

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

827.25.01.00380.23

TITULO:	INFORME APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS 05/07/2023
FECHA:	05 DE JULIO DE 2023
ELABORO:	PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS
REVISÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS SUGERENCIAS DE LOS SUSCRIPTORES DEPOSITADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS UBICADO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL
DESTINATARIO(S):	NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos

NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos	
--	--

Siendo las 8:00 am del día 05 de julio del 2023 en la Oficina de PQR de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR profesional de la Oficina de PQR, dan apertura al buzón de sugerencias, donde se encontraron **CATORCE (14)** quejas depositadas por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

1. El día 08 de febrero de 2023, el señor Luis Hernando López, **teléfono:** 3205663885, **cedula:**7218191, **dirección:** C-22-N-7-19 APTO-402, **correo electrónico:** Luis nonal@yahoo.com, presenta la siguiente queja:

"quiero presentar mi inconformidad con el trabajo que está realizando el funcionario o empleado de la empresa de acueducto de Yopal ya que el señor llega realizar supuestamente las lecturas del medidor de agua del apto en el cual residio(APTO 402 edificio granados, carrera 22#7-19) y no realiza las medidas y de manera facilista escribe el mismo valor de la lectura anterior(ver factura de venta 10254540 del 25/01/2023) en el cual escribe el consumo de 331 y 331 o sea cero (0) consumo del periodo lo cual entre a revisar ese mismo día y encontré que el consumo actual era de 334(lectura del medidor), no sé con qué objetivo el funcionario no realiza su trabajo como lo tienen que hacer pensando ahorrarse tiempo y de paso perjudicar al usuario este procedimiento ha sido reiterado en mi caso. Además expiden la factura con la salvedad de servicio para suspensión cuando yo me encuentro al día en los pagos de la empresa de acueducto. Agradezco la atención a al presente "

ACCIÓN CORRECTIVA: Se realizo atención al usuario donde mediante visita al predio el aforador evidencio medir rotado lo cual dificulta la lectura, se genera aviso al área de medidores, el cual procede a realizar acción correctiva lectura se normaliza en el periodo de abril.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06



2. El día 13 de febrero de 2023, el señor LUIS ARIEL RODRIGUEZ, **teléfono:** 31432511775, **cedula:**9657885, **dirección:** K-14D-N-33-49, **correo electrónico:** campo sin diligenciar, presenta la siguiente queja:

"Propietario del predio con dirección K 14D#-33-49 pongo en conocimiento ante ustedes la continua repetición en los inconvenientes a la hora de cancelar los servicios de agua ya que el código de barras no lee el sistema de la empresa de super giros con la cual tienen convenio, no acepto cobros por no pagara a tiempo la factura."

ACCIÓN CORRECTIVA: Se realiza revisión del caso donde se evidencio que algunos equipos de facturación presentaban fallas en impresión, así mismo el papel presentaba una línea correspondiente a la margen la cual afectaba el código de barras; como acción correctiva se le envía información al área de facturación quienes informa que se realizó cambio del papel y los equipos se encuentran en proceso de mantenimiento. por otra parte, Se entrega información a usuaria por medio de WhatsApp referente a los canales de atención en la cuales puede obtener copias de factura y puntos de pago autorizados.

3. El día 30 de marzo de 2023, la señora LAURA ALARCON, **teléfono:** 3134193064, **cedula:** 1057609068, **dirección:** campo sin diligenciar, **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

"mi queja va para la señora del módulo 7 que no informa sobre lo que se viene a solicitar, atienden de mala manera y no guía al usuario sobre el proceso de seguimiento que solicita"

ACCIÓN CORRECTIVA: Se le informa a la funcionaria acerca de la queja, con el fin de que mejore su actitud en la atención de usuarios, se les recomendó el buen trato a nuestros usuarios, la cordialidad e información oportuna son unos nuestros pilares que debemos tener en cuenta en el momento de atender a nuestros usuarios, se programa capacitación para el mes de julio para funcionarios de PQR protocolo de atención al cliente.

4. El día 12 de abril de 2023, la señora JULIA ALCIRA DAZA, **teléfono:** campo sin diligenciar, **cedula:** campo sin diligenciar, **dirección:** K-9-N-26-25, **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

"La sugerencia es para pedir el favor sea más decente de respuesta cuando uno le pide es muy grosero

ACCIÓN CORRECTIVA: Se envía queja al área de facturación con el fin de que se realice retroalimentación a aforadores mediante correo enviado el día 06/07/2023.

5. El día 19 de abril de 2023, la señora ALBA CECILIA CORTES teléfono: 3114916506, **cedula:** 30521151, **dirección:** C-31 MZ-A CS-20, **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

"después de 2 meses de tartar para matricular he cumplido con cada uno de los requisitos exigidos para la matrícula y no es posible he venido un sin numero de veces y todos los tramites mal realizados por el personal de atención he pagado algo que creo que solo se paga una vez y demasiado incomodo lidiar con la negligencia de los funcionarios que aparte son bien groseros cordialmente alba Cecilia cortes nivio espero su pronta respuesta y que mejore su atención porque están lejos de ser de calidad

ACCIÓN CORRECTIVA: Se realiza revisión por medio del sistema SYSMAN acerca de la usuaria evidenciando que corresponde al código Usuario 2493725, quien efectivamente realizo una solicitud de matrícula el día 07 de febrero del 2023 pudo establecer que por error se le facturaron dos veces los costos de matrícula y por tal motivo y mediante respuesta de PQR# 64582 se realiza corrección respuesta: *"CAUSA Y/O MOTIVO: ACCEDE A LA RECLAMACIÓN, PROCEDE A DESCUENTO PERIODO EN RECLAMO QUE ES MARZO DE 2023, SE DESCUENTA EL VALOR FACTURADO POR CONCEPTO DE MANO DE OBRA, MÁS IVA, LOS CUALES FUERON FACTURADOS POR ERROR, TODA VEZ QUE EN LA FACTURACIÓN DE LIQUIDACION DEL MES DE FEBRERO/2023 FUERON COBRADOS"*

6. Para el periodo de abril de 2023, la señora campo sin diligenciar, **teléfono:** campo sin diligenciar, **cedula:** campo sin diligenciar, **dirección:** K-11C-N-33B-19 **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

"quería una recomendación los funcionarios del corte del agua escriben una hora de corte diferente al corte entonces colocan la hora y fecha no reales colocan firmas de funcionario garabatos que ni se entienden em cortaron el servicio estando el recibo Pagola direcciones K11C #33B-19 por favor trabajen con gente que sea idónea para el cargo y no con gente inecta que solo salen a hacerle daño a la sociedad"

ACCIÓN CORRECTIVA: Se remite sugerencia al área de cartera, para realizar retroalimentación al personal encargado de cortes con el fin de que se diligencien de manera correcta la información en el formato de suspensión y corte, por parte del usuario no se puede realizar respuesta con información referente a cortes y fecha máxima de pago de factura esto con el fin de evitar se realice el corte del mismo.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

7. El día 19 mayo del 2023, la señora MERY GOMEZ, **teléfono:** campo sin diligenciar, **cedula:** campo sin diligenciar, **dirección:** K-11C-N-33B-19 **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

"Yo Mery Gómez identificada con cedula de ciudadanía 4645772, actuando en nombre propio, es mi deseo interponer queja ante el funcionario Cristian Álvarez, a quien el día de hoy le solicite información para pago por PSE, y quien de manera grosera me responden que primero que todo debo saber utilizar el computador, continua con su delirio de grandeza tranquilamente tomando su tinto, sn tratar de buscar soluciones, le indico que mucha gente profesional está en la búsqueda de oportunidad laboral ante lo cual con el dedopulgar me refirió que me felicita si tengo estudio con sonrisa burlesca y la compañera lo apoyan"

ACCIÓN CORRECTIVA: Queja remitida a la oficina de fidelización con el fin de realizar corrección necesaria para mejorar la atención en el modulo

8. El día 30 mayo del 2023, El señor SERGIO GARAVITO PATERNINA **teléfono:** 3108757895, **cedula:**1118532104 campo sin diligenciar, **dirección:** K-15-6-59 **correo electrónico:** campo sin diligenciar presenta la siguiente queja:

"En mi casa ubicada en la carrera 15-6-59 el recibo de agua es recibido en la fecha mensual dicho periodo de plazo para pago es corto, es muy poquito el plazo y ocurre que viene ocurriendo permanentemente respetuosamente se tenga en cuenta la sugerencia y queja se hacen esfuerzos económicos para mantener al día el recibo y evitar cortes. Pido que el plazo se amplie ya que es una solicitud respetuosa legal donde la empresa puede acceder a colaborar díos le bendice grandemente"

ACCIÓN CORRECTIVA: se revisa bajo sistema sysman se revisa la facturación para el mes de junio la factura fue expedida el día 23/06/2023 con fecha máxima de pago 04/07/2023 teniendo un plazo para pago de 11 días, se debe aclara al usuario que para que el servicio sea suspendido este debe tener dos de mora y que el plazo no se puede ampliar ya que el tiempo el tiempo de suspensión está estipulado según lo establece el artículo 140 de ley 142 de 1994

9. El día 21 de junio de 2023, el señor No registra información, **teléfono** No registra información, **cedula:** No registra información, **dirección:** NO REGISTRA, **correo electrónico:** No registra información, presenta la siguiente queja:

"señores EAAAY o cabe decir ayayai porque no lo están metiendo todo cuando no se roban los contadores no sirven, es un complot que tienen por favor paren con este negocio de contadores ya roban con la facturas póngase la mano en el corazón, denunció a un señor de acueducto Francisco parada tiene el negocio "

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

ACCIÓN CORRECTIVA: No se realiza acciones correctivas ya que las denuncias están infundadas, no cuentan con soporte ni información para dar respuesta, se remite sugerencia al área de medidores mediante correo enviado el día 06 de junio del 2023.

10. El día 28 de junio de 2023, la señora YOLANDA BUITRAGO, **teléfono:** 3114806213, **cedula:** 24019327, **dirección:** c-36ª-n-25-70, **correo electrónico:** yolisbuitrago80@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"en la casase encuentra ubicada un buzón para depositar allí las facturas, en esta ocasión cortaron el servicio por que nos e encontró no dejaron la factura correspondiente por favor dejarla dentro del buzón para que nos eviten inconvenientes como el que se presentó con el servicio"

ACCIÓN CORRECTIVA: Se remite sugerencia al área de facturación con el fin de dar a conocer la información al personal encargado de la entrega de facturas y con esto evitando que esta situación se repita

11. El día 30 de junio de 2023, la señora SANDY NARANAJO **teléfono:** 3134110373, **cedula:**46370985, **dirección:** C-21-N-13-14, **correo electrónico:** samina.2773@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"el día 28 de junio cortaron el aguase hizo el pago y a la hora y fecha no la han reconectado es injusto que tras mal servicio a tropellen así al consumidor si se paga el sistema arroja de inmediato el pago no deben demorarla reconexión, espero no hayan retaliaciones por la queja de acueducto y a la fecha de 30 de junio del 2023 no se ha realizado reconexión"

ACCIÓN CORRECTIVA: Se remite sugerencia al área de cartera con el fin de revisar el tiempo y requerimientos necesarios para la reconexión del servicio de aseo y darle tramite a la sugerencia

12. El señor CRISTANTO JIMENEZ PEREZ **teléfono:** 3115926356, **cedula:**9656379, **dirección:** No registra **correo electrónico:** No registra, presenta la siguiente queja:

"quiero expresar inconformidad en este punto no estoy de acuerdo que cuando suspenden el servicio por la empresa sigan cobrando cargos fijos y demás y cuando uno manda a suspender no?"

ACCIÓN CORRECTIVA: se da respuesta a requerimiento vía WhatsApp donde se le informa: Que según la ley 142 art.90 establece que El cargo fijo es el cobro de los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro del servicio, entre los cuales se encuentran los gastos de administración, facturación, medición, así como los demás servicios permanentes y necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia por lo tanto El cargo fijo se genera aun cuando se encuentre suspendido el servicio, pues al ser la suspensión del servicio una simple

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

interrupción temporal, la entidad prestadora puede realizar el cobro del cargo fijo, pues aunque se encuentre interrumpido el suministro del servicio, la entidad tiene disponible aun de la prestación del servicio (por mantener la disponibilidad del servicio público, como tubos, cometidas, medidores, conexiones entre otros) y ello conduce a que se sigan causando otros costos administrativos que son responsabilidad del usuario o suscriptor, el cual no puede pretender ser exonerado de ellos con la excusa de no recibir el servicio, ya que el contrato de prestación y los servicios como tal, continúan vigentes, en cuanto a una suspensión por mutuo acuerdo exonera el pago de cargos fijos, siempre y cuando este sea respetado por los 6 meses si llegara a solicitarse la reconexión antes de este tiempo el cargo fijo será cobrado.

13. El señor JHOLMAN CALDERON **teléfono:** 3108185818, **cedula:**74861395, **dirección:** No registra **correo electrónico:** No registra, presenta la siguiente queja:

"no es posible que existiendo un buzón en la casa, los recibos los dejan la intemperie, con estos aguaceros los recibos se caen y se los lleva el agua el usuario debe pagar reconexión y gastar tiempo en estos trámites que aunque rápidos no es justo "

ACCIÓN CORRECTIVA: Se remite sugerencia al área de facturación con el fin de dar a conocer la información al personal encargado de la entrega de facturas y con esto evitando que esta situación se repita.

14. Sugerencia encontrada en el buzón no cuenta con información necesaria para dar respuestas.

"mi queja va para la señora del módulo 7 que no informa sobre lo que se viene a solicitar, atiende de mala manera y no guía al usuario sobre el proceso de seguimiento que se solicita "

ANALISIS 06/07/2023.

Para los meses de enero a junio del 2023 el buzón de sugerencias ubicado en el área de espera para la atención de PQR, conto con 14 sugerencias las cuales se revisaron dándole su debido tramite a cada uno y teniendo como resultado:

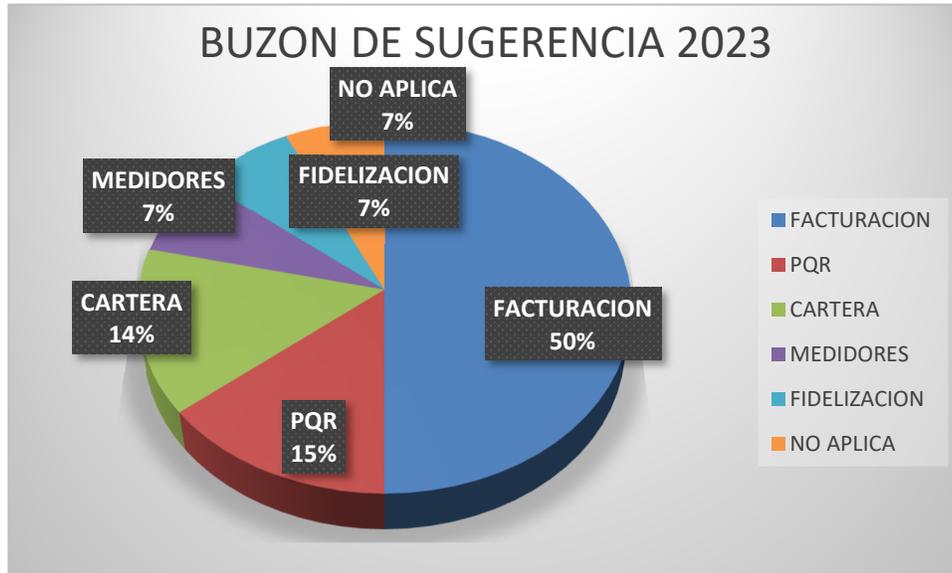
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



Para el área de Facturación se presentaron 7 sugerencias de las cuales 4 sugerencias corresponden al personal, 2 corresponden a sugerencias respecto a procedimientos y 1 respecto a las maquinas o instrumentos utilizados en la labor

Para el área de PQR se presentaron 2 sugerencias de las cuales 1 corresponden a persona en cuanto atención y 1 corresponde a maquina o sistema el cual por error realizo el cobro 2 veces

Para el área de Cartera se presentaron 2 sugerencia las cuales corresponden una a personas en cuanto desarrollo de labor y una a procedimiento

Para el área de medidores se presento una sugerencia en cuanto a una persona

Para el área de fidelización se presentó una sugerencia en cuanto a persona debido a atención de funcionario

Agradezco la atención prestada a la presente.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL:
ELABORO: PAULA FORERO // TECNICO ANALISTA DE PQRS
REVISO: FREDDY ALEXANDER LARROTA // PROFESIONAL DE PQRS
ORIGINAL: NIXON HELDER MORA MENDOZA // SUBGERENTE ASUNTOS CORPORATIVOS