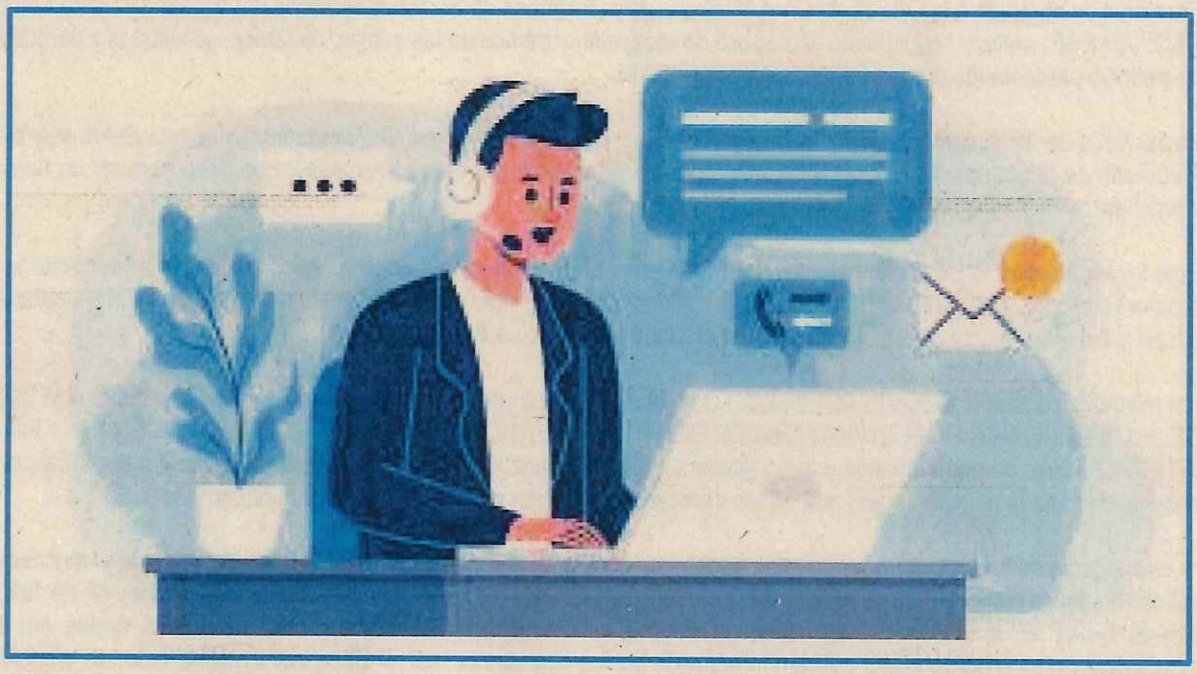
ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE 2024 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76



LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de control interno ESSMAR
MARTHA PATRICIA CAMPO OROZCO – P.U. control interno ESSMAR

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, ESSMAR ESP, realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

La ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

"1.Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3.Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".

OBJETIVO

- Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente:

- Vigilar desde la Oficina de Control Interno 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios". Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

ALCANCE

Proporcionar información completa y detallada de cómo la ESSMAR ESP gestiona las interacciones con sus clientes o usuarios, desde la recepción inicial de las PQRSD hasta las acciones correctivas implementadas y su impacto en la mejora continua de procesos y servicios.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación de la información entregada por parte de la Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al ciudadano, Subgerencia de operación y otros servicios (Dirección de aseo y aprovechamiento, Dirección de Energía y Alumbrado Público y Dirección de Actividades Complementarias).

EVALUACIÓN

a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSD.

Se encuentran establecidos, cuatro mecanismos para la recepción de los PQRSD como son: personal, correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se recomienda implementar un radicado electrónico para que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, independiente al método utilizado, incluso telefónico.

b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento del trámite de los derechos de petición por ley, el cual establece los siguientes puntos de control:

a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
c) Treinta (30) días para contestar consultas.

REPORTE DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024

SUBGERENCIA GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2024, se generaron un total de **TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS (3892)** PQRSD las cuales se detallan mes a mes de la siguiente manera:

- **Periodo comprendido entre el 1 al 31 de julio de 2024**

Se radicaron en total **SETECIENTOS OCHO (708) PQRSD**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Reposición de acometida	3	92
	Solicitud de disponibilidad	1	
	Solicitud independización	1	
	Varios	87	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	8	23
	Fallas en la conexión del servicio	7	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro por recuperación de consumos	2	95
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	17	
	Cobros por servicios no prestados	5	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	11	
	Inconformidad por desviación significativa	45	
	Varios	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	

RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	6	489
	Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora o acuerdos de pago	1	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	16	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	9	
	Cobros inoportunos	13	
	Cobros por promedio	124	
	Cobros por servicios no prestados	31	
	Datos generales incorrectos	4	
	Estrato incorrecto	32	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	5	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	67	
	Inconformidad por desviación significativa	163	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	8	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	1	9
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Varios	1	
	Inconformidad por desviación significativa	6	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024**

Se radicaron en total SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE (689) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	60	60
QUEJA	Estado de la Infraestructura	12	26
	Fallas en la conexión del servicio	7	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	3	

REC. REPOS. SUB-APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	89
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	4	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	15	
	Cobros por servicios no prestados	5	
	Datos generales incorrectos	1	
	Estrato incorrecto	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	11	
	Inconformidad por desviación significativa	36	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Varios	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	502
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	20	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	7	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	15	
	Cobros por promedio	108	
	Cobros por servicios no prestados	24	
	Estrato incorrecto	28	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	8	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	93	
	Inconformidad por desviación significativa	177	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	12	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	2	12
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	
	Inconformidad por desviación significativa	5	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2024

Se radicaron en total SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE (699) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	69	69
QUEJA	Estado de la Infraestructura	10	25
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	9	
REC. REPOS. SUB-APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	113
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	27	
	Cobros por servicios no prestados	7	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	20	
	Inconformidad por desviación significativa	37	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	9	
	Varios	2	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	492
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	11	
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	5	
	Cobros inoportunos	21	
	Cobros por promedio	121	
	Cobros por servicios no prestados	46	
	Datos generales incorrectos	2	

	Estrato incorrecto	19	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	5	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	65	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	177	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	2	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	9
	Cobros por promedio	1	
	Inconformidad por desviación significativa	5	
	Varios	2	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2024

Se radicaron en total SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO (745) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	73	73
QUEJA	Estado de la Infraestructura	9	37
	Fallas en la conexión del servicio	5	
	Interrupciones en la prestación de servicio	5	
	No conexión del servicio	1	
	Quejas administrativas	4	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	12	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	99
	Cobro múltiple y/o acumulado	1	
	Cobro por recuperación de consumos	4	
	Cobros inoportunos	5	
	Cobros por promedio	33	
	Cobros por servicios no prestados	3	
	Datos generales incorrectos	1	

	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	13	
	Inconformidad por desviación significativa	31	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Varias	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	528
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	14	
	Cobro múltiple y/o acumulado	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	8	
	Cobro por recuperación de consumos	51	
	Cobros inoportunos	40	
	Cobros por promedio	104	
	Cobros por servicios no prestados	26	
	Datos generales incorrectos	1	
	Estrato incorrecto	16	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	91	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	158	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros inoportunos	1	8
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobros por promedio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Varios	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024

Se radicaron en total QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE (587) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las

actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	63	63
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	32
	Fallas en la conexión del servicio	23	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro por recuperación de consumos	11	102
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	23	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Estado de la Infraestructura	1	
	Estrato incorrecto	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	17	
	Inconformidad por desviación significativa	26	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Quejas administrativas	1	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Varios	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	381
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	6	
	Cobro por recuperación de consumos	17	
	Cobros inoportunos	17	
	Cobros por promedio	64	
	Cobros por servicios no prestados	24	
	Estrato incorrecto	13	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	77	
	Inconformidad del Aforo	2	
	Inconformidad por desviación significativa	146	

	Negación de la solicitud de suspensión	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	3	9
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Inconformidad por desviación significativa	2	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2024

Se radicaron en total CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO (464) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	46	46
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	25
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	16	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	74
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	10	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	20	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	23	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	312

	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	
	Cobro por recuperación de consumos	15	
	Cobros inoportunos	11	
	Cobros por promedio	52	
	Cobros por servicios no prestados	13	
	Estrato incorrecto	6	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	47	
	Inconformidad por desviación significativa	144	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	14	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Inconformidad por desviación significativa	3	7
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Varios	1	

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS (DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, DIRECCIÓN DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO Y DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS)

DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRS Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO para el periodo comprendido entre julio a diciembre del año 2024, se generaron un total de **CUARENTA Y SIETE *(47) PQRSD,*** *los* cuales se detallan mes a mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2024**

Se radicaron en total CINCO (5) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Reubicación de contenedor	2	5
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de limpieza	2	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024**

Se radicaron en total TRECE (13) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Ajuste en la facturación	2	13
	Oxigenación de playa	1	
	Poda de arboles	2	
	Reubicación de contenedores	1	
	Solicitud de caja estacionaria	1	
	Solicitud de limpieza	6	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2024**

Se radicaron en total DIEZ (10) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Queja mala operación	1	10
	Solicitud de limpieza	7	
	Solicitud de información	1	
	Ajuste en la facturación	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2024**

Se radicaron en total OCHO (8) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Reubicación de contenedores	1	8
	Solicitud de limpieza	3	
	Solicitud de poda	3	
	Ajuste de facturación	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024**

Se radicaron en total SIETE (7) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de restitución del servicio de recolección	1	7
	Solicitud de limpieza	3	
	Queja aseo	1	
	Reubicación de contenedores	1	
	Solicitud de terminación de actividad de poda	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2024**

Se radicaron en total CUATRO (4) PQR´SD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de limpieza	3	4
	Solicitud retiro de Contenedores	1	

DIRECCIÓN DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ENERGIA Y ALUMBRADO PÚBLICO para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2024, se generaron un total de **DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES *(2873) PQRSD*** los cuales se detallan mes a mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2024**

Se radicaron en total SEISCIENTOS VEINTISÉIS (626) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	10	626
	Hurtos	2	
	Inspección propia	1	
	Mantenimiento especial	30	

	Normal	9
	Poda técnica	3
	Recorridos nocturnos	1
	Reporte de daños	468
	cambio de estrato	6
	Impuesto	44
	Información	1
	Instalación de luminaria	6
	Mantenimiento de luminaria	30
	Reposición de luminaria	2
	Retiro de luminaria	1
	Solicitud de instalación de luminaria	1
	Visita técnica	11

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024**

Se radicaron en total UNA (1) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de limpieza	1	1

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2024**

Se radicaron en total QUINIENTAS CATORCE (514) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Emergencias	8	514
	Hurtos	1	
	Inspección Propia	2	
	Mantenimiento Especial	58	
	Poda Técnica	4	
	Recorridos Nocturnos	1	
	Reporte de Daños	346	
	Solicitud de Expansión	3	
	cambio de estrato	10	
	Cambio de luminaria	2	

	Cambio de nombre	1	
	Despeje de luminaria	2	
	Expansión	2	
	Impuesto	34	
	Instalación de luminaria	3	
	Instalación de postes	1	
	Mantenimiento de luminaria	27	
	Recorrido nocturno	1	
	Reposición de luminaria	1	
	Retiro de poste	1	
	Solicitud de instalación de luminaria	1	
	Visita técnica	5	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2024**

Se radicaron en total QUINIENTOS SETENTA Y UNO (571) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Adjuntar documentos de proyecto de AP	1	571
	Alumbrado navideño	1	
	Expansión de luminarias	6	
	Expansión no viable- luminarias incluidas en plan de expansión	1	
	Impuesto	83	
	Luminaria se encuentra incluida en plan de expansión	2	
	Mantenimiento	468	
	Modernización de luminaria de sodio a led	4	
	Programación de encendido y apagado de alumbrado	2	
	Sector cuenta con luminarias - expansión no viable	3	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024**

Se radicaron en total QUINIENTOS SETENTA Y DOS (572) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Expansión de luminaria	7	572
	Alumbrado navideño	1	
	Expansión no viable	3	
	Impuesto	9	
	Luminaria se encuentra incluida en plan de expansión	3	
	Mantenimiento realizado	544	
	Recurso de reposición no viable	1	
	Reposición de luminaria realizada	1	
	Solicitud de encendido y apagado de luminarias.	1	
	Reubicación de poste - no pertenece AP.	2	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2024**

Se radicaron en total QUINIENTAS OCHENTA Y NUEVE (589) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Energía y Alumbrado Público, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Expansión de luminarias	13	589
	Impuesto	6	
	Luminarias serán incluida en plan de expansión	1	
	Mantenimiento	32	
	Visita técnica	1	
	Poda de árbol	27	
	Emergencias	9	
	Inspección Propia	4	
	Mantenimiento Especial	38	
	Normal	3	
	Reporte de Daños	454	
	Solicitud de Información	1	

DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2024, se generaron un total de **VEINTISEIS (*26) PQRSD*** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2024**

Se radicaron en total SIETE (7) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Adecuación de playa	1	7
	Adecuación de vía	1	
	brigada de aseo	1	
	cobro persuasivo	1	
	Recolección de sedimento	1	
	poda de árbol	1	
	Cotización	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024**

Se radicaron en total TRES (3) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de escombro	2	3
	Recolección de RCD	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2024**

Se radicaron en total TRES (3) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de escombro	2	3
	Jornada de limpieza	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2024**

Se radicaron en total CUATRO (4) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de RCD	1	4
	Poda de arboles	1	
	Limpieza integral	1	
	Recolección de inservibles	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024**

Se radicaron en total SEIS (6) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

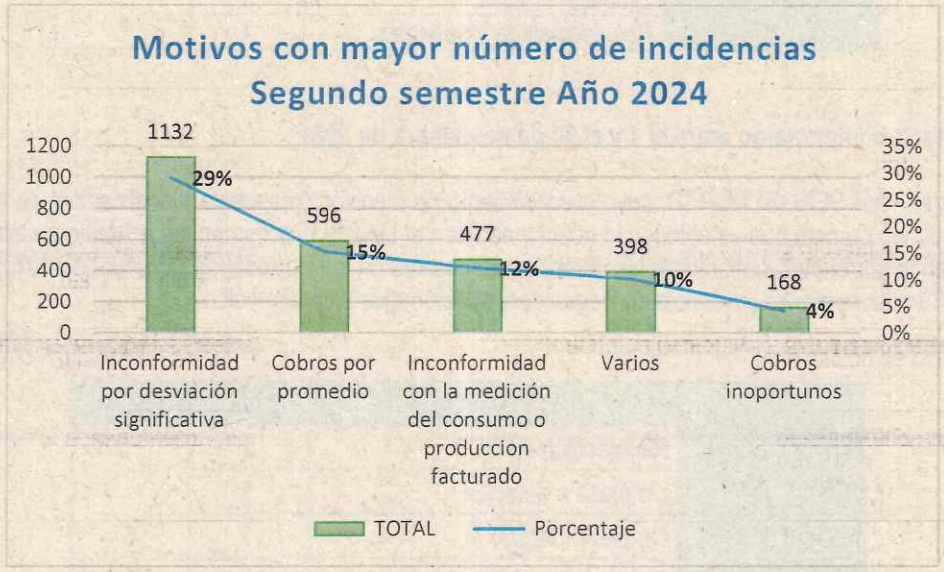
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de RCD	2	6
	Limpieza a estación	1	
	Limpieza integral	1	
	Recolección de inservibles	1	
	Jornada Integral	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2024**

Se radicaron en total TRES (3) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Certificación RCD	1	3
	Recolección de Escombro	2	

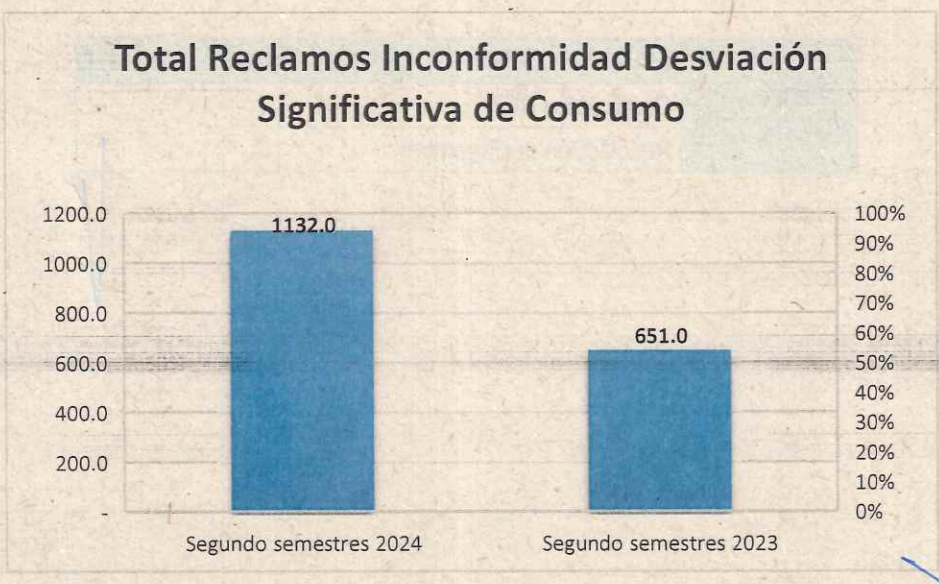
REPORTE GENERAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de Inconformidad por desviación significativa.

Cabe resaltar, que, "varios" lo conforman las solicitudes que no tienen motivo especifico (petición, queja, reclamo, recursos), durante el segundo semestre.

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2023 – II SEMESTRE 2024



Se ve reflejado que la PQRSD con mayor incidencia entre el segundo semestre del año 2023 y el segundo semestre del 2024 fue (Inconformidad por desviación significativa de consumo), quien tuvo un aumento del 58% de un año a otro, pasando de 651 solicitudes a 1132.

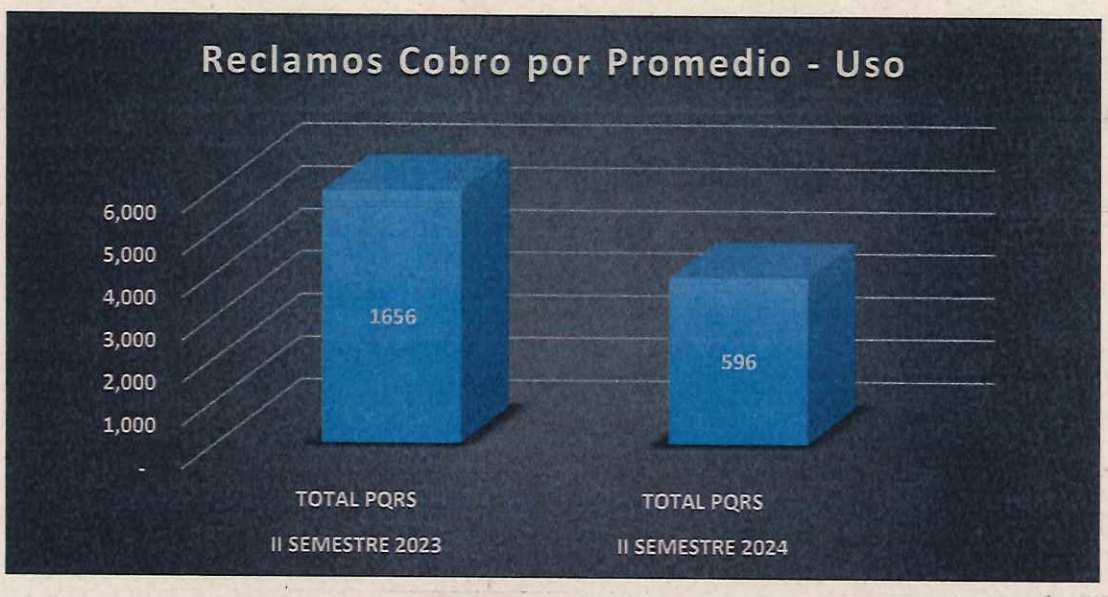
Ahora bien, respecto al motivo de radicación de PQRSD, **"Inconformidad por desviación significativa de consumo"**, y frente al hecho que es el primer reclamo con mayor número de radicaciones en el segundo semestre del año 2024, nos permitimos señalar que:

De conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, previo a la preparación de la factura de cobro del servicio, están en la obligación de verificar si se presenta una desviación significativa. Para efecto, deben verificar si existe una variación positiva o negativa que supere un rango determinado en relación con el consumo promedio histórico del usuario, conforme con lo indicado en la regulación o el contrato, dependiendo del servicio que se trate.

La norma señala: **ARTÍCULO 149. *De la revisión previa.*** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

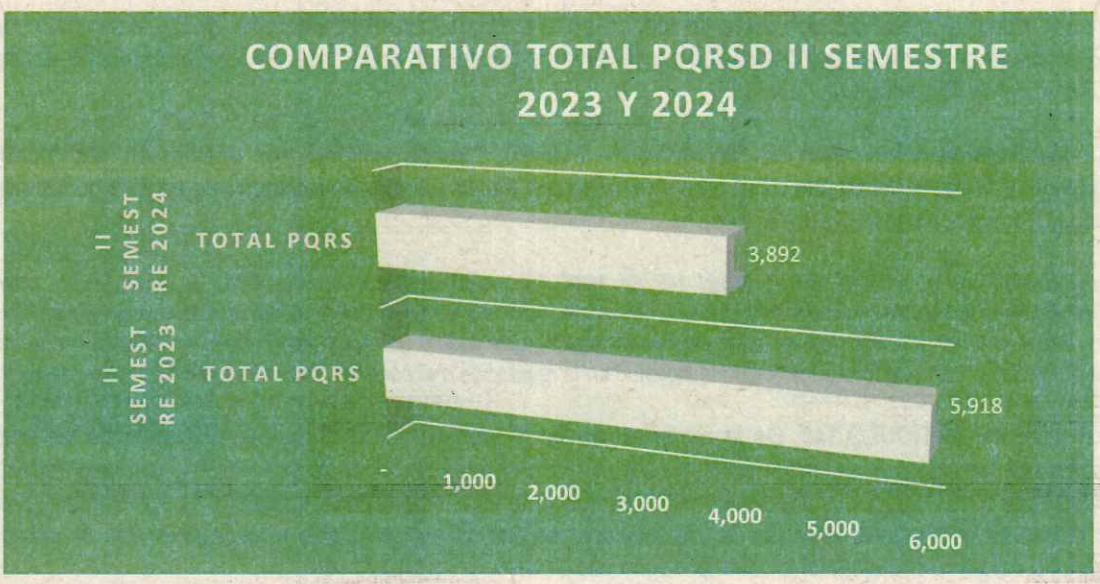
En consideración a lo anteriormente expuesto, se recomienda: **analizar los mecanismos que a la fecha se emplean en el proceso de facturación, a fin de disminuir las reclamaciones por el citado motivo.**

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2023 – II SEMESTRE 2024



Teniendo en cuenta el lapso transcurrido del segundo semestre del año 2023 y 2024, se pudo evidenciar que hubo una disminución de 1.060 PQRSD de cobro por promedio, reflejando un avance significativo por parte del área de la subgerencia comercial y atención al ciudadano.

Se realizó un comparativo del primer semestre del año 2023 vs año 2024, con el fin de analizar las estadísticas que han tenido las PQRSD, entre los semestres comparados



Se evidenció que en el periodo entre el segundo semestre del año 2023 y 2024, hubo una disminución de 2.026 PQRSD, equivalente a un 34% menos que el año anterior (2023).

CONCLUSIÓN

Se analizó mes a mes cada una de las PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Gestión Comercial y atención al ciudadano correspondiente al período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, reflejando como observación que, en el comparativo entre el segundo semestre del año 2023 y el segundo semestre del año 2024, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes disminuyeron en 2.026 PQRSD para un equivalente al 34%.

De igual manera se pudo evidenciar que de las TRES MIL OCHOCIENTAS NOVENTA Y DOS (3892) PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Comercial y atención al ciudadano, estas fueron respondidas en su totalidad según el procedimiento y dentro de los términos establecidos en la ley.

RECOMENDACIONES

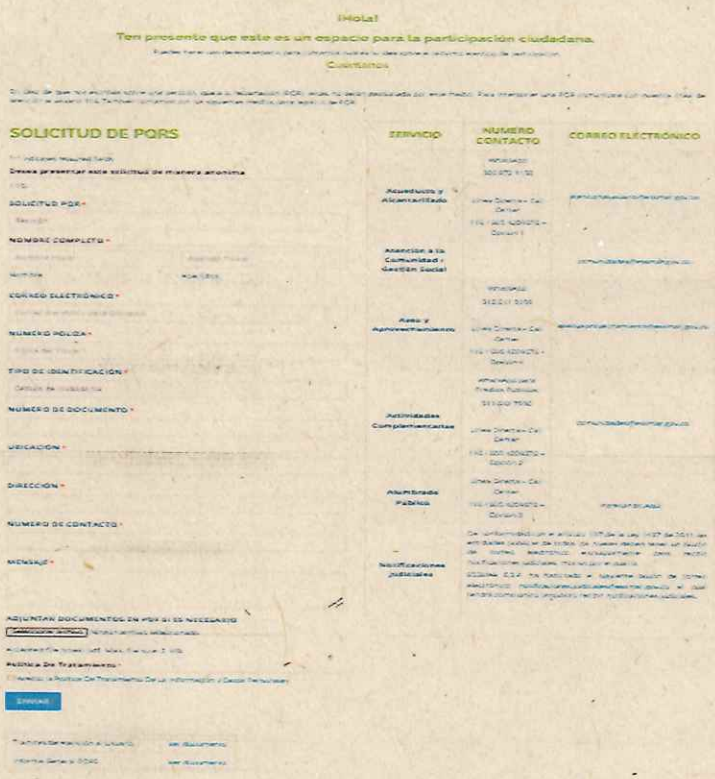
- Se recomienda consolidar o unificar toda la información correspondiente a PQRSD desde la subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, toda vez que se están tramitando de manera independiente desde la subgerencia de operación y otros servicios (áreas de aseo y aprovechamiento, actividades complementarias y alumbrado público.

- Se recomienda consolidar en un sistema de información las solicitudes y el seguimiento de todas las peticiones que se reciben a través de las diferentes áreas de la entidad como son: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, Subgerencia de operaciones y otros servicios (aseo y aprovechamiento, alumbrado público y actividades complementarias); lo anterior, para incorporar las alertas tempranas al vencimiento de los términos y generar informes detallados que fortalezcan la toma de decisiones.

- Considerando el número de reclamos en el informe por los motivos de cobros por promedio, inconformidad por desviación significativa de consumo, inconformidad en el consumo facturado, cobros por servicios no prestados y cobros inoportunos, reiteramos tomar acciones detalladas en un plan de acción desde el área de facturación en pro de mejorar y por ende la disminución de estos.

- Es importante establecer dentro de la entidad, un sistema de radicación electrónica el cual permita que se gestione de manera centralizada y organizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

- Cabe destacar que, aunque se está cumpliendo con lo contemplado en Articulo 76 de la ley 1474 de 2011 "(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)", como se observa a continuación:



Sin embargo, desde la subgerencia comercial y atención al ciudadano, se le realizó requerimiento al proveedor del software extreme, los cuales procedieron a ejecutar el desarrollo idóneo para la habilitación de la radicación y consulta de PQRSD desde la página web de la ESMAR E.S.P, e integrado con el software comercial. El citado requerimiento fue atendido por el operador extreme mediante requisito 074-2024, siendo este entregado para una primera prueba piloto, la cual se llevó a cabo 29 de noviembre de 2024, donde se verifico el desarrollo y el funcionamiento de este, de esta prueba piloto, surgieron varias observaciones, las cuales fueron subsanadas y posteriormente se realizó otra prueba piloto en presencia de un funcionario representante de la oficina Asesora de Planeación y Regulación y el suscrito Asesor de Control Interno, quienes dejaron en evidencias unas observaciones, las cuales en un segundo requerimiento al proveedor extreme, el cual se le hizo mediante requisito 094-2024 desde la subgerencia comercial y atención al ciudadano. A la fecha del informe el requerimiento se encuentra en desarrollo.

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Proyectó: Martha Patricia Campo Orozco, P.U Control Interno