

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **1** de **23**

TITULO:	Resultados del seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, del Primer semestre periodo de enero a junio de la vigencia 2026.		
PERIODO EVALUADO:	Enero a junio de 2026		
FECHA DEL INFORME:	Inicia: 03 de Julio de 2026. Finaliza: 30 de julio de 2026		
ELABORÓ:	William Alberto Salcedo Albarracín // Jefe Control Interno de Gestión.		
OBJETO:	Dar a conocer el resultado de la evaluación independiente como tercera línea de defensa respecto al trámite y respuesta dado a peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad, inclusión social, oportunidad y calidad.		
ROL DESARROLLADO:	Rol de liderazgo estratégico.		
	Rol de enfoque hacia la prevención.		
	Rol de evaluación de la gestión del riesgo.		
	Rol de relación con entes externos de control.		
	Rol de evaluación y seguimiento.		X
DESTINATARIOS	Diego Fernando Ramírez Naizaque // Agente Especial.		
	José Antonio Rosas Pineda // Secretaria General.		
	Beatriz Carolina Diaz Flórez // Asesora Jurídica.		
	Iván Mauricio Forero García // Subgerente de Asuntos Corporativos.		
	Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.		
	Félix Javier Muruaga Garzón // Director operativo Acueducto y Alcantarillado.		
	Luz Mary Hernández Chacón // Director operativo de Aseo.		
	Adriana Cristina Rosas Valderrama // Asesora Oficina Asesora de Planeación.		
	Claudia Adriana Colorado Pedraza // Líder 1 Oficina Control Interno Disciplinario.		

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **2** de **23**

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno de Gestión como tercera línea de defensa presenta el informe enfocado en elementos de seguimiento y monitoreo durante el periodo de enero a junio de la vigencia 2026, al trámite dado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, brindando información oportuna para que se adelanten las acciones de fortalecimiento y mejora.

Bajo esa orientación se busca dar a conocer los resultados del seguimiento a los requerimientos y peticiones efectuadas por usuarios y órganos de control en el periodo de enero a junio de la vigencia 2026, radicadas a través de medios oficiales de comunicación tales como **QFDocument Web, correos oficiales, líneas telefónicas-WhatsApp y en físico**. Así, como el trámite brindado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por la comunidad.

Para tal propósito, se verifica el cumplimiento de los atributos de **oportunidad, integridad, completitud, exactitud, veracidad, claridad, confiabilidad y coherencia**, en cumplimiento de las políticas de operación internas contenidas en las circulares internas No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 2022 y No. 810.12.00.00222.23 de noviembre 17 de 2023, por medio de las cuales la alta dirección expide políticas de operación interna con carácter preventivo y concomitante.

En este seguimiento se tuvo en consideración inicialmente lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, que determina una regla especial, según la cual las peticiones, quejas y recursos formuladas por los usuarios deben resolverse en un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción. En concordancia con lo previsto en la Ley 1755 de 2015 de junio 30, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Para la atención de los temas relacionados con la política de servicio a las ciudadanías, la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización es la encargada de brindar la orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la EAAAY EICE ESP a través de los diferentes canales de atención, realizar la gestión interna para la atención oportuna y de calidad de las peticiones ciudadanas. Así mismo, realiza el análisis de las solicitudes que presentan los ciudadanos y grupos de valor. Igualmente, promueve la cultura de atención al ciudadano y planea, controla y coordina la atención a las PQRS.

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **3** de **23**

En consonancia con lo expresado, este informe presenta los resultados de la evaluación independiente, producto de acciones de seguimiento en el primer semestre de la vigencia 2026.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental QF DOCUMENT, el cual recopila todas las peticiones ingresadas, correo institucional y las radicadas personalmente.

Por último, por tratarse de un derecho fundamental que permite hacer efectivos otros derechos, **se busca con el presente informe que en las diferentes dependencias se promueva con los equipos de trabajo articulación y coordinación para conocimiento, manejo, gestión y trámite adecuado para resolver materialmente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP.**

2. Objetivo.

Evaluar como tercera línea de defensa la gestión, trámite y respuesta dado a peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad, inclusión social, oportunidad y calidad.

3. Objetivos específicos.

- Realizar un análisis orientado al mejoramiento continuo que le permita a la empresa fortalecer la política de servicio a las ciudadanías.
- Verificar que las respuestas cumplan con los términos de ley (como la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011) en cuanto a oportunidad, claridad y suficiencia.
- Analizar el porcentaje de peticiones resueltas dentro de los tiempos límite y evaluar si la respuesta resuelve de fondo lo solicitado y no solo de forma preliminar.
- Validar el uso de los sistemas de gestión documental y garantizar que todos los canales de entrada (físicos, web, presenciales) queden centralizados y registrados correctamente.
- Identificar posibles "cuellos de botella", prevenir el silencio administrativo y detectar alertas sobre posibles actos de corrupción para dar traslado a la dependencia disciplinaria si es necesario.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario para determinar si la ciudadanía percibe una mejora en el servicio.

4. Alcance.

La valoración y seguimiento transversal abarca el seguimiento a las peticiones, quejas,

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **4** de **23**

reclamos y denuncias, recibidas y gestionadas desde el 1 de enero a 30 de junio de 2026.

5. Normatividad.

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991 se establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución.
- ✓ Igualmente, en su artículo 74 establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la ley.
- ✓ Los artículos, 86 al 88 de la norma antes citada se establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, tales como la tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular respectivamente.
- ✓ Artículo 209 se establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales desarrollada con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Igualmente, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
- ✓ El artículo 269 de la Constitución Política, determina que, en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.
- ✓ Ley 142 del 11 de julio 1994.
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011 - Artículo 76. Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III
- ✓ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II
- ✓ Circular 810.12.00.105.23 del 28 de junio de 2023
- ✓ Circular 810.12.00.00222.23 del 17 de noviembre de 2023

6. Articulación con el modelo estándar de control interno MECI.

El seguimiento y monitoreo al trámite brindado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, se encuentra enmarcado en la séptima dimensión Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y dentro de la Política de Control interno de la EAAAY.

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **5** de **23**

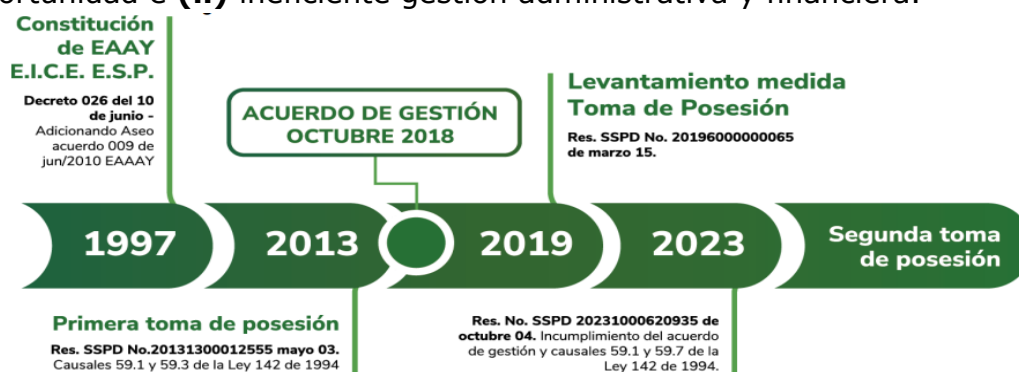
7. Metodología.

La información utilizada para el presente informe se basa en la información suministrada por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, adscrita a la Subgerencia de Asuntos Corporativos, mediante informe No. 833.25.01.00403.26 allegado a través del correo de control interno el 16 de julio, áreas responsables de la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Empresa. También, se tuvo en consideración la información reportada en los monitoreos mensuales y los resultados del seguimiento independiente realizado a corte 30 de junio por la Oficina de Control Interno de Gestión.

8. Contexto.

Se hace necesario precisar los siguientes aspectos de orden administrativo de la Entidad:

- a) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20231000620935 del 4 de octubre de 2023, ordenó por segunda vez la toma de posesión e intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP), bajo las causales contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, que se relacionan con **(i)** falencias operativas y técnicas en la prestación del servicio con calidad y oportunidad e **(ii)** ineficiente gestión administrativa y financiera.



59.1 - "Cuando la empresa no quiera o no pueda prestar el servicio público con la continuidad y la calidad debidas (...)"

59.7 - "Si, en forma grave, la empresa ha suspendido o se teme que pueda suspender el pago de sus obligaciones mercantiles"

Fuente: SSPD, 2024

- b) Al tomar posesión la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), ordenó la suspensión de pagos de las obligaciones causadas hasta el momento de la toma de posesión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo cuarto de la Resolución No. SSPD-20231000620935 del 04/10/2023.

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **6** de **23**

- c) La representación legal de la Empresa se encuentra exclusivamente en cabeza del Agente Especial designado por la SSPD, quien lleva la administración y dirección operativa y financiera de la Empresa, de acuerdo a lo previsto en los artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y los artículos 9.1.1.2.1 y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010.
- d) Mediante Resolución SSPD No. 20241000010625 de fecha 12 de enero de 2024, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó un Contralor, quien ejerce funciones de Revisoría Fiscal de conformidad a las normas de código de Comercio, Ley 43 de 1990 y demás normas aplicables.
- e) A los procesos de toma de posesión le son aplicables, las normas relativas a la liquidación de instituciones financieras, esto es el Estatuto Orgánico Financiero y sus decretos reglamentarios por remisión expresa del artículo 121 de la ley 1412 de 1994.
- f) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución No. SSPD-20241000047975 del 02/02/2024, determina el objeto de la toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP - EAAAY EICE ESP bajo la modalidad de administración.
- g) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD – 20251000043915, prorroga por el término de un (1) año, a partir del 2 de febrero de 2025, la modalidad de administración definida a través de Resolución No. SSPD-20241000047975 del 02/02/2024.
- h) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD – 20261000043785, modifica la modalidad de administración a la de fines liquidatorios en fase de administración temporal; toda vez, que no se han superado las causales que motivaron la toma de posesión.
- i) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establece una etapa de “administración temporal” que precede la decisión de liquidación, con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio, en la medida que la liquidación por si misma no puede afectar la continuidad en la prestación del servicio.
- j) La etapa de “administración temporal” que precede la decisión de liquidación busca que se adopten las acciones previstas en el marco del esquema de solución previsto en el plan estratégico y de gestión orientado a superar las causales de intervención, así como el estado actual de los aspectos financieros y administrativos.

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **7** de **23**

9. Resultados del seguimiento.

Con el propósito de promover un canal de comunicación efectivo y eficiente entre Empresa con las ciudadanías, que garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y nuestros grupos de valor como órganos de control, veedurías y las autoridades administrativas; la Oficina de Control Interno de Gestión presenta los resultados de la evaluación independiente, con el objetivo que los responsables de la implementación de las políticas existentes ejecuten las acciones correspondientes en cada caso para resolver de fondo las peticiones formuladas, velando por el cumplimiento de las políticas de operación internas.

A través del tablero de control se generan alertas tempranas dirigidas a los funcionarios públicos responsables de la gestión y trámite de las respectivas peticiones, como herramienta de apoyo para el cumplimiento de la obligación legal de reportar información pública con criterios de calidad y oportunidad.

De manera semanal, se socializa el estado del tablero de control con cada responsable, con el propósito de fortalecer la gestión y el seguimiento al interior de cada dependencia. Asimismo, en los comités desarrollados durante la presente vigencia se han impartido recomendaciones y lineamientos con enfoque preventivo y concomitante a los líderes de los procesos, orientados a evitar la remisión de información extemporánea, incompleta, inexacta, inconsistente o que no corresponda a los requerimientos formulados.

A continuación, se relaciona las modalidades de peticiones y tiempos de respuesta:

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TÉRMINO
 DENUNCIA	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan presuntas responsabilidades.	 15 días
 PETICIONES	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	 15 días
 QUEJA	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	 15 días
 RECLAMO	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	 15 días
 REQUERIMIENTOS DE CONTROL	Los definidos por el órgano de control en cada requerimiento.	 Los definidos por el órgano de control en cada requerimiento.

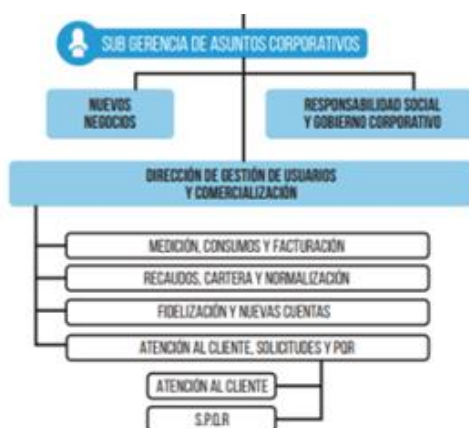
	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **8** de **23**

A. Ubicación de la Oficina PQR de la EAAAY EICE ESP.

En la estructura organizacional de la Empresa, la Oficina de atención al cliente de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos -SPQR- se encuentra ubicada, en la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, que hace parte de la cadena del proceso comercial de la Empresa que inicia con el proceso de "Fidelización y Nuevas cuentas", continua con el Equipo de "Consumos, medición y Facturación" y el equipo de "Recaudo, Cartera y Normalización", dependencias de la Subgerencia de Asuntos Corporativos.



La ubicación física de la Oficina de atención al cliente de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos -SPQR, se encuentra:

Sede principal: Primer piso de las instalaciones administrativas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, ubicada en la carrera 19 No.21-34, dispone de 4 ventanillas para la atención de usuarios PQRS, 2 para fidelización y 1 para cartera, en total dispone de siete puntos de atención en ventanilla en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Sede ventanilla única: Se encuentra en la carrera 19 No. 21-34 dispone de una ventanilla única para la radicación de SPQRD, atiende en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

B. Canales de atención habilitados que se encuentran funcionando.

En la actualidad se tienen habilitados cuatro canales de atención para recepción de

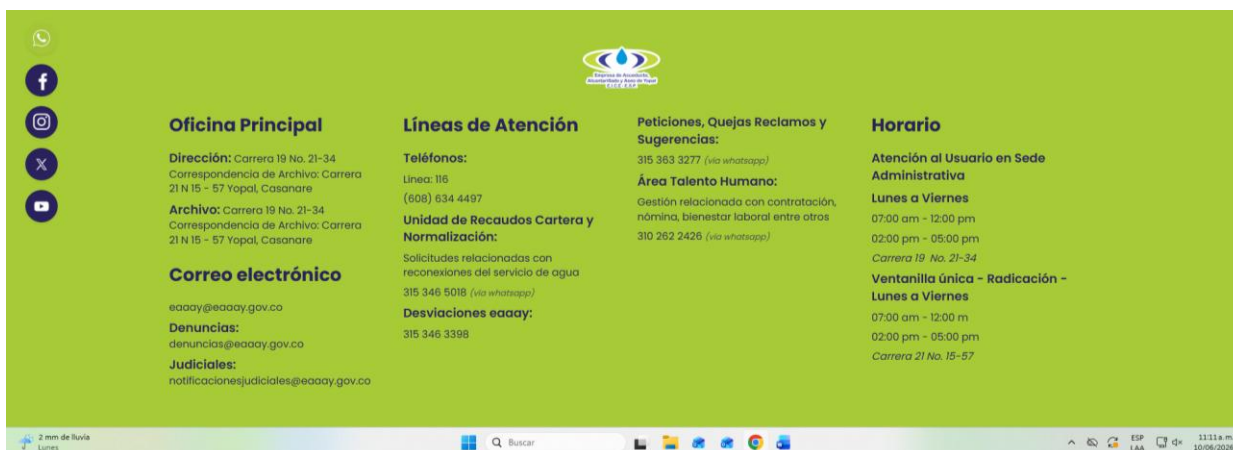
	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **9** de **23**

PQRSD, los cuales son:

- ✓ **Presencial:** El espacio físico para interacción cara a cara, se encuentra ubicada en la carrera 19 No.21-34, en el primer piso, dispone de 7 ventanillas para la atención presencial en el horario de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.
- ✓ **Ventanilla única:** Uso de comunicaciones escritas, carrera 19 No. 21-34, en el primer piso.
- ✓ **Atención telefónica:** Atención a través de líneas telefónicas.



Es importante destacar que una vez verificado con la Secretaría General las líneas se encuentran activas, generándose los pagos a tiempo por los cargos fijos mensuales.

- ✓ **Atención Virtual:** El único servicio que se tiene acceso en el portal de servicios en línea, es el de pagos. No hay formularios en línea para SPQR. Se realizaron las pruebas con los demás trámites y se encuentra desactualizado, limitándose el acceso y accesibilidad.

C. Análisis comportamiento SPQR.

La Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización es la dependencia responsable de liderar, coordinar, controlar y planear las acciones para el cumplimiento de las políticas de servicio a las ciudadanías y grupos de valor de la EAAAY EICE ESP.

Para el análisis, se compararon los datos reportados por la entidad a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en distintos cortes bimensuales durante el primer semestre de 2026 y la información reportada internamente a la OCIG. La

	I N F O R M E S				
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO		
			Código: 51.29.06.27		
			Versión 05		

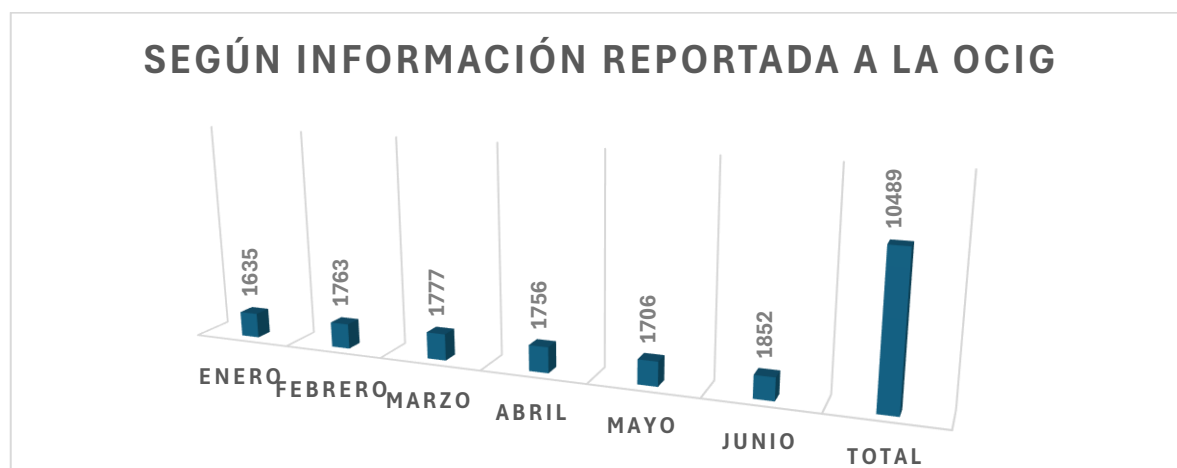
811.16.01.00473.26

Página **10** de **23**

comparación permitió corroborar la información correcta emitida, en la siguiente tabla presenta los datos reportados por la EAAAY a la SSPD y a la OCIG:

Tipo de Informe	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Según informe intervenidas a 11/03/2026	1.635	1.763	1.777	-----	-----	-----	5.175
Según Informe Intervenidas 11/05/2026	1.635	1.763	1.777	1.756	-----	-----	6.931
Según información reportada a la OCIG a corte 30/04/2026	1.635	1.763	1.777	1.756	-----	-----	6.931
Según información reportada a la OCIG a corte 31 de mayo	1.635	1.763	1.777	1.756	1.706	-----	8.637
Según información reportada a la OCIG a corte 30 de junio	1.635	1.763	1.777	1.756	1.706	1.852	10.489
Diferencia promedio en los datos reportados	0	0	0	0	0	0	0

Como se observa, no existen variaciones en los datos reportados en cada mes.



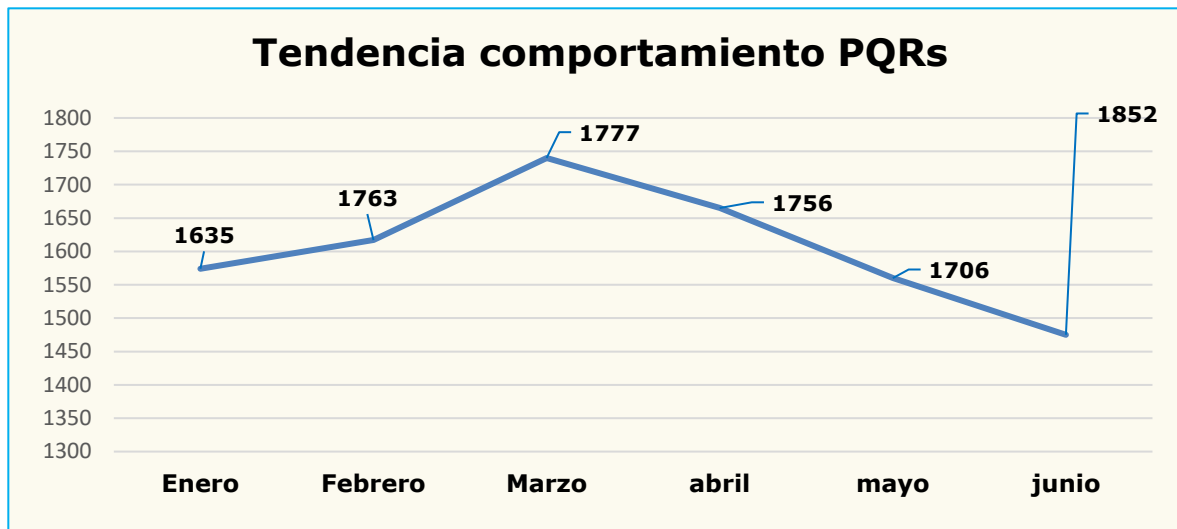
Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas a 30 de junio de 2026							Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
EAAAY EICE ESP	1511	1666	1703	1685	1606	1786	9957	94,9%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	532	5,1%
Totales:	1635	1763	1777	1756	1706	1852	10489	100%
Informe a la SSPD -Total, SPQR recibidas a 30 de junio de 2026							Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		

	I N F O R M E S						
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2025-12-16		Tipo de Documento: FORMATO		
					Código: 51.29.06.27		
					Versión 05		

811.16.01.00473.26

Página **11** de **23**

EAAAY EICE ESP	1511	1666	1703	1685	1606	1786	9957	94,9%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	532	5,1%
Totales:	1635	1763	1777	1756	1706	1852	10489	100%



Fuente: Informe DGUC reportado a la OCIG.

Se observa que en el mes de mayo se presentó un número menor de pqr's en comparación para el cierre del semestre junio que aumentó en 146 SPQR. Se presentó tendencia a la baja en cantidad de pqr's radicadas en los meses de abril y mayo. El pico más alto se presentó en el mes de junio, por incremento de peticiones con el servicio de acueducto cuya tendencia fue creciente durante el semestre exceptuando marzo y abril con variaciones a la baja muy leves. Con base en los datos registrados se evidencia un intervalo diario de atención promedio diario que oscila entre 90 a 97 SPQR recibidas por todos los canales de la Empresa. El promedio de solicitudes atendidas por funcionario oscila en 24 al día, evidenciando eficiencia y capacidad de respuesta, a pesar de no disponer del total de personal.

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Días Laborales de atención según Informe a la OCIG	20	20	21	20	19	19	119 días
Intervalo promedio diario PQR. EAAAY	82	88	85	88	90	97	88 en promedio
Intervalo promedio diario VEOLIA	6	5	3	3	5	3	4 en promedio

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **12** de **23**

Con base en la información reportada a la OCIG, se detalla el comportamiento por peticiones, quejas, reclamos y consultas recibidas por mes, así como los recursos de reposición y en subsidio de apelación interpuestos por los usuarios y/o suscriptores.

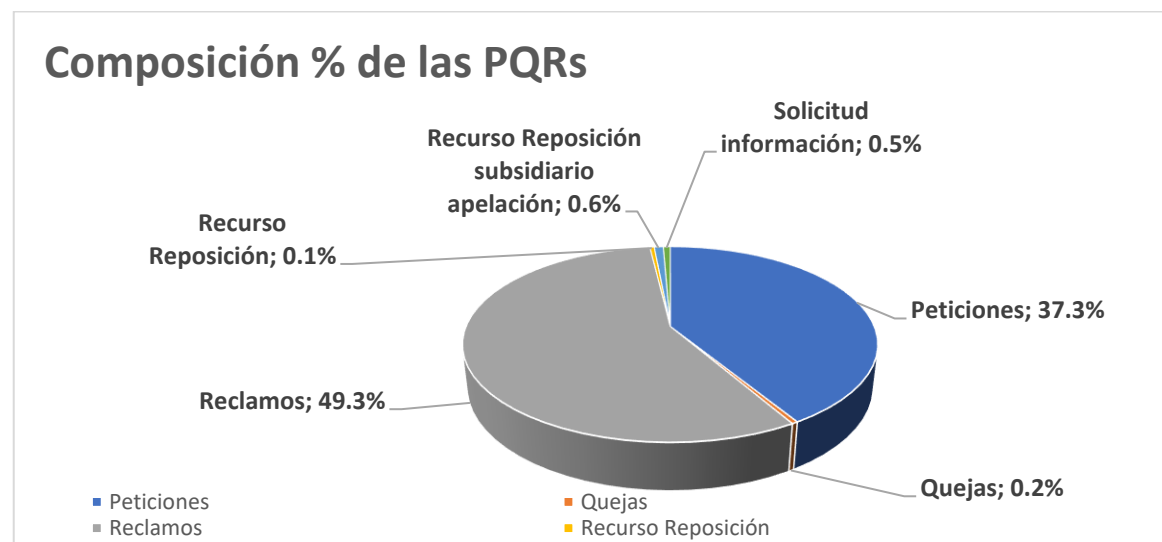
Total, PQR recibidas a 30 de junio de 2026							Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
Total, peticiones recibidas	662	736	656	573	650	638	3.915	37.3%
Total, quejas recibidas	4	5	2	1	6	3	21	0,2%
Total, reclamos recibidos	750	800	858	940	834	989	5.171	49.3%
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	3	10	0.1%
Recurso de Reposición y subsidio de apelación	6	10	13	15	17	4	65	0.6%
Solicitud de información	20	5	5	1	8	12	51	0.5%
Novedades de usuario	193	205	241	223	191	203	1.256	12.0%
Totales:	1635	1763	1777	1756	1706	1852	10.489	100%

Se observa que durante el primer semestre el mayor número de radicados corresponde a reclamaciones, que corresponde al **49.3%** del total de SPQR recibidas. Le sigue las peticiones con un **37.3%** y en tercer lugar novedades de usuario con un **12.0%**. El restante **1,4%** pertenece a solicitudes, quejas, recursos de reposición, subsidio de apelación y solicitud de información. Las reclamaciones han presentado un crecimiento sostenido en el primer semestre. Es importante resaltar que dentro del procedimiento interno no se encuentra establecido como se realiza la clasificación al momento del registro de una petición, queja, reclamo y solicitud.

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **13** de **23**



D. Análisis SPQR atendidas y pendientes de trámite a corte 30 de junio de 2026.

Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas versus atendidas							Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
RECIBIDAS DE LA EAAAY EICE ESP	1635	1763	1777	1756	1706	1852	10489	100%
ATENDIDAS	1635	1763	1777	1756	1706	N/S	6.256	65%
ACTIVAS SIN CERRAR	0	0	0	0	0	N/S	3.375	35%

Es importante conocer si a la fecha del reporte se tenían pqr's abiertas de manera que se logren tomar los correctivos, información que se solicitó pero no se tuvo respuesta por parte del área.

E. Análisis SPQR por tiempo de respuesta.

En la verificación de las SPQR por el término en dar la respuesta se logra evidenciar que la mayoría de pqr's fueron atendidas en sala y el mismo día (1 día) esto representa el 62% del total de las pqr's radicadas demostrando eficiencia en la oportunidad de la respuesta y efectividad en las acciones que se vienen implementando para la mejora continua. El semestre cierra con un leve tendencia al incremento de pqr's A continuación se discrimina el tiempo de respuesta a las pqr's por cada mes durante el I semestre 2026:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S						
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2025-12-16		Tipo de Documento: FORMATO		
					Código: 51.29.06.27		
					Versión 05		

811.16.01.00473.26

Página **14** de **23**

Tiempos de respuesta a pqrs I semestre de 2026								
Tiempo de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% Cumplimiento
En sala 1 día	1.132	1.097	1.118	955	1.040	1.211	6.553	62%
Entre 2 – 5 días	81	228	277	296	131	222	1.235	12%
Entre 6 – 10 días	257	321	296	414	238	308	1.834	17%
Entre 11 – 15 días	165	117	86	91	297	111	867	8%
En un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	1.635	1.763	1.777	1.756	1.706	1.852	10.489	100%

F. Análisis SPQR por clase de servicio.

En la verificación de las SPQR por clase de servicio se identifica que el mayor servicio que presenta SPQR, es acueducto, seguido de alcantarillado y por último el servicio de aseo, el servicio de acueducto registra una tendencia de aumento evidenciando alta demanda promedio de 95 SPQR por mes.

Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas por clase de servicio							Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
ACUEDUCTO	840	989	953	942	949	1030	5.703	60%
ALCANTARILLADO	502	497	538	561	485	587	3.170	30%
ASEO	169	180	212	182	172	169	1.084	10%
TOTAL, GENERAL	1.635	1.763	1.777	1.756	1.706	1.852	10.489	100%

G. Análisis SPQR por canal de presentación.

En este punto el análisis se enfoca en los medios y espacios de interacción que la Empresa tiene con la ciudadanía para garantizar una experiencia positiva y eficiente a través de una atención ágil, humanizada, incluyente e innovadora, que se adapte a las necesidades y preferencias de cada usuario. A continuación, analizaremos los canales de

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **15** de **23**

interacción: Presencial, escrito, telefónico y virtual:

Informe a la OCIG -Total, SPQR clasificadas por canal de presentación								
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio	Total, PQR I Semestre 2026	Participación % por variable
PRESENCIAL-verbal	1.488	1.625	1.649	1.530	1.415	1.642	9.349	89.1%
ESCRITO (VENTANILLA ÚNICA)	62	61	57	115	140	129	564	5.4%
CORREO ELECTRONICO	44	27	13	24	25	3	136	1.3%
TELEFONICA	41	50	58	87	72	48	352	3.4%
WHATSAPP	0	0	0	0	54	30	84	0.8
VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL, GENERAL	1.635	1.763	1.777	1.756	1.706	1.852	10.489	100%

Del análisis de información se puede extraer que el principal canal de interacción es el presencial con un 89% de concentración. Esto evidencia preferencia ciudadana por el contacto directo. También puede reflejar barreras de acceso a canales virtuales o baja digitalización. Si bien el contacto humano puede generar confianza, esta dependencia excesiva sugiere que la empresa aún no ha logrado diversificar efectivamente sus canales de atención. Puede representar un riesgo en términos de capacidad operativa, congestión y limitaciones para usuarios en zonas rurales o con movilidad reducida.

El 10% restante, se concentra en canal escrito, que es la opción formal que mantiene cierta relevancia. El correo electrónico es poco utilizado por los usuarios, lo que puede señalar una baja apropiación digital o escasa promoción de este medio. El resultado de la atención por el canal telefónico sigue siendo bajo. Por último, se evidencia una seria limitación en cuanto acceso y accesibilidad e innovación al canal virtual lo que se traduce en contravía de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública en el marco de la Matiz ITA establecida por la Procuraduría General como sujetos obligados, lo que hace necesario analizar si se trata de nuevos desarrollos para la página web.

Como se puede observar la participación de canales no presenciales es baja. Esta falta representa una brecha crítica en innovación, que limita la atención 24/7, la autogestión del usuario y la eficiencia en la respuesta institucional.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **16** de **23**

H. Análisis General SPQR por causales.

Las cuatro causas más significativas de los problemas reportados por los usuarios en la prestación de los servicios durante el primer semestre de 2026 mmás frecuentes son las siguientes:

1. Cobros por promedio con un total de 2.673 que representa el 25.48% del total de las pqr
2. Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con un total de 1.840 que representa el 17.54% del total de las pqr
3. Cambio de información por solicitud del funcionario con un total de 1.274 que representa el 12.14% del total de las pqr
4. Reposición de medidores, cobros por promedio con un total de 1.172 que representa el 11.17% del total de las pqr

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026								
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	636	2,673	25.5%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	291	1,840	17.5%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	206	1,274	12.1%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	1,172	11.2%
Modificaciones factura Veolia	124	97	74	71	100	66	532	5.1%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	34	39	23	22	231	2.2%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	28	31	56	27	247	2.4%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	57	99	62	109	459	4.4%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	87	18	33	36	252	2.4%

	I N F O R M E S					
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2025-12-16		Tipo de Documento: FORMATO	
					Código: 51.29.06.27	
					Versión 05	

811.16.01.00473.26

Página **17** de **23**

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026								
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total	Variación
Inconformidad por desviación significativa	36	28	40	30	28	13	175	1.7%
Cobros inoportunos	35	19	6	6	7	7	80	0.8%
Solicitud Nueva	30	21	16	23	30	11	131	1.2%
Modificación por proceso de aforo	28	6	9	3	6	12	64	0.6%
Terminación del contrato	24	18	28	18	25	23	136	1.3%
Fuga en el medidor	23	23	29	28	16	21	140	1.3%
Activación del servicio después de suspensión	22	36	11	22	31	21	143	1.4%
Solicitud información del usuario	17	12	6	13	13	9	70	0.7%
Medidor Hurtado	13	28	37	26	34	19	157	1.5%
Activación del servicio en el sistema	12	4	13	7	3	7	46	0.4%
Respuesta Recurso SSPD	12	18	12	8	5	12	67	0.6%
Inconformidad con el Aforo	9	4	2	2	2	4	23	0.2%
Revisión filtro de medidor	8	17	13	7	7	6	58	0.6%
Suspensión Temporal	8	0	0	0	0	0	8	0.1%
Petición para cambio de registro	7	4	4	1	5	0	21	0.2%
Cobro por número de unidades independientes	6	3	0	4	2	2	17	0.2%
Anomalías en el medidor	4	1	2	2	3	3	15	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	2	5	5	3	1	20	0.2%
Cobros por consumos dejados de facturar	0	0	0	3	1	0	4	0.0%
Cobros de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados.	0	0	0	2	0	0	2	0.0%
Descuento por predio desocupado	4	12	20	16	9	9	70	0.7%
Clase de uso incorrecto (Industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	0	14	3	4	31	0.3%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	0	0	6	0	0	2	8	0.1%
Estrato incorrecto	3	0	0	6	4	1	14	0.1%
Pagos sin abono en cuenta	3	5	1	7	11	0	27	0.3%
Revisión medidores de inmueble	3	14	6	6	1	6	36	0.3%
Traslado de medidor	3	10	4	1	2	4	24	0.2%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	6	6	4	4	30	0.3%
Inmueble deshabitado	2	12	11	2	10	8	45	0.4%
Lectura Incorrecta	2	1	0	1	1	0	5	0.0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	0	0	0	0	1	0.0%
Compra cámara de registro	1	0	0	1	0	0	2	0.0%
Fuga en el inmueble	1	0	0	1	0	0	2	0.0%
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	0	1	0	0	3	0.0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	8	0	3	0	22	0.2%
Desviación abierta en oficina	0	2	2	0	0	0	4	0.0%
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	3	0	1	1	9	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	4	2	0	0	8	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	13	3	2	9	35	0.3%
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	2	2	2	9	0.1%
Frecuencias adicionales de barrido	0	0	0	0	1	0	1	0.0%
Quejas Administrativas	0	1	1	10	6	2	20	0.2%
Tarifa Incorrecta	0	4	1	2	2	0	9	0.1%
Cobro desconocido	0	0	0	0	4	0	4	0.0%
Revisión para interiores	0	0	0	0	1	1	2	0.0%
No conexión del servicio	0	0	0	0	0	1	1	0.0%
Pago equivocado de factura	0	0	0	0	3	1	4	0.0%
Negación de la solicitud de suspensión	0	0	0	0	3	0	3	0.0%
Eliminar otros cobros	0	0	0	0	2	0	2	0.0%
Discriminado por servicio	0	0	0	0	1	0	1	0.0%
Total	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	100%

Se puede deducir que esta tendencia que se generó al incremento requiere la atención inmediata y la implementación de acciones que le permitan atacar las causas raíz de estas dificultades que tienen su origen en debilidades tecnológicas o reportes de información, como por ejemplo modernizar la infraestructura de lectura, automatizar los controles de validación comercial y auditar el parque de medidores. El origen principal de estas fallas puede radicar en la obsolescencia técnica, errores operativos en el proceso de toma de lectura y la falta de trazabilidad en terreno.

I. Tiempo de respuestas – Relación de SPQR vencidas sin respuesta.

Para este punto es necesario recordar el ejercicio de la ALERTA TEMPRANA emitida por

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

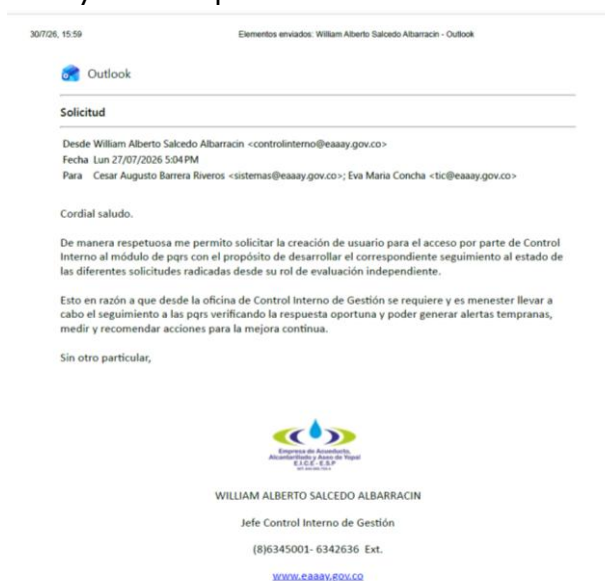
811.16.01.00473.26

Página **18** de **23**

esta Oficina de manera permanente de manera que logre evitarse las respuestas extemporáneas a entes de control asociadas con SPQR de las ciudadanías.

No se logra verificar si al cierre del mes de junio quedaron pqrs por cerrar, la razón obedece a dos circunstancias:

-La oficina de Control Interno de Gestión no tiene asignado usuario para realizar su ejercicio de verificación independiente; no obstante, como acción de mejora se solicitó a la oficina de Tics la creación y acceso para la consulta.



-Se solicitó en varias oportunidades al área de PQRS verbal y mediante correo electrónico nos suministrara la información una vez que no se dispone del acceso pero no se allegó respuesta.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **19** de **23**

10. Análisis comportamiento denuncias e implementación de la política a corte 30 de junio de 2026.

El objetivo central fue analizar la implementación de estrategias y acciones orientadas a la apropiación y aplicación efectiva de las disposiciones contenidas en la Circular Interna No. 810.12.00.00199.25, relacionada con el procesamiento de denuncias en la entidad, como resultado del ejercicio se encuentran las siguientes situaciones:

- ✓ La Oficina de Control Interno disciplinario administró el canal: denuncias@eaaay.gov.co hasta el 18 de septiembre de 2025, generando el informe No.827.25.01.00465.25.
- ✓ A partir del 19 de septiembre de 2025, la Oficina de Control Interno de Gestión asumió la administración del canal: denuncias@eaaay.gov.co Y, se estableció que cualquier denuncia recibida por medios distintos (correo institucional, archivo o ventanilla única) deberá ser remitida inmediatamente a este canal.
- ✓ Para este I semestre de la vigencia 2026 se tiene la siguiente información:

La cantidad total de correos enviados a través de este canal fueron: 31 de los cuales se clasifican de la siguiente manera:

5 corresponden a una denuncia formal.

21 fueron clasificadas como PQRS.

5 fueron reporte de fuga (2), interponer recurso de reposición y subsidio de apelación (1), Acción de tutela (1) y Admisión Acción de tutela (1).

- ✓ Es necesario aclarar que el correo electrónico de denuncias es exclusivo para radicar denuncias, peticiones o reportes de actos irregulares, responder frente a presuntos actos de fraude, corrupción, conflicto de interés, soborno o conductas indebidas cometidas por servidores públicos de la EAAAY EICE ESP, o por terceros que puedan afectar los objetivos estratégicos de la entidad y no se debe usar para otros trámites.
- ✓ Las causas más recurrentes de denuncia corresponden a:
 - Disposición inadecuada de residuos
 - Robo contador
 - Requerimiento preventivo Procuraduría
 - Presunta reconexión fraudulenta
 - Irregularidades en Contrato de obra y Contrato de Interventoría y la denuncia de presunto robo de material derivado de actividades del contrato

	I N F O R M E S					
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2025-12-16		Tipo de Documento: FORMATO	
					Código: 51.29.06.27	
					Versión 05	

811.16.01.00473.26

Página **20** de **23**

- ✓ Todas las denuncias recibidas durante el primer semestre 2026 tiene origen externo. Este proceso tiene un tiempo entre **1 a 2 días hábiles**.

Variables	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Denuncias recibidas (externas)	2	2	0	0	1	0	5
Otro tipo de solicitudes radicadas	5	9	4	1	4	3	26
Totales:	7	11	4	1	5	3	31
Participación % denuncias externas							100%
Total							100%

11. Verificación requerimientos organismos de control consolidado vigencia 2026- a 30 de junio.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y acompañamiento a 42 requerimientos generados por entes de control para facilitar el flujo de información y garantizar respuestas oportunas y de calidad: 5 de la Contraloría Departamental Casanare, 5 de la Contraloría General de la República, 5 de la Procuraduría General de la Nación, 23 de la Personería Municipal de Yopal y 4 de la Defensoría del Pueblo. En total un acumulado a 30 de junio de 2026, un total de 42 requerimientos atendidos, dentro de los cuales no se encuentra incluidos los de la SSPD.

Seguimiento Requerimiento Entes de Control I Sem. 2026										
ENTE DE CONTROL Y VIGILANCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
Contraloría General de la República	2	0	1	1	1	-				
Contraloría Departamental Casanare	1	1	0	1	2	-				
Procuraduría General de la Nación	1	3	0	0	0	1				
Personería Municipal Yopal	3	3	5	6	5	1				
Defensoría del Pueblo	0	0	2	1	1	-				
Total de requerimientos cerrados correctamente	7	7	8	9	9	2				
42										

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **21** de **23**

Beneficios. Se evidencia una disminución frente al año inmediatamente anterior en el mismo periodo de 49 requerimientos provenientes de entes de control, que representa un 33%.

12. Conclusión.

El análisis evidencia que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal mantiene una interacción tradicional y presencial con la ciudadanía, lo que rezaga el uso de los otros canales de atención habilitados y disponibles.

No obstante, se debe destacar y mencionar los logros en lo relacionado con la respuesta oportuna a la gran cantidad de pqr's que se radicaron en el I semestre, esto evidencia, el compromiso y la vocación al usuario.

Asimismo, es menester resaltar las acciones que se han venido implementando para lograr este gran propósito como son entre otros los espacios para la retroalimentación, jornadas de divulgación y capacitación al personal, interacción con los usuarios, la aplicación de la encuesta que permita medir la percepción que tienen respecto de la atención en cuanto a los servicios ofrecidos los mecanismos de contacto y canales de comunicación, así como las mejoras a las plataformas tecnológicas, insumos y equipos de última tecnología necesarios para una mejor prestación del servicio.

13. Recomendaciones.

- 1)** Seguir fortaleciendo el funcionamiento e integración de los canales de atención virtual y telefónica para garantizar una atención eficiente y efectiva, que respondan a las expectativas ciudadanas y permitan una cobertura amplia e incluyente.
- 2)** Para los próximos informes se debe incluir en la medición la cantidad de pqr's que se radicaron en línea a través del formulario del software SJT.
- 3)** Realizar un monitoreo permanente en la implementación de la política de atención a las ciudadanías en el marco y cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015.
- 4)** Potenciar el conocimiento, apropiación y práctica de la política de atención a las ciudadanías por parte de servidores públicos, contratistas y directivos de la Empresa.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **22** de **23**

- 5) Seguir con el ejercicio de difundir ampliamente los canales de atención.
- 6) Adoptar e implementar protocolos de lenguaje claro e incluyente, para garantizar respuestas a la ciudadanía haciendo uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente y en cumplimiento del acceso a la población con capacidades especiales.
- 7) Implementar las acciones que permitan cumplir con la expectativas de la ciudadanía con base en los resultados arrojados por el ejercicio de seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana con los diferentes canales y escenarios de relacionamiento con la Empresa.
- 8) Continuar con la aplicación y medición de las encuestas de percepción ciudadana.
- 9) Facilitar el acceso de la OCIG mediante usuario para poder verificar el estado de las pqr's de primera fuente.
- 10) Contemplar el número de pqr's sin atender.
- 11) Dentro del informe de medición incluir el número de pqr's radicadas como solicitud de información.
- 12) Medir la cantidad de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.
- 13) Tiempo de respuesta a cada solicitud de información.
- 14) Coordinar con la Oficina de Talento Humano un ciclo de charlas dirigido a los servidores públicos de la empresa que tiene a cargo el relacionamiento con las ciudadanías y grupos de valor, para el fortalecimiento de competencias comportamentales en temas claves como:
 - (i) Atención y relacionamiento con las ciudadanías,
 - (ii) lenguaje claro e incluyente, Lenguaje de señas
 - (iii) Integridad corporativa,
 - (iv) Cultura del servicio y cultura de la legalidad al servicio de las ciudadanías
- 15) Es necesario también asignar recursos para implementar acciones de mejora en lo relacionado con el acceso a las instalaciones a la población con movilidad reducida, competencias especiales, adaptación de espacios, formatos

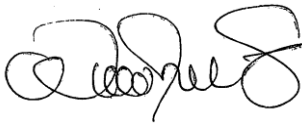
	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 05

811.16.01.00473.26

Página **23** de **23**

accesibles y sobre todo la cultura del respeto.

- 16)** Articular y coordinar con las áreas involucradas el cumplimiento del plan de acción para la implementación de las políticas de operación interna para el procesamiento de denuncias.
- 17)** Se solicita que a partir del próximo reporte que el área de PQRS presente de forma detallada el seguimiento a las causales por tipo de servicio, es decir, desglosado con el propósito que la evaluación por parte de la OCIG permita identificar con precisión fallas operativas específicas de cada área, optimizar la asignación de recursos técnicos y financieros, cumplir de forma transparente con los indicadores exigidos por los entes de control y mejorar la satisfacción del usuario al ofrecer respuestas focalizadas



WILLIAM ALBERTO SALCEDO ALBARRACIN

Jefe de Oficina Control Interno de Gestión