

ESPY
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO
S.A. ESP

2024-010-000035-8

2024-07-17 16:22 Us VENTANILLA1

Destino: GERENCIA

Rem Des : PEDRO PABLO ESCOBA

Asunto: INFORME DE ATENCION

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO

202401000003583

3-22.1.4

Yumbo, 30 de Junio del 2024

Doctor

PEDRO PABLO ESCOBAR

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

ESPY S.A ESP.

REF: INFORME DE ATENCION AL CLIENTE Y PQR I SEMESTRE 2024.

Cordial saludo,

Con relación a la referencia remito la información requerida:

Informe del estado de los PQRS con corte a 30 de Junio de 2024 donde se especifique lo siguiente:

1. Cuantos PQRS se han recibido durante el periodo del 01 de Enero al 30 de Junio de 2024.
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 prorroga

ALCANTARILLADO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024					
Mes	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINOS	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S EN TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Enero	18	15	16	2	0
Febrero	24	22	22	2	0
Marzo	22	22	22	0	0
Abril	22	22	22	0	0
Mayo	18	18	18	0	0
Junio	21	21	21	0	0
TOTAL	125	120	121	4	0

FUENTE: FORMATO SUI PQRS



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



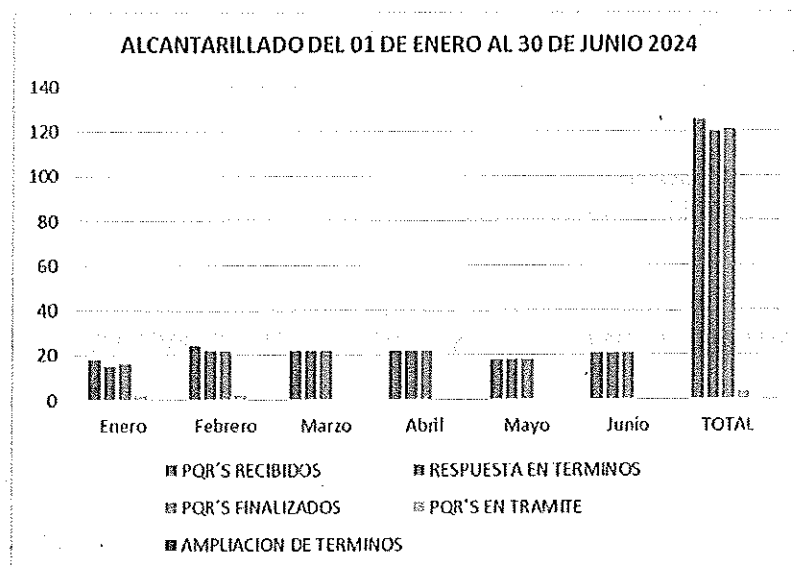
Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbo



El número de PQR's recibidos en el mes de Junio fue de 21, lo que representa un aumento del 21.43% con respecto al mes de Enero, cuando se recibieron 18 PQR's.

En general, el comportamiento observado en el mes de Junio es positivo. Se observa un aumento en la demanda de servicios de enero a abril, pero la entidad está respondiendo de manera eficiente a las solicitudes de los usuarios de alcantarillado.

ACUEDUCTO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024					
Mes	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINOS	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S EN TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Enero	96	84	84	12	0
Febrero	79	79	79	0	0
Marzo	85	83	83	2	0
Abril	98	96	96	2	0
Mayo	62	62	62	0	0
Junio	83	82	83	0	0
TOTAL	503	486	487	16	0
FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC					



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



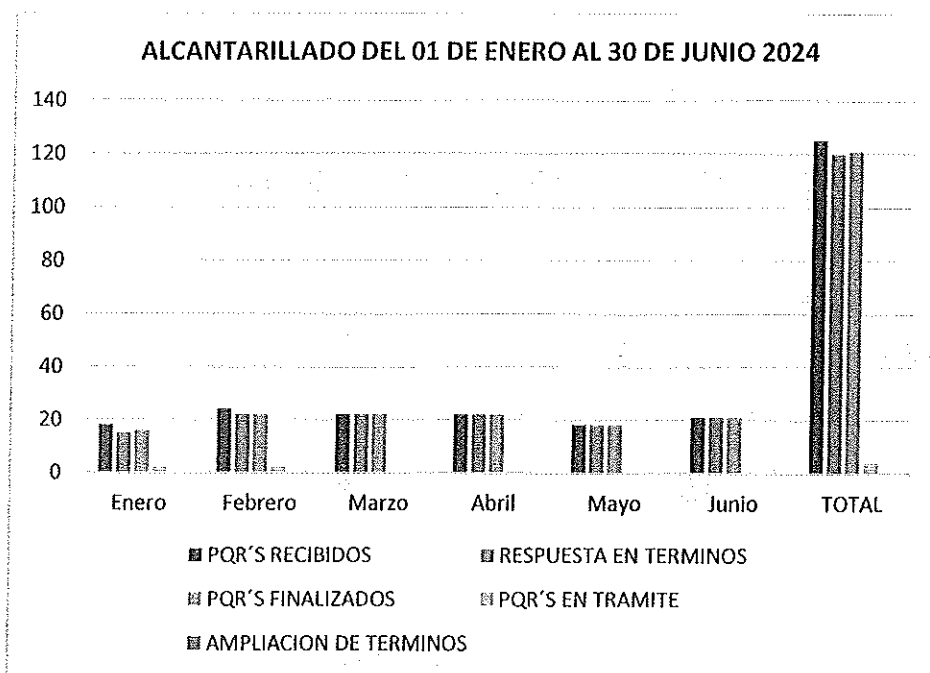
Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbo



Se observa un alto número de PQR's recibidos en el periodo analizado, lo que indica una alta demanda de servicios por parte de los usuarios. La mayoría de los PQR's recibidos en el periodo analizado se respondieron en términos de ley, lo que indica una buena capacidad de respuesta por parte de la entidad.

El número total de PQR's con respuesta en términos de ley en el periodo analizado fue de 486, lo que representa el 97% de los PQR's recibidos, de esta manera se puede evidenciar que son muy pocos los procesos en estado de trámite.

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 y lo corrido del 2024.

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.



Oficina principal
Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano
Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web
www.espyumbo.com



Línea WhatsApp
320 774 6407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)



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

Tipo	Total	Finalizado	Tramite	Cancelado	Tramite
PETICIONES ACUEDUCTO	4.534	4.529	2	3	0
PETICIONES ALCANTARILLADO	5	5	0	0	0
RECLAMOS ACUEDUCTO	14	13	1	0	0
RECLAMOS ALCANTARILLADO	13	11	0	2	0
Total General	4.566	4.558	3	5	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, actualización o cambio de datos básicos, duplicados de factura, recibos de abono, abonos programados, estrato, financiaciones de los suscriptores, de acuerdo con la información obtenida por el área comercial. Estos procesos muestran la gestión interna que realiza el área de atención y servicio al cliente con respecto a los suscriptores de manera propia y autónoma.

MEJORAS EN EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE:

- 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 Belalcázar, 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



Oficina principal
Calle 18 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano
Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web
www.espyumbo.com



Línea WhatsApp
320 774 6407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)



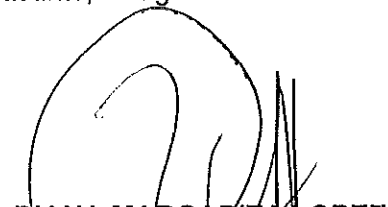
todo momento los procesos e historial de cada uno de los usuarios y poder una mejor atención e información pertinente y ágil a los usuarios.

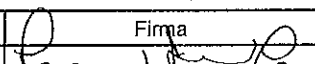
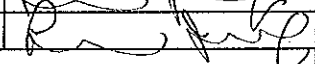
- Continuamos adelantando acciones de control y seguimiento por parte del área de servicio al cliente a la atención a PQR's de otras áreas para mejorar en los tiempos de respuesta, la utilización y optimización del SAC y el reporte y seguimiento de aquellos procesos los cuales por imposibilidad técnica 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

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Leidy Jhoanna Paredes	Profesional Especializada.	
Proyectó	Leidy Jhoanna Paredes	Profesional Especializada	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

