

Villagorgona, 07 de Julio de 2022

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 2022.

Atentamente,



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

Recd:
Yaneth gaitan
07-07-2022

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.

**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
ENERO Y JUNIO DEL 2022.**

La oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios 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 2022; cuya fuente de información corresponde a los registros de PQR'S ingresados a la plataforma institucional Ansoft y que hacen referencia al área de Acueducto y Alcantarillado.

Durante el periodo enero - junio de 2022, la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. de un Global de 14463 usuarios, Se recepciónaron 91 PQR'S siendo un 0,67% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,05%, Quejas 0,12%, Reclamos 0,49.

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.

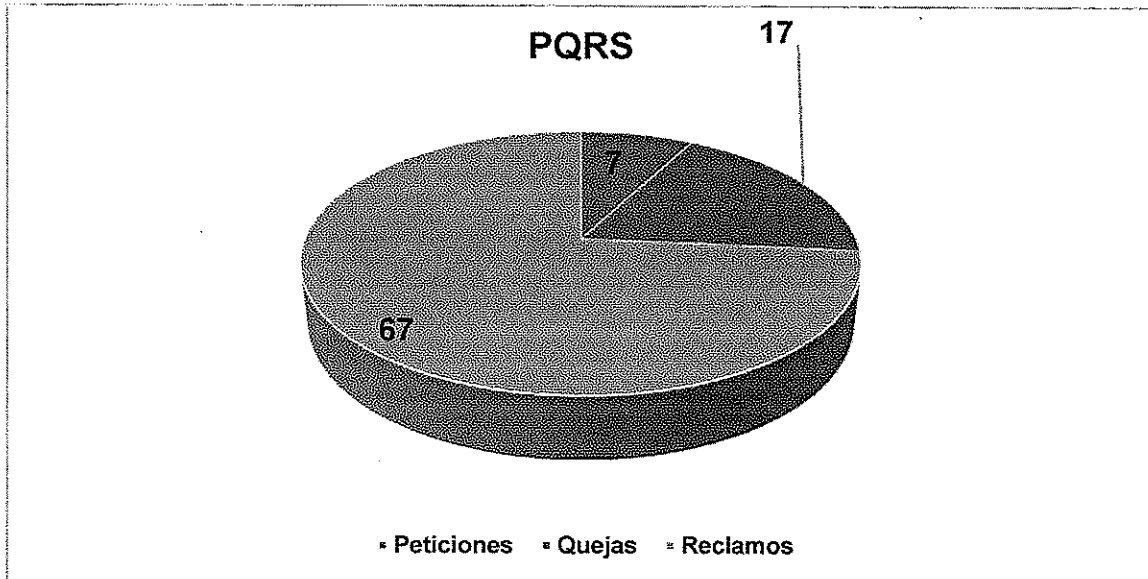
Quejas: 1 - 304 - Poca Presión Servicio Acueducto, 1 - 304 - Poca Presión Servicio Acueducto, 1 - 306 - Fuga de Agua Potable Acometida, 2 - 301 - Alcantarilla Tapada, 2 - 310 - Rebose de Cámara de Inspección.

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.

PQR'S	TOTAL, ENERO A JUNIO 2022	PORCENTAJE DEL GLOBAL DE USUARIOS
PETICIONES	7	0,05%
QUEJAS	17	0,12%
RECLAMOS	67	0,49%
TOTAL	91	0,67%



UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS
HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN



1. PETICIONES

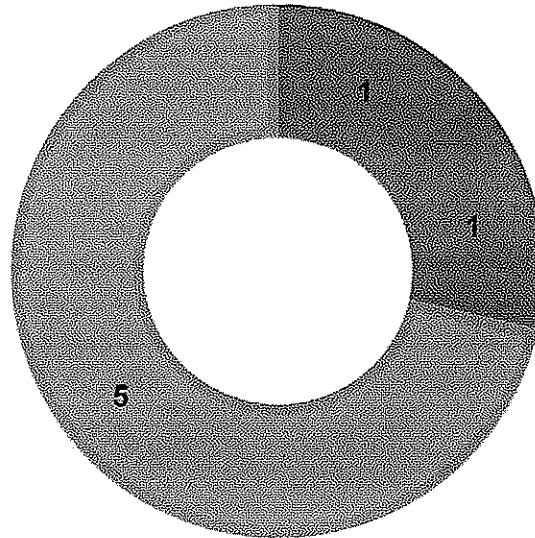
SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	7	100%
ALCANTARILLADO	0	0%
TOTAL	7	100%



UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

CASOS RECIBIDOS PETICIONES ACUEDUCTO

■ VILLAGORGONA ■ CARMELO ■ TIPLE



Se puede observar, que el índice de peticiones en el Servicio de Acueducto bajo y en alcantarillado no se presentaron casos, se presentó en los diferentes Corregimientos un total de 7 peticiones, siendo 4 casos, por concepto de Solicitud de Prestación del Servicio.

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.

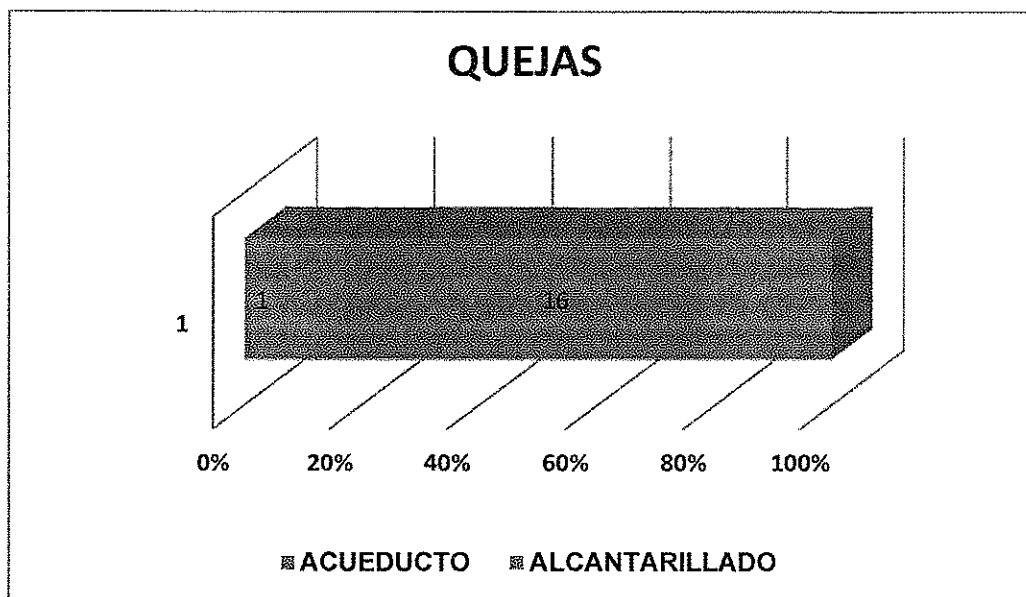
UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS
HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
VILLAGORGONA	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
CARMELO	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	1
TIPLE	207 - Cambio de medidor o equipo de medida	1
	1 - 208 - Suspensión por mutuo acuerdo	1
	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	2
	1 - 217 - Otros	1
TOTAL		7

UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

2. QUEJAS

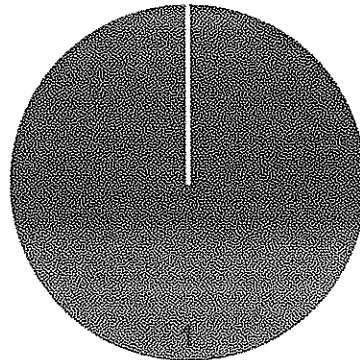
SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	1	6%
ALCANTARILLADO	16	94%
TOTAL	17	100%



UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS
HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y/O VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
CARMELO	1 - 306 - Fuga de Agua Potable Acometida	1
TOTAL		1

CASOS RECIBIDOS QUEJAS ACUEDUCTO
1 - 306 - Fuga de Agua Potable Acometida

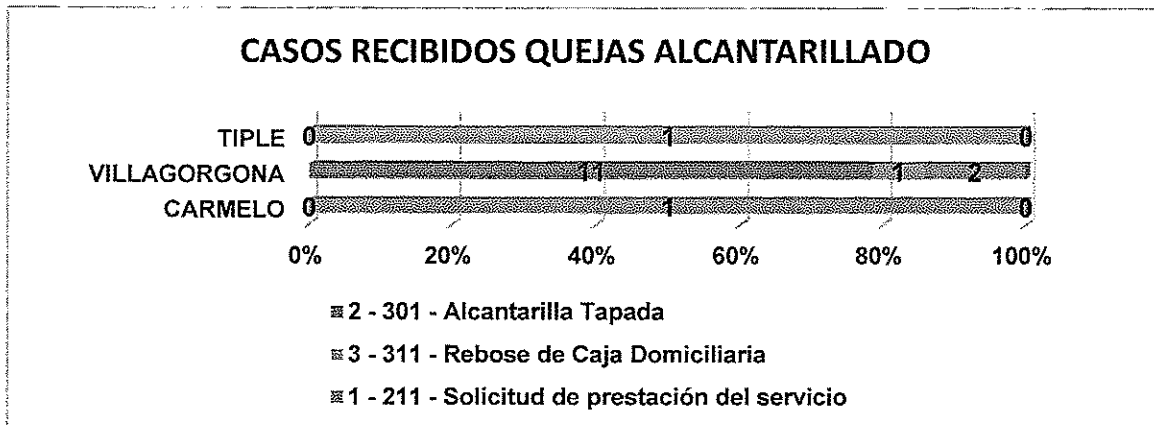


≈ CARMELO

Como se puede observar, se presentó una queja de Fuga de Agua Potable Acometida, por concepto del Servicio de Acueducto en el corregimiento del Carmelo.

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
VILLAGORGONA	1 - 301 - Alcantarilla Tapada	11
	311 - Rebose de Caja Domiciliaria	1
TIPLE	1- 311 - Rebose de Caja Domiciliaria	1
CARMELO	311 - Rebose de Caja Domiciliaria	1
	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	2
TOTAL		16



De las quejas presentadas por los habitantes de, Carmelo, Tiple y Villagorgona. En el Servicio de Alcantarillado la queja más relevante se refiere a alcantarilla tapada con once (11) casos en total, en el Corregimiento de Villagorgona.

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.

UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN



3. RECLAMOS

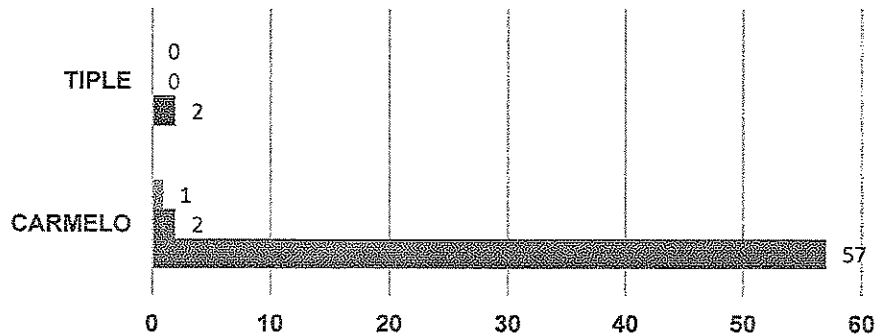
SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	63	94%
ALCANTARILLADO	4	6%
TOTAL	67	100%



ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
TIPLE	1- 102 - Inconformidad con el Consumo	2
CARMELO	1- 102 - Inconformidad con el Consumo	57
	1 - 136 - Otros	1
	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	3
TOTAL		63

UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

CASOS RECIBIDOS RECLAMOS ACUEDUCTO



	CARMELO	TIPLE
1 - 136 - Otros	1	0
1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	2	0
1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	57	2

- 1 - 136 - Otros
- 1 - 104 - Cobros por servicios no prestados
- 1 - 102 - Inconformidad con el Consumo

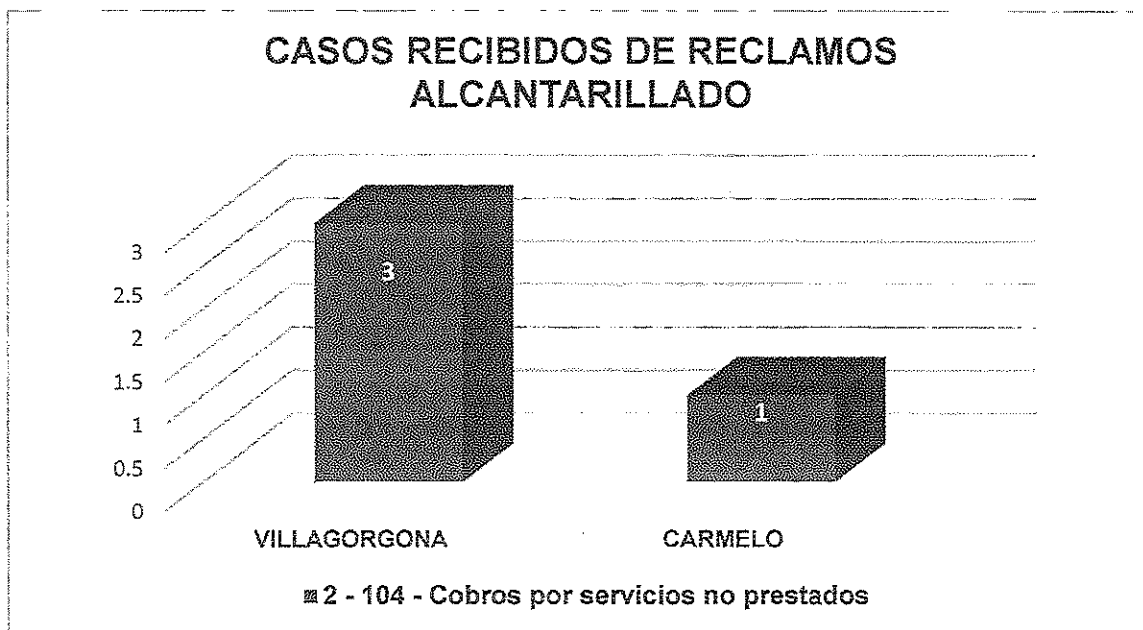
En el Corregimiento el Carmelo se evidencian cincuenta y siete 57 reclamaciones en el Servicio de Acueducto Por concepto de Inconformidad con el consumo, con un porcentaje del 90% de los casos recibidos siendo estos casos el 0.39% del global de usuarios.

De los 63 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 tres 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.

UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DEL RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
CARMELO	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	1
VILLAGORGONA	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	3
TOTAL		4



En el Servicio de Alcantarillado, del total de cuatro casos recepcionados, el 90% de reclamos se presentó en el Corregimiento de Villagorgona, siendo los cuatro casos por Cobros por servicio no prestados.

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.

UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA Y NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR SU ACTUALIZACIÓN

CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis exhaustivo de la información suministrada para el primer semestre del 2022 de enero a junio se puede deducir lo siguiente:

- De un total de Trece mil seiscientos setenta y dos 14463 usuarios, entre los Corregimientos de Buchitolo, Cabuyal, Carmelo, Tiple, Villagorgona; solo se presentó el 0,67% de PQR'S del cual el porcentaje por cada una equivale al Peticiones 0.05%, Quejas 0.12% y Reclamos 0.49%.
- La Petición más notable fue la Solicitud de Prestación del Servicio, con 4 casos registrados, 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.
- La Queja más importante en el servicio de Alcantarillado es por Alcantarilla Tapada, en el Corregimiento de Villagorgona el cual registro 11 quejas, teniendo en cuenta la labor preventiva del área operativa de la entidad con la contratación de Vehículo especializado para el mantenimiento preventivo y correctivo de redes para dar solución a estas quejas.
- Las Reclamaciones registradas en el consolidado de PQRS más significativa, fue por Inconformidad con el Consumo (Alto Consumo), del servicio de Acueducto, en el Corregimiento del Carmelo, esta comunidad aún no se ha sensibilizado del uso racional del agua y presenta la mayoría de presuntos fraudes por conexiones ilícitas al acueducto debido a estas acciones tomadas por la entidad bajo 16 reclamaciones en comparación al segundo semestre del 2021.

RECOMENDACIONES

- El cuidado al medio ambiente y la Gestión ambiental, van de la mano con nosotros Como empresa prestadora de servicios públicos Domiciliarios Emcandelaria S.A.S E.S.P. por ello debemos seguir con el compromiso de fomentar más iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental, sensibilización ambiental y favorecer la difusión de las acciones respetuosas con el medio ambiente.
- Seguir optimizando el servicio prestado a la comunidad, acompañado de los mantenimientos preventivos en las redes de este modo se puede analizar resultados positivos en el resultado de PQRS y su baja a comparación del segundo semestre del 2021.
- Continuar con las campañas del área ambiental, operativa y comercial de sensibilización en cuanto al adecuado cuidado del recurso hídrico, control de fugas y disposiciones solididad por medio de plataformas digitales y presenciales en colegios, escuelas deportivas y locales comerciales.
- Seguir con las capacitaciones y campañas de concientización aplicando el programa de uso y ahorro eficiente del agua, el cumplimiento de la norma de vertimiento y saneamiento básico 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 MARTINEZ.
Jefe de Control Interno
EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.