

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD ATENDIDAS POR LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P.

MUNICIPIO CARMEN DE APICALA - TOLIMA



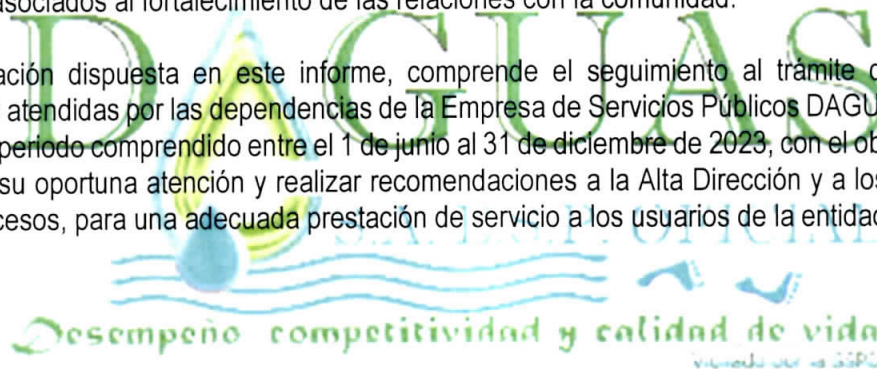
OFICINA DE CONTROL INTERNO

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. a las peticiones que la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre de 2023, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.



## OBJETIVO

Identificar y verificar el trámite dado por las oficinas de la Empresa de Servicio Público DAGUAS S.A. E.S.P. a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, recibidas durante el periodo comprendido del 1 de junio al 31 de diciembre de 2023, y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.

## ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas durante el periodo comprendido del 1 de junio al 31 de diciembre de 2023. Se inicia con la solicitud del reporte semestral del trámite de PQRSD por la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, que fueron decepcionados durante el segundo semestre del año 2023, con el fin de emitir recomendaciones y contribuir con la optimización del servicio promoviendo la mejora continua de los procesos.

## CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P., tiene una persona indicada para que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

**Atención personal:** El usuario puede presentar verbalmente una PQRS en la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., está ubicada en la calle 5 No 4 – 88 Centro.

**Línea Telefónica:** La Empresa cuenta con una línea de celular las cuales son direccionadas a los Centros de Atención al Usuario, para atención por parte del personal de la empresa encargado de las solicitudes presentadas por nuestro usuario.

**Ventanilla de Correspondencia:** En esta ventanilla se radican las solicitudes que presentan a los usuarios, como herramienta de gestión documental.

**Página Web:** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o de cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además.

Inicio ▾ Atención al Usuario ▾ Nosotros ▾ Transparencia ▾ Boletín Contacto ▾ **Paga tu Factura**

DAGUAS S.A.  
**PQR**

Nombre y Apellido \*

Anónimo \*  
 No  Si

Email \*

Mensaje \*

Adjunto  
 Sin archivos seleccionados

Leí y Acepto los Términos y Condiciones

## Sistema de Atención al Usuario

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD)

A continuación puede diligenciar el formulario completamente para que podamos atender adecuadamente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Si desea conocer las diferencias entre la formulación de este tipo de solicitudes visite la siguiente información sobre PQRSD

**Correo electrónico:** Para la recepción de PQRS de forma electrónica se ha dispuesto el correo electrónico [tramite@daguassa.gov.co](mailto:tramite@daguassa.gov.co)



## FUENTE DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información tomadas para el presente informe son de acuerdo con la información suministrada por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO, radicadas por la comunidad.

## REALIZACIÓN DEL INFORME

Con base al reporte del trámite de PQRSD suministrada por AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQR Y ATENCION AL USUARIO, la Oficina de Control Interno realiza el consolidado de la información, con el fin de analizar los procesos realizados para la atención de las PQRSD y emitir el informe correspondiente al seguimiento con sus respectivas recomendaciones y/o acciones de mejora remitidas a la empresa DAGUAS S.A. E.S.P.

## DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 "por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad. facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas solicitadas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
- ✓ Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- ✓ Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19: "Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública."

- ✓ Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

### INFORME EJECUTIVO

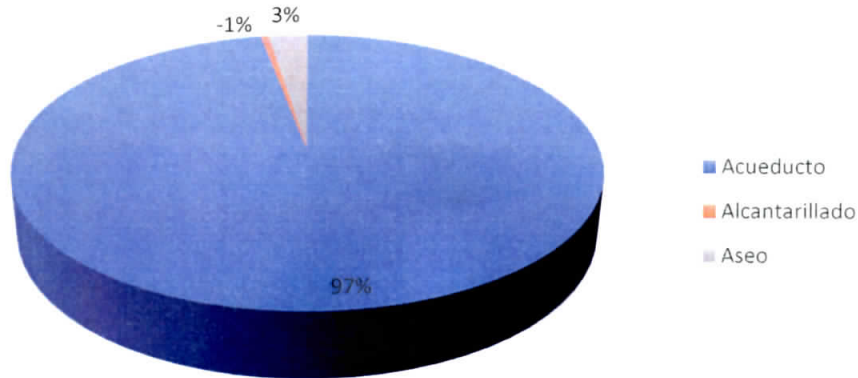
De acuerdo con la información suministrada por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQRSD Y ATENCION AL USUARIO se recibieron 200 PQRSD, tanto de manera física como virtual, durante el segundo semestre de 2023.

#### PQRSD POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

Del servicio de acueducto se recibió la mayor cantidad de PQRSD, representados por el 97% Acueducto, el 3% Aseo y Alcantarillado -1%. sin embargo, hay que tener presente que muchas de las PQRSD son aplicables a los tres (3) servicios y se relacionan en cada uno.

PQRSD POR SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P.		
TIPO DE TRAMITE POR SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
Acueducto	194	97%
Alcantarillado	1	-1%
Aseo	5	3%

PQRSD POR SERVICIOS

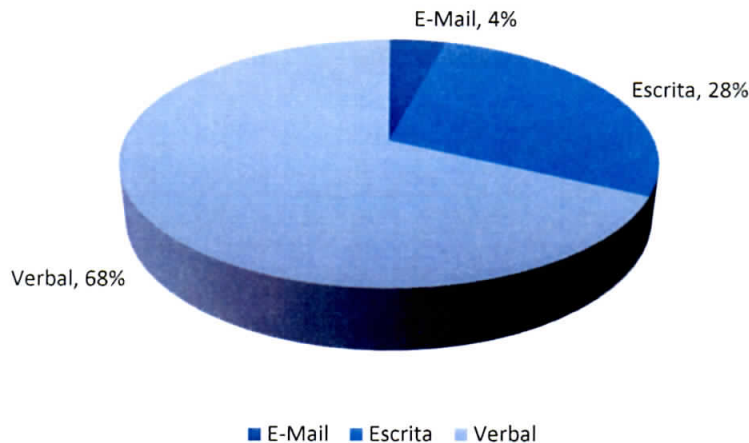


S.A. E.S.P. OFICIAL  
PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN.  
Desempeño, competitividad y calidad de vida

De acuerdo a la información entregada por el área comercial por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQRSD Y ATENCION AL USUARIO, y la verificación realizada sobre esta información, se clasifican los PQRSD por medio de recepción con los siguientes datos para el segundo semestre de la vigencia 2023:

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-Mail	8	4%
Escrita	56	28%
Verbal	136	68%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	

### PQRSD RECEPCIÓN



Teniendo en cuenta el valor, de los 200 PQRSD radicadas en el periodo de junio a diciembre del 2023, las solicitudes verbales fueron de un 68%, las solicitudes escritas de un 28%, y las solicitudes vía correo electrónico del 4%; se evidencia que aumentaron las solicitudes verbales en el segundo semestre de la vigencia 2023.

### CAUSALES DE PQRSD

De acuerdo con el total de causales (PQRSD) recibidos entre el periodo de Junio a Diciembre del año 2023, se logra evidencia un porcentaje mayor del 71% el cual, hace referencia al numero de solicitudes de inconformidad con la medición del consumo o producto facturado; continuamos, con los cobros por conexión, reconexión, reinstalación, con un porcentaje del 21%; seguimos, con las solicitudes en cobros de servicios no prestados del 3%, y finalmente se globaliza varios causales de las solicitudes, las cuales se presentan con el 1%.



CASUAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Clase de uso incorrecto (industrial comercial oficial otro)	2	1%
Cobros inoportunos	1	1%
Cobros por conexión reconexión reinstalación	42	21%
Cobros por servicios no prestados	6	3%
Estrato Incorrecto	2	1%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	142	71%
Otros	1	1%
Relacionada con cobros por promedio	3	2%
Tarifa cobrada	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

### GESTIÓN PQRSD RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, VENTANILLA UNICA, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

- La matriz presenta una clasificación total de radicados asignados a las diferentes áreas, lo cual, permite realizar su contestación correspondiente.
- Se logra identificar a las diferentes áreas o dependencias sus radicados.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas o dependencias.

### ASIGNACIÓN POR ÁREAS DE RADICADOS

Una vez radicadas las solicitudes por el usuario en VENTANILLA UNICA mediante los diferentes canales de recepción habilitados por la empresa y de acuerdo con el tema o causal del requerimiento se procede a evaluar y asignar a cada una de las dependencias comprendidas, por ejemplo:

- Si el requerimiento es de solicitudes de acometidas se asigna al grupo de atención al usuario y al área operativa para realizar el debido proceso.
- Si es un reclamo por inconformidad, dicho requerimiento se valora por la dependencia de atención al usuario y se procede a realizar los estudios necesarios basados en visitas técnicas ejecutadas por los operarios del área.
- Si la petición es para realizar acuerdos de pago, transferencias, traslado de pagos, etc., se asigna a la dependencia de recaudo y cartera.

### CONCLUSIONES

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. actualmente cuenta con diferentes canales de recepción de PQRSD, como lo es ventanilla única, página web, teléfonos institucionales y vía WhatsApp.

La entidad cuenta con un sistema de radicación archivo digital, por medio del cual se realiza el proceso radicar documentos y expedir las respuestas o documentación interna y/o externa que sea requerida, se evidencia que algunas dependencias no hacen uso adecuado del mismo, lo anterior obedece a la falta de compromiso de algunos funcionarios de radicar y emitir respuestas a los por medio de la plataforma.

No se evidencia en el semestre la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios en las diferentes dependencias

### RECOMENDACIONES

Realizar inducción y/o reinducción a los diferentes responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos de recepción existentes en la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud.

Generar los reportes de PQRSD por dependencia, solicitados por la oficina de control interno directamente del aplicativo de correspondencia archivo digital, con el ánimo de garantizar la veracidad y oportunidad de la información.

Elaborar y adoptar el Manual de PQRSD como herramienta para la mejora en los procesos y procedimientos en materia de atención de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, que se presentan ante la empresa.

Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD decepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos de Ley.

Promover la cultura de autocontrol por dependencias aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta con el ánimo de minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

Se sugiere a los supervisores de los contratos de prestaciones de servicios, realizar seguimiento a las obligaciones específicas de correspondencia que se asignen, para evitar que estas se respondan extemporáneamente.



**LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA**  
Profesional Universitario – Control Interno