



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

**SEGUNDO TRIMESTRE
Periodo 1 de ABRIL a 30 de JUNIO de 2024**

Silvania, 6 de agosto 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 ABRIL –
JUNIO 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 segundo 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
SEGUNDO 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 abril a junio de 2024, un total de 80 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante la oficina de EMPUSILVANIA, el 71.25 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 28.75 % 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 96.25 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, y el 3.75 % 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 Silvania 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 96,10 % sobre el total de este servicio.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de abril a junio de 2024

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones abril a junio de 2024

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Falla en la Prestación del servicio	1	1	100 %	0		0	
CAMBIO DE MEDIDOR	1	1	100 %	0		0	
ALTO CONSUMO	75	54	72.97 %	20	27.03 %	0	
CASA DESHABITADA	1	0		1	100 %		
TOTAL ACUEDUCTO	77	56	72.72%	21	27.27%		
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
Servicio de Aseo							
Pago sin abono a cuenta	1	0		1	100 %		
Tarifa incorrecta	1	1	100 %				
NO UTILIZA EL SERVICIO	1	0		1	100 %		
TOTAL ASEO	3	1		2			
TOTAL SERVICIOS	81	57	71.25%	23	28.75%		

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

En resumen se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

Tabla No. 2 Resumen Estadística de reclamaciones abril a junio de 2024 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	77	56		21		0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	3	1		2		0	
TOTAL SERVICIOS	80	57		23		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 (abril a junio de 2024)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
ABRIL	23
MAYO	38
JUNIO	19

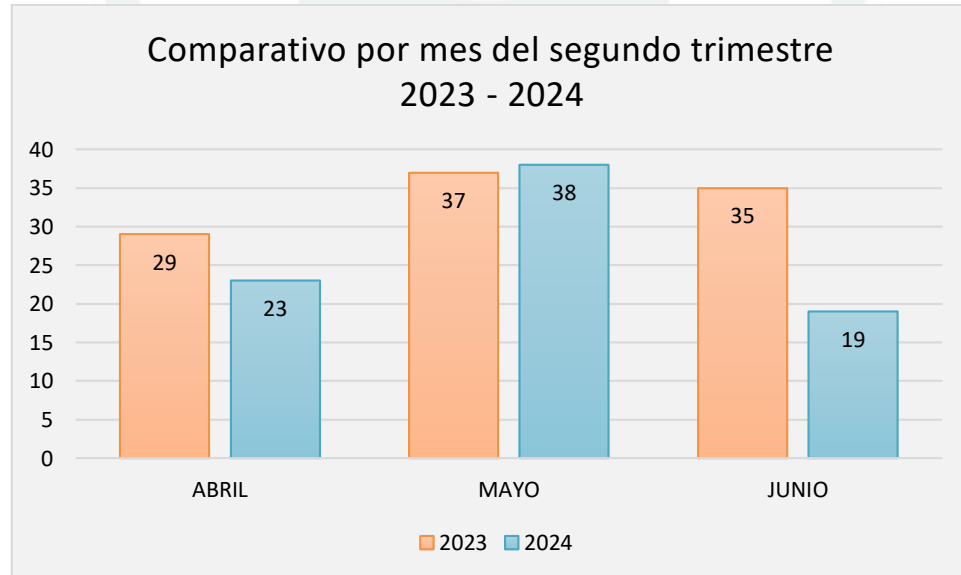
Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

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

MES	VIGENCIA	
	2023	2024
ABRIL	29	23
MAYO	37	38
JUNIO	35	19
TOTAL SERVICIOS	101	80

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

Grafico 1.



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

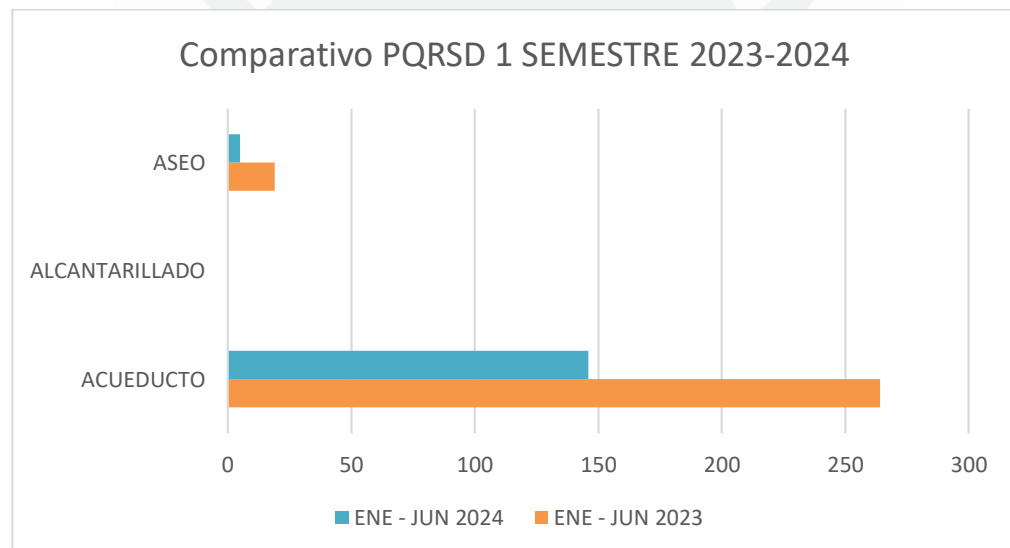
De acuerdo con la tabla anterior se presentó una disminución de 21 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior, se nota una tendencia a disminuir en la vigencia 2024, no se presentan reclamaciones en el servicio de alcantarillado y en el servicio de aseo el porcentaje es mínimo.

Tabla N°5. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el primer semestre de 2023 y primer semestre de 2024

Descripción del reclamo	Recibidos Ene – jun 2024	Recibidos Ene - jun 2023	A favor de la empresa		A favor del usuario	
			2024	2023	2024	2023
TOTAL ACUEDUCTO	146	264	98	174	48	66
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0
TOTAL ASEO	5	19	2	4	3	4
TOTAL SERVICIOS	151	283	100	178	51	70

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

Gráfico N° 2.



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

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania 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 el resumen semestral que muestra la tabla N° 5 y la gráfica N°2 se evidencia una disminución en las reclamaciones que presentan los usuarios ante la oficina de atención de EMPUSILVANIA. El servicio de acueducto presenta una disminución de 132 del año 2023 al año 2024, representado en un 46.64 %. Los daños presentados en el servicio de Alcantarillado que son reportados se presentan en vía pública estos son atendidos y solucionados de manera inmediata.

En la tabla N° 6 se describe mes a mes el tiempo promedio de respuesta, representado en días.

Tabla No. 6 Total tiempo promedio de tratamiento y Respuesta a las solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA

MES	DÍAS
ENERO	8.26
FEBRERO	2.18
MARZO	0.38
ABRIL	0.47
MAYO	1.43
JUNIO	1.63
PROMEDIO	2.39

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

En promedio el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la oficina de PQRS de EMPUSILVANIA es de 2.39 días, lo cual está dentro de los términos dispuestos por la Ley.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo trimestre del 2024 fueron radicados 43 derechos de petición (entre un total de 290 registros de solicitudes generales en el cuadro de control de radicados).

Se registraron 185 solicitudes de las cuales:

 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

18 son Solicitudes de Viabilidad de las cuales todas han sido respondidas.

15 solicitudes para suspensión definitiva y temporal del servicio. (todas ejecutadas)

4 Solicitudes de información

Las reclamaciones restantes son por solicitudes de cambio de nomenclatura, cambio de factura, toma de lectura, cambio de titular, venta de agua, revisiones varias.

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. Resumen de reclamaciones de abril a junio de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (2 folios)
2. Estadística de reclamación entre 1 de enero a junio 30 de 2024. (2 folios)
3. Estadística de reclamaciones de los meses abril, mayo y junio de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (4 folios)

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

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.