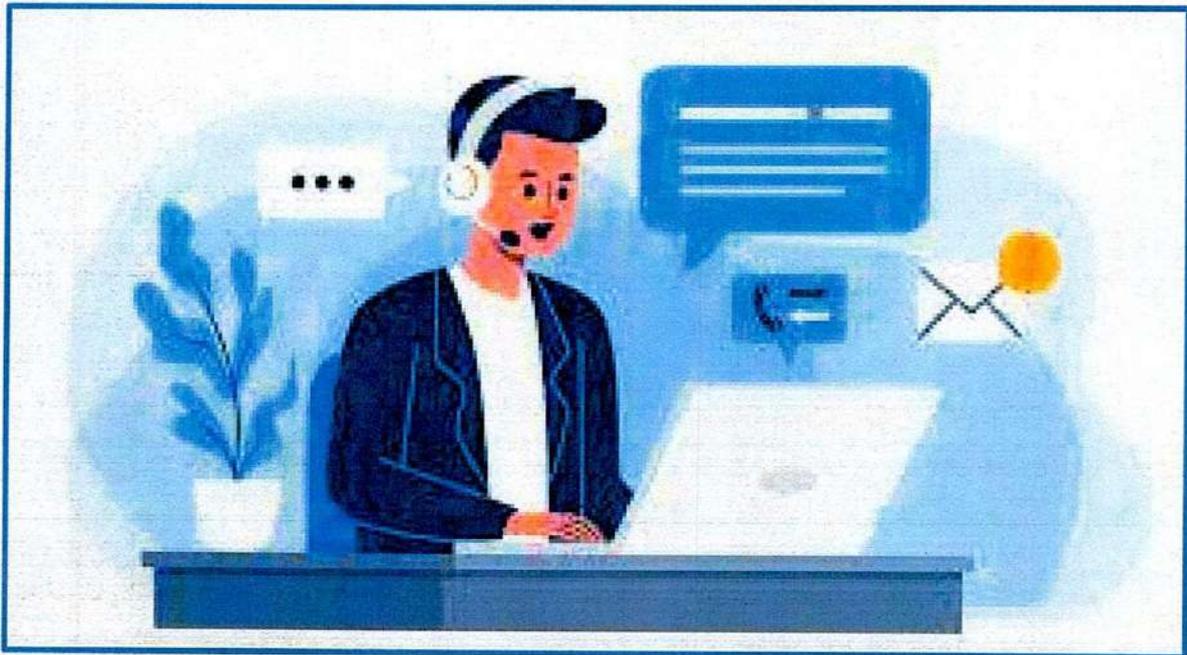


INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de control interno ESSMAR
MARTHA PATRICIA CAMPO OROZCO - P.U. 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 enlace 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

Proporcionar información completa y detallada de cómo la ESSMAR ESP gestiona las interacciones con sus clientes o usuarios, desde la recepción inicial de las PQRSD hasta las acciones correctivas implementadas y su impacto en la mejora continua de procesos y servicios.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación de la información entregada por parte de la Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al ciudadano, Subgerencia de operación y otros servicios (Dirección de aseo y aprovechamiento, Dirección de Energía y Alumbrado Público y Dirección de Actividades Complementarias).

EVALUACIÓN

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

Se encuentran establecidos, cuatro mecanismos para la recepción de los PQRSD como son: personal, 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, independiente al método utilizado, incluso telefónico.

b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento del trámite de los derechos de petición por ley, el cual establece los siguientes puntos de control:

- 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 PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

SUBGERENCIA GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, se generaron un total de **cuatro mil trescientos treinta y seis (4.336)** PQRSD las cuales se detallan mes a mes de la siguiente manera:

- **Periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2024**

Se radicaron en total setecientos setenta (770) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	65	65
QUEJA	Estado de la Infraestructura	12	21
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Quejas administrativas	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	4	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	114
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	27	
	Cobros por servicios no prestados	10	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	21	
	Inconformidad por desviación significativa	43	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
En blanco-rechaza	1		
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	563
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	2	
	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	1	
	Cobro por recuperación de consumos	9	
	Cobros inoportunos	13	
	Cobros por promedio	96	

	Cobros por servicios no prestados	56	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	28	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	83	
	Inconformidad del Aforo	2	
	Inconformidad por desviación significativa	236	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	21	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	7
	Cobros por promedio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	
	Inconformidad por desviación significativa	4	

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2024**

Se radicaron en total setecientos ochenta y cinco (785) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	84	84
QUEJA	Cobro por recuperación de consumos	1	20
	Estado de la Infraestructura	6	
	Fallas en la conexión del servicio	2	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	No conexión del servicio	3	
	Quejas administrativas	2	
REC. REPOS. SUB APEL	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3	109
	Cobro por recuperación de consumos	3	
	Cobros inoportunos	7	
	Cobros por promedio	29	
	Cobros por servicios no prestados	11	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	12	

	Inconformidad por desviación significativa	40	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	En blanco -rechaza	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4	567
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	
	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 múltiple y/o acumulado	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	4	
	Cobro por recuperación de consumos	19	
	Cobros inoportunos	17	
	Cobros por promedio	66	
	Cobros por servicios no prestados	45	
	Estrato incorrecto	29	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	3	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	85	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	257	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	13	
Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	9		
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por servicios no prestados	1	5
	Estado de la Infraestructura	1	
	Inconformidad por desviación significativa	3	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2024

Se radicaron en total seiscientos ochenta y ocho (688) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	47	47
QUEJA	Estado de la Infraestructura	6	21
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	15	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por recuperación de consumos	7	109
	Cobros inoportunos	11	

	Cobros por promedio	15	
	Cobros por servicios no prestados	8	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	10	
	Inconformidad por desviación significativa	47	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	8	
	En blanco - rechaza	3	
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	
Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5		
Cobro por recuperación de consumos	18		
Cobros inoportunos	23		
Cobros por promedio	69		
Cobros por servicios no prestados	26		
Estrato incorrecto	24		
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4		
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	74		
Inconformidad por desviación significativa	227		
Solicitud de rompimiento de solidaridad	10		
Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	19		
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1		
Estrato incorrecto	1	10	
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2		
Inconformidad por desviación significativa	4		
En blanco -no accede - cerrada	3		

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2024

Se radicaron en total ochocientos diecinueve (819) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	82	82
QUEJA	Estado de la Infraestructura	11	49
	Fallas en la conexión del servicio	20	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Quejas administrativas	2	

	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.	13	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	142
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	7	
	Cobros por promedio	30	
	Cobros por servicios no prestados	5	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	21	
	Inconformidad por desviación significativa	61	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	En blanco - confirma- revoca	2	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	537
	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	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	11	
	Cobros inoportunos	23	
	Cobros por promedio	85	
	Cobros por servicios no prestados	41	
	Datos generales incorrectos	1	
	Estrato incorrecto	39	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	88	
	Inconformidad del Aforo	2	
	Inconformidad por desviación significativa	216	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	12	
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3		
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros inoportunos	1	9
	Cobros por servicios no prestados	1	

	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
	Inconformidad por desviación significativa	2
	En blanco - rechaza	3

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024

Se radicaron en total setecientos cinco (705) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varias	75	75
QUEJA	Estado de la Infraestructura	10	35
	Fallas en la conexión del servicio	12	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	No conexión del servicio	2	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	7	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	127
	Cobro por recuperación de consumos	3	
	Cobros inoportunos	14	
	Cobros por promedio	23	
	Cobros por servicios no prestados	4	
	Estrato incorrecto	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	22	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	49	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	En blanco- rechaza	2	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	7	461
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	23	
	Cobros por promedio	93	

	Cobros por servicios no prestados	35	
	Datos generales incorrectos	2	
	Estrato incorrecto	29	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	62	
	Inconformidad por desviación significativa	194	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Tarifa Cobrada	1	7
	Cobros por promedio	1	
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Inconformidad por desviación significativa	2	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2024

Se radicaron en total quinientos sesenta y nueve (569) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	56	56
QUEJA	Estado de la Infraestructura	6	18
	Fallas en la conexión del servicio	6	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Quejas administrativas	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	85
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobros inoportunos	10	
	Cobros por promedio	16	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	9	

	Inconformidad por desviación significativa	36	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
	En blanco - Modifica	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	405
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	7	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	9	
	Cobros por promedio	76	
	Cobros por servicios no prestados	35	
	Datos generales incorrectos	3	
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	1	
	Estrato incorrecto	26	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	65	
	Inconformidad por desviación significativa	160	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	7		
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	2	5
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	1	
	En blanco rechaza	1	

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

DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, se generaron un total de veinticinco (25) PQRS, los cuales se detallan mes a mes a continuación:

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

Recepción PQR: atencionalusuario@essmar.gov.co
Notificaciones y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co
Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar_esp
 www.essmar.gov.co

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2024**

Se radicaron en total cinco (5) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Reajuste de Facturación	1	5
	Solicitud de Información	1	
	Solicitud de Limpieza	1	
	Remisión de Queja Horacio Medina	1	
	Queja por novedad en la Frecuencia	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2024**

Se radicaron en total tres (3) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Reajuste de Facturación	1	3
	Queja por mala operación de aseo	1	
	Solicitud de Limpieza	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2024**

Se radicaron en total seis (6) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de Limpieza	3	6
	Reajuste de Facturación	2	
	Solicitud de Poda	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2024**

Se radicaron en total cuatro (4) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de Limpieza	2	4
	Solicitud Limpieza	1	
	Solicitud de Instalación de Contenedores	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024

Se radicaron en total tres (3) PQR'SD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Queja por Daño en Vía Publica	1	3
	Solicitud de Retiro de Contenedores	1	
	Solicitud de Instalación de Contenedor	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2024

Se radicaron en total cuatro (4) PQR'SD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de limpieza	3	4
	Solicitud retiro de Contenedores	1	

DIRECCIÓN DE ENERGÍA Y ALUMBRADO PÚBLICO

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, se generaron un total de **Tres mil cuatrocientos nueve (3.409) PQRSD** los cuales se detallan mes a mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2024

Se radicaron en total seiscientos veinte y seis (626) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	10	626
	Hurtos	2	
	Inspección propia	1	
	Mantenimiento especial	30	
	Normal	9	
	Poda técnica	3	
	Recorridos nocturnos	1	
	Reporte de daños	468	
	cambio de estrato	6	
	Impuesto	44	
	Información	1	
	Instalación de luminaria	6	
	Mantenimiento de luminaria	30	
	Reposición de luminaria	2	
	Retiro de luminaria	1	
Solicitud de instalación de luminaria	1		
Visita técnica	11		

- Periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2024

Se radicaron en total quinientos noventa y ocho (598) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	21	598
	Reporte de daños	431	
	Poda técnica	3	
	Mantenimiento especial	47	
	Solicitud de expansión	2	
	cambio de estrato	1	
	Expansión	1	
	impuesto	48	
	Mantenimiento de luminaria	33	
	préstamo	1	
	Reprogramación de timer	1	
	Solicitud de instalación de luminaria	1	
	Visita técnica	8	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2024**

Se radicaron en total quinientos catorce (514) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	8	514
	Hurtos	1	
	Inspección Propia	2	
	Mantenimiento Especial	58	
	Poda Técnica	4	
	Recorridos Nocturnos	1	
	Reporte de Daños	346	
	Solicitud de Expansión	3	
	cambio de estrato	10	
	Cambio de luminaria	2	
	Cambio de nombre	1	
	Despeje de luminaria	2	
	expansión	2	
	Impuesto	34	
	Instalación de luminaria	3	
	Instalación de postes	1	
	Mantenimiento de luminaria	27	
	Recorrido nocturno	1	
	Reposición de luminaria	1	
	Retiro de poste	1	
Solicitud de instalación de luminaria	1		
Visita técnica	5		

- **periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2024**

Se radicaron en total quinientos veintinueve (529) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	18	529
	Hurtos	2	
	Inspección Propia	3	

	Mantenimiento Especial	18
	Normal	4
	Poda Técnica	3
	Reporte de Daños	399
	Solicitud de Expansión	4
	Cambio de estrato	6
	Despeje de luminaria	1
	expansión	1
	Impuesto	29
	Instalación de luminaria	3
	Mantenimiento de luminarias	28
	Reposición de luminaria	1
	Visita técnica	9

• **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024**

Se radicaron en total quinientos sesenta y dos (562) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	17	562
	Hurtos	1	
	Inspección Propia	1	
	Mantenimiento Especial	18	
	Normal	8	
	Poda Técnica	6	
	Recorridos Nocturnos	1	
	Reporte de Daños	438	
	Solicitud de Expansión	1	
	Cambio de estrato	6	
	Cambio de luminaria	1	
	Despeje de luminarias	2	
	Impuesto	19	
	Instalación de luminaria	4	
	Instalación de poste y luminaria	1	
	Mantenimiento de luminaria	27	
	Poda de árbol	1	

	Reposición de luminaria	2
	Solicitud de instalación de luminaria	1
	Visita técnica	7

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2024**

Se radicaron en total quinientos ochenta (580) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	10	580
	Hurtos	2	
	Inspección Propia	1	
	Mantenimiento Especial	30	
	Normal	9	
	Poda Técnica	3	
	Recorridos Nocturnos	1	
	Reporte de Daños	468	
	Cambio de estrato	3	
	Despeje de luminaria	1	
	Impuesto	13	
	Mantenimiento de luminaria	28	
	Préstamo de reflector	1	
	Retiro de poste	1	
	Solicitud de instalación de luminaria	1	
Visita técnica	8		

DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, se generaron un total de **veinte (20) PQRSD** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2024**

Se radicaron en total tres (3) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Cotización material de concreto	1	3
	Apoyo con maquinaria	1	
	Poda de árboles	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2024**

No se radicaron PQRSD, de acuerdo con lo manifestado por el líder del área.

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2024**

Se radicaron en total tres (3) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Préstamo de maquinaria	1	3
	Recolección y disposición final de RCD	2	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2024**

Se radicaron en total cuatro (4) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Transporte y Recolección RCD	1	4
	Poda de árboles	1	
	Prestación del servicio de portafolio	2	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024**

Se radicaron en total siete (7) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de RCD	3	7
	Préstamo de maquinaria	1	
	Certificación de trabajo realizado	1	
	Limpieza e intervención en quebrada	1	
	Recolección de material	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2024**

Se radicaron en total tres (3) PQRSD, 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, relacionados a continuación:

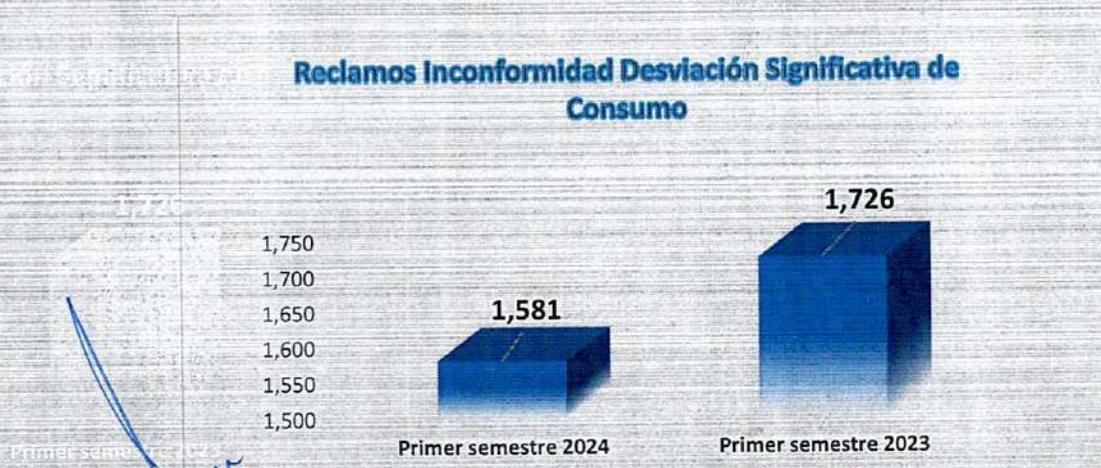
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Préstamo de maquinaria	1	3
	Recolección de RCD	1	
	Tala y poda de emergencia	1	

REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024
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 de la vigencia 2024, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de Inconformidad por desviación significativa.

COMPARATIVO VIGENCIA | SEMESTRE 2024 – | SEMESTRE 2023



Se ve reflejado que la PQRSD con mayor incidencia entre el primer semestre del año 2023 y el primer semestre del 2024 fue (Inconformidad por desviación significativa de consumo), quien tuvo una disminución del 8% de un semestre a otro, pasando de 1726 solicitudes a 1581.

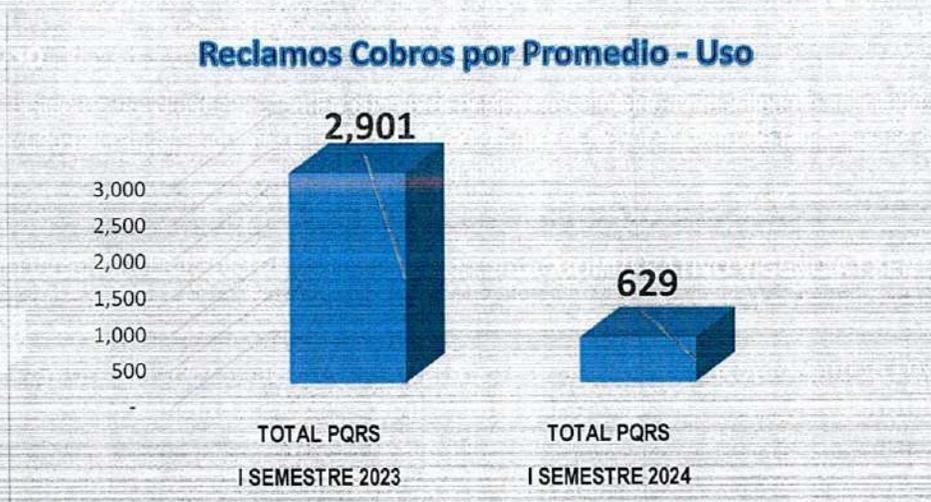
Ahora bien, respecto al motivo de radicación de PQRSD, **“Inconformidad por desviación significativa de consumo”**, y frente al hecho que es el primer reclamo con mayor número de radicaciones en el primer semestre del año 2024, nos permitimos señalar que:

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.

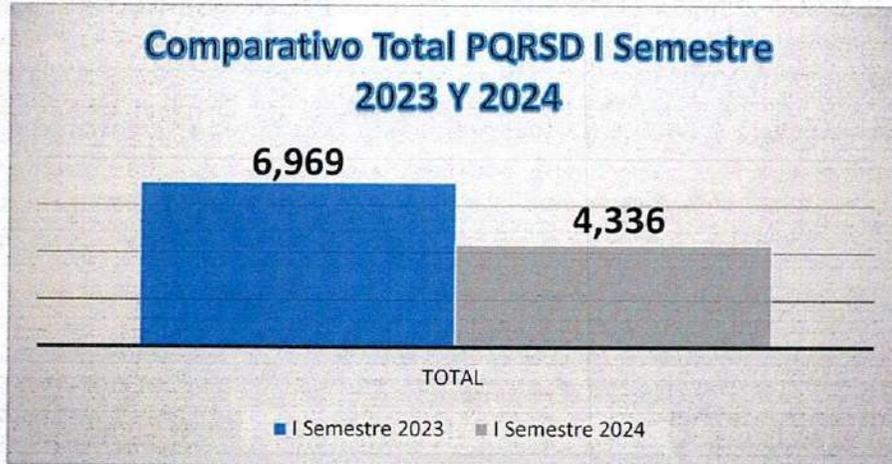
En consideración a lo anteriormente expuesto, se recomienda: **analizar los mecanismos que a la fecha se emplean en el proceso de facturación, a fin de disminuir las reclamaciones por el citado motivo.**

COMPARATIVO VIGENCIA | SEMESTRE 2023 – | SEMESTRE 2024

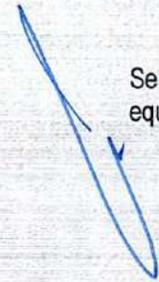


Teniendo en cuenta el lapso transcurrido del primer semestre del año 2023 y 2024, se pudo evidenciar que hubo una disminución del 78% sobre las PQRSD de cobro por promedio, reflejando un avance significativo por parte del área de la subgerencia comercial y atención al ciudadano.

Se realizó un comparativo del primer semestre del año 2023 vs año 2024, con el fin de analizar las estadísticas que han tenido las PQRSD, entre los semestres comparados



Se evidenció que en el periodo entre el primer semestre del año 2023 y 2024, hubo una disminución de 2.633 PQRSD, equivalente a un 38% menos que el año anterior (2023).



OBSERVACIONES

- Se pudo evidenciar que de veinticinco (25) PQRSD que fueron reportadas por el área de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, cuatro (4) PQRSD no fueron respondidas por el ente operador ATESA S.A.S. E.S.P.

RESPUESTA OBSERVACIONES PQRS

A fin de dejar la trazabilidad de las respuestas de las PQRSD del primer semestre del año 2024, se recibe la información del área de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, para entender las solicitudes realizadas por los usuarios y las respuestas de estas.

ESSMARESP
 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME TRIMESTRAL POR DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO 2024

FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NÚM. RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	RAID DE ENVÍO	FECHA DE TRASLADO	RAID DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ENLACE DOCUMENTAL
18/01/2024	Isabelle de la Rosa	2-2024-00481	Resultado de facturación	ATESA S.A.S	2-2024-00588	30/01/2024	ATESA-2024-0085	1/02/2024	Se encuentra en trámite con con radicado No. 804 del 28 de noviembre de 2024	1. INCORPORA DE LA ROSA
18/01/2024	José Alexander Rodríguez Aule	2-2024-00288	Solicitud de información	José Alexander Rodríguez Aule	2-2024-00567	30/01/2024			No Contestada	2. JOSÉ ALEXANDER RODRÍGUEZ AULE
29/01/2024	Santos Maza Damián	2-2024-00446	Solicitud de limpieza	ATESA S.A.S	2-2024-00594	31/01/2024	ATESA-2024-0068	2/02/2024	Se encuentra en trámite con con radicado No. 804 del 27 de agosto de 2024	3. SANTOS MAZA DAMIÁN
30/01/2024	CaDGA	2-2024-00480	Remisión de Queja Horacio Medina	Secretaría de Gobierno	2-2024-00393	31/01/2024			No Contestada	4. SECRETARÍA DE GOBIERNO MEDINA MEDINA
31/01/2024	German Ugarrón Romero	2-2024-00482	Queja por novedades en la Frecuencia	ATESA S.A.S	2-2024-00424	1/02/2024	ATESA-2024-0093	2/02/2024	Se encuentra en trámite con con radicado No. 802 del 24 de febrero de 2024	5. GERMAN UGARRÓN ROMERO

ESSMARESP
 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME TRIMESTRAL POR DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO 2024

FECHA	USUARIO Y/O ENTIDAD	NÚM. RECIBIDO	TIPO DE SOLICITUD	REMITIDO A	RAID DE ENVÍO	FECHA DE TRASLADO	RAID DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES	ENLACE DOCUMENTAL
4/04/2024	SECRETARÍA DE GOBIERNO - Edwin Garcés	2-2024-02991	Solicitud de limpieza	ATESA S.A.S	2-2024-04824	7/06/2024	NO RESPONDIERON		NO RESPONDIERON	1. EDWIN GARCÉS
4/04/2024	SECRETARÍA DE GOBIERNO - Edwin Garcés	2-2024-02991	Solicitud de limpieza	SECRETARÍA DE GOBIERNO	2-2024-04835	7/06/2024	NO RESPONDIERON		NO RESPONDIERON	2. EDWIN GARCÉS
20/06/2024	CONJUNTO CAJAVÉRAL - Lorena Carrasero	2-2024-03219	Solicitud retiro de contenedores	ATESA S.A.S	2-2024-05041	15/06/2024	ATESA-2024-0649	28/06/2024	En consecuencia a lo anterior, los contenedores no podrán ser retirados, como quiere que su instalación se realice sobre el área pública del Distrito de Santa Marta.	2. LORENA CARRASERO - CONJUNTO CAJAVÉRAL
24/06/2024	POSTOBÓN - Daniel Quintero	2-2024-03309	Solicitud de limpieza	ATESA S.A.S	2-2024-05292	5/07/2024	ATESA-2024-0713	10/07/2024	Se informamos que en la ejecución del servicio de recolección, se realiza con normalidad en el punto que usted referencia en los horarios y frecuencias establecidos y cumpliendo con el decreto 1077 de 2013 en cuanto al programa de prestación del servicio, por tal razón no se ha presentado incumplimiento en la actividad de recolección	3. POSTOBÓN - DANIEL EDUARDO QUINTERO

- El ovalo señala en la columna el número de radicación asignado para el traslado realizado de la ESSMAR E.S.P., para la entidad competente, que por regla general es el operador de aseo ATESA S.A.S. E.S.P.
- En el primer ovalo encontramos la columna del radicado envió de la 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- NO RESPONDIERON) se refiere, a la no respuesta por parte del operador en este caso ATESA S.A.S.

- 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 control.

CONCLUSIÓN

Se analizó mes a mes cada una de las PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Gestión Comercial y atención al ciudadano correspondiente al periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, reflejando como observación que, en el comparativo entre el primer semestre del año 2023 y el primer semestre del año 2024, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes disminuyeron en 2.633 PQRSD para un equivalente al 38%.

De igual manera se pudo evidenciar que de las cuatro mil trecientas treinta y seis (4.336) PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Comercial y atención al ciudadano, estas fueron respondidas en su totalidad según el procedimiento y dentro de los términos establecidos en la ley.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda consolidar o unificar toda la información correspondiente a PQRSD desde la subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, toda vez que se están tramitando de manera independiente desde la subgerencia de operación y otros servicios (áreas de aseo y aprovechamiento, actividades complementarias y alumbrado público.
- Se recomienda consolidar en un sistema de información las solicitudes y el seguimiento de todas las peticiones que se reciben a través de las diferentes áreas de la entidad como son: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, Subgerencia de operaciones y otros servicios (aseo y aprovechamiento, alumbrado público y actividades complementarias); lo anterior, para incorporar las alertas tempranas al vencimiento de los términos y generar informes detallados que fortalezcan la toma de decisiones.
- Considerando el número de reclamos en el informe por los motivos de cobros por promedio, inconformidad por desviación significativa de consumo, inconformidad en el consumo facturado, cobros por servicios no prestados y cobros inoportunos, recomendamos tomar acciones detalladas en un plan de acción desde el área de facturación en pro de mejorar y por ende la disminución de estos.
- Cabe resaltar que, aunque 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 enlace de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)", como se observa a continuación:

Registro de PQRS

SOLICITUD DE PQRS

Indicamos los requisitos para presentar esta solicitud de manera anónima

SOLICITUD PQRS

Periódico

NOMBRE COMPLETO

Nombre completo Apellido Tovar
 Nombre Apellido

CORREO ELECTRÓNICO

Correo Electrónico para Contacto

NUMERO POLIZA

Poliza del Tovar

TIPO DE IDENTIFICACIÓN

Cédula de ciudadanía

NUMERO DE DOCUMENTO

UBICACIÓN

DIRECCIÓN

NUMERO DE CONTACTO

MENSAJE

ADJUNTAR DOCUMENTOS EN PDF SI ES NECESARIO

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

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

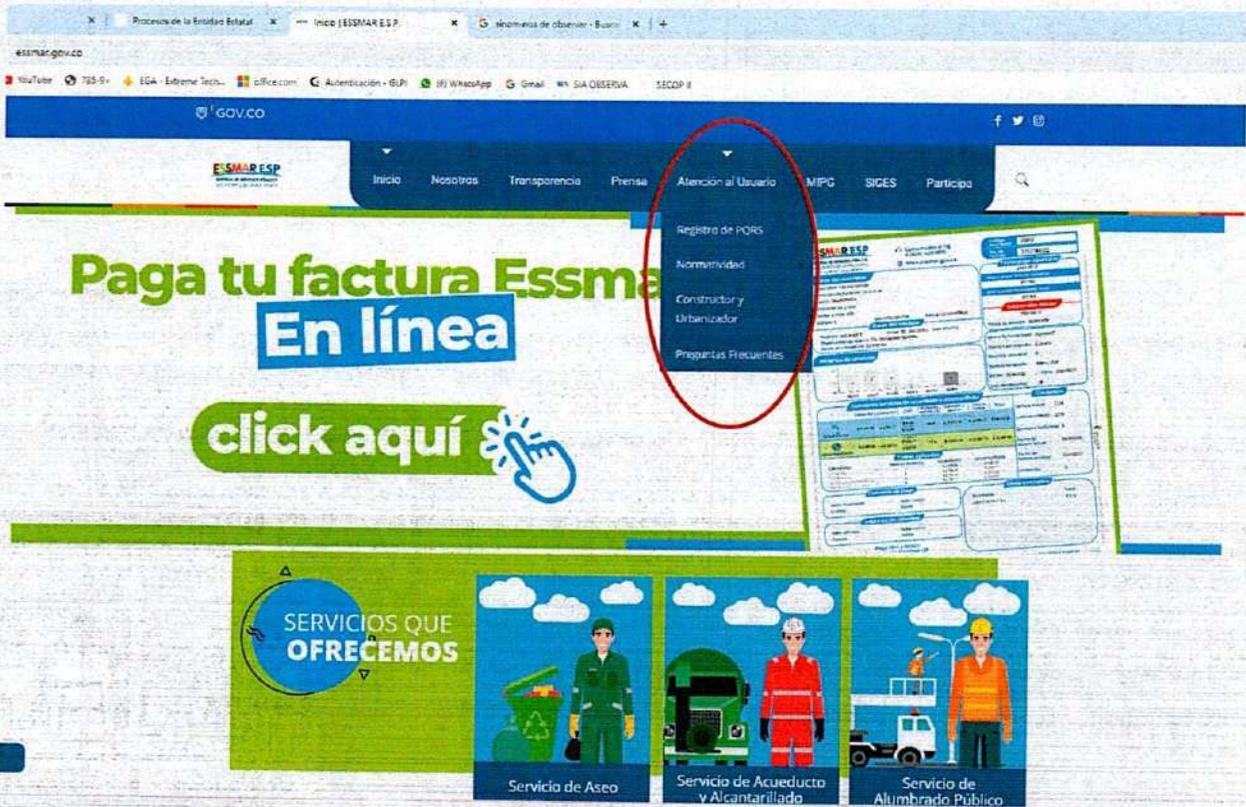
SERVICIO NUMERO CONTACTO CORREO ELECTRÓNICO

	Parque el Centro 800 870 1133	
Acueducto y Alcantarillado	Línea Directa - Call Center 116 039-4209676 - Opción 1	atencionalusuario@essmar.gov.co
Atención a la Comunidad y Gestión Social	Numero de Atención 313 612 3997	comunidades@essmar.gov.co
	WhatsApp 313 641 3999	
Aseo y Aprovechamiento	Línea Directa - Call Center 116 039-4209676 - Opción 4	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co
	WhatsApp para Prejos Públicos 313 641 7996	
Actividades Complementarias	Línea Directa - Call Center 116 039-4209676 - Opción 2	comunidades@essmar.gov.co
Alumbrado Público	Línea Directa - Call Center 116 039-4209676 - Opción 3	ingrstanto@col

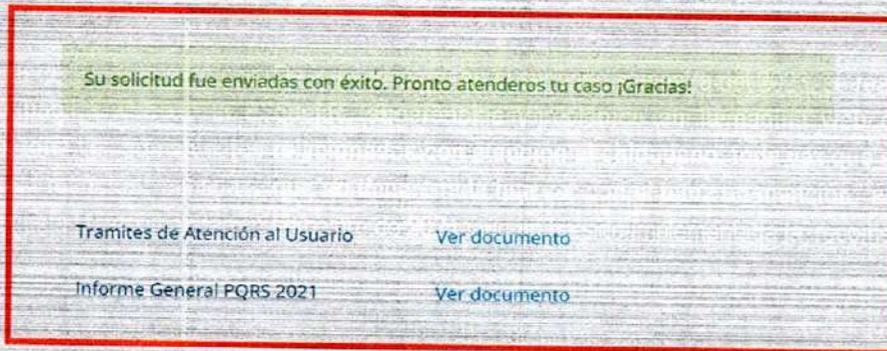
De conformidad con el artículo 187 de la Ley 1437 de 2011 los entes públicos de todos los niveles deben tener un botón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales, motivo por el cual:

ESSMAR E.S.P. ha habilitado el siguiente botón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@essmar.gov.co el cual servirá como único proceso de recibir notificaciones judiciales.

De igual manera, en el segundo semestre del 2023, se realizó como recomendación lo siguiente: "dicho enlace 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" aunado a lo anterior, se logró observar que para el primer semestre de 2024, aún no ha sido implementada la recomendación tal como se avizora 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 evidencia a continuación:



Como se puede observar no se genera un número de radicado, imposibilitando esto hacer un seguimiento por parte del usuario de cuál es el estado de su PQRS y respuesta. De igual forma como podemos observar en los canales de contacto para registrar una PQRS relacionada con los servicios prestados por la ESSMAR ESP, estos están desactualizados, por ejemplo: El número 3008721133 solo funciona como WhatsApp y no se especifica, el número de celular 304 6077237 no está vinculado con la empresa, el titular es una persona natural, la línea directa o call center 035-4209676, se le debe anteponer el (605), el número 313 632 3997 atención a la comunidad/ gestión social no corresponde a esa área, de igual manera los números del área de aseo y aprovechamiento y actividades complementarias, recomendación actualizar el ítem de la página

Registro de PQRS

Inicio > Registro de 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	
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 WhatsApp 313 641 3999	comunidades@essmar.gov.co
Aseo y Aprovechamiento	Línea Directa - Call Center 116 / 035-4209676 - Opción 4	aseoyaprovechamiento@essmar.gov.co

- Es importante establecer dentro de la entidad, un sistema de radicación electrónica el cual permita que se gestione de manera centralizada y organizada, 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.



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Proyectó: Martha Patricia Campo Orozco, P.U Control Interno

Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418 Bodegas Gaira
Call Center: 116 - 4209676
Recepción PQR: atencionalusuario@essmar.gov.co
Notificaciones y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co
Nit: 800.181.106-1

  @essmaresp  @essmar_esp
 www.essmar.gov.co