Acacias, 07 de Septiembre del 2021.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACACIAS
17-sept-21 09:08 AM
Procedencia: LUZ NELLY CAÑON MORENO
Destinatario: 100 GERENCIA
Asunto: INFORME DE ENTREGA DE CARGO SERVICIO AL CLIENTE
Al contestar cite este número: 1647
Anexos: 4 Folios:

INGENIERO

NELSON LOZANO CANTOR

GERENTE

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACACIAS E.S.P.

REF: INFORME DE ENTREGA CARGO DE SERVICIO AL CLIENTE.

LUZ NELLY CAÑON MORENO, identificada al pie de mi firma, por medio del presente escrito me permito allegar informe de gestión del cargo de servicio al Cliente, el cual ocupe desde el día 16 de Abril hasta el 06 de Septiembre del 2021, el cual se soporta con las funciones del cargo y relaciono de la siguiente forma:

Actividades a evidenciar:

- Número de PQR recibidas, tramitadas y en estado de trámite. (Gráficas)

El área de servicio al cliente con corte al 15 de Junio del 2020 se ha recepcionado un total de 402 solicitudes, de la siguiente manera mes a mes:

MES DE ENERO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
ENERO	34	13	21	34	0
TOTAL	**34**	**13**	**21**	**34**	**0**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Enero del 2021, se recibieron 34. Solicitudes, de las cuales 21 fueron a favor de la empresa, 34 a favor de los usuarios y que quedaron pendientes por resolver 0.

MES DE FEBRERO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
FEBRERO	94	10	71	82	12
TOTAL	**94**	**10**	**71**	**82**	**12**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Febrero se recibieron 94. Solicitudes, de las cuales 10 fueron a favor de la empresa, 71 a favor de los usuarios y que quedaron pendientes por resolver 12.

MES DE MARZO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
MARZO	106	15	41	56	50
TOTAL	**106**	**15**	**41**	**56**	**50**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Marzo del 2021, se recibieron 106. Solicitudes de las cuales 15 fueron a favor de la empresa, 41 a favor de los usuarios y que quedaron pendientes por resolver 50.

MES DE ABRIL

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
ABRIL	85	34	45	79	6
TOTAL	**85**	**34**	**45**	**79**	**6**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Abril del 2021, se recibieron 85. Solicitudes de las cuales 34 fueron a favor de la empresa, 45 a favor de los usuarios y que quedaron pendientes por resolver 6.

MES DE MAYO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
MAYO	70	29	4	33	37
TOTAL	**70**	**29**	**4**	**33**	**37**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Mayo se recibieron 70. Solicitudes, de las cuales 29 fueron a favor de la empresa, 4 a favor de los usuarios y que quedaron pendientes por resolver 37.

MES DE JUNIO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
JUNIO	13	2	0	0	11
TOTAL	**13**	**2**	**0**	**0**	**11**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Junio se recibieron 13. Solicitudes, de las cuales 2 fueron a favor de la empresa, y que quedaron pendientes por resolver 11.

MES DE JULIO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
JULIO	53	7	38	45	8
TOTAL	**53**	**7**	**38**	**45**	**8**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Julio se recibieron 13. Solicitudes, de las cuales 2 fueron a favor de la empresa, y que quedaron pendientes por resolver 11.

MES DE AGOSTO

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
AGOSTO					
TOTAL					**22**

En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Agosto se recibieron 13. Solicitudes, de las cuales 2 fueron a favor de la empresa, y que quedaron pendientes por resolver 11.

MES DE SEPTIEMBRE

MES	TOTAL	A EMPRESA	A USUARIO	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
AGOSTO					
TOTAL					

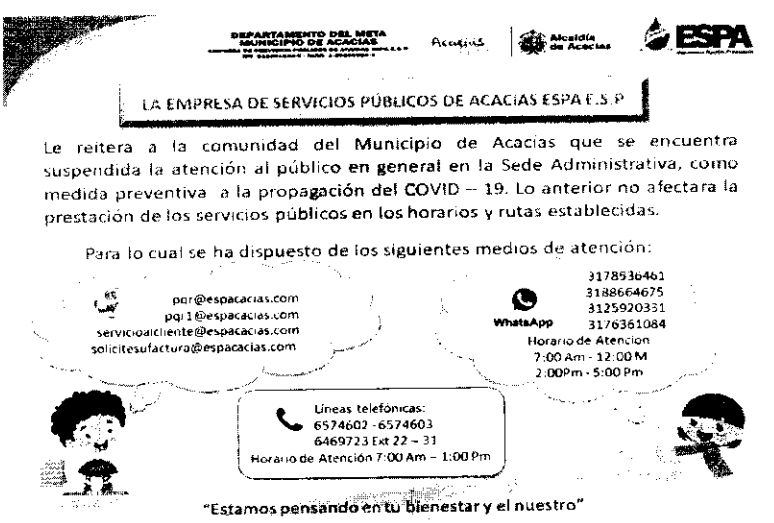
En la tabla anterior podemos observar que en el mes de Septiembre 06 del 2021 se recibieron 13. Solicitudes, de las cuales 2 fueron a favor de la empresa, y que quedaron pendientes por resolver 11.

Total por resolver 20 PQRS a 22 de Agosto del 2021.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por el término de treinta (30) días calendario. De otra parte, el Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020 estableció que para evitar el contacto entre las personas, se debió propiciar el distanciamiento social, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, como es de conocimiento la emergencia sanitaria el gobierno nacional ha prolongado la misma, donde se ha dado atención al público conforme a pico y cedula, y se ha dado el distanciamiento social, el cual la atención en las instalaciones de PQR Y SERVICIO AL CLIENTE, han sido conforme a lo ordenado tanto en el gobierno nacional como Municipal, aplicando el distanciamiento y dando atención en los horarios de 7: 15 A.M. A 12 Y DE 2: 4:45 como se tiene establecido.

Así mismo como la atención en los canales oficiales de comunicación y los mecanismos tecnológicos e información mediante los cuales se ha prestado el servicio, en el registro y respuesta de las peticiones. Dado lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos de Acacìas ESPA E.S.P, implemento para la atención al usuario diferentes canales de comunicación, esto con el fin de mantener el distanciamiento social. Siendo lo siguientes canales de información:



Se han elaborado 383 resoluciones a favor de los usuarios durante la vigencia del trimestres 2021, las cuales están aplicadas a cada código interno de cada usuario.

En el transcurso del primer, segundo y tercer trimestre del año 2021 se han elaborado 383 resoluciones a favor de los usuarios correspondientes a Cobros inoportunos, lecturas mal tomadas, suspensión del servicio, cancelación de matrícula, predios deshabitados, lecturas mal tomadas, desviaciones significativas, doble facturación, derechos de peticiones. ET.C.

Derechos de peticiones para los periodos de Enero, Febrero, Marzo, Abril, mayo, Junio, Julio, Agosto y septiembre 06 del 2021, se recibieron 302 peticiones, 264 ya contestadas, pendientes de resolver 38 sin contestar por términos no vencidos

- Casos elevados a la SSPD.

NOMBRE DE USUARIO	CODIGO	NUMERO DE RADICACION Y ASUNTO	ESTADO
FLOR LIGIA CANTOR TAUTA	1135354	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
EVIDALIA MONDRAGON YATE	1121411	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
SALUTACION ARIAS DE VELASCO	1004524	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
ROSA ELENA FONTECHA NOVOA	2014644	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
ELIZABETH GARCIA YATE	2015788	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
MARCO AURELIO PEDROZA	1200829	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
NANCY JANETH RESTREPO LONDOÑO	1206899	RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
EMIR ESTAUR SIERRA TORRALBO		RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico
BAYRON GONZALEZ		RECURSO DE APELACION	Enviado por correo electrónico

- Informe y gráfica de usuarios con micromedición, cambios de micromedidor, nuevas acometidas y visitas efectuadas ante situaciones presentadas que afecten la prestación del servicio.

PERIODOS	MATRICULAS NUEVAS
ENERO/2021	180
FEBERO/2021	100
MARZO/2021	48
ABRIL/2021	30
MAYO/2021	39
JUNIO/2021	40
JULIO/ 2021	39
AGOSTO/ 2021	23
SEPTIEMBRE/2021	

Se entregaron a la fecha 856 cobros persuasivos de los cuales se dio en notificación a los usuarios morosos de los cuales se ha recaudado el 5% de la cartera a la fecha del 06 de Septiembre del 2021.

OBSERVACIONES

A la fecha del presente informe queda pendiente los siguientes derechos de petición vigentes y a la espera de respuesta.

NO.	RADICADO	FECHA	CÓDIGO	USUARIO
1	1513	27/08/21	1109188	Mercedes Pinilla
2	1514	27/08/21	1134062	Blanca Yesenia Betancourth.
3	1527	30/08/21	1148955	Ember Maximiliano Contreras
4	1529	30/08/21	1134062	Blanca Yesenia Betancourth
5	1535	30/08/21	1202327	Felipe Amórtegui Bello.
6	1537	30/08/21	1086511	Mario Pulido Tejeiro
7	1538	31/08/21	1196937	Noraldo Reine Barbosa Cruz
8	1549	1/09/21	1184248	Julia Judith Castro Romero
9	1550	31/08/21	1144561	Fabio Humberto Moreno Sanabria
10	1552	31/08/21		Jair W cárdenas Gracias
11	1544	01/09/21	1156517	Feliciano Melo
12		23/08/21	20155070	Iván sosa cetina y mercedes Mogollón

13	1505	26/08/21	1000342	German Enrique Baquero
14	1476	21/08/21	1086289	Leonilde Rojas Rojas.

En lo que respecta al módulo de PQR a la fecha queda un consolidado de 15 PQR pendientes de visitas.

De lo anterior me permito rendir informe de mi gestión conforme a lo realizado en el tiempo que dure como profesional de servicio al cliente desde el 16 de Abril hasta el 07 de Septiembre del 2021.

Cordialmente

LUZ NELLY CAÑON MORENO
C.C.No. 21174127

CC. Jefe de Control Interno