



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PQRS

**PRIMER TRIMESTRE
Periodo 1 de ENERO a 30 de MARZO de 2024**

Silvania, 30 de mayo de 2024

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS (PQRS) RECIBIDAS POR LA EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P., EN EL PERIODO ENERO
– MARZO DE LA VIGENCIA 2024.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹ y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. en el primer trimestre de la vigencia 2024, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

**1. ESTADÍSTICAS DE LAS SOLICITUDES DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER
TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.**

De acuerdo con el informe de estadísticas de reclamaciones que emite el Sistema de información – módulo HAS PQR de EMPUSILVANIA S.A. E.S.P., se recibieron y tramitaron durante el periodo enero a marzo de 2024, un total de 71 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante las oficinas de EMPUSILVANIA, el 60,5 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 39,5 % a favor del usuario, no quedaron PQRS pendientes por resolver.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, según la Auxiliar de PQR, sigue siendo el canal presencial en un 80 %, telefónico 10 % y virtual 10 %.

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 91,18 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, y el 2,81 % por el servicio de aseo.

¹ Ley 1474 de 2011 Art. 76. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

En Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 97,10 % sobre el total de este servicio.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de enero a marzo de 2024

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones enero a marzo de 2024

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Cambio de medidor	1	1	100	0	0	0	0
AFORO	1	1	100	0	0	0	0
ALTO CONSUMO	67	40	59.70	27	40.30	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	69	42		27		0	
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0
Servicio de Aseo							
Falla en la prestación del servicio	1	1	100	0	0	0	0
Clase de uso	1	0	0	1	0	0	0
TOTAL ASEO	2	1		1		0	
TOTAL SERVICIOS	71	43		28		0	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

En resumen se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

Tabla No. 2 Resumen Estadística de reclamaciones enero a marzo de 2024 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	69	42		27		0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	2	1		1		0	0
TOTAL SERVICIOS	71	43	60.56%	28	39,43%	0	0

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

1.2. ESTADÍSTICAS POR MESES

En la tabla N° 3 se presenta el número de reclamaciones presentadas en cada mes (enero a marzo de 2024)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
ENERO	32
FEBRERO	22
MARZO	17

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

Tabla N° 4. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el primer trimestre de 2023 y primer trimestre de 2024

Descripción del reclamo	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
TOTAL ACUEDUCTO	30	30	103	22	43	17
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0
TOTAL ASEO	0	2	2	0	2	0
TOTAL SERVICIOS	30	32	105	22	45	17

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

De acuerdo con la tabla anterior se presentó una disminución de 109 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior, se nota una tendencia a disminuir en la vigencia 2024, no se presentan reclamaciones en el servicio de alcantarillado y en el servicio de aseo el porcentaje es mínimo.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre del 2024 fueron radicadas dos acciones de tutela, las cuales fueron contestadas a tiempo, se radicarón 42 derechos de petición (entre un total de 227 registros en el cuadro de control de radicados) quedando pendiente 1 por traslado de medidor. Se presentó 1 derecho de petición para arreglo de alcantarilla, 14 derechos para cambio de medidor y 9 derechos de petición por reclamación en el cobro del servicio de aseo, 4 viabilidades y 7 solicitudes de información las cuales fueron entregadas a tiempo. Es de anotar, que las reclamaciones y derechos de petición por el cobro de aseo han disminuido con respecto al año inmediatamente anterior.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

RECOMENDACIONES

- Contestar a tiempo los derechos de petición conforme lo establece la Ley.
- Realizar el control de tiempos de respuesta y dar aviso por parte de la funcionaria de PQR de los pendientes por responder antes del límite de tiempo.
- Se recomienda dar prioridad a la ejecución y solución de reclamaciones según el orden de llegada y fechas de radicación, para dar cumplimiento a la norma.
- Se recomienda seguir llevando la semaforización del cuadro de control de correspondencia.

ANEXOS

1. Estadística de reclamaciones de los meses enero, febrero y marzo de las vigencias 2023 y 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (6 folios)
2. Estadística de reclamación entre 1 de enero a marzo 31 de 2024. (2 folios)

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

ALCIZAR AUGUSTO ALMANZA LEÓN

GERENTE EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Realizado por:

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

El original firmado se encuentra en el archivo de Gestión de la Gerencia.