

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.
- 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.



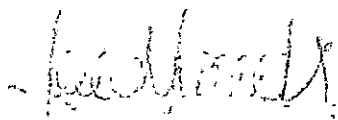
NATTY MITHCHELLE LEONEL MARTINEZ.
Jefe de Control Interno
EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis exhaustivo de la información suministrada para el primer semestre del 2023 de enero a julio se puede deducir lo siguiente:

Teniendo en cuenta los riesgos que como entidad pública tenemos en cuanto a la transparencia y actos de corrupción, se realiza control asociada a la integridad pública y se revisan todas las PQRS y buzón de sugerencias dando constancia de que no se presentaron quejas ni denuncias por conflicto de intereses.

- De un total de Trece mil seiscientos setenta y dos 15527 usuarios, entre los Corregimientos de Buchitolo, Cabuyal, Carmelo, Tiple, Villa gorgona; solo se presentó el 1,25% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,043%, Quejas 0,28%, Reclamos 0,53%.
- La Petición más notable fue la Solicitud de Prestación del Servicio, con 67 casos, evidenciando así la buena gestión adelantada por la administración tiene buena acogida en la comunidad, en comparación con el semestre 1 del 2020 bajo en 11 solicitudes, 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.
- Ratifico por escrito la falta de actualización de catastro para evitar problemas en el software, en el momento de 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.



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

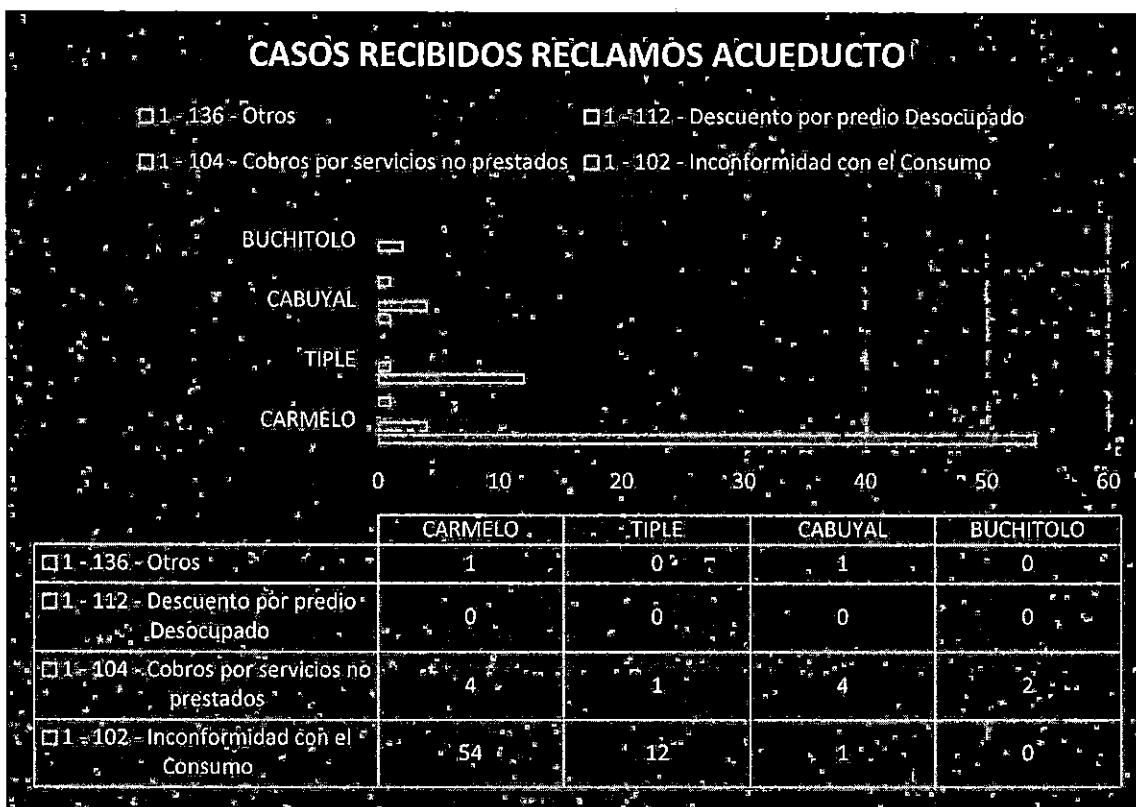


En el Servicio de Alcantarillado, del total de cuatro casos recepcionados, el 60% de reclamos se presentó en el Corregimiento de Villa Gorgona.

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



En el Corregimiento el Carmelo se evidencian cincuenta y nueve 59 reclamaciones en el Servicio de Acueducto Por concepto de Inconformidad con el consumo, los casos recibidos son el 0.53% del global de usuarios.

De los 79 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.

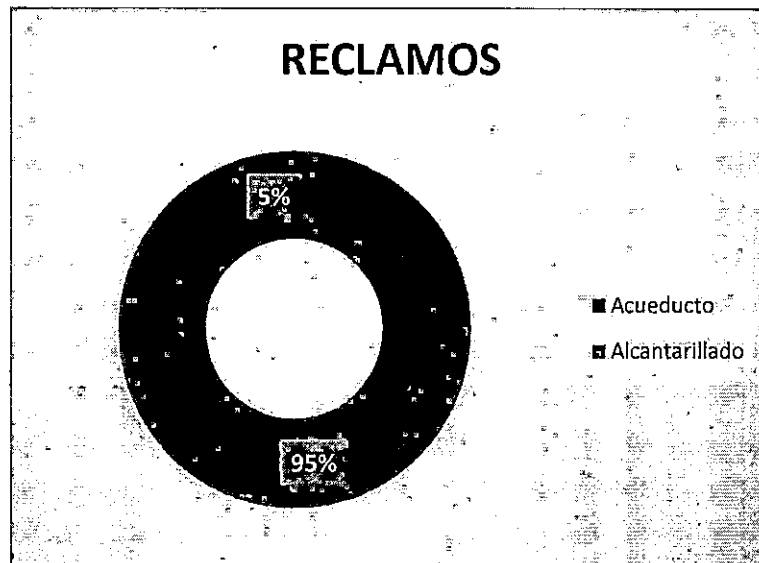
De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la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

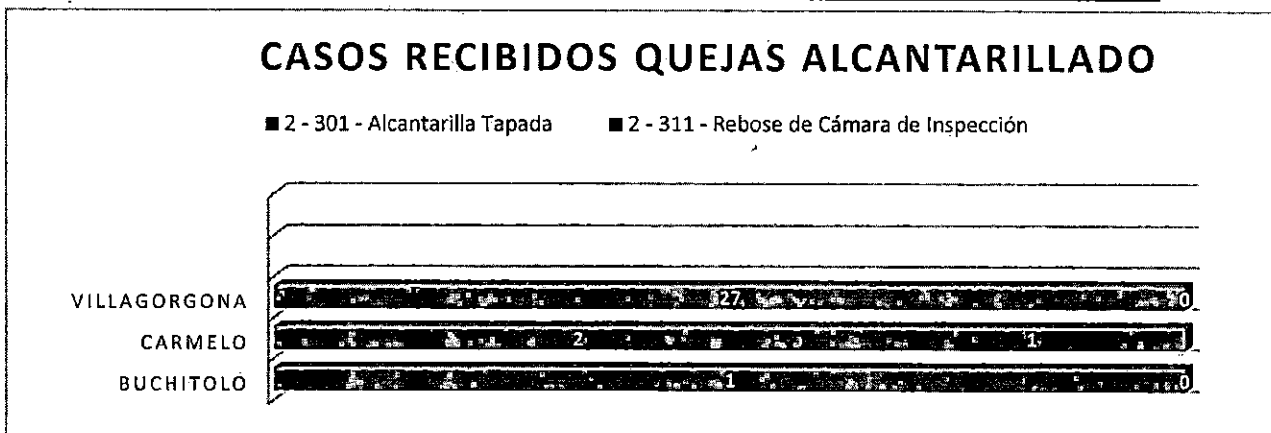
ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DEL RECLAMO	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	1 - 102 -- Cobros por servicios no prestados	2
CABUYAL	1 - 104 - Cobros por servicios no prestados	4
	1 - 102 – Inconformidad con el consumo	1
TIPLÉ	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	12
	1 - 112 -- Otros	1
CARMELO	1 - 102 - Inconformidad con el Consumo	59
	1-104- Cobros por servicios no prestados	
	1-136- Otros	
TOTAL		79

3. RECLAMOS

SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	79	95.1%
ALCANTARILLADO	4	4.9%
TOTAL	83	100%



ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	1-301 Alcantarilla Tapada	1
CARMELO	1 - 301 - Alcantarilla Tapada	2
	1- 311 - Rebose de Cámara de Inspección	1
VILLA GORGONA	1- 301 - Alcantarilla Tapada	27
TOTAL		31



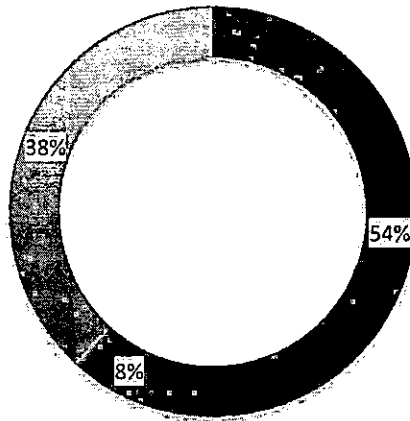
De las quejas presentadas por los habitantes de Buchitolo, Carmelo, y Villagorgona. En el Servicio de Alcantarillado la queja más relevante se refiere a alcantarilla tapada con veinte siete (27) casos en total, en el Corregimiento de Villagorgona se recibieron treintauno (31) casos, teniendo en cuenta 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.

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

QUEJAS ACUEDUCTO



■ Carmelo 7 ■ Tiple 1 ■ Buchitolo 5

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

ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y/O VEREDA	DESCRIPCION DE LA QUEJA	CASOS RECIBIDOS
BUCHITOLO	3 - 304 – Poca presión del Servicio acueducto	5
	2-306- Fuga de agua potable	
CARMELO	2 - 304 – Poca presión del Servicio acueducto.	7
	1 - 312 –Otros	
	4 - 306 – Fuga de agua potable.	
TIPLE	1-306- Fuga de agua potable	1
TOTAL		13

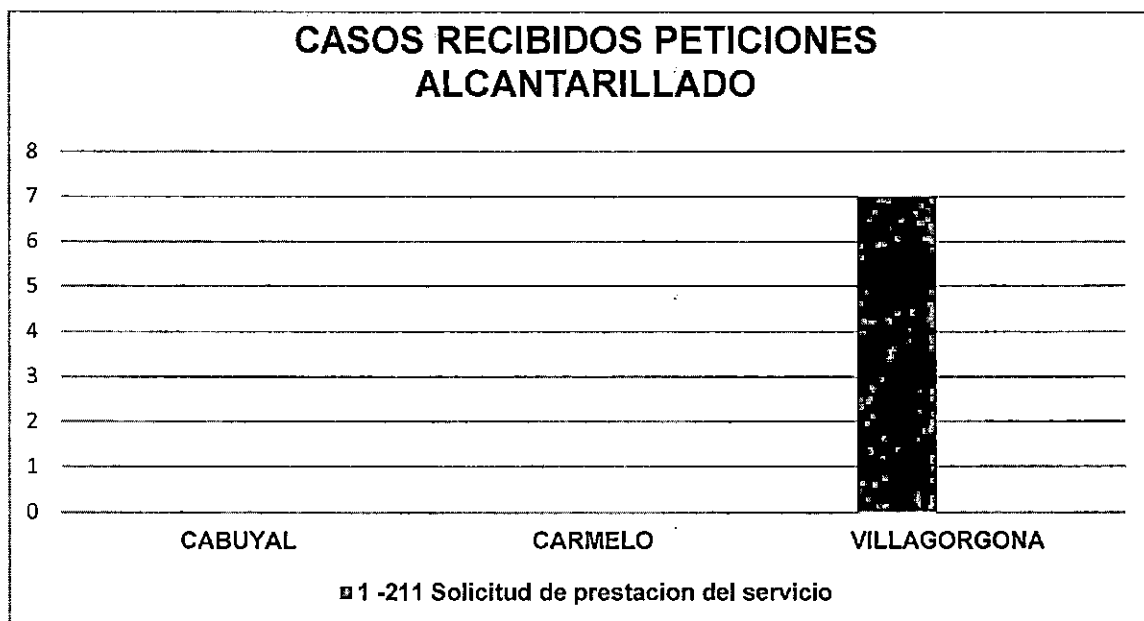
2. QUEJAS

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	13	29.6%
ALCANTARILLADO	31	70.4%
TOTAL	44	100%



ACUEDUCTO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
TIPLE	1 - 217 - Cambio de medidor o equipo de medida	1
	1-313 - traslado medidor	1
	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	10
CARMELO	1- 211 - Solicitud de prestación del servicio	26
	1- 217- otros	4
	1-313- traslado medidor	9
	1-203 – Otros	1
CABUYAL	1 - 211 - Solicitud de prestación del servicio	4
	1 - 203 – Otros	2
BUCHITOLO	1- 211 - Solicitud de prestación del servicio	2
TOTAL		60

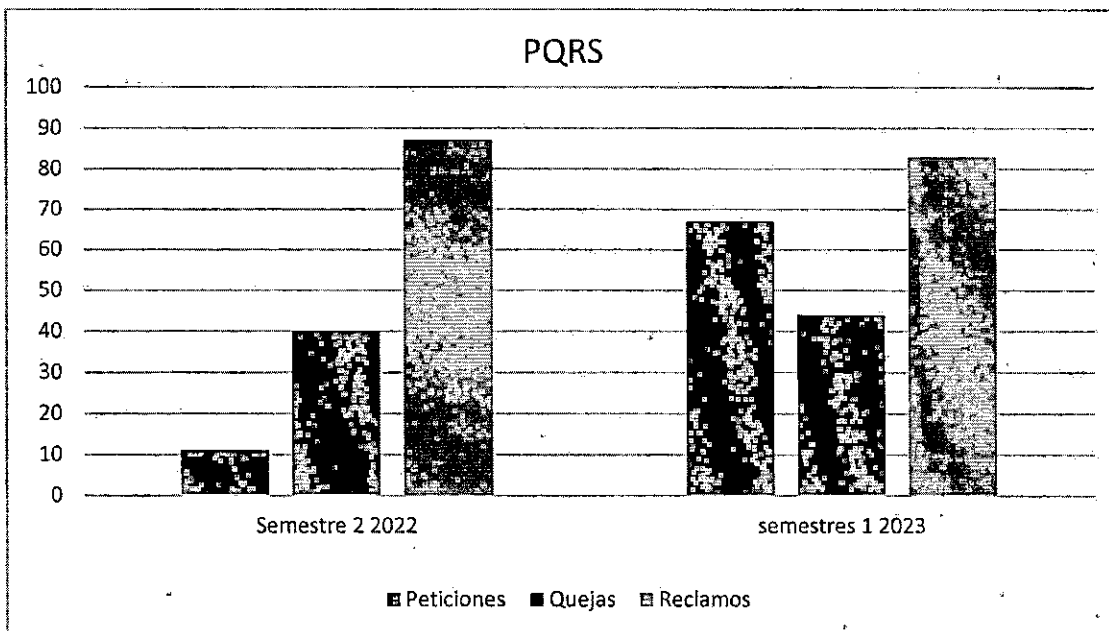
ALCANTARILLADO		
CORREGIMIENTO Y VEREDA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CASOS RECIBIDOS
VILLAGORGONA	1 - 211 solicitud prestación de servicios	7
	TOTAL	7



En el Servicio de Alcantarillado, en el Corregimiento de Villa gorgona, la petición más relevante fue por concepto de Solicitud de Prestación del Servicio, se presentó con un porcentaje del 100% con un total de 7 solicitudes.

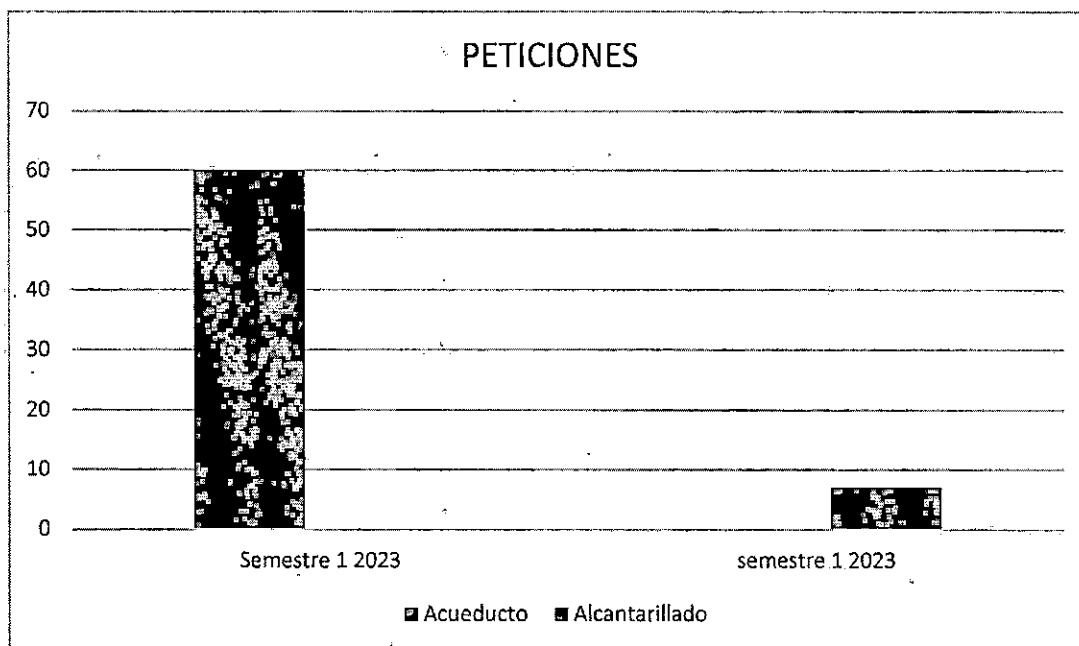
De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la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



1. PETICIONES

SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	60	89.5%
ALCANTARILLADO	7	10.5%
TOTAL	67	100%



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 Enero a Julio de 2023, la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. de un Global de 15,527 usuarios, Se recepciónaron 194 PQR'S siendo un 1,25% Teniendo en cuenta el global de usuarios, Peticiones 0,043%, Quejas 0,28%, Reclamos 0,53%.

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.

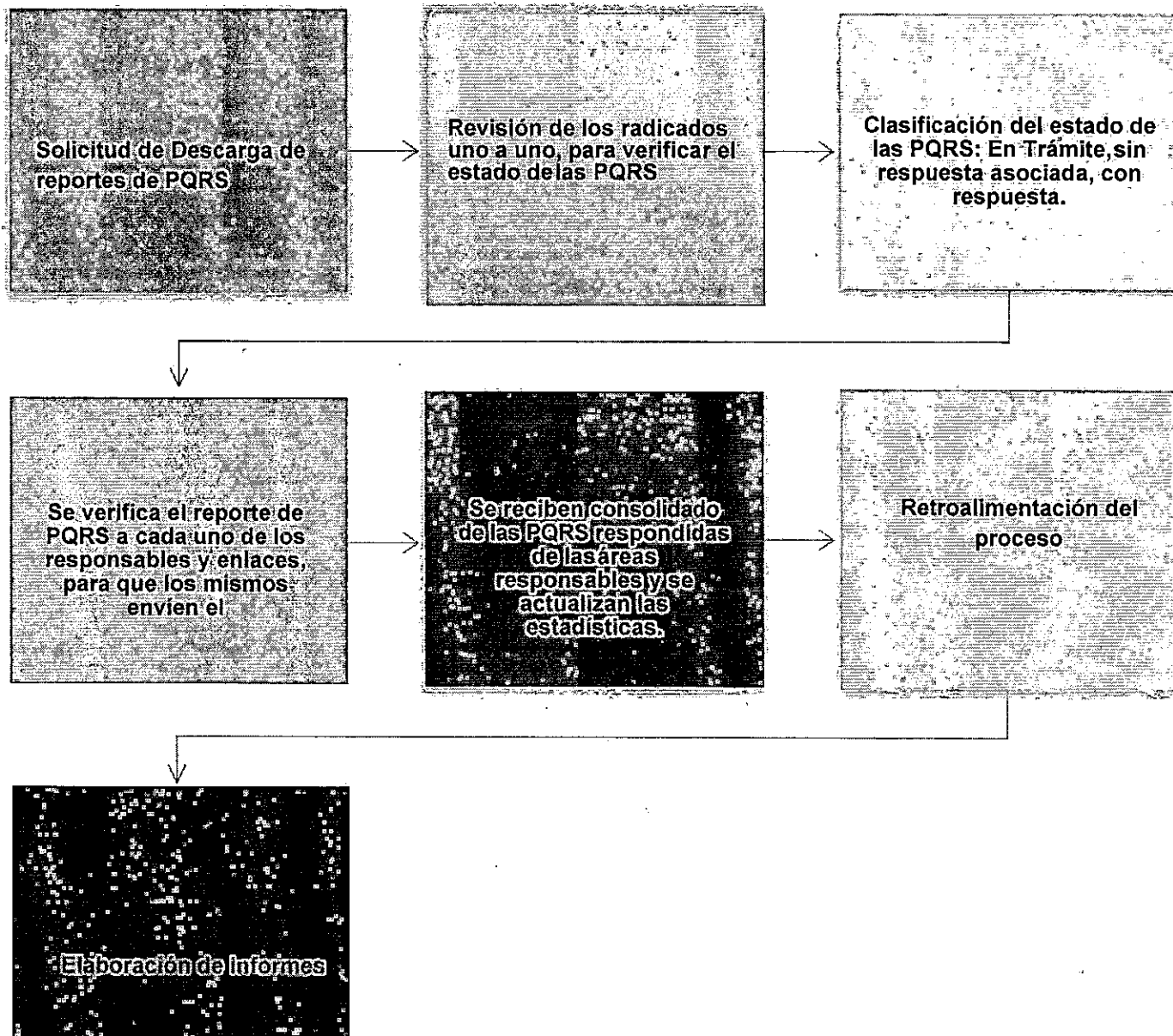
Reclamos: 1 - 102 - Inconformidad con el Consumo, 1 - 104 - Cobros por servicios no prestados, 1 - 136 – Otros, 2 - 102 - Inconformidad con el Consumo, 2 - 104 - Cobros por servicios no prestados.

PQRS

PQR'S	TOTAL, ENERO A JULIO 2023	PORCENTAJE DEL GLOBAL DE USUARIOS	PORCENTAJE DEL TOTAL DE PQRS
PETICIONES	67	0,043%	34,5%
QUEJAS	44	0,28%	22,7%
RECLAMOS	83	0,53%	42,8%
TOTAL	194	1,25%	100%

METODOLOGÍA

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



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.

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 Contactenos	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.	

**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 A JULIO DE 2023.**

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 Empresas Públicas 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 enero y el 31 de julio del 2023.

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.

Villagorgona, 07 de Julio 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 Enero a Junio de 2023.

Atentamente,



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

Anexo: Nueve (9) Folios
Gestión: Documental
Original: Destinatario
Copia: Archivo
Revisó: Natty Mithchelle Leonel M.
Proyectó: Natty Mithchelle Leonel M.
Elaboró: Natty Mithchelle Leonel M.