



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS**

FO.EC.39
Fecha de Aprobación:
09-OCT-2024
Versión: 01
Página 1 de 18

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
DE EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., EN LOS CORREGIMIENTOS DE BUCHITOLO, CABUYAL, CARMELO,
TIPLE, VILLAGORGONA DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO - JUNIO DE 2024.**

ELABORADO Y APROBADO POR:

**ASTRID CAROLINA SOLIS
TECNICO ADMINISTRATIVO**

JULIO DE 2024



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

FO.EC.39
Fecha de Aprobación:
09-OCT-2024
Versión: 01
Página 2 de 18

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO.....	3
6. VERIFICACIÓN REALIZADA AL FUNCIONAMIENTO DEL ENLACE DE PQRS PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.....	7
7. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE PQRS.....	9
8. RECOMENDACIONES	18
9. CONCLUSIONES.....	19

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa Pública Municipal 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 2024; cuya fuente de información corresponde a los registros de PQRS ingresados a la plataforma institucional Antsoft, haciendo referencia al área de Acueducto y Alcantarillado.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y calidad de respuesta en la atención de los PQRS de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., de acuerdo con las normas legales vigentes y la publicación del presente informe en la página web de la entidad, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

3. 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.

4. MARCO NORMATIVO

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 da 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 201 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Las Empresas Públicas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., a través de la información canalizada por medio del Área Comercial, Atención y Participación Ciudadana, desde la oficina de Control Interno se presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRSF, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención e ingresados a la plataforma institucional Antsoft y que hacen referencia al área operativa de Acueducto y Alcantarillado durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

A continuación, se describen los canales dispuestos para la recepción de PQRS:

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Formulario Web	Formulario electrónico PQRS	web 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 en el formulario el cual luego permite registrar en el software o aplicativo institucional las Peticiones, Quejas y Reclamos.
Correo Institucional	Correo Electrónico	Contactenos@emcandelaria.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran funcionando las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Aquí se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales son radicadas y van directamente al software Antsoft.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS**

FO.EC.39
Fecha de Aprobación:
09-OCT-2024
Versión: 01
Página 5 de 18

Ventanilla	Radicación de documentos físicos	Oficina principal: Carrera 11 #10-55 Esquina primer piso, Atención al Ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de: 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles.	Aquí se deberán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias, puntos físicos.	Carrera 11 #10-55 Esquina primer piso, Atención al Ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de: 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles.	Se recibe periódicamente, sugerencias de los ciudadanos, comunidad y usuarios de las empresas públicas municipales de Candelaria.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS**

FO.EC.39
Fecha de Aprobación:
 09-OCT-2024
 Versión: 01
 Página 6 de 18

<p>Teléfono</p>	<p>Línea fija administrativa de servicio al ciudadano.</p> <p>Línea fija de servicio al ciudadano.</p> <p>Línea móvil de servicio al ciudadano.</p>	<p><u>602 260 09 79</u></p> <p><u>602 260 14 03</u></p> <p><u>302 465 9853</u></p>	<p>Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles.</p>	<p>Línea de atención al ciudadano, en el cual se brinda información y orientación sobre tramites y servicios que son competencia de la empresa, para posteriormente ser radicadas a través del software de la entidad, asegurando la trazabilidad del trámite.</p>
------------------------	---	---	---	--

Cuadro No. 1. Canales de recepción PQRS Fuente: Elaboración propia -- Control Interno

5. 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 con los plazos máximos establecidos por la ley así”:

- ✓ Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a como ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga 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.

6. VERIFICACIÓN REALIZADA AL FUNCIONAMIENTO DEL ENLACE DE PQRS PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

Con el ánimo de revisar el buen funcionamiento del enlace de PQR'S que se encuentra en la página web de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., la oficina de Control Interno realizó la verificación ingresando en la plataforma <https://emcandelaria.gov.co/transparencia/>, donde no se evidencia fallas en el momento de la consulta y se cuenta con fácil accesibilidad.

Con base a lo anterior a continuación se muestran imágenes como soporte de lo descrito:



Imagen No. 1. Página web acceso a la página opción Atención y Servicio a la Ciudadanía

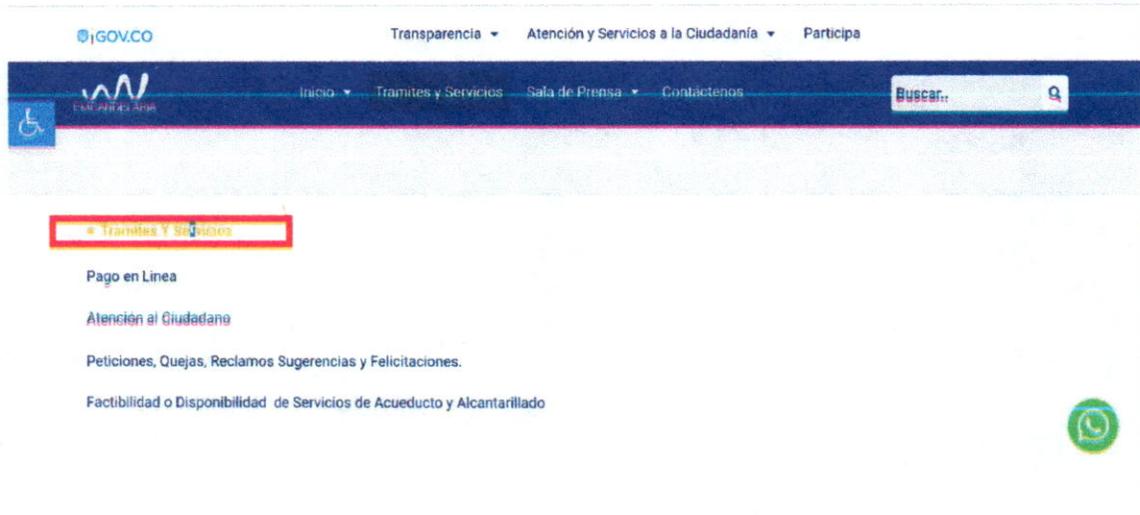


Imagen No. 2. Página web acceso a la página opción Peticones, Quejas y Sugerencias

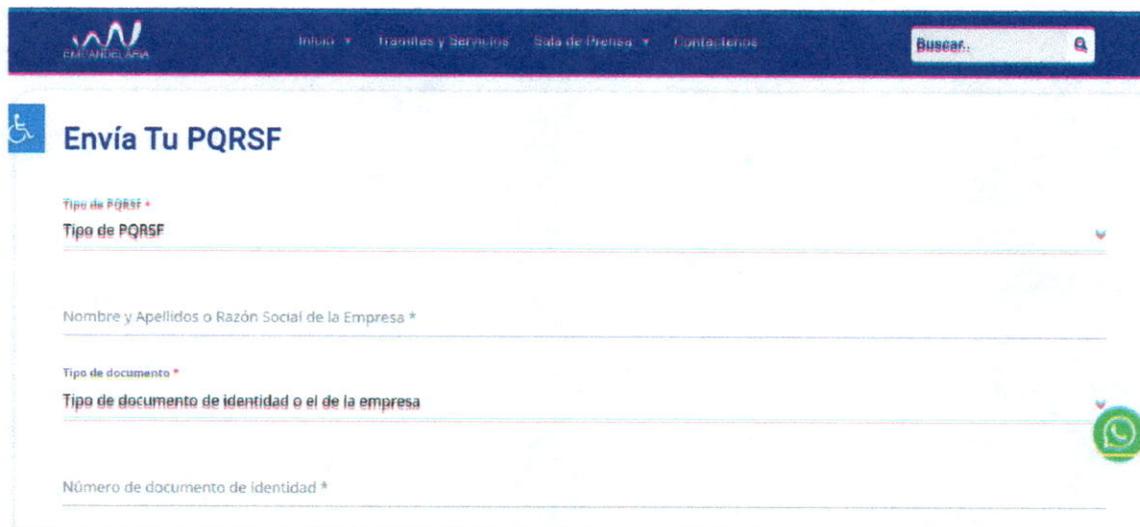


Imagen No. 3. Diligenciamiento PQRS

7. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE PQRS

La oficina de Control Interno de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., presentan el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos del periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2024; cuya fuente de información corresponde a los registros de PQRS ingresados a la plataforma institucional Antsoft y que hacen referencia al área de Acueducto y Alcantarillado.

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

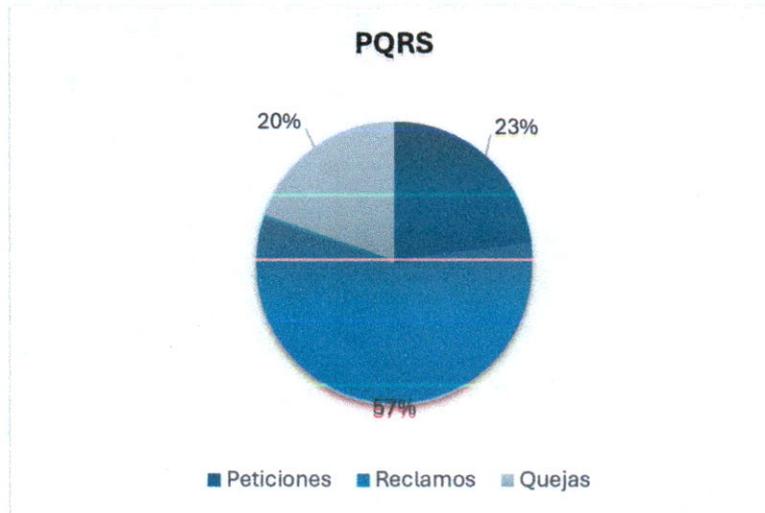
Peticiones: 1- 211 Solicitud de prestación del servicio, 1 – 217 Otros, 2 – 211 Solicitud de prestación de servicio.

Quejas: 1 – 304 Poca presión servicio acueducto, 1 – 304 Poca presión servicio de 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.

Durante el periodo de enero – junio de 2024, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., con un global usuario de (4.328) acueducto y (15.612) alcantarillado, se recepcionaron 331 PQRS, detalladas a continuación:

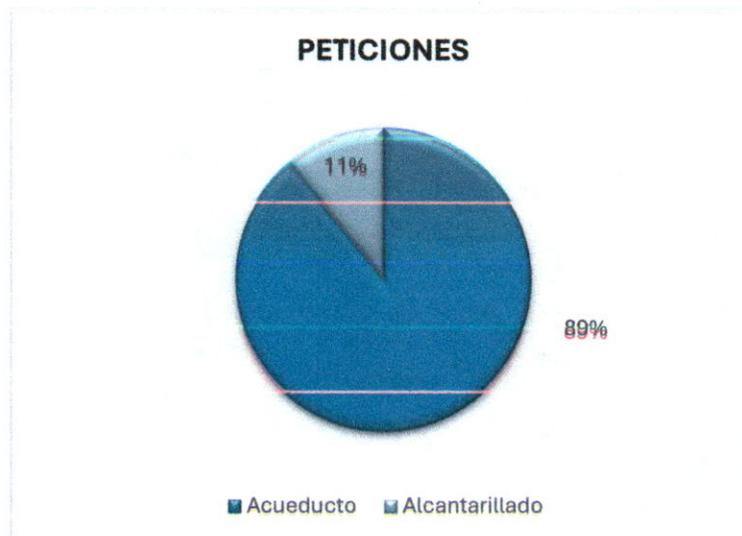
GENERAL		
PQRS	TOTAL, ENERO A JUNIO 2024	% GLOBAL DE USUARIOS
Peticiones	76	23%
Reclamos	190	57%
Quejas	65	20%
Total	331	100%



1. PETICIONES

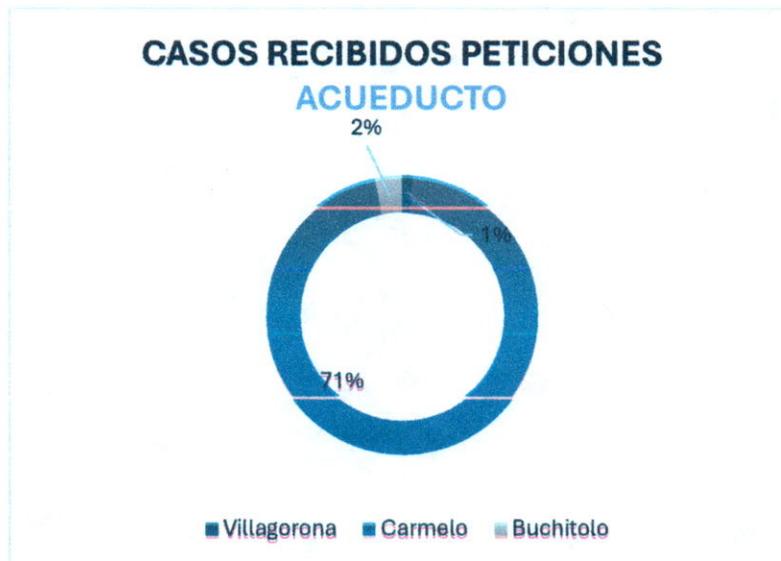
✓

SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
Acueducto	295	89%
Alcantarillado	36	11%



✓

PETICIONES POR CORREGIMIENTO		
CORREGIMIENTO	ACUEDUCTO	PORCENTAJE
Villagorgona	3	1%
Carmelo	234	71%
Buchitolo	8	2%
Cabuyal	6	2%
Frayle	7	2%
Tiple	37	11%



A través del análisis de las 331 solicitudes recibidas, se puede observar una clara tendencia en las necesidades y problemas más frecuentes que experimentan los usuarios de estos servicios.

En primer lugar, se destaca que las reclamaciones representan el mayor porcentaje (57%) del total de PQRS, lo que indica un nivel significativo de insatisfacción, especialmente en cuanto a la facturación y la calidad del servicio, este alto número de reclamaciones sugiere trabajar en una comunicación más clara con los usuarios para evitar la sensación de pagos por servicios no prestados.

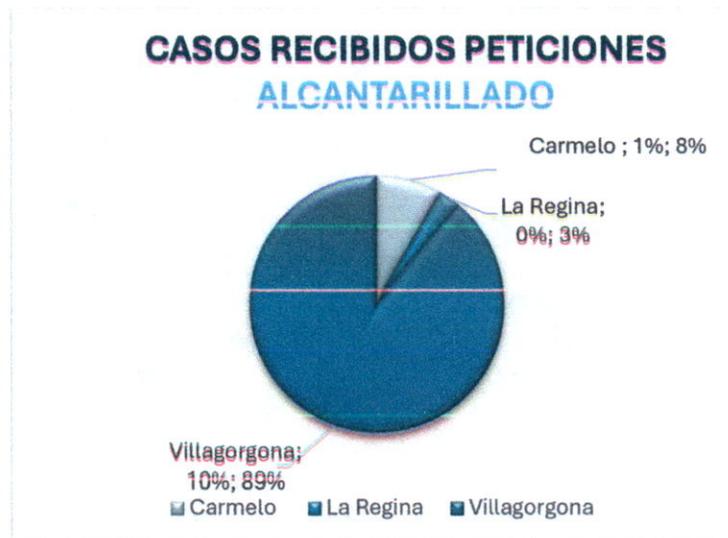
Las quejas, que constituyen el 20% del total de PQRS, están mayormente relacionadas con problemas de presión de agua y fugas en el servicio de acueducto, además de rebosamiento de cámaras en el alcantarillado.

Por otro lado, el análisis de las peticiones, que representan el 23% de las PQRs, revela que la mayoría de estas están relacionadas con solicitudes de prestación de servicio, cabe resaltar que, aunque el 89% de las peticiones provienen del servicio de acueducto, hay un porcentaje menor, pero no menos importante, que corresponde al alcantarillado.

En cuanto a la distribución geográfica de las peticiones para el componente de Acueducto, es interesante notar que el corregimiento de El Carmelo concentra el 71% de las solicitudes, lo que indica que este corregimiento enfrenta los mayores retos en cuanto al acceso y la calidad del servicio.

✓

PETICIONES POR CORREGIMIENTO		
CORREGIMIENTO	ALCANTARILLADO	PORCENTAJE
Carmelo	3	1%
La Regina	1	0%
Villagorgona	32	10%



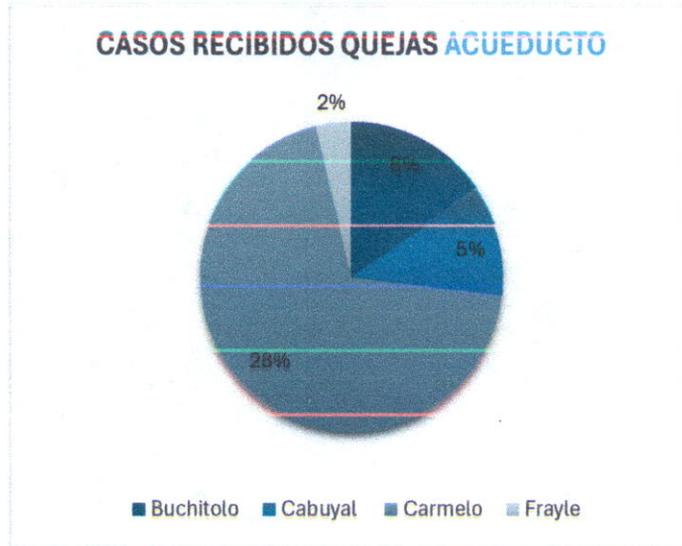
En cuanto a las peticiones relacionadas con el servicio de alcantarillado por corregimiento muestra una distribución bastante desigual, aunque el corregimiento de Villagorgona concentra el 10% de las peticiones, se destaca que Carmelo y La Regina tienen porcentajes mucho menores, con solo el 1% y 0%, respectivamente, la baja cantidad de peticiones en los otros corregimientos podría indicar que los servicios de alcantarillado son más estables o que los usuarios están menos inclinados a presentar solicitudes formales.

2. QUEJAS

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
Acueducto	33	51%
Alcantarillado	32	49%



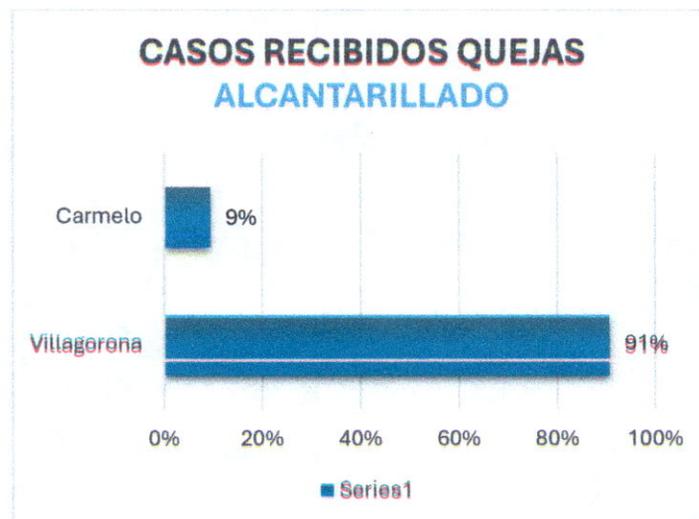
QUEJAS POR CORREGIMIENTO		
CORREGIMIENTO	ACUEDUCTO	PORCENTAJE
Buchitolo	4	6%
Cabuyal	3	5%
Carmelo	18	28%
Frayle	1	2%
Tiple	7	11%



El análisis de las quejas muestra una distribución bastante equilibrada entre los servicios de acueducto (51%) y alcantarillado (49%), en cuanto al acueducto, es evidente que el corregimiento de Carmelo destaca con el 28% de las quejas, lo que sugiere una mayor insatisfacción en esta zona, los corregimientos de Tiple (11%) y Buchitolo (6%) también muestran cierta preocupación, mientras que otras áreas, como Frayle y Cabuyal, tienen un menor número de quejas, lo que podría reflejar una mejor prestación del servicio o menor inclinación a reportar problemas en esos lugares.

✓

ALCANTARILLADO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Villagorgona	29	91%
Carmelo	3	9%



El análisis de las quejas relacionadas con el alcantarillado enseña un claro foco de atención en Villagorgona, que concentra el 91% de las quejas, lo que refleja serios problemas en la prestación del servicio en esta zona, en contraste, Carmelo solo tiene el 9%, lo que indica una situación más estable en ese corregimiento, la diferencia es notable.

3. RECLAMOS

SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
Acueducto	187	98%
Alcantarillado	3	2%



✓

RECLAMOS POR CORREGIMIENTO		
Corregimiento	Acueducto	Porcentaje
Villagorgona	1	1%
Cabuyal	2	1%
Carmelo	159	84%
Frayle	6	3%
Tiple	19	10%



Los reclamos por el servicio de acueducto son considerablemente altos, con un total de 187 reclamos, que representan el 98% de los reclamos totales, esto indica una insatisfacción significativa entre los usuarios, puede haber inconvenientes en la calidad del servicio.

Dentro de los corregimientos, Carmelo destaca con el 84% de los reclamos, lo que evidencia que esta zona enfrenta algunas dificultades en el suministro de agua, adicional, se observan reclamos en Tiple (10%), Frayle (3%), y muy pocos en Villagorgona (1%) y Cabuyal (1%), la atención al en Carmelo debe ser prioritaria para la empresa, ya que una gran cantidad de usuarios están expresando su descontento, lo que podría impactar en la confianza y satisfacción del cliente.

CORREGIMIENTO	ALCANTARILLADO	PORCENTAJE
Villagorgona	2	67%
Regina	1	33%



En cuanto al alcantarillado, los reclamos son significativamente menores, con un total de 3 reclamos, representando el 2% del total. Villagorgona lidera con el 67% de estos reclamos (2 casos), mientras que La Regina tiene el 33% (1 caso), aunque la cantidad es baja, la concentración de quejas en Villagorgona sugiere que pueden existir problemas específicos en esta área que requieren atención.

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 las todas las solicitudes, fueron atendidas con su respectiva orden de trabajo y cumpliendo con el tiempo estimado.

8. RECOMENDACIONES

Fortalecer la Comunicación con los Usuarios

Implementar campañas informativas que expliquen claramente los procesos de facturación, servicios y tiempos de respuesta, esto puede ayudar a reducir la confusión y la insatisfacción relacionada con cobros por servicios no prestados.

Mejorar la Atención al Cliente

Capacitar al personal en atención al cliente y resolución de conflictos para garantizar que las inquietudes de los usuarios sean atendidas de manera eficiente y cordial, ayudará a fomentar una mejor relación con la comunidad.

Implementar un Sistema de Seguimiento de PQRS

Establecer un sistema que permita a los usuarios hacer un seguimiento de sus PQRS desde el momento de su presentación hasta su resolución, logrará aumentar la transparencia y generar confianza en el proceso.

Realizar Encuestas de Satisfacción

Implementar encuestas periódicas de satisfacción para recoger opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio y la atención recibida, lo cual proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias.

Desarrollar Programas de Capacitación para Usuarios

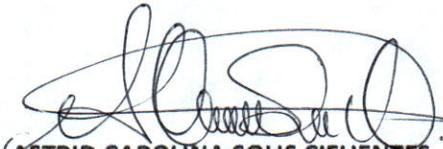
Ofrecer talleres o charlas sobre el uso adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como sobre la importancia de reportar fallas y participar en la gestión comunitaria, esto empodera a los usuarios y fomenta una cultura de colaboración.

9. CONCLUSIONES

Este informe proporciona una visión clara sobre la situación actual del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) durante el primer semestre de 2024, se observa que los reclamos y quejas son predominantemente sobre el servicio de acueducto, con un 98% de los reclamos y un 51% de las quejas concentradas en esta área, lo que indica una insatisfacción significativa y recurrente de los usuarios, especialmente en el corregimiento de Carmelo.

En contraste, aunque los reclamos por alcantarillado son considerablemente bajos, con solo un 2% del total, Villagorgona concentra el 91% de las quejas en esta área, lo que indica que existen problemas específicos que también deben ser abordados con urgencia.

En cuanto a los tiempos de respuesta, la empresa parece cumplir con los plazos establecidos por la ley, lo que es un aspecto positivo para considerar en el manejo de las PQRS, sin embargo, para lograr un mejor desempeño en la atención al usuario, es esencial reforzar estrategias de comunicación y mejorar la calidad de sus servicios, atendiendo especialmente a las áreas más afectadas.



ASTRID CAROLINA SOLIS CIFUENTES
Técnico Administrativo