

La Ceja del Tambo, 12 de diciembre del 2019

Doctora
Libia Patricia Echeverry Carmona
Directora Financiera y Comercial
Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
La Ceja del Tambo



Centro de Gestión Documental
Fch. Rad: 12/12/2019 13:50:10

Nro Radicado
002264

Recibe: DIRECTOR FINANCIERO Y COMERCIAL

Asunto: Entrega de informe final.

Cordial Saludo;

Por medio del presente instrumento y en cumplimiento del objeto del contrato de prestación de servicios profesionales N° 010 del año 2019 hago entrega del informe final.

Siempre gracias.

Cordialmente

Contratista; Ingeniera Isabel Cristina Montoya Posada
CC 39451091

INFORME FINAL Diciembre 12 de 2019

OBJETIVO

Presentar informe final del contrato 010 del año 2019 en cumplimiento de sus objetivos, dirección y coordinación del nivel de satisfacción del usuario, seguimiento a los indicadores de productividad de la Empresa y actualización de la base de datos de los suscriptores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El nivel de satisfacción del usuario (NSU) es uno de los principales indicadores utilizados para evaluar los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por las empresas prestadoras de los mismos. El mecanismo utilizado es la recolección de información a través de distintos suscriptores y usuarios de la empresa, quienes, a través de su percepción y contacto directo con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pueden calificar la calidad de los mismos.

1. Las encuestas para recolectar la información necesaria y calcular los índices de satisfacción se ejecutan en los meses de julio, agosto y septiembre por los promotores ambientales y el sr. Luis Alfonso Valencia López, realizan 806 encuestas personales, por medio de cuestionario estructurado tipo encuesta, el cálculo de la muestra es a través de muestreo probabilístico aleatorio estratificado.
2. Se socializan los índices y resultados de la medición del nivel de satisfacción del usuario en comité de Gerencia el día 10 de octubre del año 2019, donde se acuerda socializar a los frentes de trabajo los resultados para crear un plan de trabajo y acciones de mejora para implementar a los procesos operativos y administrativos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
3. Se entrega el material relacionado con la dirección y coordinación del nivel de satisfacción del usuario 2019, el día 28 de octubre del presente año, con radicado n° 002020 en el cual se adjuntan:
 - Informe técnico (Anexo1. Diseño de la encuesta. Anexo 2. Tabulación)
 - Encuestas diligenciadas para la recolección de la información. Total de 806 encuestas.
 - Tabulación de las encuestas.
 - Observaciones y PQR presentadas por los usuarios y suscriptores durante el proceso de encuesta.

Adjunto: Informe de socialización y matriz de acciones de mejora.

INFORME INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Los indicadores de Productividad de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se han convertido en una importante herramienta que permite identificar la eficiencia de la organización. El seguimiento mensual advierte y logra visualizar el comportamiento en un área específica que conlleva a la toma de decisiones acertadas en tiempo real ante cualquier escenario que se presente en los procesos operativos y administrativos de la entidad.

1. Se realiza seguimiento mensual a los indicadores de productividad administrativos y operativos, logrando mediciones satisfactorias con criterios buenos y excelentes. Con base a los resultados se destacan y evalúan elementos necesarios del sistema y se toman las acciones de mejora necesarias.
2. Se realiza socialización de los indicadores de productividad a la Junta Directiva de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. el día 26 de febrero del presente año, en la cual se propone generar estrategias de valor agregado para aquellos operarios y funcionarios que sobresalgan de forma consecutiva mes a mes en las mediciones de los indicadores de productividad. Y destacar el funcionario del año para incentivar su labor y esmero por obtener el mejor resultado.

A lo anterior se propone:

- Incentivar con un día libre el funcionario y operario que por tres meses consecutivos logra obtener las mayores mediciones en indicadores de productividad en el proceso al cual pertenece.
 - Realizar la premiación y reconocimiento a los operarios y funcionarios que más se han destacado en el año por su productividad, según las mediciones mes a mes de los indicadores establecidos en cada uno de los procesos operativos y administrativos. La premiación se efectuaría en el mes de octubre, día que se convoca a "La noche de los mejores", lo anterior con base a los resultados obtenidos entre el mes de julio del año 2018 y junio de 2019.
3. Para el mes de julio se propone por parte de los directivos realizar las mediciones a los indicadores de productividad administrativos con una frecuencia de 3 meses a partir del segundo semestre del presente año, se realiza medición y evaluación en el mes de septiembre y diciembre. Se hacen ajustes a la planilla empleada para la evaluación y medición de cada uno de los funcionarios administrativos, incluyendo en la misma el cumplimiento del manual de funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos. Criterio de calificación, pasa de 0 a 100 a escala de 1 a 5.
 4. En reunión realizada el día 21 de agosto de 2019 con el director administrativo de Empresas Públicas de la Ceja E.S.P. Camilo Antonio Rendon Echeverry, se acordó

realizar encuentros con los directivos de la empresa para reevaluar la metodología utilizada en la medición de los indicadores de productividad administrativos en cada uno de los procesos a cargo. Lo anterior dado que el día 15 de agosto de 2019 en reunión de revisión por la dirección, surgieron inquietudes y desmotivación por parte del personal administrativo en cuanto a la medición de los indicadores y los resultados obtenidos en los últimos meses.

Los aportes sugeridos por los directivos de la empresa son los siguientes:

Descartar de la plantilla utilizada en desempeño laboral: cumplidor de sus deberes y responsabilidades, motivación por el logro, saber escuchar. De factor humano/actitudinal: Cooperación con el equipo, presentación personal. De habilidades: adaptabilidad (temas, grupos, funciones) y compromiso hacia el equipo y reemplazar conocimiento de ofimática por manejo adecuado de ofimática. Expresan que los factores antes mencionados están incluidos en otros que se evalúan en la plantilla.

- Incluir la medición de errores en el trabajo, dada la importancia de una equivocación es esta área de la empresa.
- Que la medición se realice en una escala de 1 a 5.
- Socializar al equipo las mediciones.
- Generar planes de acción a los empleados con menor medición realizando seguimiento y motivación para aumentar su productividad.
- Evaluar planes de acción y mejoras.
- Los directivos realizar las mediciones de productividad con responsabilidad, disciplina y objetividad.

Los ajustes a los indicadores de productividad administrativos son aprobados por Gerencia.

5. Se envían matrices completas hasta el mes de noviembre de indicadores de productividad administrativos y operativos a la Dirección Administrativa de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. al correo electrónico institucional.

INFORME ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

Una de las actualizaciones más importantes para Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es realizar periódicamente una actualización de la base de datos, la cual contiene información imprescindible de los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de no ser así se verán afectados los ingresos de la empresa y la veracidad de los datos en el presente. El cambio de uso de un suscriptor y el no reporte de un gran generador de residuos sólidos generan alteraciones en los cobros y a su vez en los recaudos de la entidad.

La base de datos integra información relevante, posibilita la identificación de los diferentes usos en cada suscriptor y usuario, cualquier tipo de análisis y un sin número de datos estadísticos pueden generarse con una base de datos correctamente procesada.

Basados en la Ley 1581 de 2012 y el decreto Reglamentario 1377 de 2013, para la actualización de base datos se debe de tener en cuenta:

- El formato de autorización por parte de quien suministra la información.
- Formulario de reclamación.
- Manual de política de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

2. Se solicitaron base de datos e información de suscriptores y usuarios a las siguientes entidades:

- Cámara y Comercio del Oriente Antioqueño CCOA con los usuarios inscritos y registro mercantil para cruzar la información con la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. e identificar cambios de uso residencial a comercial. Esta información la entrega CCOA para los fines pertinentes y bajo la normatividad legal vigente sobre los principios para el tratamiento de datos personales.
- Oficina de Registro de instrumentos públicos. En respuesta a la solicitud el sistema de información registral (SIR) no otorga ni arroja la relación de los propietarios de los inmuebles.
- Oficina de establecimientos abiertos al público base de datos. No se recibe respuesta.
- Departamento Administrativo de Planeación del municipio de La Ceja, la sectorización y estratificación actualizada del municipio de La Ceja del Tambo. En respuesta a la solicitud no es posible suministrar la información ya que la estratificación urbana está dada por lados de manzana.
- Agencias de arrendamiento ubicadas en el municipio de La Ceja del Tambo, relación de propietarios de bienes inmuebles ubicados en zona rural y urbana. Ninguna de ellas suministra ese tipo de información, basados en la Ley 1581 de 2012 y el decreto Reglamentario 1377 de 2013, protección y manejo de datos personales.

3. Se analizó la base de datos suministrada por la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, un total de 5328 inscritos en el municipio de La Ceja del Tambo en zona urbana y rural. Se procede a organizar y unificar la nomenclatura. La unificación de la

nomenclatura se realizó según los criterios utilizados por la Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. De 5328 registros que suministra la CCOA, coinciden 3362.

Se procede a comparar con el uso que aparece en la base de datos, encontrando 696 direcciones que aparecen con uso residencial y están inscritas en la CCOA por lo que se realiza un trabajo de campo verificando la información.

- Se realiza el trabajo de campo sobre verificación de uso de las direcciones inscritas en CCOA y que aparecen con uso residencial en la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Trabajo realizado por los promotores ambientales y el Sr. Luis Alfonso Valencia López.
 - Generación de lista de direcciones verificadas con la respectiva observación según el uso comprobado en campo. Se entrega a la Dirección Financiera y Comercial la lista para su respectiva revisión y cambio de uso (de residencial a comercial) según sea su consideración y normatividad.
4. Se realiza un análisis exhaustivo a la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. encontrando 28 suscriptores que registran dirección definiendo local, y a las cuales se realiza cobro como uso residencial en estratos entre 2 y 4. Se entrega lista para su respectiva verificación a la Dirección Financiera y Comercial.
 5. Al ser aprobado el formato para la actualización de datos a suscriptores y usuarios, se procede a solicitar la información requerida en diferentes barrios del municipio de La Ceja del Tambo. Tarea realizada por los promotores ambientales y el Sr. Luis Alfonso Valencia López. Es de anotar que algunos usuarios y suscriptores se negaron a suministrar la información solicitada por desconfianza y expresan que en época electoral temen dar sus datos personales, esto ha dificultado la tarea de las personas encargadas de recolectar la información.
 6. Se diligencian 3237 formatos de actualización de base de datos de Empresas Públicas La Ceja E.S.P. sistematizados en su totalidad, de los cuales 2068 corresponden a suscriptores y 1169 a usuarios.
 7. Del total de la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. la cual cuenta con 19529 suscriptores, se logran actualizar 6582, se recomienda actualizar lo faltante con la información que suministra la georreferenciación actualizada del año 2019.



8. Se entrega el material relacionado con la actualización de base de datos el día 13 de diciembre de 2019, se entregan 3237 formatos de actualización de base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. físicos y en medio magnético sistematización total de dichos formatos y cruce con base de datos de la CCOA y relación de direcciones visitadas a las cuales no se realizó actualización por negación del usuario o porque no se encontraba nadie en la vivienda.

Proyectó y elaboró:
Contratista; Ing. Isabel Cristina Montoya Posada



SOCIALIZACIÓN NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO 2019

Objetivo

Socializar los resultados del nivel de satisfacción del usuario correspondiente al año 2019 con los diferentes frentes de trabajo para que a través de sus procesos y experiencias aporten acciones de mejora a los índices de satisfacción en cada uno de los servicios públicos domiciliarios suministrados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Agenda de trabajo

Grupo de trabajo	Fecha	Hora	Lugar
Acueducto y alcantarillado. PTAR, PTAP, redes y bombeo	Miércoles 16 de octubre	7:00 a.m.	PTAP Fátima
Barrido. MIRS Urbano. MIRS Rural	Lunes 21 de octubre	8:00 a.m.	Cuarto de operaciones
Planta de orgánicos y relleno sanitario	Lunes 21 de octubre	10:00 a.m.	Planta de orgánicos
Recolección de residuos sólidos	Viernes 25 de octubre	10:00 a.m.	Cuarto Operaciones de Barrido
Atención al usuario. Lectores	Lunes 28 de octubre	7:00 a. m.	Atención al usuario

ACUEDUCTO

- En los últimos 6 meses hay más suspensión del servicio de acueducto, debido a los daños ocasionados por los contratistas. No existe sectorización para suspensión de servicios, proponen ubicación de válvulas para aislar la obra y realizar reparación de daños.
- La calidad del agua se ve afectada al pasar por las tuberías donde hay daños ocasionando turbiedad. Se propone instalar purgas en estos puntos para prevenir que el agua llegue al usuario con turbiedad.



- Baja demasiado la presión los fines de semana y las quejas aumentan. Se propone que la planta de palo santo y la milagrosa presten un servicio continuo.
- Para mejorar notablemente la presión se necesita una mayor inversión.

ALCANTARILLADO

- Para mejorar el funcionamiento de las redes de alcantarillado para que no se saturen, aumentar la frecuencia de mantenimiento y limpieza (Brigadas de Aseo).
- De 12 parejas en disponibilidad pasaron a 6 parejas. Proponen aumentar la planta de personal.
- Apoyan tareas del servicio de aseo, retardando responsabilidades de redes.
- Aumentar mantenimiento con el vector, a frecuencia de 6 meses.
- Contratistas con poca experiencia y conocimiento, ocasionando daños con más frecuencia y demora. Proponen un mejor trabajo del interventor.
- Hace falta la sectorización y actualización de planos.

BARRIDO - MIRS RURAL - MIRS URBANO

- Barrido recoge los regueros que corresponde a los operarios de recolección de residuos.
- El personal es poco para el crecimiento y cobertura del municipio.
- Tiempos muertos al realizar el desplazamiento a barrios alejados para recoger regueros de basuras.
- Los usuarios reclaman más frecuencia de barrido en los barrios.
- Falta más cultura por parte de los ciudadanos.
- De 25 sectores se realiza limpieza diaria a 5, los 20 restantes reciben servicio de barrido y limpieza una vez a la semana.
- El grupo de trabajo de barrido cuenta con 13 operarios, en promedio diario trabajan 10, teniendo cuenta incapacidades, vacaciones, compensatorios.

- Comparendos ambientales y reportes en puntos críticos.
- Apoyo de la policía ambiental.
- Incentivar, capacitar e informar al usuario.
- Implementar llamados de atención o previos, a los usuarios más críticos con apoyo de la policía ambiental. Que el usuario este informado sobre el seguimiento que se realiza desde la Empresa, notificar.
- Crear metodologías para que cada usuario implemente y marque su bolsa de residuos para mejorar el control de separación y regueros. Utilizar la marcación de bolsas con la dirección de donde provienen los residuos.
- Fomentar el trabajo y la comunicación con administradores y líderes de los barrios.
- Aumentar la frecuencia de mantenimiento preventivo a la maquinaria utilizada en barrido, sopladoras y barredoras. Capacitar operario de barrido para realizar el mantenimiento.
- Realizar limpieza de sumideros y fumigar hierba y maleza para hacer más efectivo el trabajo de barrido.
- Realizar brigadas de limpieza de sumideros, tener en cuenta la limpieza profunda.
- Concientizar a los líderes de los barrios y realizar tomas barriales en las zonas donde exista más problemática o donde se realizan menos frecuencias de barrido.
- Hacer mas tomas barriales en especial en los sectores de menor frecuencia de barrido.

PLANTA DE ORGÁNICOS Y RELLENO SANITARIO

- Mejorar la inspección en la separación de los residuos.
- Reforzar la educación y capacitación al usuario en la separación de los residuos. Campañas agresivas en separación desde la fuente.
- Utilización de linternas tipo minería para los recolectores.
- Realizar pruebas piloto con inspectores y promotores en los puntos críticos de recolección de residuos.



- Ubicación de vallas en las entradas al municipio de La Ceja informando que se realiza separación de residuos.
- Instalar puntos limpios o de confianza (referente ciudad de Medellín) en sitios estratégicos.
- Incentivar al ciudadano y la cultura ciudadana.
- Se recibe material de sarán al relleno y no saben que final darle.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

- Falta registros para comprobar al usuario que se está realizando la recolección en cubrimiento total. No se tienen evidencias para confrontar al suscriptor. Instalar cámaras de video a los carros recolectores.
- El usuario cree que si el carro pasa a las 10:00 p.m. a esa hora saca la basura. Agresividad en las campañas con horarios de recolección de residuos.
- Bolsas y canecas muy pesadas, generando rompimiento y regueros. Implementar carro pequeño para recolección en el centro y puntos críticos. Vehículo adecuado para aforar (proponen carro blanco, la tolva es mas baja. Carro rojo muy alto para subir las bolsas de residuos)
- Lixiviados muy abundantes en algunos sectores de alto flujo comercial, los recolectores deben limpiar los excesos de lixiviados.
- Para evitar los aforos el usuario saca muy llenas y pesadas las bolsas de residuos ocasionando rompimiento. Concientizar al usuario en el tamaño, peso y calibre de las bolsas
- Restructurar o sistematizar el aforo. Realizar estudios, promediar por suscriptor para cobrar tarifas fijas.
- El usuario desconoce el aforo. Los tarifarios deben de conocer el sistema de aforo. Realizar campañas agresivas de comunicación y capacitación para los usuarios que pagan aforos.
- Recolección en la zona centro más temprano para evitar bolsas de residuos en este sector, por visitas de turistas.
- Comunicación y respeto al usuario por parte de todo el personal de la Empresa.



ATENCIÓN AL USUARIO Y LECTORES

- Baja presión del acueducto en ciertas zonas del municipio los fines de semana por alta demanda de la población. Nueva administración realizar la inversión en el proyecto de tanques elevados.
- Retraso de facturación por retrasos en entrega de información por parte del MIRS y aseo para liquidación de facturas. Insumo de información a tiempo por parte del MIRS Y aseo para entrega de facturación oportuna.
- Dependen de otras áreas para responder PQR.
- Falta de personal para daños y matriculas, larga espera por parte del usuario para reparación de daños diarios.
- Falta brigadas de limpieza de sumideros, anteriormente se realizaban cada tres meses.
- Quejas por parte del usuario en demora por parcheo de vías cuando realizan domiciliarias.

TRABAJO SOCIAL Y COMUNICACIONES

- Alto porcentaje de los usuarios desconoce el programa mínimo vital de agua potable. Hacer campañas agresivas del programa y más campañas educativas en los cultivos de flores, este sector económico es muy importante para el municipio de La Ceja del Tambo.
- Se necesita equipo de trabajo para realizar control al cumplimiento de los requisitos exigidos para acceder al beneficio del programa mínimo vital de agua potable. Se requiere acompañamiento de Protección social para efectuar control y verificación.
- Instalación de valla informativa del programa MVAP en punto estratégico.
- Crear alianzas estratégicas de comunicación con la administración municipal para la difusión de la información del programa MVAP.



MATRIZ ACCIONES DE MEJORA

SERVICIO	ASPECTO	FALLA	ACCIÓN DE MEJORA
ACUEDUCTO	La calidad del agua	La calidad del agua se ve afectada por la reparación de daños en las redes de acueducto	Se propone instalar purgas donde se realicen reposiciones de redes
	La presión con que llega el agua	Baja demasiado la presión los fines de semana y las quejas aumentan	Construir nuevas infraestructuras de almacenamiento y construcción de tanques elevadas y planta de tto palo santo Mayor inversión
	La frecuencia de distribución del agua	En los últimos 6 meses hay más suspensión del servicio de acueducto debido a los daños ocasionados por los contratistas.	Instalación de válvulas donde se vayan a ejecutar reposición de redes antes de iniciar las obras
		No existe sectorización para suspensión del servicio	
	Programa mínimo vital de agua potable	Alto porcentaje de los usuarios desconoce el programa mínimo vital de agua potable	Hacer campañas agresivas del programa MVAP en estratos 1,2 y 3, más encuentros educativos en los cultivos de flores, este sector económico es muy importante para el municipio de La Ceja del Tambo
			Instalación de valla informativa del programa MVAP en punto estratégico
			Crear alianzas estratégicas de comunicación con la administración municipal para la difusión de la información del programa MVAP
	Falta equipo de trabajo para realizar control al cumplimiento de los requisitos exigidos para acceder al beneficio del programa MVAP	Acompañamiento de protección social para control y verificación de requisitos del programa MVAP	
ALCANTARILLADO	El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan	Falta de cultura del usuario	Aumentar la frecuencia de mantenimiento y limpieza
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	Aumento de la población. Falta de personal operativo. Antes 12 parejas en disponibilidad, actualmente 6 parejas	Ejecutar la tercera fase de la PTAR Continuar con dos ciclos de mantenimiento anuales a las redes de alcantarillado con el equipo vector Aumentar el personal operativo



Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas

Mayor inversión al plan maestro

SERVICIO	ASPECTO	FALLA	ACCIÓN DE MEJORA
BARRIDO MIRS RURAL MIRS URBANO	Barrido y limpieza de espacios públicos	El personal de barrido recoge regueros que corresponden a los operarios de RRS, los desplazamientos son a barrios alejados retrasando sus funciones	El personal operativo de recolección de residuos sólidos recoja inmediatamente los regueros
		Poco personal de barrido para prestar mayor cobertura. El grupo de barrido cuenta con 13 operarios, en promedio trabajan 10, teniendo en cuenta incapacidades, compensatorios y vacaciones	Aumentar el personal de barrido
		El crecimiento del municipio	
		Los usuarios reclaman más frecuencia de barrido	Aumentar la frecuencia de mantenimiento preventivo a la maquinaria utilizada en barrido, sopladoras y barredoras. Capacitar operario de barrido para realizar el mantenimiento
		Falta de cultura por parte del ciudadano	Realizar brigadas de limpieza de sumideros, tener en cuenta la limpieza profunda. Fumigar hierba y maleza para hacer más efectivo el trabajo de barrido
			Incentivar, capacitar e informar al usuario
	Realizar comparendos ambientales y reportes de puntos críticos con el apoyo de la policía ambiental. Que el usuario este informado sobre el seguimiento que se realiza desde la empresa. Notificar al usuario		





			<p>Crear metodologías para que cada usuario implemente y marque su bolsa de residuos para mejorar el control de separación y regueros. Utilizar la marcación de bolsas con la dirección de donde provienen los residuos</p> <p>Fomentar el trabajo y la comunicación con administradores y líderes de los barrios</p>
--	--	--	---

SERVICIO	ASPECTO	FALLA	ACCIÓN DE MEJORA
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Los horarios del servicio de recolección de residuos sólidos	Algunos usuarios no cumplen los horarios para sacar los residuos, cuando siente el carro recolector sacan las bolsas. Peor aún al día siguiente llaman por que la ruta no paso por el sector	Agresividad en las campañas con horarios de recolección de residuos
		No existen evidencias ni registros para demostrar al usuario que las rutas y horarios se cumplen	Instalar cámaras de video a los carros recolectores
		Lixiviados muy abundantes en algunos sectores de alto flujo comercial, los recolectores deben limpiar los excesos de lixiviados.	
		Generación de regueros y lixiviados en zona centro	Reestructurar la recolección en la zona centro. En los otros sectores hacer mantenimiento a las cajas compactadoras para que no generen lixiviado. Entregar instrucción a los operarios que no sobrecarguen el vehículo.
	Las frecuencias de recolección de residuos sólidos	Algunos usuarios desconocen el aforo	<p>Reestructurar o sistematizar el aforo. Realizar estudios, promediar por suscriptor para cobrar tarifas fijas.</p> <p>Realizar campañas agresivas de comunicación y capacitación para los usuarios que pagan aforos</p>
		Para evitar los aforos el usuario saca muy llenas y pesadas las bolsas de residuos ocasionando rompimiento	Concientizar al usuario en el tamaño, peso y calibre de las bolsas
		Bolsas y canecas muy pesadas, generando rompimiento y regueros	Implementar carro pequeño para recolección en el centro y puntos críticos. Vehículo adecuado para aforar (proponen carro blanco, la tolva es más baja)



ATENCIÓN AL USUARIO Y LECTORES	Baja presión del acueducto en ciertas zonas del municipio los fines de semana por alta demanda de la población	Nueva administración realizar la inversión en el proyecto de tanques elevados
	Retraso de facturación por retrasos en entrega de información por parte del MIRS y aseo para liquidación de facturas.	Insumo de información a tiempo por parte del MIRS Y aseo para entrega de facturación oportuna
	Dependen de otras áreas para responder PQR	Claridad en los argumentos de respuesta por parte de las personas encargadas de responder las PQR.
	Larga espera por parte del usuario para reparación de daños diarios	Aumentar personal para daños y matriculas
	Quejas por parte del usuario en demora por parcheo de vías cuando realizan domiciliarias	

SERVICIO	ASPECTO	FALLA	ACCIÓN DE MEJORA
PLANTA DE ORGÁNICOS Y RELLENO SANITARIO	Separación de los residuos	Llega material orgánico a la planta mal inspeccionado	Mejorar la inspección en la separación de los residuos
			Utilización de linternas tipo minería para los inspectores
		Falta cultura ciudadana	Reforzar la educación y capacitación al usuario en la separación de los residuos. Campañas agresivas en separación desde la fuente.
			Instalar puntos limpios o de confianza en sitios estratégicos
			Incentivar la cultura ciudadana
		Personas que llegan de otras ciudades y no realizan separación de residuos	Ubicación de vallas en las entradas al municipio de La Ceja informando que se realiza separación de residuos en el municipio de La Ceja

Proyectó y elaboró;
Contratista: Ing. Isabel Cristina Montoya Posada
Revisó; Director Administrativo, Camilo Antonio Rendón Echeverry