

200-40

Santiago de Cali, julio 26 de 2021

Ingeniero
EDWIN LOPEZ BOUZAS
Gerente
E. R. T. E.S.P.
E. S. D.

Asunto: Informe semestral sobre Quejas, Sugerencias y Reclamos

Dando cumplimiento al artículo 76 del estatuto anticorrupción la Dirección de Control Interno se permite informar a su despacho, el resultado del seguimiento y verificación de los PQR del primer semestre de 2021.

En el primer semestre de 2021 no se evidenciaron presuntos actos de corrupción.

En relación a los PQR la empresa a través de la dependencia respectiva diligenció y continúa activamente recibiendo, tramitando y resolviendo peticiones, quejas y recursos que los usuarios y ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la compañía.

Al concluir el primer semestre del 2021 se presentaron 915 solicitudes de PQR, con un promedio mensual de 152,5. Dicho análisis se realizó teniendo en cuenta los reportes realizados al SIUST en el primer y segundo trimestre del año en curso y siguiendo los lineamientos de la circular única de la SIC.

El trimestre con más PQR es el segundo con 514, equivalente al 56% sobre el total.

Los municipios con mayor número de quejas sumado los 2 servicios; es Buenaventura con 82, Cartago con 42 y Buga 36. El número de peticiones en el semestre alcanzó un total de 657, de quejas 252 y seis (6) recursos.

Al presentarse el mayor volumen de Quejas en los municipios de Buenaventura, Cartago y Buga, se recomienda oficiar al área Comercial para que inicien acciones tendientes a la mejora continua, sin perjuicio de las demás instrucciones Gerenciales al respecto.



Tel: (572) 620-2020 | ertcali@ert.com.co
Av. 2BN No. 23N-47, Edificio Estación del Ferrocarril
Piso 2, Cali - Colombia | www.ert.com.co

CUADRO PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS PRIMER SEMESTRE

2021

| TOTAL PQR I SEMESTRE AÑO 2021 | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| CLASE RECLAMO | LOCALIDAD | MES | | | | | | Total |
| | | ENERO | FEBRE | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | |
| Peticion | AMAIME | | | | | | 5 | 5 |
| | BUENAVENTURA | 8 | 10 | 12 | 20 | 23 | 42 | 115 |
| | BUGA | 25 | 19 | 25 | 23 | 24 | 12 | 128 |
| | CAICEDONIA | 16 | 13 | 4 | 11 | 11 | 17 | 72 |
| | CARTAGO | 21 | 21 | 25 | 21 | 20 | 21 | 129 |
| | EL CERRITO | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| | GC. CALI | | | | | 1 | | 1 |
| | GUACARI | 13 | 5 | 10 | 13 | 5 | 6 | 52 |
| | ING. PICHÍ | | | | | 1 | | 1 |
| | LA PAILA | | 1 | | 1 | 2 | 1 | 5 |
| | PALMIRA | | 2 | | | 1 | | 3 |
| | Q/ NUEVA | | | | | 1 | | 1 |
| | ROLDANILLO | 14 | 10 | 10 | 8 | 6 | 15 | 63 |
| | TULUA | | | | 1 | | | 1 |
| | YOTOCO | 5 | 2 | 1 | 5 | | 5 | 18 |
| ZARAGOZA | | 2 | 4 | 3 | 3 | | 12 | |
| ZARZAL | 6 | 6 | 5 | 9 | 6 | 6 | 38 | |
| Total Peticion | | 109 | 92 | 97 | 119 | 107 | 133 | 657 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|----|----|----|----|----|----|-----|
| Queja | AMAIME | | 1 | | | | 3 | 4 |
| | BUENAVENTURA | 4 | 3 | 6 | 29 | 3 | 37 | 82 |
| | BUGA | 2 | 13 | 6 | 5 | 4 | 6 | 36 |
| | CAICEDONIA | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 16 |
| | CARTAGO | 4 | 9 | 6 | 7 | 3 | 13 | 42 |
| | EL CERRITO | 2 | 1 | 1 | | | | 4 |
| | GUACARI | 3 | 2 | | 5 | | 4 | 14 |
| | LA PAILA | | | | 2 | 3 | 2 | 7 |
| | ROLDANILLO | 6 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 |
| | TULUA | | | | 3 | 1 | | 4 |
| | YOTOCO | 3 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 7 |
| | ZARAGOZA | | 1 | | 1 | | | 2 |
| ZARZAL | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 8 | 19 | |
| Total Queja | | 29 | 43 | 26 | 57 | 19 | 78 | 252 |

| | | | | | | | |
|----------------------|--------------|---|---|--|--|---|---|
| Recurso | BUENAVENTURA | 1 | | | | 1 | 2 |
| | BUGA | 1 | | | | | 1 |
| | CAICEDONIA | | 2 | | | | 2 |
| | EL CERRITO | | 1 | | | | 1 |
| Total Recurso | | 2 | 3 | | | 1 | 6 |

| | | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Total general | 140 | 138 | 123 | 176 | 127 | 211 | 915 |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

Atentamente,

MARLON FERNANDO SEVILLANO CASTRO
 Director de Control Interno