

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
A MARZO 31 DE 2021**



DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

Empresa de Servicios Públicos de Guarne

CONTENIDO

1. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS.....	2
1.1 PQRS por tipo.....	3
1.2 PQRS por servicio	4
1.3 PQRS por Causales/servicio	5
1.4 Del estado de las respuestas PQRS	8
2. Recomendaciones.....	9

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS A MARZO 31 DE 2021

1. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS

Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS

Las PQR es un mecanismo que la ley otorga a los usuarios para amparar sus derechos, ya que de conformidad con los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y su trámite se adelantará conforme al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, los cuales pueden ser presentados en forma verbal, escrita o telefónica, cabe destacar que a los usuarios se les otorga los recursos pertinentes como son el recurso de reposición y el subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos.

QUEJA: Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

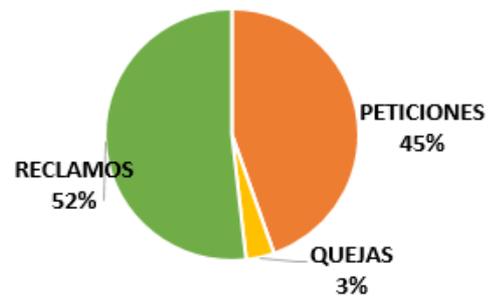
Empresa de Servicios Públicos de Guarne

1.1 PQRS por Tipo

A marzo 31 de 2021 se presentaron 195 PQRS, de estas, 87 (45%) corresponden a Peticiones, 7 (4%) a quejas y 101 (52%) a reclamos.

CONSOLIDADO PQRS

CONSOLIDADO PQRS	TOTAL	%
PETICIONES	87	45%
QUEJAS	7	4%
RECLAMOS	101	52%
TOTAL	195	100%



De las Peticiones

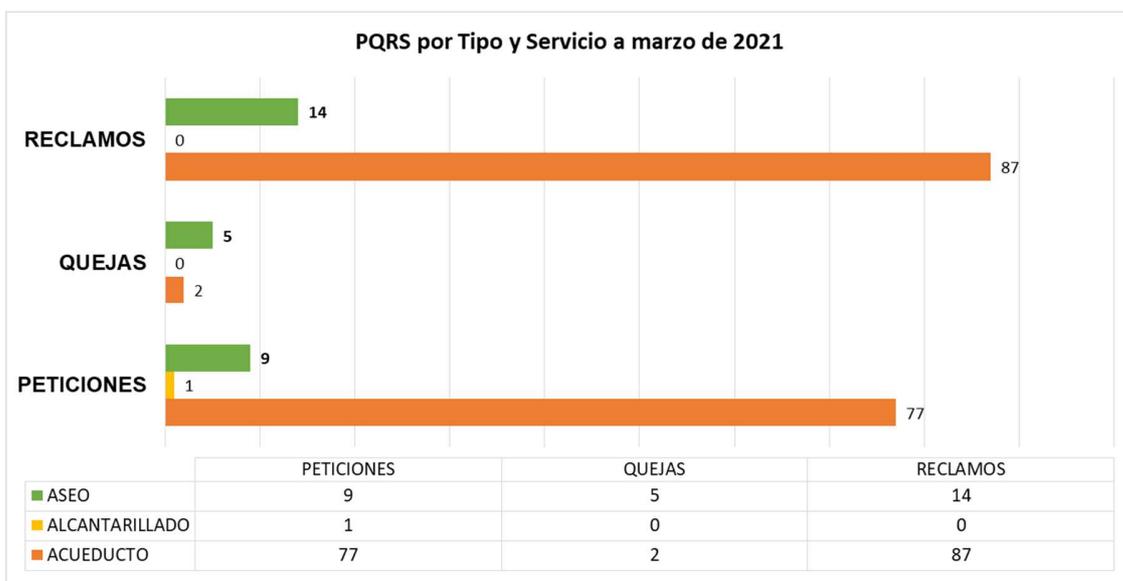
De las 87 Peticiones recibidas, el 89% (77) son del servicio de acueducto, el 1% (1) son de alcantarillado y el 10% (9) de aseo.

De las Quejas

De las 7 Quejas recibidas, el 29% (2) son del servicio de acueducto, el 0% de alcantarillado y el 71% (5) de aseo.

De los Reclamos

De los 101 Reclamos recibidos, el 86% (87) son del servicio de acueducto, el 0% de alcantarillado y el 14% (14) de aseo.



Empresa de Servicios Públicos de Guarne

1.2 PQRS por Servicio

De las 195 PQRS recibidas, el 85% (166) corresponden al servicio de acueducto, el 1% (1) al servicio de alcantarillado y el 14% (28) al servicio de aseo. De esto se concluye que el servicio que más ha registrado PQRS es el de Acueducto:

PQRS por Servicio a marzo 31 de 2021				
PQR	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
PETICIONES	77	1	9	87
QUEJAS	2	0	5	7
RECLAMOS	87	0	14	101
TOTAL	166	1	28	195
	85%	1%	14%	100%

En el servicio de acueducto el mayor registro en PQRS son las reclamaciones, en alcantarillado las peticiones y en aseo las reclamaciones, discriminadas así:

Acueducto:

De las 166 PQRS acueducto, el 46% (77) son Peticiones, el 1% (2) Quejas y el 52% (87) son Reclamaciones.

Alcantarillado:

De 1 PQRS alcantarillado, corresponde a Peticiones (100%).

Aseo:

De las 28 PQRS aseo, el 32% (9) son Peticiones, el 18% (5) Quejas y el 50% (14) son Reclamaciones.



Empresa de Servicios Públicos de Guarne

1.3 PQRS por Causales/Servicios

Causales Acueducto:

Peticiones

En el servicio de Acueducto de las 77 peticiones recibidas, se destacan el 45% (35) que corresponden a cambio de medidor, el 36% (28) a cambio de datos y el 16% (12) a cambio de llave.

CAUSALES PETICIONES ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CAMBIO DE LLAVE DE REGISTRO	12	16%
CAMBIO DE DATOS	28	36%
CAMBIO DE MEDIDOR	35	45%
ACUERDO DE PAGO	0	0%
GEÓFONO	0	0%
TRASLADO DE MEDIDOR	0	0%
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	2	3%
SOLICITUD DE REVISIÓN DEL MEDIDOR	0	0%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	0	0%
SOLIDARIDAD	0	0%
TARIFA INCORRECTA	0	0%
ANULADAS	0	0%
OTROS (SUMINISTRO TAPA)	0	0%
TOTAL	77	100%

Quejas

En el servicio de Acueducto de las 2 quejas recibidas, el 100% corresponden falla en la prestación del servicio.

CAUSALES QUEJAS ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	2	100%
OTROS	0	0%
TOTAL	2	100%

Reclamos

En el servicio de Acueducto de las 87 reclamaciones recibidas, el 99% (86) corresponden a inconformidad con los consumos facturados y el 1% (1) a tarifa incorrecta.

CAUSALES RECLAMACIONES ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
INCONFORMIDAD CON LOS CONSUMOS	86	99%
ERROR DE LECTURA	0	0%
TARIFA INCORRECTA	1	1%
OTROS (COBROS POR CONEXIÓN, PROMEDIO)	0	0%
TOTAL	87	100%

Empresa de Servicios Públicos de Guarne

Causales Alcantarillado:

Peticiones

En el servicio de Alcantarillado 1 petición recibida, corresponde 100% a solicitud de prestación de servicios.

CAUSALES QUEJAS ALCANTARILALDO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y RIESGOS	0	
AFECTACIÓN AMBIENTAL	0	
TOTAL	0	

Quejas

En el servicio de Alcantarillado no se presentaron quejas en este periodo.

CAUSALES PETICIONES ALCANTARILALDO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
SOLICITUD DE REVISIÓN DE REDES	0	0%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	0	0%
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	100%
OTRA INFORMACIÓN	0	0%
TOTAL	1	100%

Reclamos

En el servicio de Alcantarillado no se presentaron reclamaciones en este periodo.

CAUSALES RECLAMACIONES ALCANTARILALDO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0%
COBRO DESCONOCIDO	1	100%
TOTAL	1	100%

Causales Aseo:

Peticiones

En el servicio de Aseo de las 9 peticiones recibidas, se destacan el 56% (5) que corresponde a capacitación y otra información, el 22% (2) a solicitud de aseo especial, el 11% (1) por frecuencia de recolección y el 11% (1) por prestación del servicio.

CAUSALES PETICIONES ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CLASE DE USO INCORRECTO	0	0%
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	1	11%
COBRO DESCONOCIDO	0	0%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0%
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	11%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	0	0%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	0	0%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	0	0%
SOLICITUD DE ASEO ESPECIAL	2	22%
CAPACITACIÓN Y OTRA INFORMACIÓN	5	56%
TOTAL	9	100%

Quejas

En el servicio de Aseo de las 5 Quejas recibidas, el 60% (3) corresponden a no recolección de residuos y el 40% (2) a quejas administrativas.

CAUSALES QUEJAS ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	0	0%
FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	0	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	0	0%
ADMINISTRATIVA	2	40%
NO RECOGEN LOS RESIDUOS	3	60%
NEGATIVA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0%
ACUMULACIÓN DE RESIDUOS	0	0%
TOTAL	5	100%

Reclamos

En el servicio de Aseo de las 14 reclamaciones recibidas, el 64% (9) corresponden a inmueble desocupado, el 14% (2) a clase de uso incorrecto, el 14% (2) a cobro por servicio no prestado y el 7% (1) a cobro desconocido.

CAUSALES RECLAMACIONES ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CLASE DE USO INCORRECTO	2	14%
COBRO DESCONOCIDO	1	7%
COBRO INOPORTUNO	0	0%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	2	14%
INMUEBLE DESOCUPADO	9	64%
DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	0	0%
TARIFA INCORRECTA	0	0%
TERMINACION DE CONTRATO	0	0%
COBRO POR # DE UNIDADES INDEPENDIENTES	0	0%
COBRO MULTIPLE ACUMULADO	0	0%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0%
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURAL	0	0%
TOTAL	14	100%

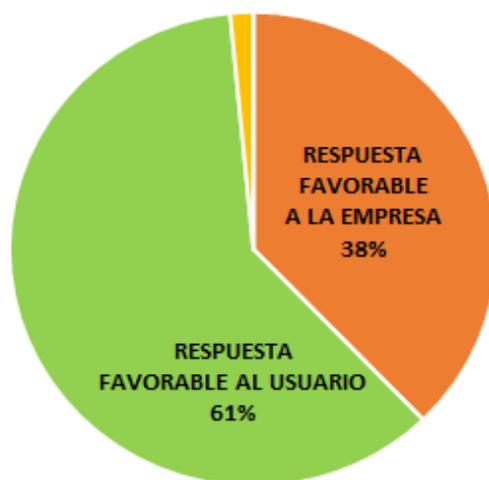
Empresa de Servicios Públicos de Guarne

1.4 Del estado de las respuestas PQRS

De las 196 PQRS, el 61% (119) han tenido respuesta favorable a la empresa y el 38% (74) con respuesta favorable al usuario.

ESTADO DE LA RESPUESTA A LAS PQRS					
RESPUESTA FAVORABLE A LA EMPRESA	RESPUESTA FAVORABLE AL USUARIO	ANULADAS	PENDIENTE	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	TOTAL
74	119	3	0	0	196
38%	61%	2%	0%	0%	100%

Estado de las respuestas a las PQRS



Empresa de Servicios Públicos de Guarne

2. Recomendaciones

Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:

Causales Acueducto	
<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Acueducto las Peticiones representan el 46% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 77 peticiones recibidas, se destacan el 45% (35) que corresponden a cambio de medidor, el 36% (28) a cambio de datos y el 16% (12) a cambio de llave.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio, más no a causas atribuibles a la empresa sobre las cuales se puedan implementar acciones de mejora.</p>
<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Acueducto las Quejas representan el 1% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 2 quejas recibidas, el 100% corresponden falla en la prestación del servicio.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Quejas, se considera que aunque no son representativas sobre el total de las PQRS para este servicio, la empresa debe operar garantizando las condiciones de calidad, continuidad y cobertura del servicio procurando la satisfacción de sus usuarios.</p>
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Acueducto las Reclamaciones representan el 52% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 87 reclamaciones recibidas, el 99% (86) corresponden a inconformidad con los consumos facturados y el 1% (1) a tarifa incorrecta.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, es totalmente representativo el 99% (86) que corresponden a inconformidad con los consumos facturados.</p> <p>Para procurar la disminución de estas, la empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un efectivo proceso de lecturas Críticas, procurando al máximo generar errores que puedan generar reprocesos, errores de facturación e inconformidades en los usuarios. • Garantizar una lectura y crítica sin errores, e implementar procedimientos posteriores a las críticas y previos a la facturación y envío de la factura al usuario, que permitan actuar con más prontitud por parte de la empresa y del usuario ante casos como fugas

Empresa de Servicios Públicos de Guarne

	<p>perceptibles e imperceptibles y a la vez se busca disminuir reclamaciones, tales como revisiones técnicas en los inmuebles objeto de causales de críticas como altos consumos, consumos cero o demasiado bajos en relación al promedio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover cultura de uso eficiente y ahorro del agua. • Generar sentido de pertenencia en el usuario por su servicio y por su medidor, de tal manera que le sea habitual realizarle seguimiento y control, detectando a tiempo cualquier anomalía en el funcionamiento de este y/o en el registro de sus consumos.
--	---

Causales Alcantarillado	
<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Alcantarillado las Peticiones representan el 100% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: 1 petición recibida, corresponde a solicitud de prestación de servicios.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que de un lado estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio, más no a causas atribuibles a la empresa sobre las cuales se puedan implementar acciones de mejora.</p>
<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Alcantarillado no se presentaron quejas en este periodo.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las posibles causales de Quejas, la entidad debe contar y/o implementar procedimientos seguros, que garanticen la seguridad de su personal, de sus usuarios y de los ciudadanos en general. Así mismo, debe operar garantizando las condiciones de calidad, continuidad y cobertura del servicio procurando la satisfacción de sus usuarios.</p>
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Alcantarillado no se presentaron reclamaciones en este periodo.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, se considera que la empresa debe garantizar efectividad en su procedimiento de incorporación de usuarios, servicios y conceptos facturados.</p>

Causales Aseo

Empresa de Servicios Públicos de Guarne

<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Aseo las Peticiones representan el 32% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 9 peticiones recibidas, se destacan el 56% (5) que corresponde a capacitación y otra información, el 22% (2) a solicitud de aseo especial, el 11% (1) por frecuencia de recolección y el 11% (1) por prestación del servicio.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio, no obstante, en lo posible la empresa debe anticiparse a través de información y estudios a abordar las necesidades implícitas en estas causales.</p>
<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Aseo las Quejas representan el 18% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 5 Quejas recibidas, el 60% (3) corresponden a no recolección de residuos y el 40% (2) a quejas administrativas.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Quejas, se considera que la entidad debe operar garantizando las condiciones de calidad, continuidad y cobertura del servicio procurando la satisfacción de sus usuarios.</p> <p>Así mismo se considera que el personal de la empresa debe actuar y cumplir sus funciones con ética, compromiso responsabilidad y respeto, dejando en alto el nombre de la empresa y la calidad de sus servicios.</p>
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Aseo las Reclamaciones representan el 50% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 14 reclamaciones recibidas, el 64% (9) corresponden a inmueble desocupado, el 14% (2) a clase de uso incorrecto, el 14% (2) a cobro por servicio no prestado y el 7% (1) a cobro desconocido.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, se considera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La causal de inmueble desocupado o uso incorrecto no es atribuible a la empresa, sino a una circunstancia posible en los inmuebles, sobre la cual al ponerla en conocimiento de la empresa, el usuario accede a una condición tarifaria especial, no obstante, es objeto de seguimiento por parte de la empresa. • Sobre la causal de cobro por servicio no prestado y/o cobro desconocido, la empresa debe garantizar efectividad en su procedimiento de incorporación de usuarios, servicios y conceptos facturados.