

3-22.1.1

Yumbo, 02 de enero del 2025

Doctor

PEDRO PABLO ESCOBAR

Jefe Oficina Control Interno de Gestión
ESPY S.A ESP.

**REF: RESPUESTA REQUERIMIENTO INFORME DE ATENCION AL CLIENTE Y
PQR II SEMESTRE 2024.**

Cordial saludo,

Con relación a la referencia remito la información requerida:

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

1. Cuantos PQRS se han recibido durante el periodo del 01 de Julio al 30 de Diciembre 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 trámite.
5. A cuantos PQRS, se les ha solicitado prorroga.

ACUEDUCTO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE					
MES	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINO	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Julio	85	81	85	4	0
Agosto	62	62	62	0	0
Septiembre	82	82	82	0	0
Octubre	102	102	102	0	0
Noviembre	82	82	82	0	0
Diciembre	144	133	133	11	0
TOTAL	557	542	546	15	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 Betalcázar



Página web

www.esumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

servicio@esumbo.com



Instagram

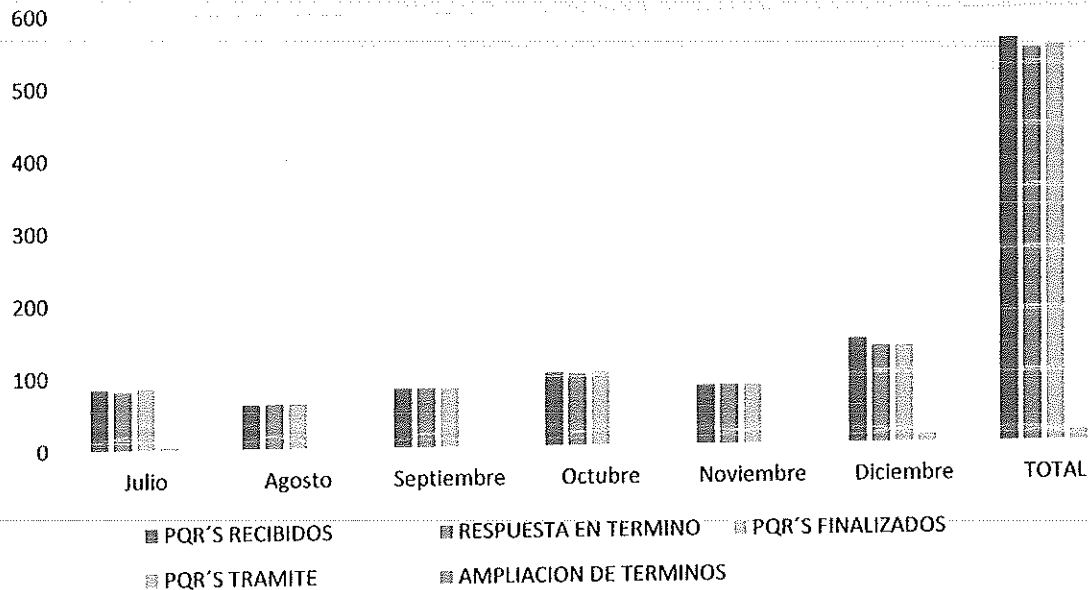
@esumbo



Facebook

@esumbo

ACUEDUCTO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE



ALCANTARILLADO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE					
MES	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINO	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Julio	24	24	24	0	0
Agosto	32	32	32	0	0
Septiembre	21	21	21	0	0
Octubre	20	19	19	1	0
Noviembre	29	27	29	2	0
Diciembre	21	21	21	0	0
TOTAL	147	144	146	3	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

2



Página web
www.cerumbo.com



Línea WhatsApp
798 374 6487



Correo
serv@cerumbo.com

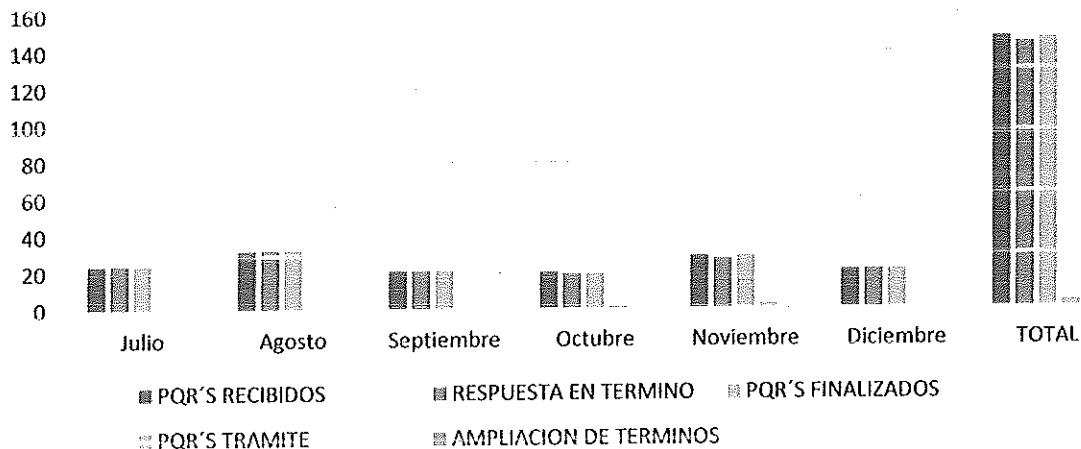


Instagram
@cerumbo



Facebook
cerumbo

ALCANTARILLADO 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE



En comparación con el primer semestre hubo un aumento en los procesos del servicio de acueducto de un 42% y en un 11% el servicio de alcantarillado

Logrando reducir también, los procesos en trámite por el servicio de acueducto en un 31%, y por el servicio de alcantarillado en un 7%

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 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.

6. Detalle Causas y cuantos PQR de 02 de enero al 31 de diciembre de 2024.

ACUEDUCTO													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción facturado	51	56	48	57	43	47	57	32	50	69	54	83	646
Cobro por servicios no prestado	12	2	3	4		4	4			1	3	15	48
Cobros Múltiple y/o acumulado				1							1	4	6
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1		2	3		1	4	1	1			3	16
Cobro de cargos relacionados con el servicio públicos												2	2
estrato incorrecto				1									1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1		4	1	3	4	1		1	2	1	1	19
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		7	12		3	4		3				30
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	30	22	21	19	16	24	15	29	27	30	23	36	292
TOTAL MES	96	79	85	98	62	83	85	62	82	102	82	144	1060

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC

ALCANTARILLADO													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción facturado			4	3		1	3		4	2	4	6	27
Cobros Inoportunos	1						3		1	1	2		8
Cobro por servicios no prestado	3	1	1		2	2	2		2	1	3	1	18
Cobros múltiple y/o acumulado			4	1					1				6
Entrega inoportuna o no entrega de la factura											1		1
Cobro de cargos relacionados con el servicio públicos	2	4					1	10		1	2	2	22
estrato incorrecto		2	1										3
Clase de uso incorrecto							1	1		1	3		6
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	12	13	12	18	16	18	14	21	13	14	14	12	177
Tarifa incorrecta		4											4
TOTAL MES	18	24	22	22	18	21	24	32	21	20	29	21	268

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC



Oficina principal
Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAHY No. 2, Yumbo



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

4



Página web
www.cesyumbo.com



Línea WhatsApp
300 276 8407



Correo
cesyu@cesyumbo.com



Instagram
@cesyumbo



Facebook
@cesyumbo

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

Tipo	Total	Finalizado	Tramite	Cancelado	Tramite
PETICIONES ACUEDUCTO	3.712	3.637	70	5	0
PETICIONES ALCANTARILLADO	13	4	9	0	0
RECLAMOS ACUEDUCTO	579	406	171	2	0
RECLAMOS ALCANTARILLADO	497	413	73	11	0
Total, General	4.801	4.460	323	18	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.



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



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

5



Página web
www.espywumbo.com



Línea WhatsApp
320 274 8707



Correo
espy@espywumbo.com



Instagram
@espywumbo

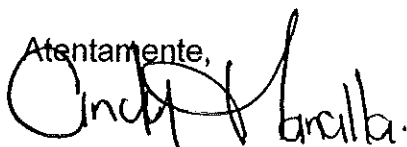


Facebook
@espywumbo

- 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 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,



CINDY N. MANCILLA TORRES
Profesional Especializada (E)
Servicio al Cliente
ESPY S.A. ESP

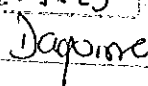


DIANA MARGARITA LOPEZ
Directora Comercial
ESPY S.A. ESP

Proyectó y Elaboró: Cindy Mancilla – Profesional Especializada(E).

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

ESPY S.A. E.S.P.
CONTROL INTERNO
RECIBIDO

Fecha: 2-1-25 Hora: 8:25 AM
Firma: 



Oficina principal

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



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar

6



Página web

www.espy.com.co



Línea WhatsApp

320 774 6409



Correo

espy@espy.com.co



Instagram

@espyandis



Facebook

@espyandis