

Villagorgona, 20 de Enero de 2023

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 julio a diciembre de 2022.

Atentamente,



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

Anexo: Ocho (8) Folios
Gestión: Documental
Original: Destinatario
Copia: Archivo
Revisó: Natty Mithchelle Leonel M.
Proyectó: Natty Mithchelle Leonel M.
Elaboró: Natty Mithchelle Leonel M.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE EMCANDELARIA
S.A.S E.S.P. EN LOS CORREGIMIENTOS DE BUCHITOLO, CABUYAL,
CARMELO, TIPLE, VILLAGORGONA DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE
JULIO Y DICIEMBRE DE 2022.**

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el primer trimestre de 2021 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Las Empresa Publicas Municipales de Candelaria S.A.S ESP, a través de la información canalizada por medio del Área comercial, Atención y Participación Ciudadana, Área Operativa y Comunicaciones, desde la Oficina de control interno se presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención e ingresados a la plataforma institucional Ansoft y que hacen referencia al área operativa de Acueducto y Alcantarillado durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2022.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Nacional de Minería cuenta con cinco canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de la Agencia Nacional de Minería.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Formulario web	Formulario electrónico Web PQRS	https://emcandelaria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pqrs/	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Se genera un correo con el formulario el cual luego Permite registrar en el software o aplicativo institucional las Peticiones, Quejas y Reclamos.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	contactenos@emcandelaria.gov.co	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el Software o aplicativo de ventanilla única para asegurar la trazabilidad del trámite.
Ventanilla	Radicación de documentos en físico.	Carrera 11 # 10 – 55 esquina primer piso, Atención al ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Carrera 11 # 10 – 55 esquina primer piso, Atención al ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los ciudadanos, comunidad y usuarios de las empresas públicas municipales de candelaria.
Telefónico	Línea fija administrativa de servicio al ciudadano	602 260 09 79	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Emcandelaria, las cuales se radican en el software o aplicativo de la entidad para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Línea fija de servicio al ciudadano	602 260 14 03	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.	
	Línea móvil de servicio al ciudadano	302 465 98 53	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.	

CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: “esta Presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que, bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

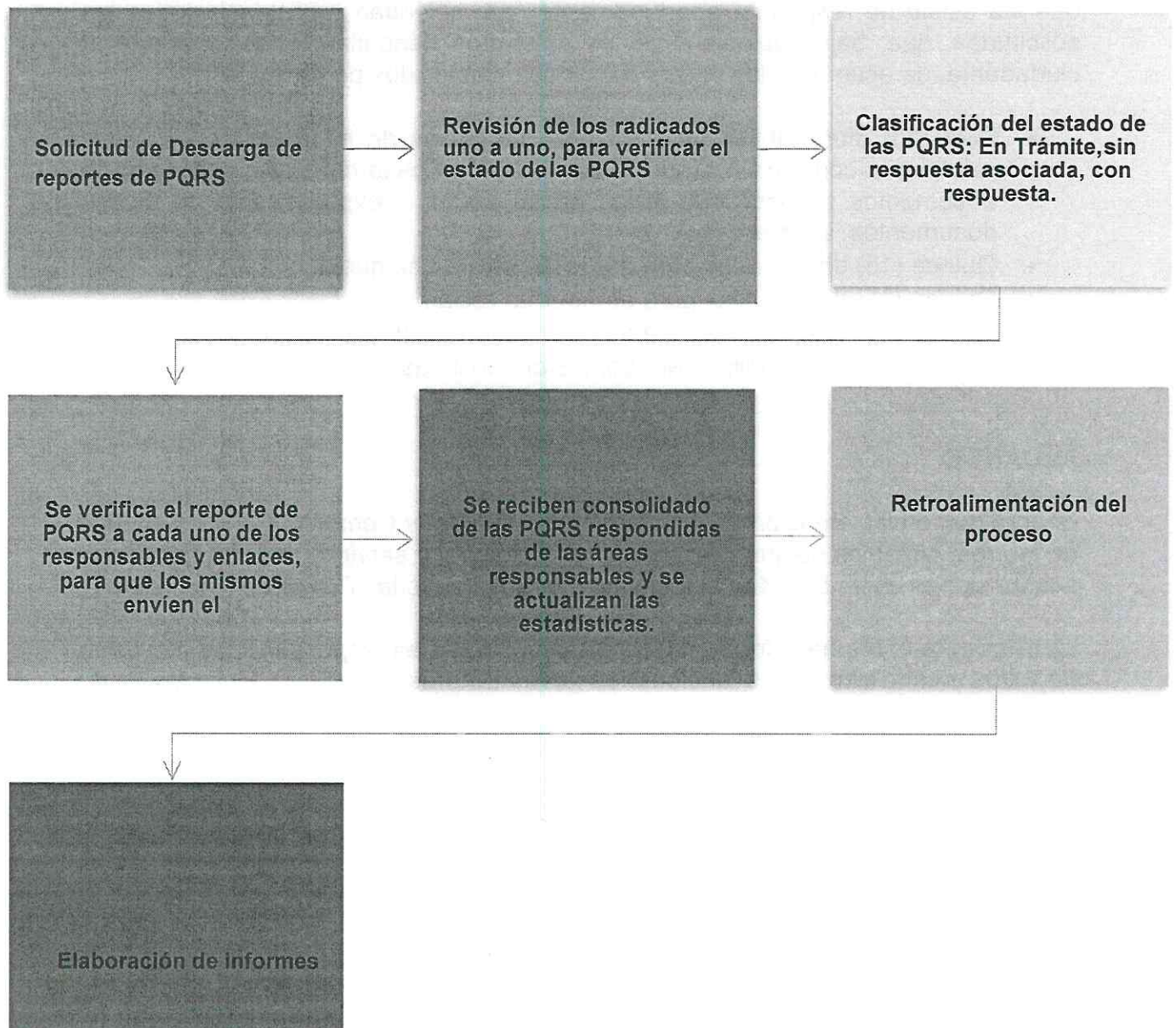
ALCANCE

El área comercial, atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones son unos de los responsables del proceso de atención integral y servicios a la ciudadanía, y sus funciones están dirigidas al seguimiento, gestión de las PQRS de la Entidad.

La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de las Empresas Públicas Municipales de candelaria.

METODOLOGÍA

La entidad utiliza la siguiente metodología desde la oficina comercial, Atención y Participación Ciudadana, área operativa y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS.



INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las empresas públicas municipales de candelaria S.A.S ESP.

Durante el periodo Julio - Diciembre de 2022, la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. de un Global de 20740 usuarios, Se recepciónaron 138 PQR'S siendo un 0,66% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,053%, Quejas 0,19%, Reclamos 0,42%.

Para analizar las PQRS se establece: 1 = Acueducto y 2 = Alcantarillado

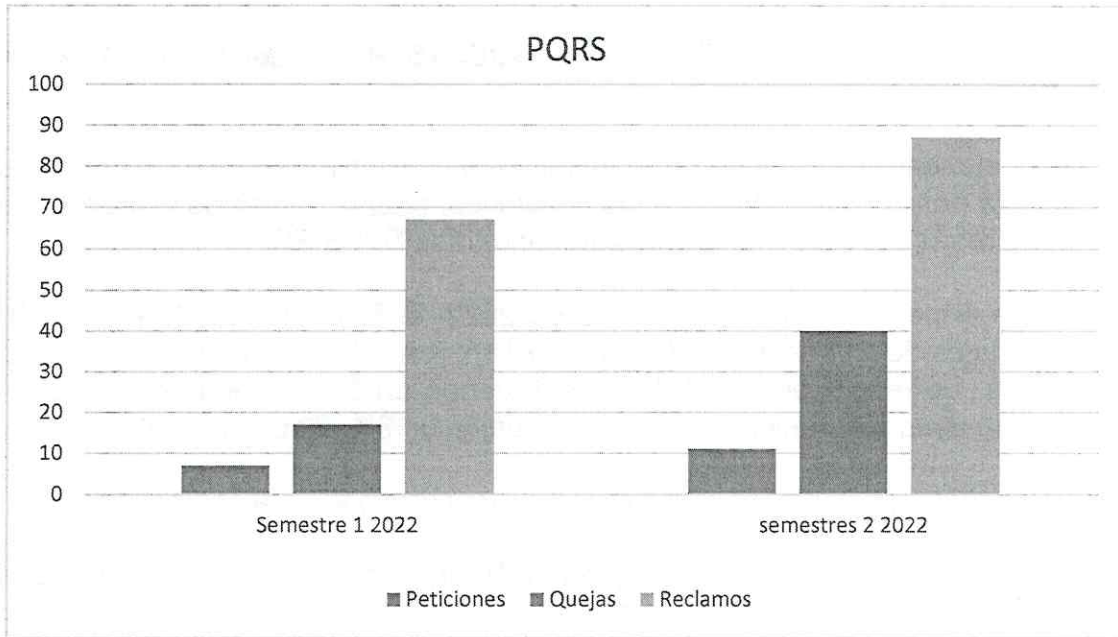
Peticiones: 1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio, 1 - 217 – Otros, 2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio.

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.

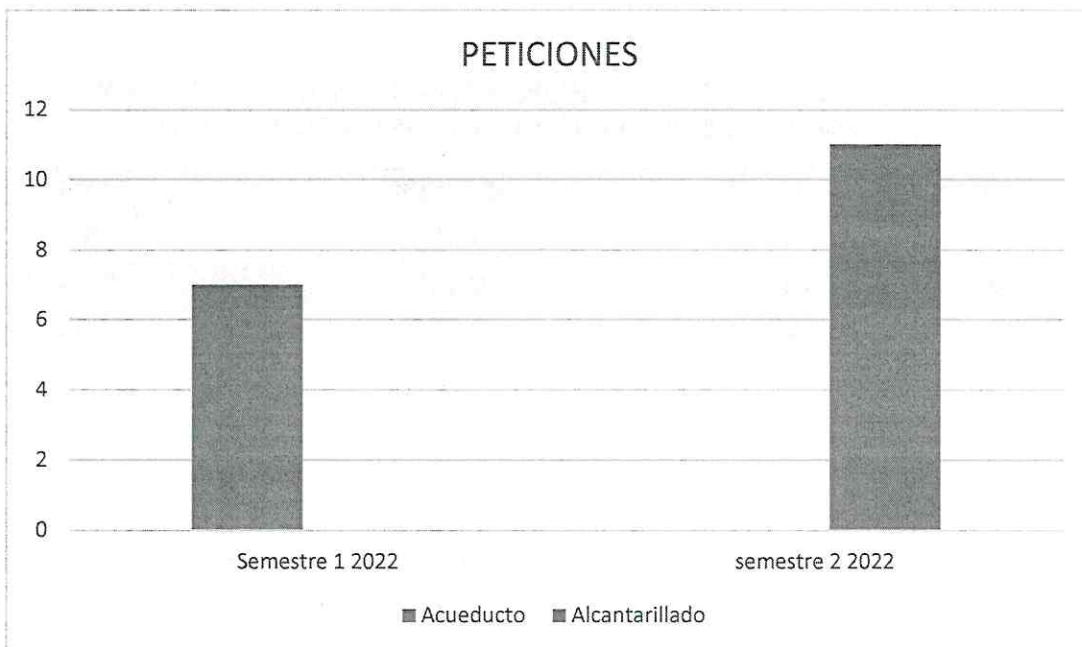
PQRS

PQR'S	TOTAL, JULIO A DICIEMBRE 2022	PORCENTAJE DEL GLOBAL DE USUARIOS	PORCENTAJE DEL TOTAL DE PQRS
PETICIONES	11	0,053%	23%
QUEJAS	40	0,19%	48%
RECLAMOS	87	0,42%	29%
TOTAL	138	0,66%	100%

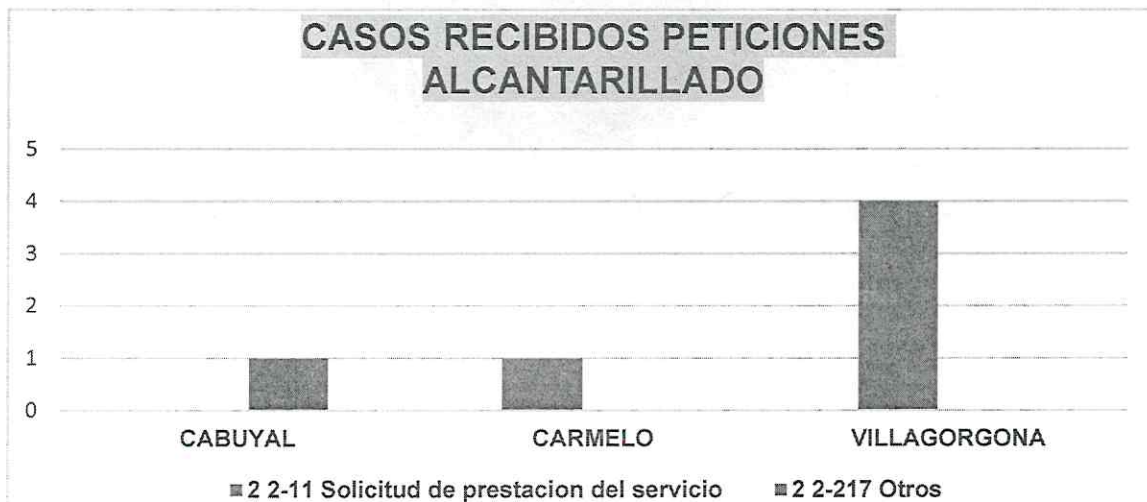


1. PETICIONES

SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	0	0%
ALCANTARILLADO	11	100%
TOTAL	11	100%



ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
TIPLE	2 - 207 - Cambio de medidor o equipo de medida	1
	2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
CARMELO	2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
	2 - 217 – Otros	1
CABUYAL	2 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
	2 - 217 – Otros	1
VILLAGORGONA	2 - 217 – Otros	2
TOTAL		11



De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.

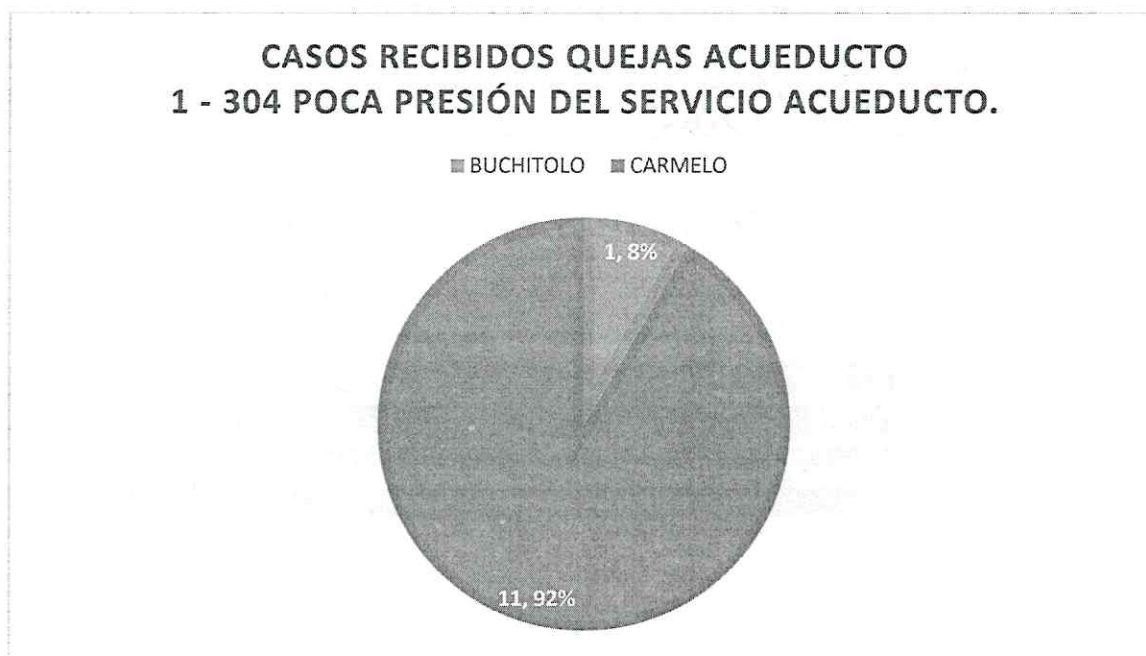
Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo y cumpliendo con el tiempo estimado.

2. QUEJAS

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	12	30%
ALCANTARILLADO	28	70%
TOTAL	40	100%



ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y/O VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	1 - 304 – Poca presión del Servicio acueducto.	1
CARMELO	4 - 304 – Poca presión del Servicio acueducto. 3 - 305 – Poca presión del Servicio acueducto. 3 - 306 – Poca presión del Servicio acueducto. 1 - 307 – Poca presión del Servicio acueducto.	11
TOTAL		12



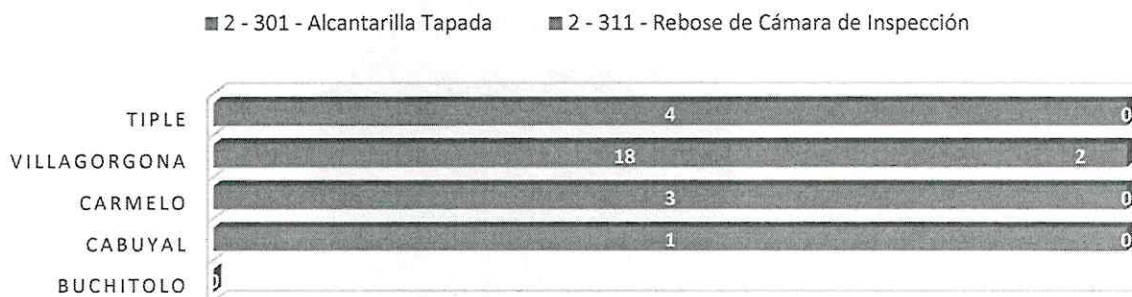
Como se puede observar, se presentaron doce quejas por concepto del Servicio de Acueducto, se evidencio un caso en Buchitolo y 11 en el corregimiento de El Carmelo todos por concepto de baja presión del servicio de acueducto.

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.

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

ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	0
CABUYAL	1- 301 - Alcantarilla Tapada	1
CARMELO	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	3
VILLAGORGONA	1 - 301 - Alcantarilla Tapada	18
	1- 311 - Rebose de Cámara de Inspección	2
TIPLE	2 - 301 - Alcantarilla Tapada	4
TOTAL		28

CASOS RECIBIDOS QUEJAS ALCANTARILLADO



De las quejas presentadas por los habitantes de Buchitolo, Cabuyal, Carmelo, Tiple y Villagorgona. En el Servicio de Alcantarillado la queja más relevante se refiere a alcantarilla tapada con ciento veintiséis (26) casos en total, en el Corregimiento de Villagorgona se recibieron veinte (20) casos, teniendo en cuenta que no se cuenta con el sistema para manejo exclusivo de aguas lluvias y el rebose es presentado en temporada invernal.

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.

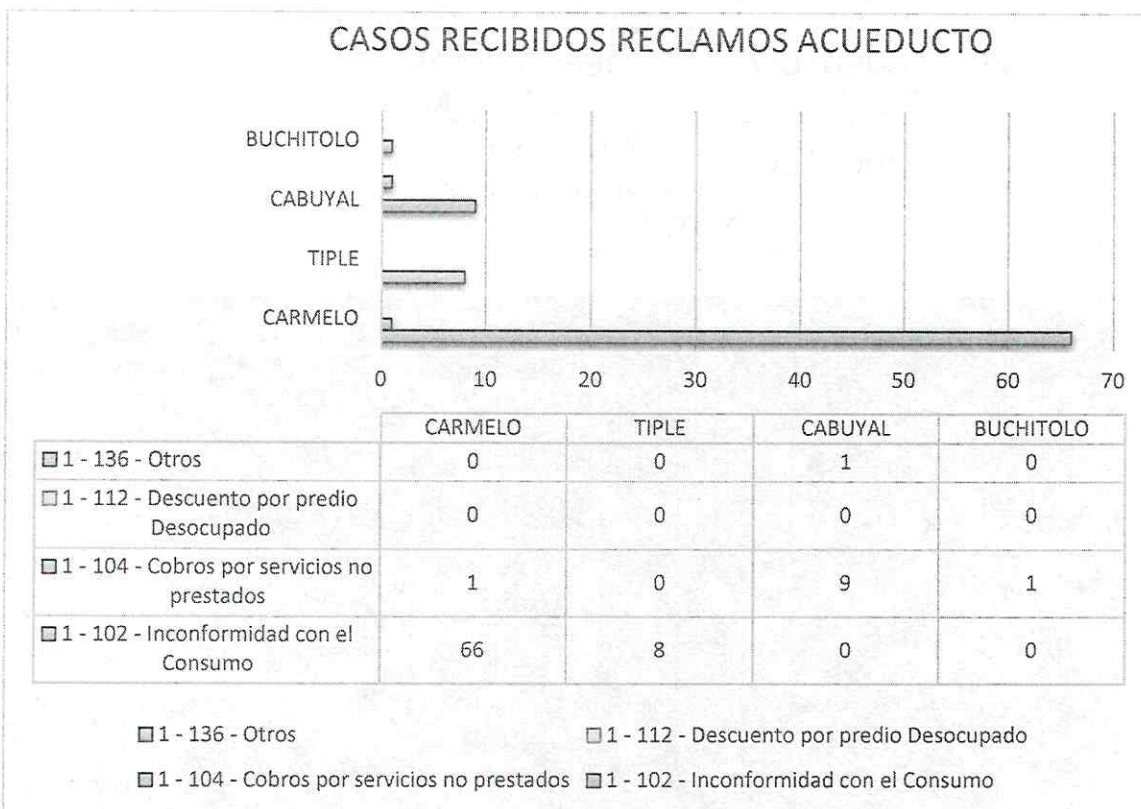
Una vez revisado el sistema, se evidencia que todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo y cumpliendo con el tiempo estimado.

3. RECLAMOS

SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	86	99%
ALCANTARILLADO	1	1%
TOTAL	87	100%



ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DEL RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	1 - 104 - - Cobros por servicios no prestados	1
CABUYAL	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	9
	1 - 136 - Otros	1
CARMELO	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	66
	1 - 104 - - Cobros por servicios no prestados	1
TIPLE	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	8
TOTAL		86



En el Corregimiento el Carmelo se evidencian sesenta y seis 66 reclamaciones en el Servicio de Acueducto Por concepto de Inconformidad con el consumo, con un porcentaje del 76% de los casos recibidos siendo estos casos el 0.31% del global de usuarios.

De los 74 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 usuarios, Seguido de Cobros por servicios no prestados con cinco casos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.

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

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



De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.

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

CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis exhaustivo de la información suministrada para el segundo semestre del 2022 de julio a diciembre se puede deducir lo siguiente:

- De un total de Veinte mil setecientos cuarenta 20740 usuarios, entre los Corregimientos de Buchitolo, Cabuyal, Carmelo, Tiple, Villagorgona; solo se presentó el 0.66% de PQR´S siendo un 0,66% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,053%, Quejas 0,19%, Reclamos 0,42%.
- Las Petición, quejas, reclamos y demás solicitudes, se les tramito sus debidas respuestas teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, se dio respuesta en menos de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su Radicación.
- Se debe tener en cuenta que como se enunció en los informes anteriores, la Queja más importante en el servicio de Alcantarillado es por Alcantarilla Tapada, debido al mal uso que le dan los usuarios, en el Corregimiento de Villagorgona, la entidad contrata Vehículo especializado para el mantenimiento preventivo y correctivo de redes para dar solución a estas quejas.
- Se debe realizar actualización o parametrización para evitar problemas en el momento de descargar la información del software, cuando se genera la PQRS entre los datos solicitados por el sistema se encuentra el Corregimiento y entre ellos se encuentra candelaria la cual es nuestra cabecera municipal pero no la operamos ni en alcantarillado ni en acueducto, dando esta opción se generan errores en la información presta para analizar.

RECOMENDACIONES

- Gestión ambiental y cuidado al medio ambiente, van de la mano con nosotros Como empresa Emcandelaria S.A.S E.S.P. por ello debemos comprometernos a fomentar más iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental, sensibilización ambiental y favorecer la difusión de las acciones respetuosas con el medio ambiente.
- Continuar optimizando el servicio prestado a la comunidad, debido a que se puede analizar en el resultado de PQRS de forma positiva a su baja.
- Continuar con las campañas de sensibilización en cuanto al adecuado cuidado del recurso hídrico y control de fugas por medio de plataformas digitales, debido al estado de emergencia por pandemia en el cual se encuentra el país no se debe realizar en presencialidad eventos masivos.
- Seguir con las capacitaciones y campañas de concientización, del uso adecuado del Servicio de Alcantarillado a los usuarios por canales digitales, tales como Fan page, Instagram, www.emcandelaria.gov.co.
- Destaco las acciones que ha tomado la alta gerencia en cuanto a las recomendaciones sugeridas desde la oficina de control interno, en anteriores informes de PQRS los cuales se han realizado para mejorar los procesos en las PQRS y la prestación de servicio y atención a los usuarios.



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