

Villagorgona, 30 de Julio de 2021

Doctora
SARA EVA MENDOZA DOMÍNGUEZ
Gerente
EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Cordial Saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes, en cumplimiento de mis funciones y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 art. 76, le adjunto el Informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al periodo de enero a junio de 2021.

Atentamente,



NATTY MITHCHELLE LEONEL M.
Jefe de Control Interno
EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Anexo: Seis (6) Folios
Gestión: Documental
Original: Destinatario
Copia: Archivo
Revisó: Natty Mithchelle Leonel M.
Proyectó: Natty Mithchelle Leonel M.
Elaboró: Natty Mithchelle Leonel M.

*Reci
Yaneth g...
30-07/2021*

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS
CORREGIMIENTOS DE BUCHITOLO, CABUYAL, CARMELO, TIPLE,
VILLAGORGONA DEL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A JUNIO DE
2021 DE EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.**

La oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Municipales de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. presenta el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos del periodo comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2021; cuya fuente de información corresponde a la recepción de los registros de PQR'S de esta entidad y que hacen referencia al área de Acueducto y Alcantarillado.

Durante el periodo de Enero a Junio de 2021, la Empresa de Servicios Públicos de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. de un Global de 13977 usuarios, Se recepciónaron 126 PQR'S siendo un 0,7% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,1%, Quejas 0,2%, Reclamos 0,4%.

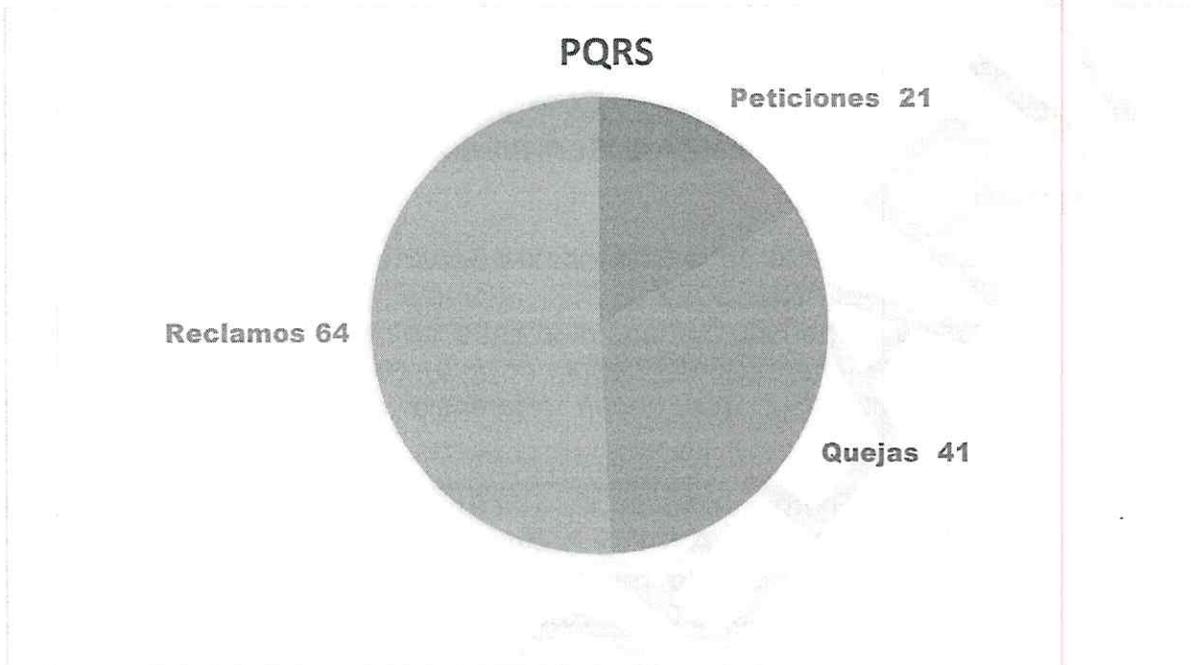
Peticiones: 1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio, 1 - 217 – Otros, 2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio.

Quejas: 1 - 304 - Poca Presión Servicio Acueducto, 1 - 304 - Poca Presión Servicio Acueducto, 1 - 306 - Fuga de Agua Potable Acometida, 2 - 301 - Alcantarilla Tapada, 2 - 310 - Rebose de Cámara de Inspección.

Reclamos: 1 - 102 - Inconformidad con el Consumo, 1 - 104 - Cobros por servicios no prestados, 1 - 136 – Otros, 2 - 102 - Inconformidad con el Consumo, 2 - 104 - Cobros por servicios no prestados.

PQR'S	TOTAL, ENERO A JUNIO 2020	PORCENTAJE	USUARIOS BASE GLOBAL
PETICIONES	21	17%	0,1%
QUEJAS	41	32%	0,2%
RECLAMOS	64	51%	0,4%
TOTAL	126	100%	0.7%





1. PETICIONES

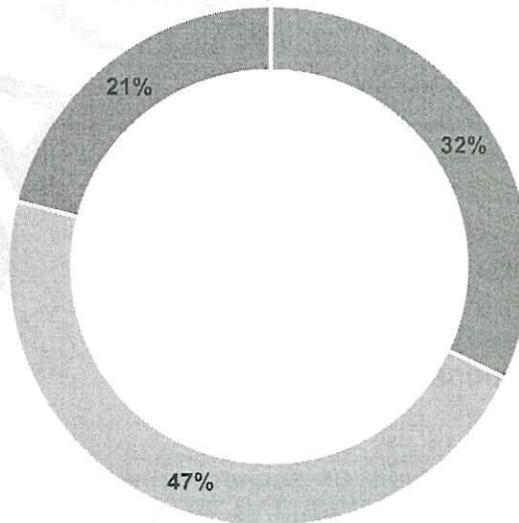
SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	19	90%
ALCANTARILLADO	2	10%
TOTAL	21	100%



[Handwritten signature]

ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
CABUYAL	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	3
	1 - 217 - Otros	3
CARMELO	1 - 203 - Descuento por predio deshabitado	1
	1 - 208 - Suspensión por mutuo acuerdo	1
	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	7
TIPLE	1 - 208 - Suspensión por mutuo acuerdo	1
	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	3
TOTAL		19

Casos Recibidos Peticiones Acueducto



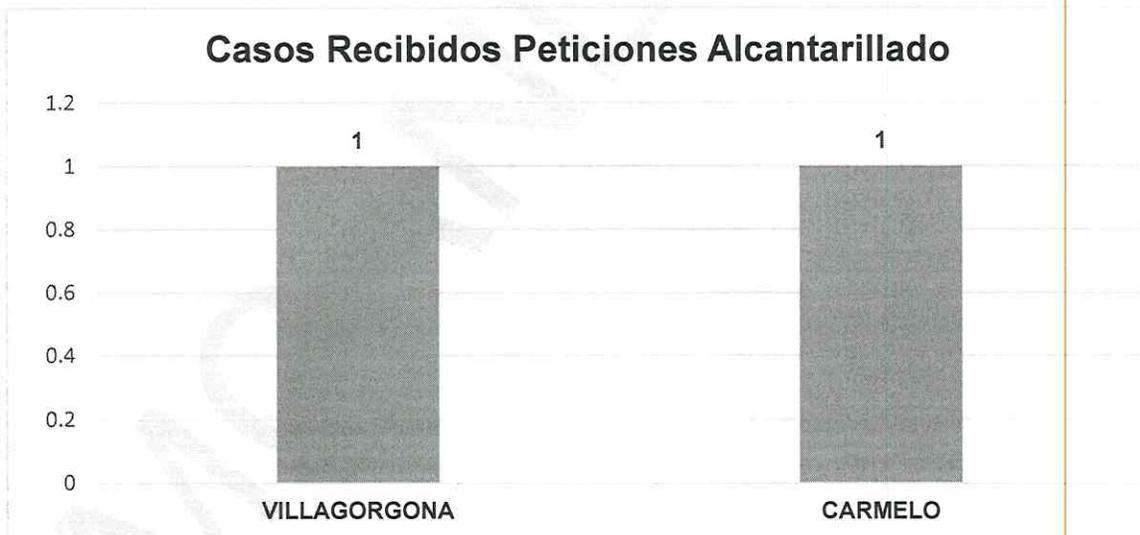
■ Cabuyal ■ Carmelo ■ Tiple

[Handwritten signature]

Se puede observar, que el índice más alto de peticiones en el Servicio de Acueducto, se presentó en el Corregimiento del Carmelo, con 7 casos, por concepto de Solicitud de Prestación del Servicio, lo cual evidencia la cobertura y eficiencia de la entidad al querer la comunidad contar con el servicio brindado por la entidad.

Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo.

ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
CARMELO	2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
VILLAGORGONA	2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
TOTAL		2



En el Servicio de Alcantarillado, en el Corregimiento del Carmelo y villagorgona, la petición fue por concepto de Solicitud de Prestación del Servicio, se presentó con dos casos de solicitud.

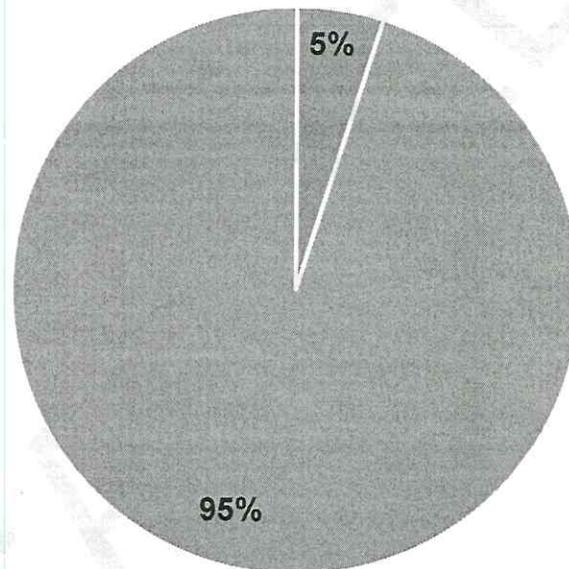
Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo.



1. QUEJAS

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	2	5%
ALCANTARILLADO	39	95%
TOTAL	41	100%

Casos Recibidos Queja Acueducto y Alcantarillado



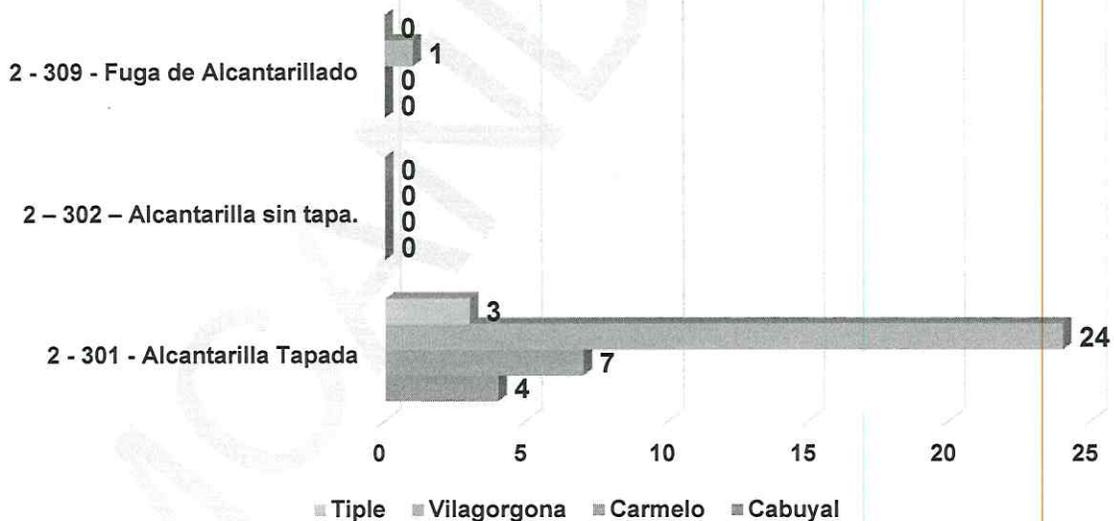
■ Acueducto ■ Alcantarillado

Como se puede observar, Se presentaron pocas quejas por concepto del Servicio de Acueducto, evidenciando así el buen servicio y la calidad del servicio prestado por la entidad.

Una vez revisado el sistema, se evidencia que las quejas por concepto de acueducto en el primer semestre del 2021 están en cero.

ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
CABUYAL	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	4
CARMELO	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	7
TIPLE	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	3
VILLAGORGONA	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	24
	2 - 309 - Fuga de Alcantarillado	1
TOTAL		39

Casos Recibidos Quejas Alcantarillado



De las quejas presentadas por los habitantes de Cabuyal, Carmelo, Tiple y Villa Gorgona. En el Servicio de Alcantarillado la queja más relevante se refiere al Alcantarilla tapada con treinta y ocho (38) casos en total, en el Corregimiento de Villa Gorgona se recepcionaron veinticuatro (24) casos.

Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo.



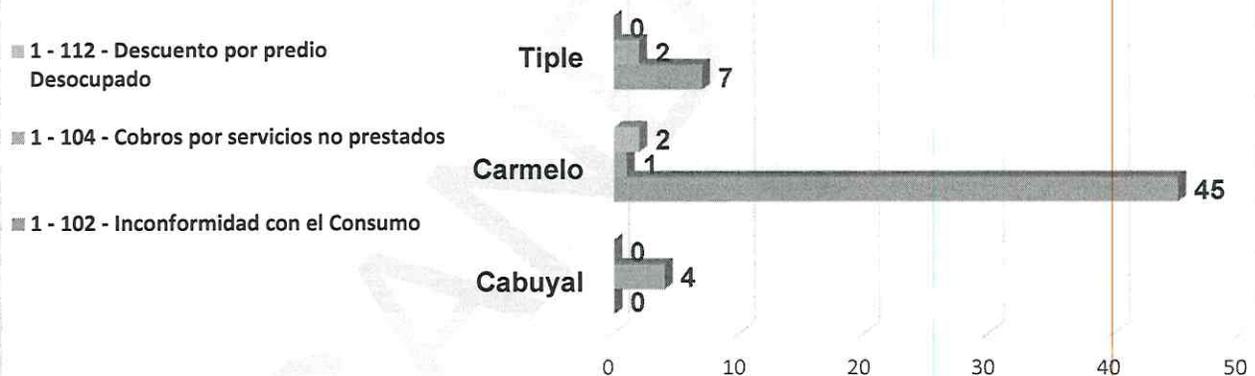
3. RECLAMOS

SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	61	95%
ALCANTARILLADO	3	5%
TOTAL	64	100%



ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DEL RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
CABUYAL	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	4
CARMELO	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	45
	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	1
	1 - 112 - Descuento por predio Desocupado	2
TIPLE	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	7
	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	2
TOTAL		61

Casos Recibidos Reclamos Acueducto



En el Corregimiento del Carmelo se evidencian 45 reclamaciones en el Servicio de Acueducto Por concepto de Inconformidad con el consumo, con un porcentaje del 74% de los casos.

De los casos evidenciados por Inconformidad con el Consumo, una vez realizada la visita del personal operativo, el más significativo fue Alto Consumo por parte de los habitantes de este Corregimiento.

Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo.



ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DEL RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
VILLAGORGONA	2 - 104 - Cobros por servicios no prestados	1
CABUYAL	2 - 104 - Cobros por servicios no prestados	2
TOTAL		3

Casos Recibidos Reclamos Alcantarillado



En el Servicio de Alcantarillado, del total de 3 casos recepcionados, de reclamos se presentaron en el Corregimiento del Cabuyal y Villagorgona, por concepto de Cobros por servicios no prestados.

Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo.



CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis de la información suministrada por el Software del Primer semestre del 2021 de enero a junio se puede deducir lo siguiente:

- De un total de trece mil novecientos setenta y siete 13977 usuarios, entre los Corregimientos de Buchitolo, Cabuyal, Carmelo, Tiple, Villagorgona; solo se presentó el 0.7% de PQR'S del cual el porcentaje por cada una equivale al Peticiones 0.1%, Quejas 0.2% y Reclamos 0.4%.
- La petición más notable fue la Solicitud de Prestación del Servicio, con 13 casos los cuales equivalen a un 68% de todas las peticiones realizadas en el primer semestre 2021, se puede evidenciar que la gestión adelantada por la administración es eficiente y eficaz por los resultados obtenidos.
- La queja más importante en el servicio de Alcantarillado es por Alcantarilla tapada con un 92%, debido al mal uso que le dan los usuarios en vertimientos arrojando basuras y grasas en las alcantarillas, no saben diferenciar cuando es un problema de la caja principal y cuando el problema pertenece a la caja domiciliaria, se debe tener en cuenta que el municipio de candelaria y sus corregimientos no se cuenta con el sistema para manejo exclusivo de aguas lluvias y el rebose es presentado en temporada invernal.
- La reclamación más significativa, fue por Inconformidad en el Consumo (Alto Consumo), del servicio de Acueducto, con 52 casos en los Corregimientos del Carmelo y el Tiple, esta comunidad aún no se ha sensibilizado del uso racional del agua.



RECOMENDACIONES

- Continuar con la excelente labor desempeñada por la empresa en los mantenimientos preventivos para evitar daños mayores y correctivos en los sistemas.
- Permanecer en la tendencia a la baja de PQRS en la cual estamos teniendo como base que entre mas usuarios menos PQRS debemos Diligenciar en la entidad, tenemos 198 menos PQRS que en el Primer semestre del 2020 y contamos con 305 usuarios mas.
- Seguir incluyendo las campañas de sensibilización del cuidado del agua ya que es un líquido vital y en medio de la contingencia COVID-19 se puede apreciar la necesidad de la continuidad y calidad del servicio prestado Como empresa Emcandelaria S.A.S E.S.P.
- sensibilización ambiental y favorecer la difusión de las acciones respetuosas con el medio ambiente teniendo en cuenta la emergencia presenta desde marzo del 2020 se deben realizar de manera digital y por los diferentes canales de comunicación.
- Seguir Concientizando a la comunidad con las visitas operativas sobre el cuidado del agua y el buen uso de los vertimientos para evitar riesgos que afecten la comunidad.
- Capacitar a la comunidad y a los usuarios para que puedan diferenciar cuando es un problema de la caja principal y cuando el problema pertenece a la caja domiciliaria,
- Es de valorar que la gerencia tenga en cuenta las recordaciones generadas desde la oficina de Control interno y a partir del año 2020, cree conciencia desde los más pequeños hasta los más adultos de la comunidad mediante la difusión de información, enfocándose a los habitantes del municipio de candelaria y los corregimientos en los cuales se presta el servicio, para generar el uso con responsabilidad para el uso adecuado del recurso hídrico y sensibilizar a la población sobre el control de fugas y presuntos fraudes que afecten a la comunidad.
- Se evidencia la mejora en cuanto a los canales de comunicación que se han implementado en la entidad, para una comunicación mas contaste con la comunidad y los usuarios.
- Cabe resaltar que la gerencia y alta dirección ha tenido en cuenta las recomendaciones de la oficina de control interno y por ello el porcentaje de PQRS recepcionadas disminuyo significativamente.


NATTY MITHCHELLE LEONEL MARTINEZ.

Jefe de Control Interno
EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

