

**INFORME DE PQRS TERCER TRIMESTRE AÑO 2023**

<b>INFORME PQRS</b>	
<b>JULIO 01 A SEPTIEMBRE 30 DE 2023</b>	
TOTAL CORRESPONDENCIA RECIBIDA (digital)	102
TOTAL CORRESPONDENCIA DESPACHADA (digital)	75
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DER.PET., ACCIONES DE TUTELA Y ACCIONES POPULARES (incluidas en la correspondencia recibida)	24

<b>DETALLE DE PQRS</b>		
<b>DETALLE DE PQRS RECIBIDAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (días hábiles)</b>
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	19	2
DERECHOS DE PETICION	2	1
ACCIONES DE TUTELA	2	1
ACCIONES POPULARES	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>2</b>
No. Peticiones recibidas, tramitadas y contestadas de fondo por la empresa	12	
No. peticiones recibidas, tramitadas y contestadas por externo (debieron trasladar por competencia)	12	
No. solicitudes negadas por inexistencia de información	0	
No. solicitudes negadas	0	

<b>ANALISIS RESUMIDO DE PQRS Y RECOMENDACIONES</b>
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 ESCRITAS	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	12/24	
		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	12/24	
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	12				
NUMERO DE PETICIONES TRASLADADAS PARA SER CONTESTADAS POR EXTERNO	12				