

INFORME DE PQRS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

INFORME PQRS	
OCTUBRE 01 A DICIEMBRE 31 DE 2023	
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA (digital)	72
TOTAL CORRESPONDENCIA DESPACHADA (digital)	52
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DER.PET., ACCIONES DE TUTELA Y ACCIONES POPULARES (incluidas en la correspondencia recibida)	17

DETALLE DE PQRS		
DETALLE DE PQRS RECIBIDAS	TOTAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	16	5.31
DERECHOS DE PETICION	1	1
ACCIONES DE TUTELA	0	10
ACCIONES POPULARES	0	0
TOTAL	17	6.31
No. Peticiones recibidas, tramitadas y contestadas de fondo por la empresa	8	
No. peticiones recibidas, tramitadas y contestadas por externo (debieron trasladar por competencia)	9	
No. solicitudes negadas por inexistencia de información	0	
No. solicitudes negadas	0	

ANALISIS RESUMIDO DE PQRS Y RECOMENDACIONES
El número de PQRS recibidas corresponden a quejas o solicitudes de usuarios y terceros, por el servicio de acueducto y alcantarillado y a temas que tienen que ver con la razón social de la empresa. Hasta la fecha no se han presentado recomendaciones por parte de particulares.

Atentamente,


DARLEN DAMARIS QUINTERO ERAZO
Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: GARANTIZAR LA ATENCION OPORTUNA DE LAS PQRS

DESCRIPCION: ATENDER PQRS CON ATENCION AL MANDATO LEGAL

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS: PERSONAL DE LA EMPRESA	CARTA POLITICA, LEY 1755 DE 2015, LEY 142 DE 1994	RECEPCION, TRAMITE, TRAMITE, RESPUESTA Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS Y CORREO ELECTRONICO
TECNOLOGICOS: COMPUTADORAS, IMPRESORAS, INTERNET, SOFTWARE		
INFRAESTRUCTURA: PUESTO DE TRABAJO, ESCRITORIO, SILLAS, AIRE ACONDICIONADO		

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL: SEGUIMIENTO

DIRECTRIZ	OBJETIVOS	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO (+/-)	FRECUENCIA
CUMPLIENDO CON TODOS LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS MEJORANDO CONTINUAMENTE, UTILIZANDO TODOS LOS MEDIOS NECESARIOS PARA SER MAS EFICACES Y EFICIENTES	*CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA. * PROMOVER LA MEJORA CONTINUA LOGRANDO LA SATISFACCION DE LA COMUNIDAD.	INDICE DE PQRS FISICAS	No. DE PETICIONES ESCRITAS TRAMITADAS Y CONTESTADAS POR LA EMPRESA / No. DE PETICIONES A LAS QUE SE LES BRINDO RESPUESTA DE FONDO	0	
		INDICE DE PQRS VIA ELECTRONICA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS VIA WEB TRAMITADAS Y CONTESTADAS POR LA EMPRESA / No. DE PETICIONES A LAS QUE SE LES BRINDO RESPUESTA DE FONDO	8/17	
		INDICE DE PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA	No. DE PETICIONES RECIBIDAS VIA WEB O FISICO QUE SE DEBIERON TRASLADAR POR COMPETENCIA / NO. DE PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA	9(17)	
TEMAS MAS FRECUENTES DE LAS PETICIONES	EL TEMA MAS FRECUENTE DE LAS PETICIONES TRAMITADAS TIENEN COMO MAXIMO COMUN DENOMINADOR GESTIONES DE LA EMPRESA O DEL OPERADOR, O DEL MUNICIPIO RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				
TIEMPO DE RESPUESTA PARA PETICIONES DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR, QUEJAS Y RECLAMOS	15 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU RECEPCION				
TIEMPO DE RESPUESTA PARAPETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	10 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU RECEPCION				
NUMERO DE PETICIONES CONTESTADAS DE FONDO POR LA EMPRESA	8				
NUMERO DE PETICIONES TRASLADADAS PARA SER CONTESTADAS POR EXTERNO	9				