



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

TERCER TRIMESTRE
Periodo 1 de JULIO a 30 de SEPTIEMBRE de 2024

Silvania, 17 de octubre 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 JULIO – SEPTIEMBRE 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 tercer 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 TERCER 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 JULIO a SEPTIEMBRE de 2024, un total de 77 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante la oficina de EMPUSILVANIA, el 62.33 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 37.66 % 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 %, y por medio de correo electrónico un 20 %.

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 100 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, para el servicio de alcantarillado, se presentan muy pocas solicitudes (aproximadamente 4 al mes) las cuales son recibidas verbalmente y se atienden inmediatamente o máximo al siguiente

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

día. En el servicio de aseo se registran las solicitudes en el cuadro de control de correspondencia.

En Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 90,90 % sobre el total de este servicio.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de julio a septiembre de 2024

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones julio a septiembre de 2024

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
Clase de uso incorrecto	1	0	0	1	100%	0	
FUGA INTERNA	1	1	100 %	0		0	
ALTO CONSUMO	70	45	64.29 %	25	35.71 %	0	
ERROR DE LECTURA	2	0	0	2	100 %	0	
CASA DESHABITADA	2	1	50%	1	50%	0	
CAMBIO DE MEDIDOR	1	1	100 %	0		0	
TOTAL ACUEDUCTO	77	48	62.33%	29	37.66%	0	
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
Servicio de Aseo							
TOTAL ASEO	0	0		0			
TOTAL SERVICIOS	77	48	62.33%	29	37.66%	0	

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 JULIO a SEPTIEMBRE de 2024 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	77	48	62.33%	29	37.66%	0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	77	48	62.33%	29	37.66%	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 (JULIO a SEPTIEMBRE de 2024)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
JULIO	36
AGOSTO	21
SEPTIEMBRE	20

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

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

MES	VIGENCIA	
	2023	2024
JULIO	14	36
AGOSTO	82	21
SEPTIEMBRE	77	20
TOTAL SERVICIOS	173	77

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 96 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 los servicios de alcantarillado y aseo. Se debe tener en cuenta, que en el tercer trimestre de 2023 la empresa realizó ajuste de tarifas y por esto se presentó un alto número de reclamaciones en agosto y septiembre.

En la tabla N° 5 se describe mes a mes el tiempo promedio de respuesta, representado en días.

Tabla No. 5 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
JULIO	2.27
AGOSTO	2.34
SEPTIEMBRE	1.25
PROMEDIO	2.24

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 PQRSD de EMPUSILVANIA es de 2.24 días, lo cual está dentro de los términos dispuestos por la Ley.

 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

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

- En el tercer trimestre del 2024 fueron radicados 31 derechos de petición (entre un total de 228 registros de solicitudes generales en el cuadro de control de radicados, el 55% corresponden a cobro en las facturas de aseo y cargos fijos en acueducto o aclaración de tarifas. Se presentó 1 por recolección de basuras y 2 por arreglos en alcantarillado. Respecto al trimestre anterior disminuyó en 62 solicitudes. Todos los derechos de petición fueron contestados a excepción de uno el cual se corrió traslado a la Alcaldía.
- Fueron recibidas 2 acciones de tutela las cuales fueron respondidas en los términos legales.
- Se registraron 185 solicitudes de las cuales:
 - 33 radicados fueron Solicitudes de Viabilidad de las cuales todas han sido respondidas.
 - Con respecto al Servicio de aseo, se atendieron 20 solicitudes que tenían que ver con revisión de la factura y el cobro del servicio.
 - 4 solicitudes para suspensión definitiva y temporal del servicio. (todas ejecutadas)
 - 5 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 y apoyo en logística para las actividades realizadas en la Alcaldía Municipal.

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.

 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

ANEXOS

1. Resumen de reclamaciones de julio a septiembre de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (2 folios)
2. Estadística de reclamaciones de los meses julio, agosto y septiembre de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (3 folios)

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

Realizado por:

Original firmado reposa en la oficina de EMPUSILVANIA, S.A., E.S.P.

AUGUSTO ALMANZA LEÓN

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

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno

EMPUSILVANIA S.A., E.S.P.