto</li> <li>○ Doble Facturación</li> <li>○ Cambio de medidor</li> <li>○ Falla en la prestación del servicio</li> <li>○ Solidaridad</li> <li>○ Dejado de facturar</li> <li>○ Pago no abonado</li> <li>○ Categoría incorrecta</li> <li>○ Tarifa Cobrada</li> <li>○ Error de Lectura</li> <li>○ en la factura</li> <li>○ Reparcheos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sector sin agua</li> <li>○ Cobros inoportunos</li> <li>○ Calidad de agua</li> <li>○ Casa sin agua</li> <li>○ Cargos por trabajos técnicos</li> <li>○ Queja contra funcionario</li> <li>○ Dirección incorrecta</li> <li>○ Inexistencia de servicio de alcantarillado</li> <li>○ Cargos por cobro de medidor</li> <li>○ Medidor cruzado</li> <li>○ Cobro por reconexión</li> <li>○ Cobro de otros servicios</li> </ul> |
|---|---|

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2021

**PQR RADICADAS DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE 2021**





Se radicaron en total setecientas sesenta y dos (762) 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.

De tipo:

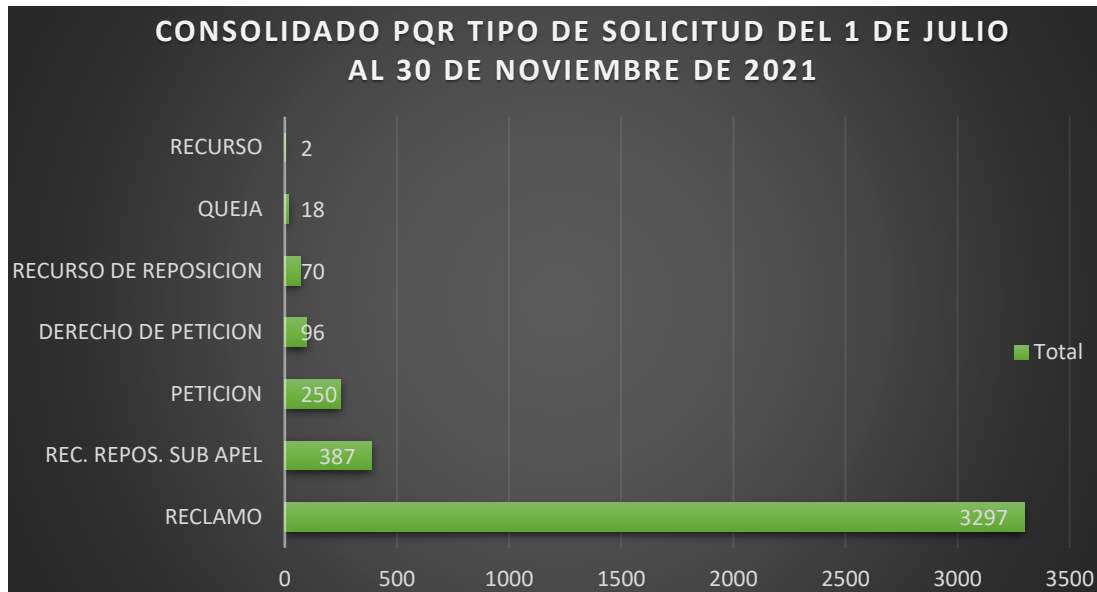
- Reclamo
- Rec. Repos. Sub apel
- Petición
- Derecho de petición
- Recurso de reposición
- Recurso
- Queja

Con motivos:

- Alto Consumo
- Cobro promedio
- Cobros por servicios no prestados
- Doble Facturación
- Petición
- Estrato incorrecto
- Dejado de facturar
- Cambio de medidor
- Pago no abonado
- Solidaridad
- Falla en la prestación del servicio
- Cobros inoportunos
- Categoría incorrecta
- Error de Lectura
- Tarifa Cobrada
- RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN
- Dirección incorrecta
- Cobro por reconexión
- Cobro de otros servicios en la factura
- Medidor cruzado
- Cargos por trabajos técnicos
- Calidad del servicio

## REPORTE GENERAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

El reporte general dado en el segundo semestre 2021 se da gracias a la plataforma *KAGUA*, la cual permite una recepción a alta escala en la recepción de las solicitudes en su seguimiento y trazabilidad denotando el siguiente resultado:



Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de NOVIEMBRE de 2021 se atendieron en total cuatro mil veinte (4.120) 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.

En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el periodo del 1 al 30 de noviembre de 2021, se observan en nuestro sistema de información comercial KAGUA, los siguientes tipos:

TIPO MES	RECLAMO	REC. REPOS. SUB APEL	PETICION	DERECHO DE PETICION	RECURSO DE REPOSICION	QUEJA	RECURSO	TOTAL
JULIO	617	86	63	9	16	2		793
AGOSTO	729	78	39	25	15	4		890
SEPTIEMBRE	678	91	38	25	5	5		842
OCTUBRE	649	71	63	23	21	6		833
NOVIEMBRE	624	61	47	14	13	1	2	762
<b>TOTAL</b>	<b>3297</b>	<b>387</b>	<b>250</b>	<b>96</b>	<b>70</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>4120</b>

Así las cosas, para el periodo mencionado ingresó un total de **3.297 Reclamos**, de los cuales se recepcionaron **250 Peticiones** y se atendieron **18 Quejas**. De igual forma, se han obtenido un

total de **2 Recursos, 387 Recursos de Reposición y en subsidio de Apelación y 70 Recursos de Reposición**, y detallando los motivos en las siguientes tablas.

**CONSOLIDADO PQR 1 DE JULIO A 30 DE NOVIEMBRE 2021 POR MOTIVOS**

TIPO	CANTIDAD
Alto Consumo	1497
Cobro promedio	913
Cobros por servicios no prestados	477
Doble Facturación	301
Petición	250
Estrato incorrecto	213
Cambio de medidor	77
Tarifa Cobrada	60
Solidaridad	48
Dejado de facturar	46
Falla en la prestación del servicio	44
Categoría incorrecta	29
Pago no abonado	28
Cobros inoportunos	27
Error de Lectura	19
Casa sin agua	18
Cobro de otros servicios en la factura	10
Sector sin agua	9
Medidor cruzado	8
Calidad de agua	7
Reparcheos	6
Cobro por reconexión	6
Dirección incorrecta	5
Cargos por trabajos técnicos	4
Calidad del servicio	4
Mal Promedio	4
Inexistencia de servicio de alcantarillado	4
RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	2
Queja contra funcionario	2
Inexistencia de servicio de acueducto	1
Cargos por cobro de medidor	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.120</b>

En relación con estos motivos que fueron radicados durante el periodo del 1 de julio al 30 de noviembre de 2021, es importante mencionar que predominaron las PQR's por Alto Consumo (36%), Cobro Promedio (22%), Cobros por servicios no prestados (12%), Doble Facturación (7%), Peticiones generales (&%), Estrato Incorrecto (5%), Cambio de Medidor (2%), y otras tales como Solidaridad, Falla en la Prestación del Servicio, tarifa cobrada (1%).

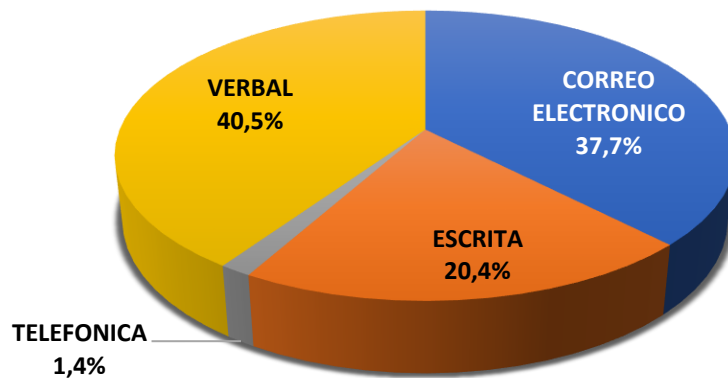
## PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

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 reciben por medio de e-mail [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co) podemos citar estas dentro del reporte de solicitudes mencionadas dentro de la grafica 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.

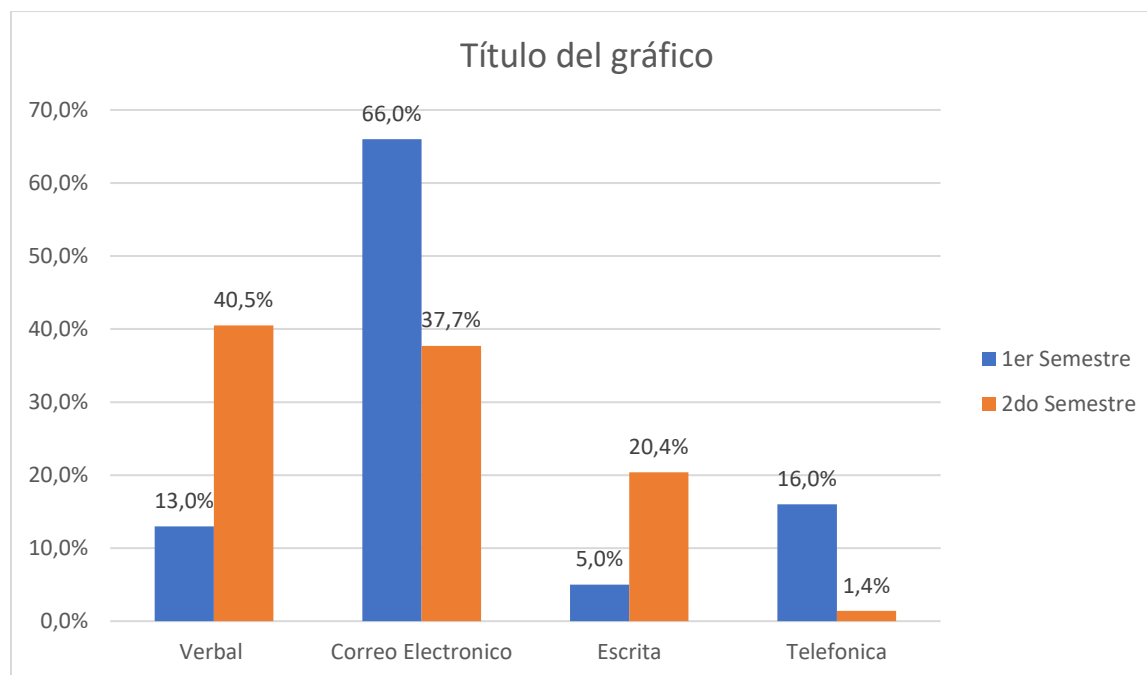
El grupo de Atención al Ciudadano, a través de los asesores Front office, recibieron y atendieron las PQR's durante los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, de 2021, de forma verbal y por escrito, a través de nuestra oficina presencial y de los canales virtuales, como se detalla a continuación:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	1.553
ESCRITA	841
TELEFONICA	59
VERBAL	1667
<b>TOTAL</b>	<b>4.120</b>

**CONSOLIDADO PQR POR MEDIO DE RECEPCION DEL 1 DE JULIO  
 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021**



En consecuencia, se registró un mayor ingreso de peticiones de manera verbal con 40,5% aumentando en un 27,5 % con relación al semestre pasado y desplazando a las peticiones por correo electrónico que correspondía a un 66% en el semestre pasado y en este semestre las peticiones a través de este medio fueron de un 37,7%, seguida de las peticiones escritas con un 20,4 % y finalmente un 1,4% correspondiente a las peticiones por vía telefónica. Cambiando totalmente la forma en la que los usuarios realizan peticiones, quejas y reclamos con relación al semestre pasado, como se muestra en el siguiente gráfico:



## CONCLUSIÓN

Se analizó una muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al período 1 de julio de 2021 al 30 de noviembre de 2021, dando como observación que en el comparativo entre el primer semestre 2021 y el segundo semestre 2021, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en un 20%, en todos los medios de recepción que maneja la entidad como son escrita, vía telefónica, verbal y correo electrónico, siendo este último el medio más utilizado.

El reporte entregado por el grupo de gestión social y atención al ciudadano incluye datos a corte del 30 de noviembre de 2021, cabe resaltar que hasta esta fecha puesto que del mes de diciembre no se cuenta con la recopilación de la información completa, producto de los incidentes ocasionados en la empresa, así como el cambio de directivos de las diferentes dependencias, lo que ha retrasado todos los procesos.

Con la novedad de que, según este, las 4.120 causales se atendieron en su totalidad, 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

1. Se debe revisar el procedimiento de PQR's ya que no se está realizando el descargue de las peticiones (cambios de medidor, fugas, reconexiones etc.) lo cual no permite evidenciar el cumplimiento de cada causal.
2. Se hace necesario se ingresen por el Sistema todas las peticiones que llegan 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.
3. Realizar verificación del Sistema KAGUA el procedimiento de ingreso de los PQR's , ya que los datos que se registran en el mismo para cada petición, tales como el número de orden, problema, fechas, entre otros no se reportaron dentro de las características del informe dado por el área de gestión social y atención al ciudadano.
4. Establecer estrategias conjuntas para el cargue de información en la matriz en línea en los tiempos estimados para su revisión o seguimiento.
5. Anexar la respuesta dada al expediente de cada petición.
6. Se hace necesario Implementar un Software en 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.
7. 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.
8. Estas unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración
9. Tener en cuenta dentro del reporte las evidencias fotográficas de las actividades que impliquen acercamiento con la comunidad mediante estrategias, verbigracia: Audiencias públicas sectorizadas; Chats a la Comunidad; Encuestas por redes del servicio.

  
CEYTH CABALLERO  
JEFE CONTROL INTERNO