	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 17 de julio 2024.
 PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SANCHEZ
 PERIODO ANALIZADO : Enero a junio de 2024.



INTRODUCCION


El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el periodo de enero a junio 2024, a las PQR.s, presentadas en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“La oficina de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

RP

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 15

Este informe se realiza con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

1. OBJETIVO

Evaluar los procedimientos relacionados con los diferentes tipos de reclamaciones que presentan los usuarios derivados de la prestación de servicios a cargo de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, el tiempo establecido para dar respuesta y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a las normas y políticas internas.

2. ALCANCE DEL INFORME

Verificar el proceso que se realizó en la División de P.Q.R, durante el periodo comprendido de enero a junio de 2024, para llevar a cabo el procedimiento de las reclamaciones, utilizando herramientas metodológicas como: entrevistas, revisión de expedientes, revisión del aplicativo y/o software.

3. SEGUIMIENTO

Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A-E.S.P., en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificatorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y el capítulo II de la Resolución 0335 de 22 de junio de 2018, Artículo 5° Autoridades funciones y Responsabilidades, llevó a cabo el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el objetivo de establecer la conformidad del procedimiento; en el desarrollo de este seguimiento la metodología aplicada fue la utilización de herramientas tecnológicas (Open Smart Flex), recolección de información a través de entrevistas telefónica y revisión de los informes mensuales que emite el jefe de División de P.Q.R, con los requisitos en casos específicos de las reclamaciones con sus causales; para la detección de las observaciones se tomó como criterio de evaluación el actual contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR S.A. E.S.P, la Ley 142 de 1994, la resolución, emitida por la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliario - SSPD, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPGGv2, Resolución 11295 del 28 de abril de 2016, entre otros.

RS

COMPARATIVO DE PQR MENSUAL 2023 VS 2024				
MES	2023	2024	DIFERENCIA	VARIACION
ENERO	647	816	169	21%
FEBRERO	655	983	328	33%
MARZO	1156	852	-304	-36%
ABRIL	801	858	57	7%
MAYO	1050	902	-148	-16%
JUNIO	865	735	-130	-18%
Total	5174	5146	-28	-1%
Promedio	862	858	-5	0%

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

En la tabla No. 1, Se observa que en el segundo semestre de la vigencia 2023 a comparación del primer semestre del año 2024 presenta una disminución significativa en PQR, ingresando un promedio ochocientos cincuenta y ocho (858) peticiones mensuales manteniendo el promedio del año anterior para el mismo semestre.

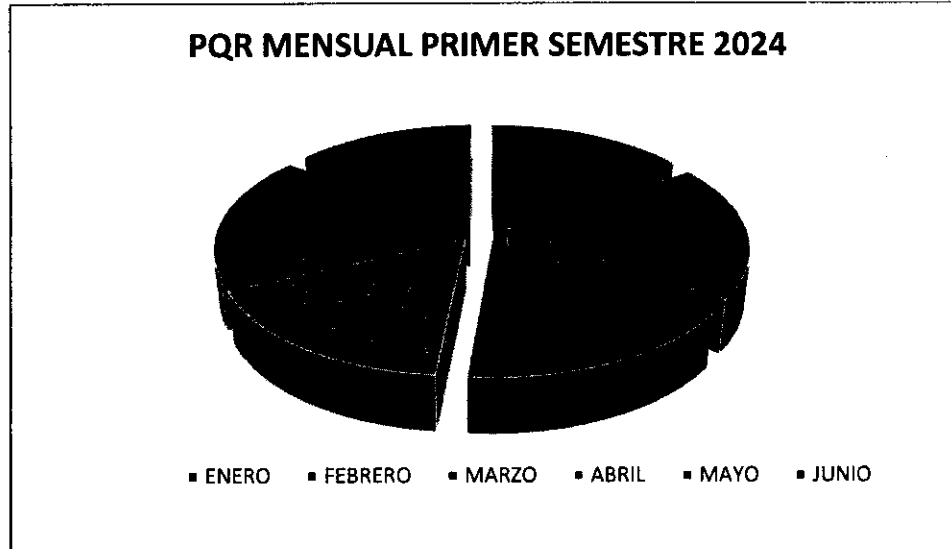



Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de enero hasta junio de 2024.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2024, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 858 reclamaciones mensuales, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 42% fueron

Rm

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 15

atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".

1101 - Inconformidad con el Aforo	571
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2988
1103 - Cobros inoportunos	6
1105 - Cobros por servicios no prestados	54
1106 - Datos generales incorrectos	14
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	11
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura	3
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	146
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	33
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	17
1114 - Descuento por predio desocupado	790
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3
1117 - Estrato incorrecto	17
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	10
1119 - Tarifa incorrecta	1
1120 - Cobros por promedio	174
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	29
1122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	63
1127 - Inconformidad por desviación significativa	12
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	7
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	2
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	1
1308 - Terminación del contrato	72
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	2
1314 - Afectación ambiental	1
1315 - Quejas administrativas	113
1316 - Estado de la infraestructura	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	6
	5153

Tabla 2. Total, de reclamaciones ingresadas en el sistema de EMDUPAR S.A. E.SP. En la vigencia de 2024. Información solicitada a la oficina de División de Sistemas.

BT

Como lo indica la tabla 2, en el primer semestre de la vigencia 2024, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron cinco mil ciento cincuenta y tres (5.153) reclamaciones.

Estado	Total	Variación
13 - Registrado		13%
14 - Atendido		85%
32 - Anulado		0%
36 - En anulación		2%
Total		

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el primer semestre de 2024. Variación atención a tiempo.

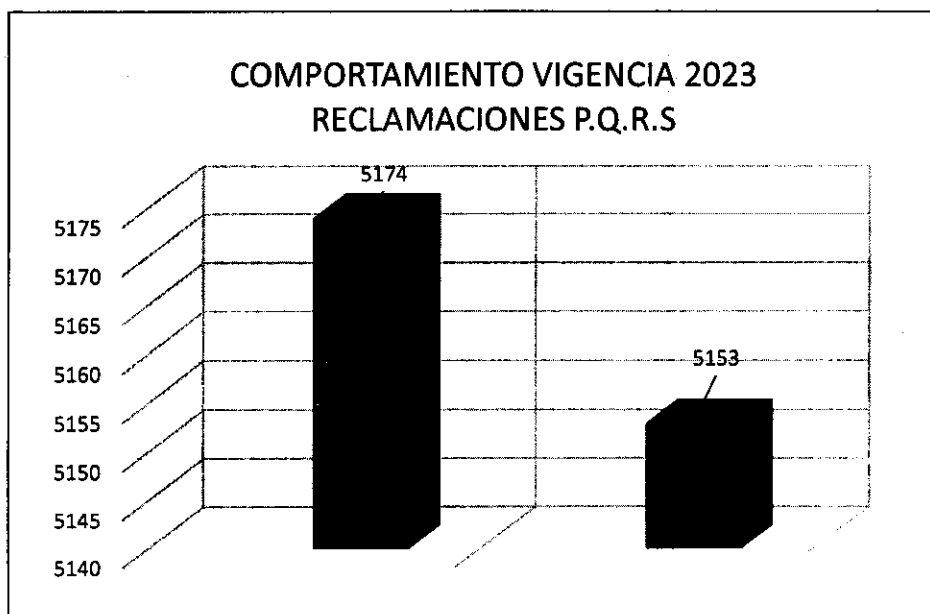


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs, comparativo vigencia 2023 vs 2024

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el primer semestre de 2023, ingresaron cinco mil ciento setenta y cuatro (5.174), reclamaciones y en el primer semestre de 2024, cinco mil cientos cincuenta y tres (5.153) reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución, con respecto al primer semestre de la vigencia 2023.

En la tabla No.3, se observó la duplicidad de causales, donde pueden presentar error al momento de suministrar alguna información a los diferentes entes de control sobre las causales.



RESUMEN MENSUAL RECLAMOS VIGENCIA 2024		
Mes	Total	Variación
ENERO	816	16%
FEBRERO	983	19%
MARZO	852	17%
ABRIL	858	17%
MAYO	902	18%
JUNIO	735	14%
TOTAL	5.146	

Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones mes a mes atendidas, registrada, anuladas y en anulación por la División de P.Q.R, en el primer semestre de 2024.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las cinco mil ciento cuarenta y seis (5.146), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P para el primer semestre 2024, el 85% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo setecientos ochenta y tres (783), fueron registradas y anuladas, esto representa del 15% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de enero a junio 2024. A diferencia del primer semestre 2023 disminuyeron los reclamos atendidos en un 1%.

Causa	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	Variación
1101 - Inconformidad con el Aforo	160	239	145	21	6		571	11%
1103 - Cobros inoportunos	4				2		6	0%
1105 - Cobros por servicios no prestados	3	14	4	5	5	23	54	1%
1106 - Datos generales incorrectos	2	1		2	4	5	14	0%
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	6	3	1			1	11	0%
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura				3			3	0%
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	43	17	18	18	24	26	146	3%
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	3	8	3	7	8	4	33	1%
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	2	1	4	5	3	2	17	0%
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio				1		2	3	0%
1117 - Estrato incorrecto	5	3	2	6		1	17	0%
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4		2	1	2	1	10	0%
1119 - Tarifa incorrecta				1			1	0%

Bm

1120 - Cobros por promedio	23	3	2	7	56	83	174	3%
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	20	2	5	1	1		29	1%
1122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2						2	0%
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	10	14	6	14	7	12	63	1%
1127 - Inconformidad por desviación significativa			4	6	2		12	0%
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	3	1	1	1	1		7	0%
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1			1			2	0%
1301 - Negación de la solicitud de suspensión				1			1	0%
1308 - Terminación del contrato	11	14	9	16	11	11	72	1%
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente				3	1		4	0%
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	2						2	0%
1314 - Afectación ambiental	1						1	0%
1315 - Quejas administrativas			1	6	77	29	113	2%
1316 - Estado de la infraestructura		1					1	0%
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)		1	1	2	2		6	0%
TOTAL							6	

Tabla No. 5, Estado de las Reclamaciones por causales mes a mes con variación %, en el primer semestre de 2024.

En la tabla No. 5 se observan que las causales con mayor número de reclamaciones durante el primer semestre de 2024 fue "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" con un total de **2.988** reclamaciones, representando el **58%** del total. Esta cifra indica una alta insatisfacción de los usuarios con la precisión de las mediciones de consumo o producción de agua y alcantarillado y 790 peticiones por predio desocupado con el 15%.

La variación mensual en el número de reclamaciones por causal presenta un comportamiento irregular, con aumentos y disminuciones en diferentes meses. La mayor variación positiva se observó en **abril** con un **31%**, mientras que la mayor variación negativa se presentó en **junio** con un **-19%**.

ESTADO DE RECEPCIÓN DE LOS PQR DEL PRIMER SEMESTRE 2024

Medio de Recepción	Total
	846
	2013
	1
	2065
	228

RN

Información suministrada de los hechos económicos

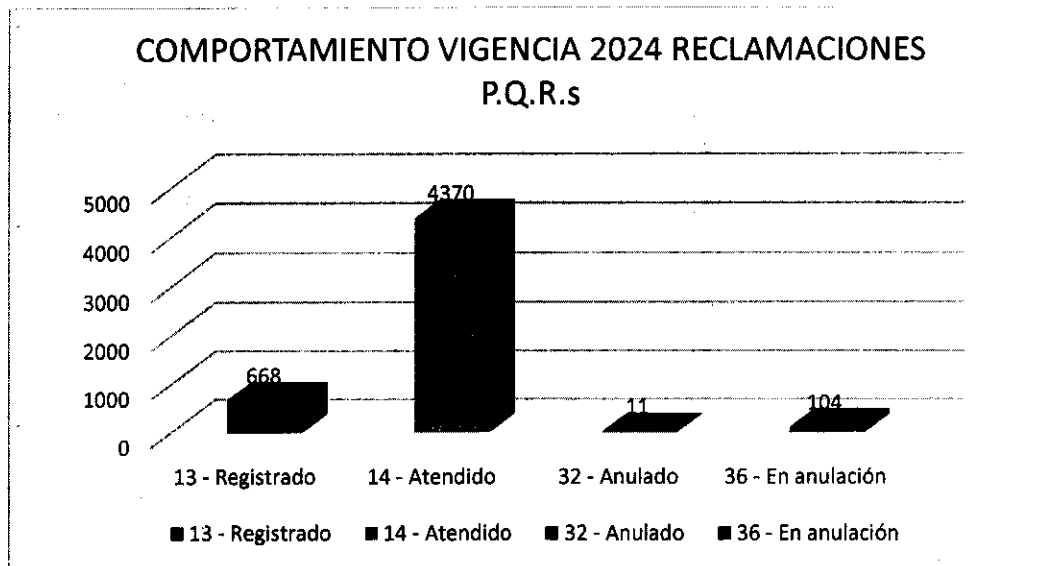


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de julio a diciembre de 2023.

TABLA 5. CANTIDAD DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRES DE LA VIGENCIA 2023.

Tipo de Recurso	Total
50 - Recurso de Reposición	19
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	329

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2024, ingresaron un total de trescientos cuarenta y ocho (348), recursos, de los cuales diecinueve (19), fueron recursos de Reposición y trescientos veintinueve (329), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación, evidenciando una significativo aumento del 5%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (primer semestre 2023) fue de trescientos cuarenta y ocho (348) recursos en total en comparacion con el segundo semestre semestre vigencia 2023 se presento una leve disminucion en los recursos de Reposición con Subsidio de Apelación, que paso de 411 a 348 solicitudes.

BA


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 de 15

Tabla 6. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.

Categoría	Detalle	Total
10 - Registrado	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1
	199 - Recurso de Reposición (T)	9
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	9
Total 10 - Registrado		19
11 - Atendido	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	13
	1101 - Inconformidad con el Aforo	1
	1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	9
	1114 - Descuento por predio desocupado	1
	112 - Descuento por Predio Desocupado	2
	119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	2
	120 - Cobros por promedio	2
	123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	7
	199 - Recurso de Reposición (T)	3
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	352
Total 11 - Atendido		392

Tabla 7. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.

Categoría	Detalle	Total
13 - Registrado	1101 - Inconformidad con el Aforo	1
	1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	5
	1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	35
Total 13 - Registrado		42
14 - Atendido	1101 - Inconformidad con el Aforo	4
	1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	60
	1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1
	1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2
	1114 - Descuento por predio desocupado	6
	1120 - Cobros por promedio	3
	1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	8
	1308 - Terminación del contrato	3
	1315 - Quejas administrativas	1
	199 - Recurso de Reposición (T)	7
Total 14 - Atendido		291
36 - En anulación	1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3
	1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1
	199 - Recurso de Reposición (T)	1
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	10
Total 36 - En anulación		15

Rg

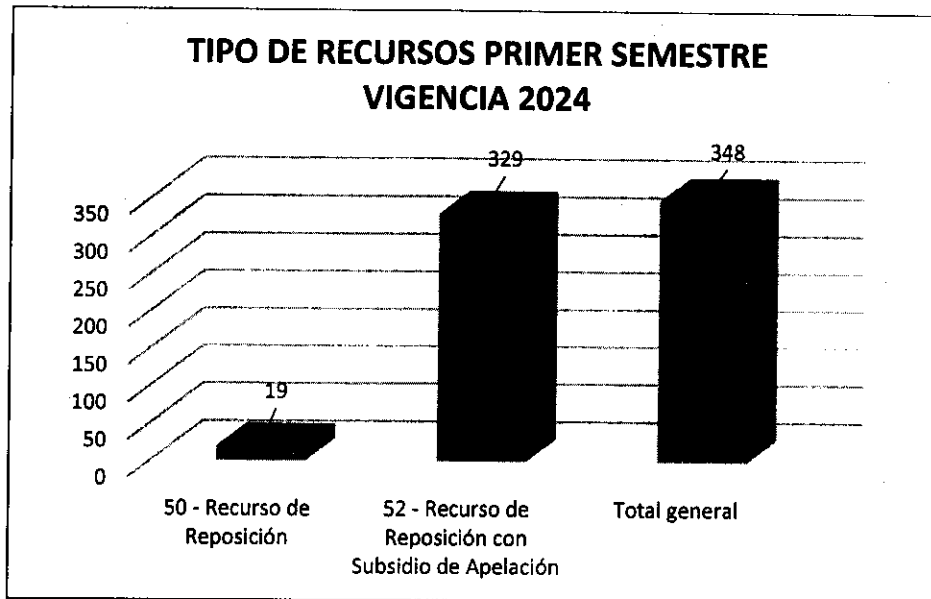


Gráfico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2024.


Como lo indica la tabla 6 y el gráfico 5, de los trescientos cuarenta y ocho (348) recursos, el 5% corresponde a reposición de reposición y trescientos veintinueve (329) con 95% pertenecen a Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación, ingresados al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, para en el primer semestre de la vigencia 2024.

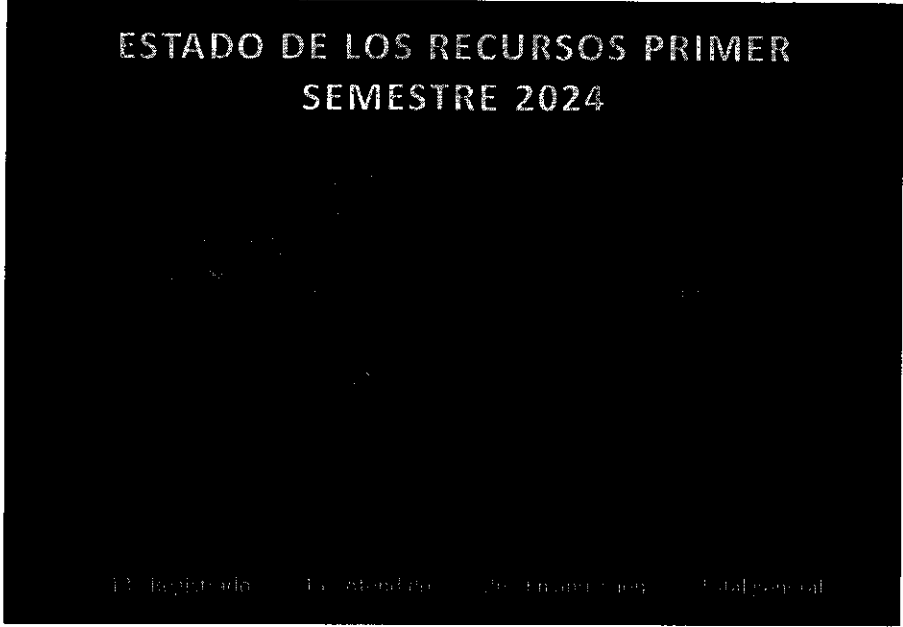
Tabla No. 7, MEDIOS DE RECEPCIÓN Y ESTADO DE REGISTRO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.

Medios de Recepción	
Personal	9
Escrita	122
Call Center	1
Vía Electrónica	210
Personal Inmediato	6
Total General	348

ESTADO DE LOS RECURSO PRIMER SEMESTRE 2024	
CONCEPTO	CANTIDAD
13 - Registrado	42
14 - Atendido	291
36 - En anulación	15
Total general	348




	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 15



Grafica No. 6 Estado de recursos

Bym

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 12 de 15


GLOSARIO

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 15

CONCLUSIONES

Efectuado el seguimiento a las PQRS, se determinó que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., viene dando las respuestas a los peticionarios como lo ordena el artículo 23 de la Constitución Política; el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; el artículo 6 del Decreto 01 de 1984 y las políticas de operación del Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, adoptado por parte de la Junta Directiva.


En este seguimiento se constató que en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, hubo una aumento leve de 1%, respecto al primer semestre de la vigencia 2024; así mismo se observa que, de la cantidad de reclamaciones que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el semestre evaluado, el 85%, llegaron a la División de P.Q.R, y fueron atendidas con respuesta en tiempo oportuno cumpliendo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14; también se constató que las reclamaciones que entraron en procesos de registro y anulación, a la División de P.Q.R, representa el 15%, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

El análisis detallado de las causas de incumplimiento en la facturación de acueducto y alcantarillado, permite identificar patrones y tomar acciones correctivas focalizadas para mejorar la calidad del servicio y reducir las inconformidades de los usuarios. Se recomienda implementar las acciones propuestas y así poder realizar un seguimiento continuo de los resultados y ajustar las estrategias según sea necesario.

Por otra parte, se concluye que las actividades y funciones de la División PQR, se ejercen de forma adecuada y con responsabilidad.

La entidad cuenta con un link en su página web, por intermedio del correo pqr@emdupar.gov.co, para que el ciudadano presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como las denuncias sobre los actos de corrupción en que puedan estar involucrados los empleados y trabajadores oficiales de la entidad.


BB

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 14 de 15

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRs, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:


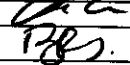

- Continuar con el control periódico de las PQRs, y evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Verificar los datos de las PQRs, que se registran en el sistema, para consolidar de manera óptima la información que se emite en los informes mensuales.
- Responder oportunamente los requerimientos de los usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- Gestionar Capacitación a través de Gestión de Planeación, para el personal y/o equipo de la División de P.Q.Rs, respecto de las normas emitida por Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la aplicación de los formatos para procedimientos de reclamaciones, informes y cargue de información en las plataformas digitales requeridas.
- Realizar un análisis individualizado de cada caso para identificar las causas específicas y tomar las medidas correctivas adecuadas a aquellas causales o reclamaciones que representan porcentajes altos de los incumplimientos o anomalías en la facturación, sin descuidadas aquellas que representan % bajos.
- Implementar canales de comunicación claros y efectivos para informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes que tiene como usuarios que reciben un adecuado consumo de acueducto y servicio de alcantarillado.
- Brindar capacitación continua al personal involucrado en el proceso de PQRs y Atención al usuario; para garantizar una excelente atención a los usuarios de manera eficiente y eficaz para resolver sus inquietudes.
- Implementar herramientas tecnológicas que automaticen procesos de satisfacción de los usuarios, seguimientos a las anomalías presentadas día a día y de esta manera reducir los errores y mejoras continuas en la eficiencia de la facturación y la disminución de petición y recursos.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 15 de 15

- Ofrecer capacitación continua al personal involucrado en la atención de PQRS para mejorar sus habilidades de comunicación, resolución de problemas y conocimiento de los procesos.
- Realizar un análisis detallado de los recursos de reposición para identificar las causas de las apelaciones y tomar medidas para reducir su número.

Atentamente;


BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
 Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Artur Granadillo Vidal	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Artur Granadillo Vidal	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe de Control Interno de Gestión	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Jefe de Control Interno de Gestión.