

Doctor

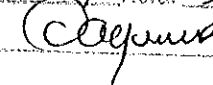
PEDRO PABLO ESCOBAR

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

ESPY S.A ESP.

ESPY S.A. E.S.P.
CONTROL INTERNO
YUMBO, 02/01/2024

Fecha: 6-2-24 Hora: 3:01 pm

Firma: 

REF: RESPUESTA REQUERIMIENTO INFORME DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR II SEMESTRE 2023.

Cordial saludo,

Con relación a la referencia remito la información requerida:

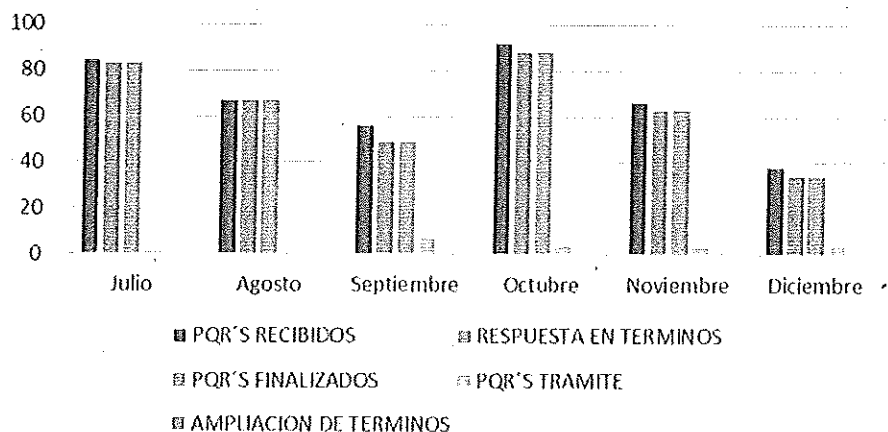
Informe del estado de los PQRS con corte a 30 de Diciembre de 2023 donde se especifique lo siguiente:

1. Cuantos PQRS se han recibido durante el periodo del 01 de Julio al 30 de Diciembre de 2023.
2. Cuantos PQRS, se han tramitado dentro de los términos de Ley.
3. Cuantos PQRS, se han finalizado.
4. Cuantos PQRS, se encuentran en tramite
5. A cuantos PQRS, se les ha solicitado prorrog

ACUEDUCTO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE					
Mes	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINOS	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Julio	84	83	83	1	0
Agosto	67	67	67	0	0
Septiembre	56	49	49	7	0
Octubre	92	88	88	4	0
Noviembre	66	63	63	3	0
Diciembre	38	34	34	4	0
TOTALES	403	384	384	19	0

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC

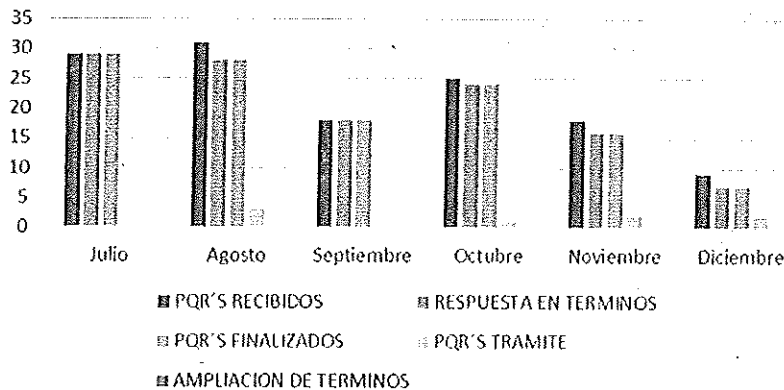
ACUEDUCTO
01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE



ALCANTARILLADO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE					
Mes	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINOS	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Julio	29	29	29	0	0
Agosto	31	28	28	2	0
Septiembre	18	18	18	0	0
Octubre	25	24	24	1	0
Noviembre	18	16	16	2	0
Diciembre	9	7	7	2	0
TOTALES	130	122	122	7	0

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAL

ALCANTARILLADO
01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE



En comparación con el primer semestre hubo una disminución en los procesos del servicio de acueducto de un 32% y en un 29% el servicio de alcantarillado

Logrando reducir también, los procesos en trámite por el servicio de acueducto en un 88%, y por el servicio de alcantarillado en un 56%

Es importante mencionar que, de acuerdo a la tipificación particular del área de prestación de servicio de acueducto que tenemos, considerando la topografía en la ladera y la autoconstrucción de muchas de las redes de acueducto que hoy tenemos y la edad de las acometidas y redes, sumado al aumento de las horas de servicio de acueducto, desde el segundo semestre del año 2022, nos hemos enfrentado al aumento de las fugas visibles tanto en redes como en acometidas, representado esta última, mayor intensidad, durante el año 2023.

El incremento de la población y las nuevas viviendas también es un factor importante para la apertura de procesos debido a las solicitudes de independización de los servicios de acueducto.

NIT. 900.005.956-3

6. Cuantos PQRS, son internos
7. Cuantos PQRS, se han cancelado.

Tipo	Total	Finalizado	Tramite	Cancelado	Tramite
PETICIONES ACUEDUCTO	4.287	4.279	0	8	0
PETICIONES ALCANTARILLADO	17	16	0	1	0
RECLAMOS ACUEDUCTO	13	13	0	0	0
RECLAMOS ALCANTARILLADO	8	8	0	0	0
Total General	4325	4316	0	9	0

Fuente: SAC: PRO_ESTADO_RES

Los procesos internos generados en la oficina de atención y servicio al cliente corresponden a: Peticiones de acueducto y de alcantarillado por, recibos de abono, copia de facturas, Duplicado de factura, abonos programados, actualización o cambio de datos básicos de los suscriptores que realizan de acuerdo con la información obtenida por el área comercial. Estos procesos muestran la gestión interna que realiza el área comercial con respecto a los suscriptores de manera propia y autónoma.

MEJORAS EN EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE:

- Contamos con la aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño de la Política de Atención al Ciudadano y el Plan de Atención al Ciudadano.
- Se realizaron mejoras en los canales de atención a los suscriptores: Se continua con el servicio del CHATBOT por medio de la aplicación WhatsApp permitiendo a los suscriptores reportar daños de acueducto y/o alcantarillado; interponer Peticiones, quejas y recursos, información acerca del servicio (Programación del agua, copias de las facturas), que permite la atención oportuna y de manera masiva a los suscriptores; así como la optimización de recursos del personal del área de Servicio al Cliente.
- Tenemos el punto de atención al cliente en la calle 5 # 3-57 del Barrio Belalcazar, la cual está en todo el centro del Municipio para mejor acceso de los suscriptores, esta oficina cuenta con un mejor espacio permitiendo que se pueda tener a todo el equipo de trabajo del área de servicio al cliente, con el fin de poder garantizar un servicio oportuno y realizar la supervisión del servicio a los clientes.
- Se continua con los procesos de archivo o expediente digital cargados en el Sistema de Administración Comercial – SAC, permitiendo que se pueda consultar en todo momento los procesos e historial de cada uno de los usuarios y poder una mejor atención e información pertinente y ágil a los usuarios.

- Continuamos adelantando acciones de control y seguimiento por parte del área de servicio al cliente a la atención a PQR's de otras áreas para mejorar en los tiempos de respuesta, la utilización y optimización del SAC y el reporte y seguimiento de aquellos procesos los cuales por imposibilidad técnica no se puedan atender en los tiempos previstos.

Cualquier aclaración adicional relacionada con el asunto, con gusto será atendida.

Atentamente,



LEIDY JHOANNA PAREDES
Profesional Especializada
Servicio al Cliente
ESPY S.A. ESP



DIANA MARGARITA LOPEZ
Directora Comercial
ESPY S.A. ESP

Proyectó y Elaboró: Jhoana Paredes – Profesional Especializada.

Revisó y aprobó: Diana Margarita López – Directora Comercial y de Atención al Cliente.

