

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

ELABORADO Y APROBADO POR:

**GLORIA RUBY PULGARÍN JURADO
JEFE DE CONTROL INTERNO**

ENERO 2025

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 julio a diciembre 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 julio al 30 de diciembre 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 julio y el 30 de diciembre 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 web PQRS	https://emcandelaria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pgrs/	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 Y RECLAMOS

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

Ventanilla	Radicación de documentos físicos	Oficina principal: Carrera 11 No. 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 No. 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.

Teléfono	Línea administrativa de servicio ciudadano.	fija de al	<u>602 260 09 79</u>	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.	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.
	Línea de servicio ciudadano.	fija de al	<u>602 260 14 03</u>		
	Línea de servicio ciudadano.	móvil de al	<u>302 465 9853</u>		

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 Peticiones, Quejas y Sugerencias

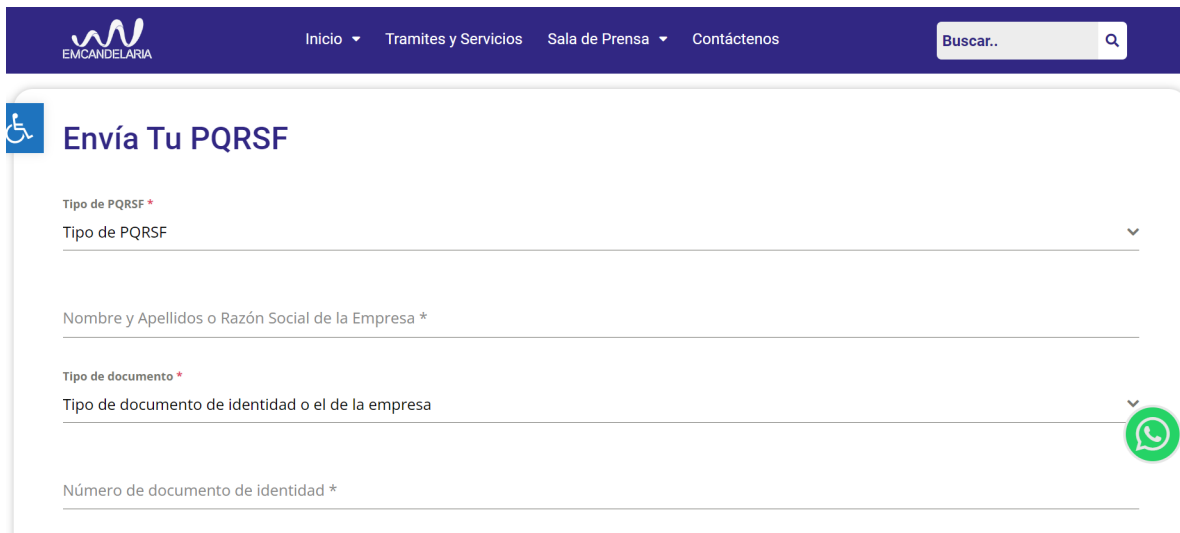


Imagen No. 3. Diligenciamiento PQRS

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 julio a diciembre 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.

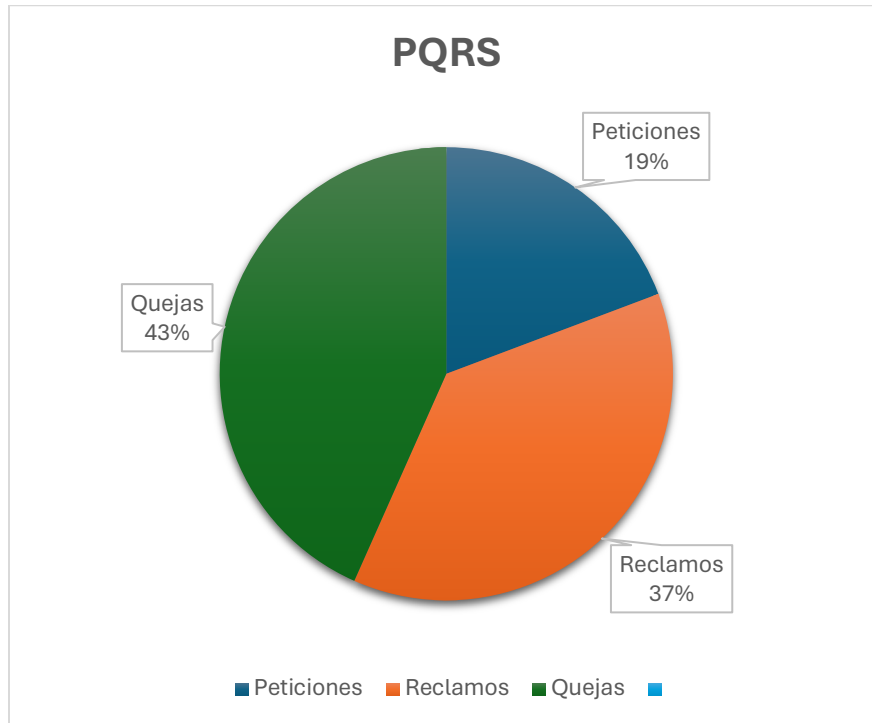
Peticiones: 1- 211 Solicitud de prestación del servicio, 1 – 217 Otros, 2 – 211 Solicitud de prestación de servicio.

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 julio a diciembre de 2024, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., con un global usuario de (4.602) acueducto y (22.801) alcantarillado, se decepcionaron 354 PQRS, detalladas a continuación:

GENERAL		
PQRS	TOTAL JULIO A DICIEMBRE 2024	%GLOBAL DE USUARIOS
Peticiones	68	19%
Reclamos	132	37%
Quejas	153	43%
Total	353	100%



A través del análisis de las 353 solicitudes recibidas entre julio y diciembre de 2024, se identifica una clara tendencia en las necesidades y problemas más frecuentes de los usuarios de estos servicios.

En primer lugar, se destaca que las quejas representan el mayor porcentaje (43%) del total de PQRS, lo que refleja un nivel significativo de insatisfacción, principalmente relacionado con problemas como poca presión en el servicio de acueducto, fugas de agua en acometidas y redes de distribución, ausencia del servicio, alcantarillas tapadas, tapas en mal estado, fugas en el alcantarillado y reboses de cajas domiciliarias. Este alto número de quejas evidencia la necesidad de implementar acciones para atender de manera prioritaria estos problemas y reforzar la comunicación con los usuarios, generando confianza y mejorando su experiencia.

Los reclamos, que constituyen el (37%) del total de PQRS, están mayormente relacionados con inconformidad con el consumo y cobros por servicios no prestados, esto indica la necesidad de reforzar con planes de acción para garantizar una prestación eficiente de estos servicios.

Por otro lado, las peticiones, que representan el 19% del total de PQRS, se enfocan principalmente en solicitudes de prestación de servicios y el traslado de medidor, cabe resaltar que el 84% de las peticiones están asociadas al servicio de acueducto, mientras que el restante 16% corresponde al alcantarillado.

1.PETICIONES

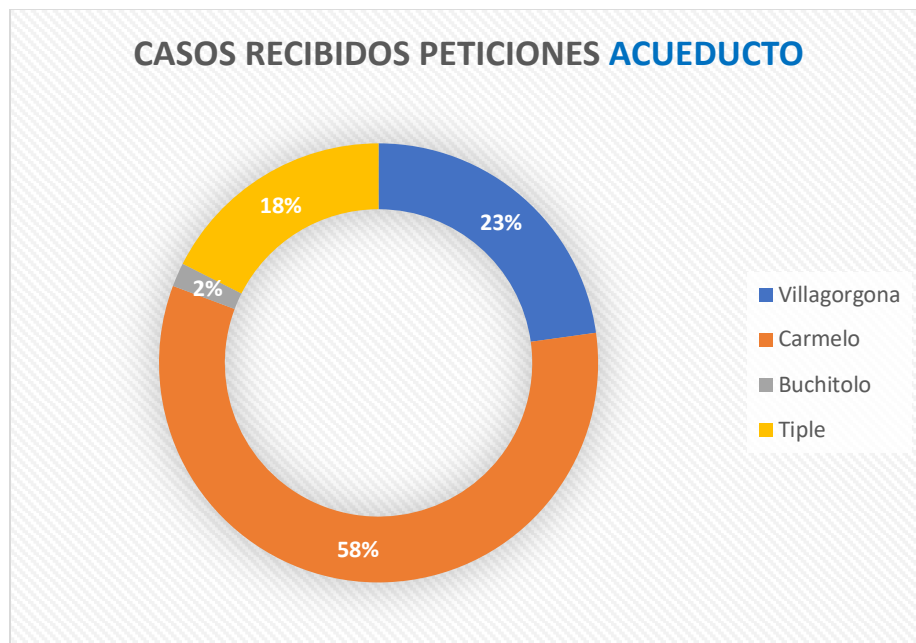
✓

SERVICIO	PETICIONES	PORCENTAJE
Acueducto	57	84%
Alcantarillado	11	16%





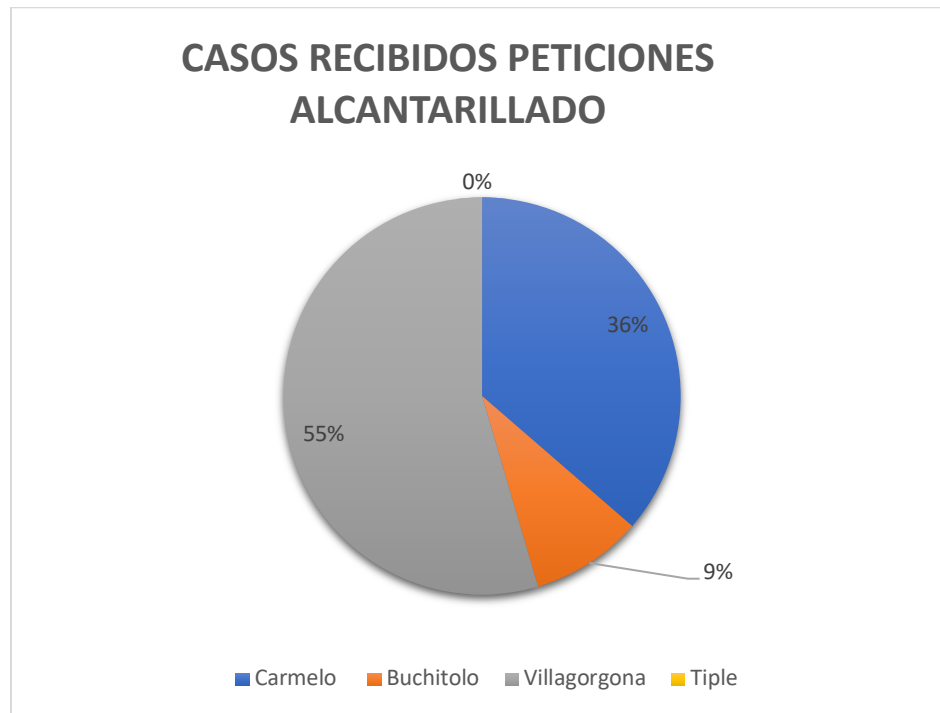
PETICIONES POR CORREGIMIENTO		
ACUEDUCTO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Villagorgona	13	23%
Carmelo	33	58%
Buchitolo	1	2%
Tiple	10	18%
TOTAL	57	100%



En cuanto a la distribución geográfica de las peticiones del servicio de acueducto, se observa que el corregimiento del Carmelo concentra el 58% de estas solicitudes, lo que evidencia que esta zona enfrenta los mayores retos cuanto a cobros por servicios no prestados, seguida de Villagorgona (23%) y Tiple (18%) y Buchitolo (2%).

✓

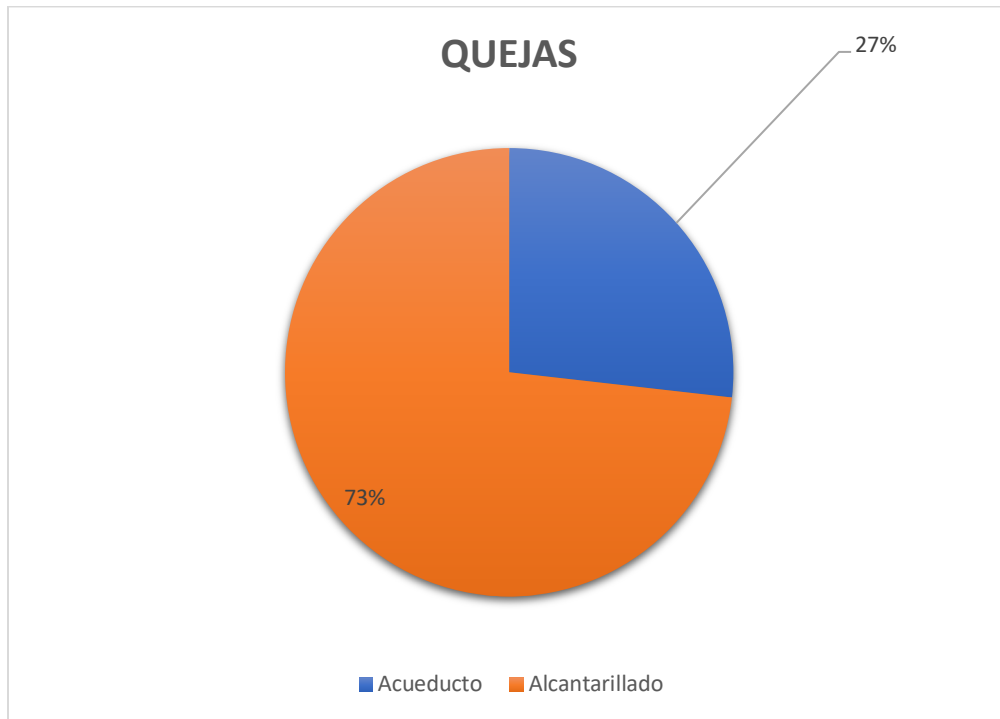
PETICIONES POR CORREGIMIENTO		
ALCANTARILLADO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Carmelo	4	36%
Buchitolo	1	9%
Villagorgona	6	55%
Tiple	0	0%
TOTAL	11	100%



Para las peticiones relacionadas con el servicio de alcantarillado por corregimiento, se observa una distribución bastante desigual. Aunque el corregimiento de Villagorgona concentra el 55% de las peticiones, los corregimientos de Carmelo con 36%, Buchitolo y Tiple, presentan porcentajes considerablemente menores, 9% y 0%, respectivamente, la baja cantidad de peticiones en estos últimos corregimientos indica que la prestación del servicio de alcantarillado son más estables en estas zonas.

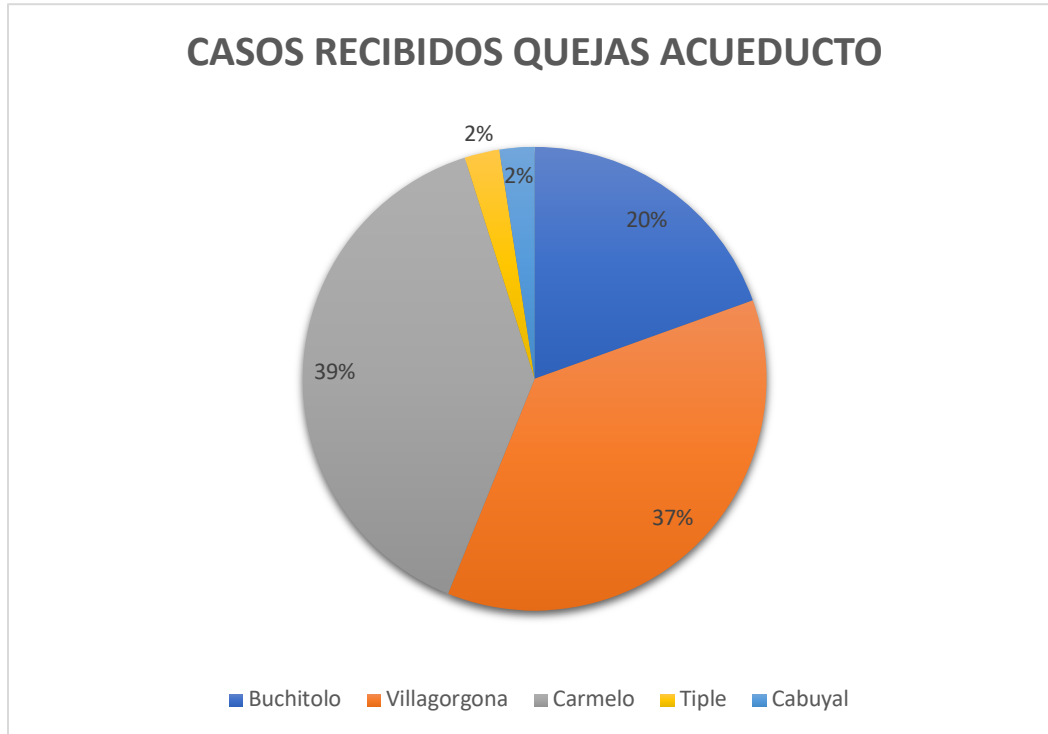
2. QUEJAS

SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE
Acueducto	41	27%
Alcantarillado	112	73%
TOTAL	153	100%



✓

QUEJAS POR CORREGIMIENTO		
ACUEDUCTO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Buchitolo	8	20%
Villagorgona	15	37%
Carmelo	16	39%
Tiple	1	2%
Cabuyal	1	2%
TOTAL	41	100%

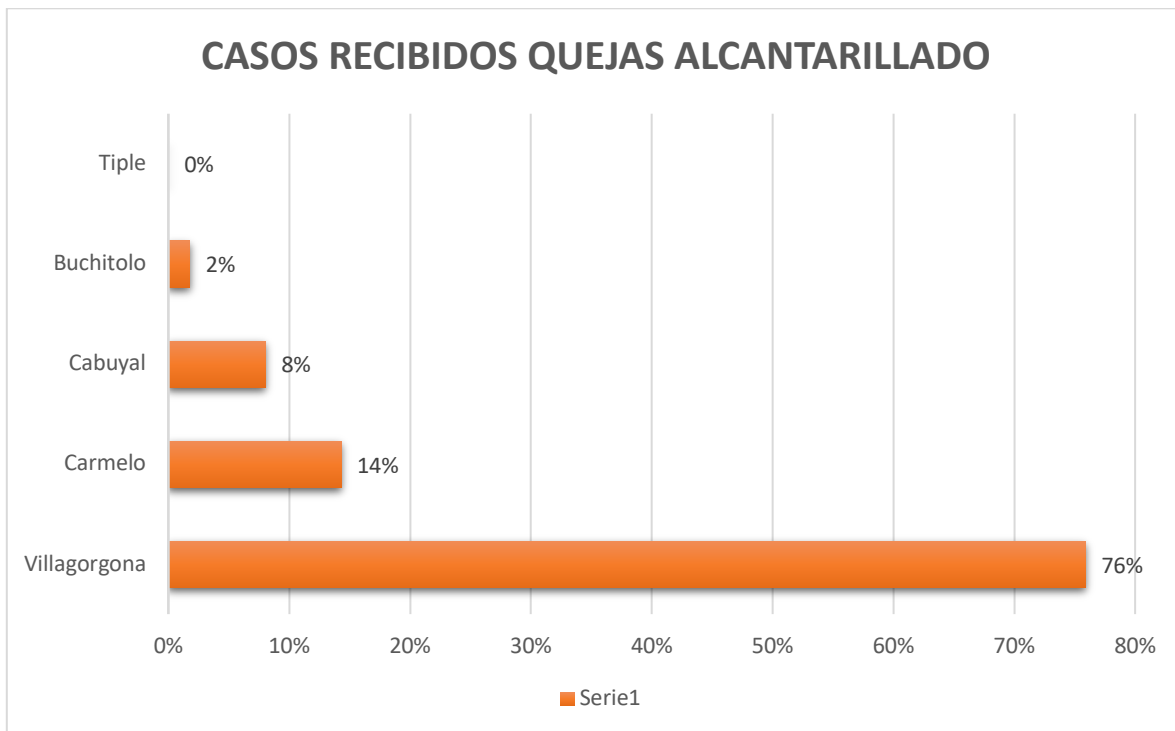


Al analizar las quejas, se observa que están bastante divididas entre los servicios de acueducto, con un 27%, y alcantarillado, que alcanza un 73% del total de PQRS, lo cual nos da una idea clara de que el servicio de alcantarillado tiene más retos por resolver y podría estar generando mayor insatisfacción en los usuarios.

Si revisamos las quejas relacionadas con el servicio de acueducto por corregimiento, es evidente que Carmelo destaca con un 39%, lo que indica que esta zona tiene los mayores niveles de insatisfacción por servicios como poca presión de acueducto, fuga de agua potable, red matriz, alcantarilla tapada, fuga de agua, red distribución y Villagorgona con un 37% con un porcentaje significativo, Buchitolo con un 20%, lo que refleja que también hay preocupaciones importantes en estas localidades.

Por el contrario, los corregimientos de Tiple y Cabuyal, con un 2% cada uno, registran menos quejas, sin embargo, hay ausencia del servicio y fuga de agua potable acometida, es importante dar gestión inmediata a estas quejas.

QUEJAS POR CORREGIMIENTO		
ALCANTARILLADO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Villagorgona	85	76%
Carmelo	16	14%
Cabuyal	9	8%
Buchitolo	2	2%
Tiple	0	0%
TOTAL	112	100%



El análisis de las quejas relacionadas con el servicio de alcantarillado deja en claro que Villagorgona es el foco principal de atención, ya que concentra el 76% de las quejas. Esto refleja problemas graves en la prestación del servicio por concepto de Alcantarilla Tapada, que claramente está generando un alto nivel de insatisfacción en los usuarios.

En contraste, Carmelo, con un 14%, muestra una situación más controlada, aunque no deja de ser un área que requiere seguimiento y por otro lado, corregimientos como Cabuyal (8%) y Buchitolo (2%) tienen menos quejas, esto señala que la prestación del servicio es más estable en dichas zonas.

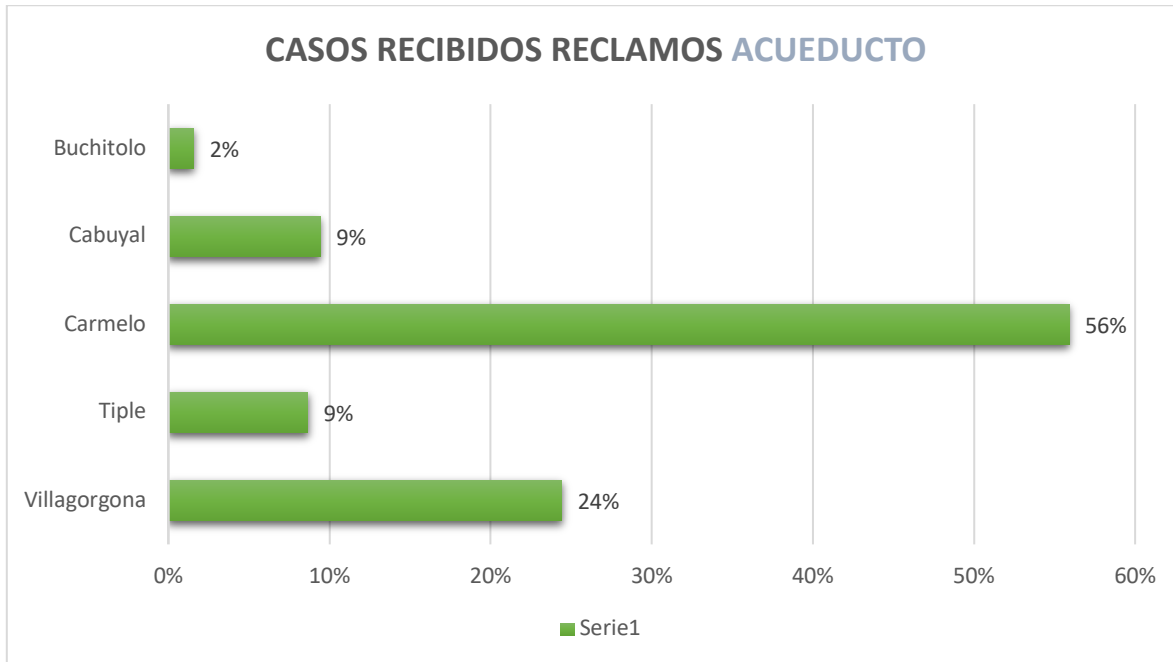
3.RECLAMOS

RECLAMOS GLOBAL		
SERVICIO	RECLAMOS	PORCENTAJE
Acueducto	127	96%
Alcantarillado	5	4%
TOTAL	132	100%



✓

RECLAMOS POR CORREGIMIENTO		
ACUEDUCTO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Villagorgona	31	24%
Tiple	11	9%
Carmelo	71	56%
Cabuyal	12	9%
Buchitolo	2	2%
TOTAL	127	100%



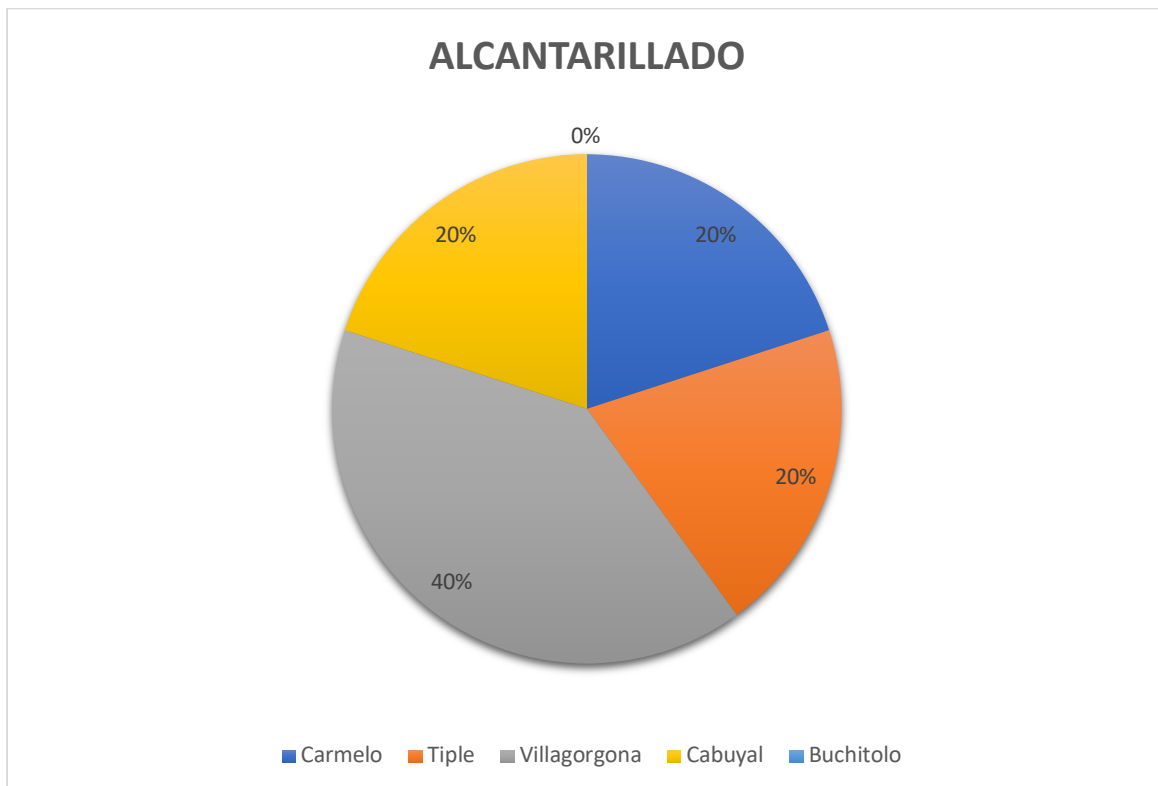
Los reclamos por el servicio de acueducto son bastante altos, con un total de 127, lo que equivale al 92% del total de reclamos, esto evidencia que muchos usuarios no están satisfechos con el servicio, específicamente registran *inconformidad con el consumo*, ya sea por discrepancias en los registros de facturación, el cálculo de los valores o posibles errores en los medidores.

Si revisamos los corregimientos, Carmelo llama la atención con el 56% de los reclamos, lo que evidencia que esta zona tiene dificultades con la causal anteriormente mencionada y por el cobro de servicios no prestados, adicional hay reportes en Villagorgona (24%), Cabuyal y Tiple (9%) cada uno, mientras que Buchitolo solo registra el 2%.

Es evidente que Carmelo necesita atención prioritaria, al no resolver estas inconformidades, el descontento de los usuarios podría seguir creciendo y afectar la percepción de la empresa, es importante el actuar rápidamente y, además, mantener a los usuarios informados sobre las acciones que se están tomando para mejorar el servicio.

✓

RECLAMOS POR CORREGIMIENTO		
ALCANTARILLADO	CORREGIMIENTO	PORCENTAJE
Carmelo	1	20%
Tiple	1	20%
Villagorgona	2	40%
Cabuyal	1	20%
Buchitolo	0	0%
TOTAL	5	100%



En cuanto a los reclamos por alcantarillado, estos son mucho menores, con un total de 5 reclamos, lo que representa solo el 3% del total, sin embargo, si analizamos la distribución por corregimientos, destaca Villagorgona con el 40% de los casos (2 reclamos) por concepto de Inconformidad con el consumo, las cuales fueron respondidas y cerradas a tiempo.

Por otro lado, Carmelo, Tiple y Cabuyal registran un 20% cada uno (1 reclamo), mientras que Buchitolo no reporta casos, aunque los números son bajos, es importante no subestimar estos datos, ya que cualquier reclamo indica que se debe a cobros por servicios no prestados, pero respondidas y resueltas en la menor brevedad posible.

De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a responder las peticiones, quejas y reclamos dentro de los 15 días hábiles posteriores a su radicación. Al revisar el sistema, se confirmó que todas las solicitudes fueron gestionadas oportunamente, con su respectiva orden de trabajo y dentro de los plazos establecidos, lo cual demuestra un cumplimiento adecuado en este aspecto.

8. RECOMENDACIONES

Fortalecer la Comunicación con los Usuarios

Es importante mejorar la manera en que nos comunicamos con los usuarios, al implementar campañas informativas claras sobre la facturación, los servicios disponibles y los tiempos de respuesta no solo reducirá confusiones, sino que también aliviará la insatisfacción de los usuarios que sienten que están pagando por servicios que no se les han brindado.

Mejorar la Atención al Cliente

Capacitar al personal para ofrecer una atención más cercana y resolutive, enfocándose en la resolución de conflictos y en una atención amable, es clave, los usuarios se sentirán más escuchados y apoyados, lo que fortalecerá la relación con ellos y ayudará a crear un ambiente de confianza.

Implementar un Sistema de Seguimiento de PQRS

Establecer un sistema donde los usuarios puedan seguir el progreso de sus PQRS desde que se registran hasta su resolución aumentará la transparencia y les dará un mayor sentido de control sobre el proceso, lo cual sin duda mejorará la confianza en los servicios ofrecidos.

Realizar Encuestas de Satisfacción

Hacer encuestas periódicas para conocer qué piensan los usuarios sobre el servicio es una excelente manera de obtener una retroalimentación directa y valiosa, con la que podemos identificar rápidamente qué áreas necesitan mejora y tomar decisiones informadas sobre cómo ajustar nuestros procesos.

Desarrollar Programas de Capacitación para Usuarios

Ofrecer talleres o charlas sobre el uso adecuado de los servicios, cómo reportar fallas y la importancia de participar activamente en la gestión de la comunidad empoderará a los usuarios, fomentando una cultura de colaboración y responsabilidad compartida entre la empresa y la comunidad.

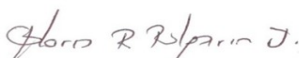
9. CONCLUSIONES

Este informe nos da una visión clara de la situación actual del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) durante el segundo semestre de 2024, vemos que los usuarios, en su mayoría, están insatisfechos con el servicio de acueducto, con un 43% de las quejas y 37% de los reclamos, se debe tomar medidas pertinentes en el tiempo estipulado para abordar los problemas recurrentes, como la baja presión, las fugas de agua en las acometidas y la red de distribución, además de la ausencia temporal del servicio en algunos corregimientos.

La implementación de planes de mejora en la infraestructura, junto con una comunicación más clara y efectiva con los usuarios, podría contribuir significativamente a reducir este nivel de insatisfacción.

Aunque los reclamos sobre alcantarillado son bajos, con solo el 2% del total, Villagorgona concentra el 67% de las quejas en esta área, lo que resalta que existen problemáticas específicas que deben ser atendidas con urgencia, entre estas se encuentran el rebose de cajas domiciliarias, fugas de alcantarillado y alcantarillas tapadas o con tapas en mal estado, estas situaciones no solo generan incomodidad y riesgos sanitarios para los habitantes, sino que también afectan la percepción del servicio en esta zona, es crucial realizar intervenciones inmediatas para solucionar estos problemas y prevenir su repetición, fortaleciendo así la confianza de los usuarios y mejorando su calidad de vida.

Por otro lado, en términos de tiempos de respuesta, la empresa ha cumplido con los plazos legales, lo cual es positivo, sin embargo, para seguir mejorando, debemos enfocarnos más en fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la calidad del servicio, especialmente en las áreas más afectadas.


GLORIA RUBY PULGARIN JURADO
Jefe de Control Interno