



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE 2022**

**BLANCA NIDIA CORREA VASQUEZ
CONTROL INTERNO EMCORINTO**

ENERO 2023



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5

1. INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Corinto Cauca – EMCORINTO ESP-EICE, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por EMCORINTO, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Empresa.



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5

2. INFORME RECEPCION DE P.Q.R.S.D

La Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, son recepcionadas a través de la persona encargada del área, en las instalaciones de la oficina y en horario de atención al público.

Además de las peticiones registradas a través de la página web atencion.cliente@emcorintoesp.com.co. Y de la correspondencia radicada en la ventanilla única de la empresa.



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5

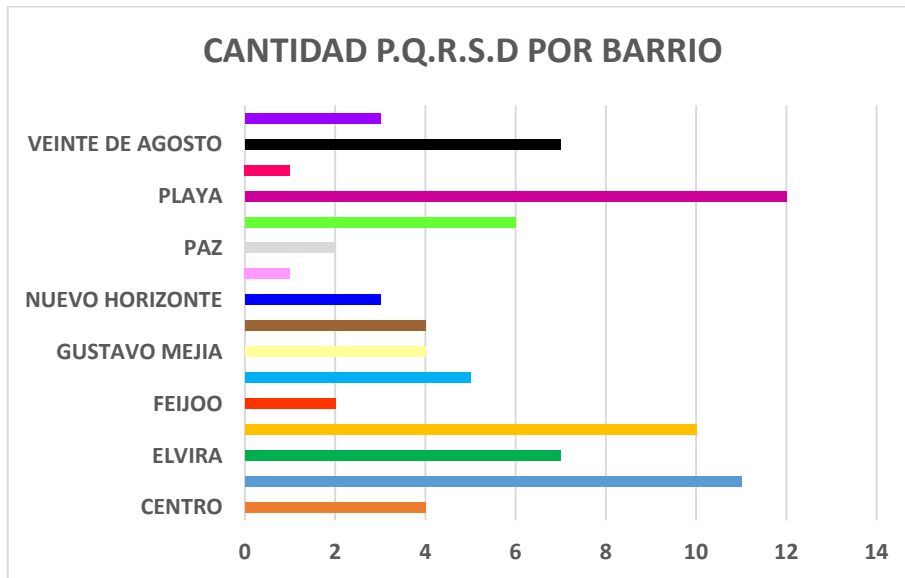
3. P.Q.R.S.D RECIBIDAS POR EL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

MES	QUEJA, PETICION Y/O RECLAMO	CANTIDAD
JULIO	Cambio de Datos	1
	Cambio de Nombre	4
	Visita Alto Consumo	10
	Cambio Estratificación	1
AGOSTO	Visita Alto Consumo	9
	Cambio de Datos	2
	Suspensión del Servicio	1
SEPTIEMBRE	Cambio de Datos	8
	Visita Alto Consumo	4
	Cambio Estratificación	1
	Reconexión del Servicio	1
OCTUBRE	Suspensión del Servicio	4
	Reconexión del Servicio	2
	Cambio de Datos	2
	Visita Alto Consumo	9
NOVIEMBRE	Visita Alto Consumo	7
	Cambio de Datos	2
	Suspensión del Servicio	2
DICIEMBRE	Cambio Estratificación	1
	Visita Alto Consumo	10
	Suspensión del Servicio	1
TOTAL		82

Del total de peticiones presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 se pudo establecer: 49 fueron por Alto Consumo, seguido se presentaron 15 para Cambio de Datos, 8 peticiones para suspensión del servicio por encontrarse la vivienda desocupada, 4 peticiones para Cambio de Nombre, 3 para cambio de estratificación y 3 para reconexión del servicio.



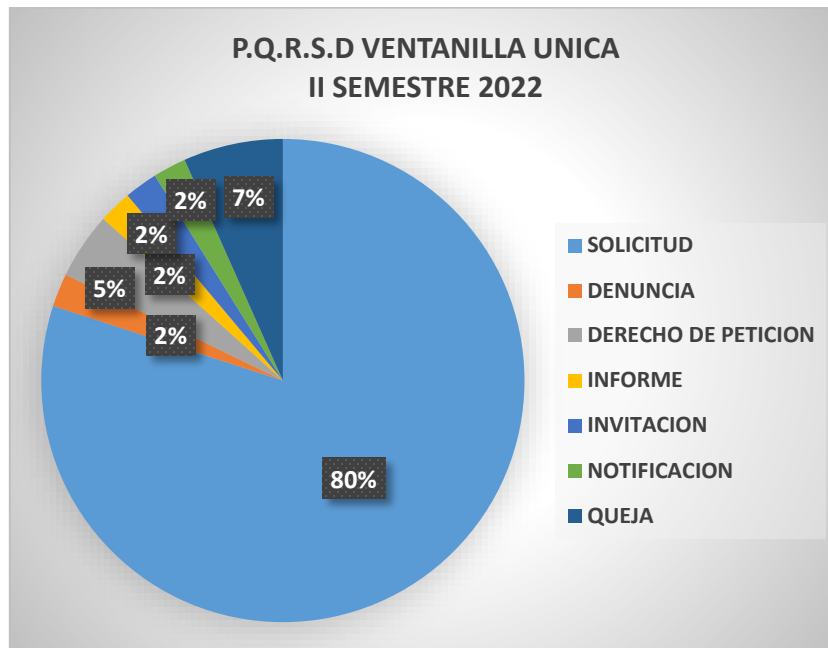
4. P.Q.R.S.D RECIBIDAS POR BARRIOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022



El 100% de las peticiones recibidas fueron tramitadas por el Área Operativa. Se observa el barrio la playa y colombiana con el mayor número de reclamos.



5. RECEPCION DE P.Q.R.S.D A TRAVES DE LA VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022



A través de la Ventanilla Única de la Empresa se recibieron 45 P.Q.R.S.D en total, de las cuales el 80% fueron solicitudes como se puede ver en la gráfica.

TIPO	CANTIDAD
SOLICITUD	36
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICION	2
INFORME	1
INVITACION	1
NOTIFICACION	1
QUEJA	3
TOTAL	45



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5

6. PQRSD RECIBIDAS A TRAVES DE CORREO ELECTRONICO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

Una vez revisado el correo electrónico atencion.cliente@emcorintoesp.com.co, se pudo evidenciar solo una petición de fecha 26 de agosto de 2022.

Nuid: 1422825

Identificación: 31264190

Teléfono: 3163614327

Dirección: Carrera 26C1 # 75 A 24

Email: soniabekat@hotmail.com

Mensaje:

Presento esta petición ya que el día 21 de agosto en las horas de la madrugada se reportó el daño acueducto donde nos dieron el siguiente radicado No. 26852533. cuyo trabajo reparado por un equipo de los trabajadores de EMCALI S.A lo cual han dejado los siguientes daños en la carrera 26C1 # 75 A 24 1. Daño del entre jardín 2. Desprendimiento del andén.

OBSERVACION:

Como se evidencia en la petición de la señora Sonia, esta petición no va dirigida a EMCORINTO, ya que la dirección no corresponde al Municipio de Corinto Cauca. Por lo tanto se le da respuesta del envío equivocado de la petición.





7. CONCLUSION INFORME P.Q.R.S. D.

- Comparando las PQRSD del primer y segundo semestre del año 2022, incremento el número de peticiones recibidas en la empresa en un **11%**, pasando de un total de 115 a 128 requerimientos recibidos por los diferentes medios.
- El medio de recepción más utilizado por los usuarios es el presencial a través de la Oficina de Atención al Cliente ubicado en las instalaciones de la empresa, por este medio se recibieron un total de 82 peticiones, equivalente al 64% del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre del 2022.
- El 35% (45) de las peticiones registradas en el segundo semestre, fueron atendidas a través de la Ventanilla Única de la empresa.
- De las 45 peticiones registradas a través de la Ventanilla Única de la empresa, 38 fueron direccionadas a la Gerencia, lo que equivalió al 35% del total recibida.
- Se recibieron (2) Quejas Anónimas durante el presente semestre las cuales fueron remitidas al Área de Aseo y se les dio su respectiva respuesta.



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE CORINTO CAUCA
EMCORINTO E.S.P.
NIT. 800.121.567 - 5

8. RECOMENDACIONES

1. Recomiendo llevar la Gestión Documental en orden consecutivo y cronológico.
2. Archivar la respuesta al respaldo del documento recibido.
3. En el momento de dar respuesta a una petición, escribir el número de radicado al cual se le está dando respuesta, esto con el fin de llevar un orden en el sistema de gestión documental.
4. Toda petición que se realice por escrito, su respuesta debe ser por escrito, se debe dejar evidencia y/o constancia de la atención prestada al usuario, con el fin de que sean insumo para los informes que se le envían a los entes de control
5. Dar a conocer a todos los usuarios de la empresa el uso de la página web <https://www.emcorintoesp.com.co> y el correo electrónico atencion.cliente@emcorintoesp.com.co, por cuanto a través de estos las personas, naturales y jurídicas, pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Corinto Cauca – EMCORINTO ESP - EICE, de forma anónima o como usuario registrado. También se puede consultar el estado de su PQRSDF.