

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

TÍTULO:	Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – primer semestre de 2021.
FECHA:	13 de julio de 2021
ELABORÓ:	WILFREDO VIANCHA CORREDOR // Tecnólogo Unidad de Control Interno
APROBÓ:	SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA Profesional Unidad de Control Interno
OBJETO:	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76 inciso 02, que formula la elaboración del Informe de Seguimiento a las PQRS por parte de Control Interno de Gestión.
DESTINATARIO:	JAIRO BOSSUÉT PÉREZ BARRERA Gerente SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR Profesional Unidad de PQRS

INTRODUCCIÓN.

Los lineamientos establecidos en el artículo 76 inciso 2 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, donde indica que en toda entidad pública, debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).

En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno.

De esta manera la oficina de control interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal durante el primer semestre del año 2021, con el propósito de realizar seguimiento a la oportunidad de sus respuestas, formulando recomendaciones de mejoramiento continuo para fortalecer la confianza del ciudadano y de los usuarios en la EAAAY.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. MIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

1. OBJETIVO.

Realizar un seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los suscriptores y/o usuarios previstos en el artículo 152 de la Ley 142 del 1994, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la ciudadanía y demás partes interesadas ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, identificando fortalezas y debilidades.

2. ALCANCE.

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado a la EAAAY en el primer semestre de 2021 verificando las acciones y procedimientos aplicados en la debida atención y solución a las peticiones quejas reclamos y sugerencias.

3. MARCO LEGAL.

El seguimiento y evaluación se realizó durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2021, dando cumplimiento a:

- Constitución Política, artículo 23.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (CPACA)
- Decreto 648 de 2017 modifica Decreto 1083-2015- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte2, libro 2.
- Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 artículo 76 inciso 02.
- Ley 142 del 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el Gobierno Nacional fijo y reglamento la Ley de Transparencia y Derecho del Acceso a la Información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Circular externa N° 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.
- Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al cliente.
- Resolución N° 1497.19 Política de Atención al ciudadano en marco del MIPG en la EAAAY.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

813.25.01.497.21

3.1. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EAAAY

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adoptó mediante Resolución N° 1497.19 la política de atención al ciudadano con el objetivo de brindar una atención oportuna a las solicitudes de los usuarios y ciudadanos, garantizando acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno con información clara y completa con el apoyo de herramientas tecnológicas que permiten disminuir los tiempos de atención con personal calificado y capacitado en escuchar y dar soluciones, en la búsqueda de tener clientes satisfechos, sin discriminación alguna.

3.2. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LA EAAAY

En desarrollo de los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente mediante el Decreto 0103 de 2015, la EAAAY adoptó la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción mediante la Resolución N° 1368.19 del 10 de octubre de 2019, que busca comprometerse a realizar una gestión ética y transparente en sus procesos y procedimientos, fortalecer la democracia en el control social y la participación ciudadana, prevenir la corrupción, divulgar políticas y servicios que tiene la empresa y dar acceso eficiente a la información pública a nuestros usuarios y grupos de interés.

3.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LA EAAAY

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adoptó mediante resolución N° 1369.19 del 10 de octubre de 2019 la política de racionalización de trámites dentro del objetivo de mejorar la relación entre el usuario y/o suscriptor y la EAAAY, orientado a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a sus derechos reduciendo costos, tiempos documentos, y proceso.

3.4. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. Definiciones.

- a) **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución¹
- b) **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones²

¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 13.

² Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

- c) **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud³
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *"es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."*
- e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

3.5. DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS ESPECIALES EN EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES TÉRMINOS.

CLASE	TÉRMINOS
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) contados a partir de la fecha de su presentación. Art. 158 Ley 142/94
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Derechos de las personas ante las autoridades.	Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. Art.5 Ley 820/21

4. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente seguimiento, se utilizan técnicas de auditoria como la observación directa, la verificación del trámite de las Peticiones, en el módulo de PQRS de sistema SYSMAN, además de verifican todos los mecanismos que la EAAAY utiliza en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas ante la Empresa.

³ Ver Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL TRAMITE PQRS AL PRIMER SEMESTRE 2021

Tomando como base el informe de PQRS N° 0471.21 del 07 de julio de 2021 presentado por la Profesional de la oficina de PQRS y se realizó verificación las PQRS que ingresaron a la EAAAY a través del Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos seis mil cuatrocientos veintitrés (6423) PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico.

La Unidad de Control Interno, una vez efectuado el análisis y verificación de la información suministrada por la Unidad de PQRS realiza evaluación y seguimiento al proceso dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, interpuestas por los usuarios durante el primer semestre de 2021.

De esta manera y conforme el informe de PQRS, muestran 6423 PQRS clasificadas por mes y por forma de presentación ante la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal en el primer semestre 2021.

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2021.						
Mes	verbales	escritas	telefónicas	Correo	Creadas por error	Total
Enero	653	85	12	25	-4	775
Febrero	783	208	37	17	-9	1045
Marzo	926	259	71	10		1266
Abril	867	103	74	30		1074
Mayo	858	173	116	63		1208
Junio	792	133	78	52		1055
Total	4879	959	388	197		6423

Fuente: Información suministrada por la Oficina (PQR) a través de EXCEL – Diseño propio.

Se hizo una verificación de la información presentada por la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el informe N° N° 0471.21 con la información del del Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, donde se identificaron 6408 PQRS, evidenciándose una diferencia de (15) PQRS, para lo cual se cumplió el siguiente paso a paso:

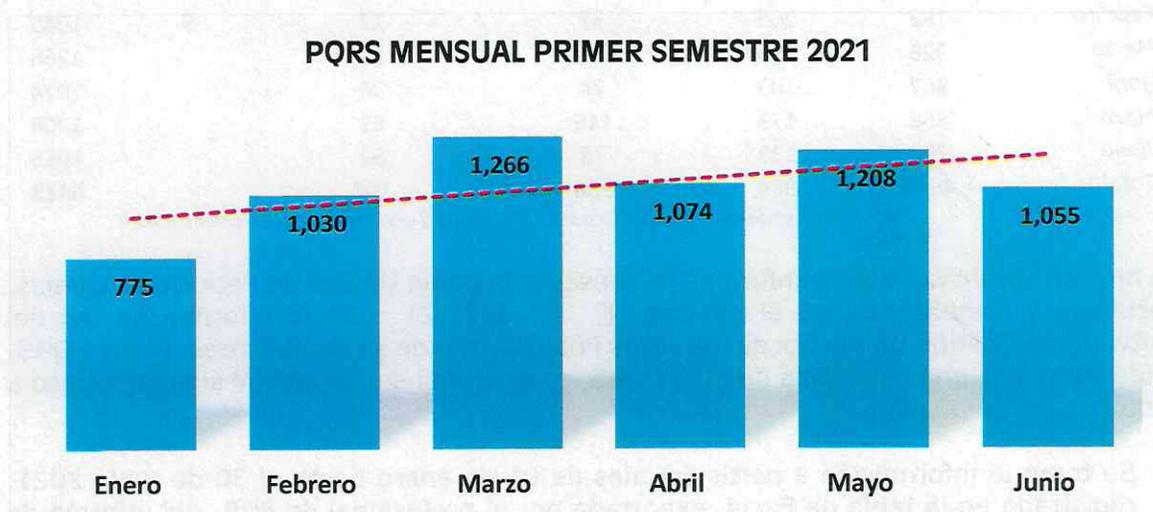
- Se tomó la información a partir del mes de 01 de enero hasta el 30 de junio 2021, registrada en la tabla de Excel, exportada por la profesional de PQR, del informe de PQRS mencionado anteriormente, donde muestra la cantidad de PQRS presentadas cada mes.
- Se generaron los informes en el Software de Gestión Comercial de las PQRS, registradas de 01 de enero hasta 30 de junio de 2021, por parte de la Unidad de Control Interno.

813.25.01.497.21

- c) Se realizó el cotejo de los datos reportados mensualmente en el informe presentado por la Unidad de PQRS, se tuvo en cuenta la periodicidad de la información del primer semestre 2021) se evidenció que al sumar las PQRS reportadas mensualmente en dicho informe existe una diferencia de (15) PQRS más que las que arroja el informe generado por la Unidad de Control Interno, en el Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, como se muestra a continuación:

5.1. PQRS MENSUALES

PQRS MENSUAL			
Mes	Informe PQRS	Verificación en el Módulo PQRS	Diferencia
Enero	775	775	-
Febrero	1,045	1,030	15
Marzo	1,266	1,266	-
Abril	1,074	1,074	-
Mayo	1,208	1,208	-
Junio	1,055	1,055	-
Total	6,423	6,408	15



Con base en la información verificada, el siguiente cuadro muestra el comportamiento mensual de cada modalidad de solicitud, en donde se observa que las PQRS tuvieron mayor frecuencia en el mes de marzo y mes de mayo 2021.

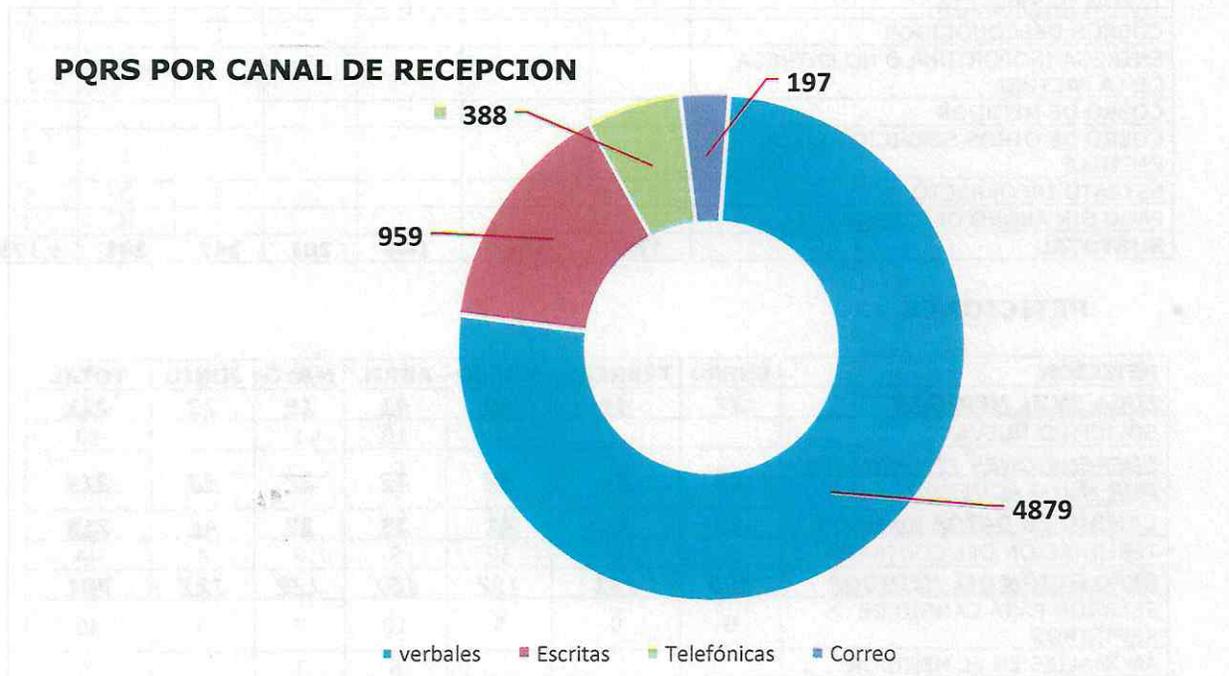


813.25.01.497.21

5.1. PQRS POR CANAL DE RECEPCIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE 2021

CANAL DE RECEPCIÓN	CANT
verbales	4879
Escritas	959
Telefónicas	388
Correo	197

El gráfico a continuación nos muestra la proporción de los canales de atención utilizados por la recepción de las peticiones, mostrando como la de preferencia por los usuarios el canal verbal, presentándose personalmente en las oficinas de atención al cliente de la EAAAY.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

5.2. PQRS MENSUAL POR TIPO DE CAUSAL

5.2.1. PORS Servicio Acueducto

- RECLAMACIONES**

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQRS ACUEDUCTO VIGENCIA 2021							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<u>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC</u>	<u>96</u>	<u>101</u>	<u>95</u>	<u>134</u>	<u>161</u>	<u>115</u>	<u>702</u>
<u>COBROS POR PROMEDIO</u>	<u>25</u>	<u>26</u>	<u>56</u>	<u>38</u>	<u>47</u>	<u>51</u>	<u>243</u>
<u>INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA</u>	<u>30</u>	<u>32</u>	<u>33</u>	<u>21</u>	<u>23</u>	<u>23</u>	<u>162</u>
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	2	4	3	3	2	17
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTINUID				1			1
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	3		3	1	9
LECTURA INCORRECTA				1	1		2
SUSPENSIÓN POR MUTO ACUERDO		1	1	2	4		8
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1				2	3
COBROS INOPORTUNOS	10				1		11
COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1			1			2
TARIFA INCORRECTA			1				1
COBROS DESCONOCIDOS					1		1
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA			1				1
COBRO DE MEDIDOR					1		1
COBRO DE OTROS SERVICIOS EN LA FACTURA						1	1
ESTRATO INCORRECTO					2	3	5
PAGO SIN ABONO DE CUENTA						3	3
SUBTOTAL	166	164	194	201	247	201	1,173

- PETICIONES**

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<u>FUGA EN EL MEDIDOR</u>	<u>37</u>	<u>44</u>	<u>49</u>	<u>41</u>	<u>19</u>	<u>22</u>	<u>211</u>
SOLICITUD NUEVA		1	1	10	1		13
<u>SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTO ACUERDO</u>	<u>23</u>	<u>31</u>	<u>47</u>	<u>33</u>	<u>37</u>	<u>43</u>	<u>214</u>
<u>CAMBIO DE DATOS BÁSICOS</u>	<u>25</u>	<u>41</u>	<u>41</u>	<u>38</u>	<u>29</u>	<u>44</u>	<u>218</u>
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	7	6	12	8	7	4	44
<u>REPOSICIÓN DEL MEDIDOR</u>	<u>105</u>	<u>121</u>	<u>197</u>	<u>152</u>	<u>179</u>	<u>127</u>	<u>881</u>
PETICIÓN PARA CAMBIO DE REGISTROS	6	9	5	10	7	3	40
ANOMALÍAS EN EL MEDIDOR				6	1		7
COMPRA DE CÁMARA DE REGISTRO	4	2	15	8	2	2	33
FUGA EN EL INMUEBLE	1	1	2	2	11	5	22
REVISIÓN MEDIDORES INMUEBLE	3	5	4	6	12		30
TRASLADO DE MEDIDOR		2	1		1	2	6
TRASLADO DE ACOMETIDA	1						1

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
				Versión 05

813.25.01.497.21

PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	3		2	1			6
REVISIÓN FILTRO DEL MEDIDOR	1	3	4	9	5	6	28
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	2	1	1		1	2	7
SOLICITUD REINSTALACIÓN SERVICIO	2	3	10	10	2	3	30
CAMBIO DE ESTRATO	2		2	1		1	6
MEDIDOR INVERTIDO			2				2
REVISIÓN PRUEBAS PENDIENTES	1					1	2
VISITA VIABILIDAD MATRICULAS PROPIEDAD HORIZONTAL			1				1
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DESPUÉS DE SUSPENSIÓN	7	2	3	8	6	4	30
CLASE DE USO	1			2			3
CANCELACIÓN TOTAL DE FINANCIACIÓN			1	2		1	4
DEVOLUCIÓN VALOR CAJA				1			1
CANCELACIÓN TOTAL FINANCIACIÓN MEDIDOR Y OTRO	1	1				3	5
RESPUESTA RECURSO APELACIÓN SSPD				1			1
ACTIVACIÓN DE LA LECTURA DE MEDIDORES NUEVOS					1	1	2
REVISIÓN PARA INDEPENDIZAR SERVICIOS					1	3	4
PAGO DE M3 CONSUMIDOS	1						1
MEDIDOR HURTADO	28	89	62	28	44	25	276
SUBTOTAL	261	362	462	377	366	302	2,129

• **RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN**

Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC	4	5	3	1	8	2	23
COBROS POR PROMEDIO		1	1	3	1	2	8
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	3	6	8	2	4	10	33
CLASE DE USO INCORRECTO						1	1
COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO		1					1
SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	1						1
SUBTOTAL	8	13	12	6	13	15	67

813.25.01.497.21

5.2.2. PORS Servicio Alcantarillado

• RECLAMACIONES

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ALCANTARILLADO VIGENCIA 2021							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	2	3	3	4	1	16
<u>INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC</u>	<u>96</u>	<u>100</u>	<u>94</u>	<u>129</u>	<u>161</u>	<u>109</u>	<u>689</u>
COBROS INOPORTUNOS	2				1		3
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1	1	2	1	2	6	13
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	1			1			2
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1	1	2	4		8
ESTRATO INCORRECTO					2	3	5
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	3		3	1	9
TARIFA INCORRECTA			1				1
<u>COBROS POR PROMEDIOS</u>	<u>32</u>	<u>29</u>	<u>59</u>	<u>42</u>	<u>47</u>	<u>55</u>	<u>264</u>
PAGO SIN ABONO A CUENTA						3	3
<u>INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA</u>	<u>28</u>	<u>31</u>	<u>29</u>	<u>19</u>	<u>14</u>	<u>21</u>	<u>142</u>
SUBTOTAL	164	165	192	197	238	199	1155

• PETICIONES

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD NUEVA		1	1	2	2		6
<u>SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO</u>	<u>23</u>	<u>31</u>	<u>45</u>	<u>33</u>	<u>36</u>	<u>44</u>	<u>212</u>
<u>CAMBIO DE DATOS BÁSICOS</u>	<u>22</u>	<u>41</u>	<u>41</u>	<u>42</u>	<u>30</u>	<u>42</u>	<u>218</u>
TERMINACIÓN DE CONTRATO	7	6	12	4	5	4	38
RESPUESTA RECURSO APELACIÓN SSPD				1			1
PAGO DOS VECES LA FACTURA	1						1
FUGA EN INMUEBLE					1		1
PAGO DE METROS CÚBICOS CONSUMIDOS					1		1
SUBTOTAL	53	79	99	82	75	90	478

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

5.2.3. PORS Servicio Aseo

- RECLAMACIONES**

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ASEO VIGENCIA 2021							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO			1		1	2	4
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC		2	3	2	4	1	12
COBROS INOPORTUNOS	1						1
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1	1	5		6	7	20
COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO				1			1
<u>DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>77</u>	<u>61</u>	<u>73</u>	<u>54</u>	<u>315</u>
<u>COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES</u>	<u>7</u>	<u>3</u>	<u>9</u>	<u>13</u>	<u>16</u>	<u>10</u>	<u>58</u>
ESTRATO INCORRECTO		1			1	2	4
CLASE DE USO INCORRECTO	1	2	4	4	5	1	17
TARIFA INCORRECTA			1			7	8
COBROS POR PROMEDIO		1	1				2
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	2	2	2			7
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD				1			1
SUBTOTAL	36	37	103	84	106	84	450

- PETICIONES**

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD NUEVA		1	1	1	4		7
CAMBIO DE DATOS BASICOS	17	32	27	26	18	29	149
<u>TERMINACIÓN DE CONTRATO</u>	<u>38</u>	<u>141</u>	<u>124</u>	<u>62</u>	<u>103</u>	<u>75</u>	<u>543</u>
INMUEBLE DESHABITADO	19	28	38	32	26	41	184
SUBTOTAL	74	202	190	121	151	145	883

813.25.01.497.21

5.2.4. PQRS La Bendición –Esquema diferencial

- PETICIONES**

DETALLE DE LA CAUSAL DE PQRS EN LA BENDICIÓN						
Tipo	Petición					
Problema		TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionado	Pendientes
54	SOLICITUD	6	1	4	5	1
55	SUSPENSIC	29	6	19	25	4
56	CAMBIO DE	24	0	24	24	0
57	TERMINACI	1	0	1	1	0
61	COMPRA D	2	0	2	2	0
64	SOLICITUD	2	0	0	0	2
65	PAGO	1	0	1	1	0
69	ACTIVACIÓ	2	0	1	1	1
71	CAMBIO DE	5	0	5	5	0
75	CANCELAC	1	0	1	1	0
85	MATRICUL	2	0	2	2	0
SUBTOTAL CLASE		75	7	60	67	8
Tipo	RA					
Problema		TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionado	Pendientes
2	INCONFOR	4	0	3	3	1
SUBTOTAL CLASE		4	0	3	3	1

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.497.21

• RECLAMACIONES

Tipo		Reclamación				
Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario	Solucionado	Pendientes	
14 DESCUENT	3	0	3	3	0	
15 SUSPENSIO	2	0	2	2	0	
17 ESTRATO	1	0	1	1	0	
2 INCONFOR	130	7	122	129	1	
20 COBROS P	24	4	20	24	0	
3 COBROS	5	1	4	5	0	
36 FALLA EN L	1	0	1	1	0	
5 COBRO PO	9	2	7	9	0	
6 DATOS	5	1	4	5	0	
SUBTOTAL CLASE		180	15	164	179	1
TOTAL:		260	23	227	250	10

5.3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

Se realizó verificación del tiempo de respuesta dada a las PQRS registradas en el Software de Gestión Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, durante el primer semestre de 2021, tomando aleatoriamente cuatro (4) PQRS por cada mes reportado, y teniendo en cuenta que el tiempo máximo de respuesta a una PQRS es de 15 días hábiles más cinco (5) días para notificación personal de conformidad a la Ley 1437 de 2011 (CPACA), se evidenció que la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, está cumpliendo con lo contemplado en la normatividad vigente colombiana.

MUESTRA DE TIEMPO RESPUESTA DE PETICIONES /QUEJAS /RECLAMOS.

ITEMS	NÚMERO	FECHA	HORA	CICLO	CÓDIGO INTERNO	NOMBRE	FECHA NOTIFICADO	MODALIDAD
1	46199	14-05-2021	06:59 :00 a. m.	2	1115580	Morales Cruz Henderson Tobias	31-05-2021	PERSONAL
2	46692	02-06-2021	10:15:00 a. m.	5	1290490	Carlos Alberto Rivera Niño	10-05-2021	PERSONAL
3	46757	04-06-2021	04:00 p. m.	1	1009303	Maria Fanny Laverde	30-06-2021	PERSONAL
4	43918	11-02-2021	11:00 a. m.	3	1139895	Rosa Helena Sánchez	23-03-2021	AVISO

Fuente: Información suministrada por la Oficina (PQR) Vs. Plataforma del sistema (PQRS) – Diseño propio.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

813.25.01.497.21

8. CONCLUSIONES.

1. La Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, cuenta con las herramientas y el personal capacitado para atender a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que llegan a la EAAAY, a con el fin de adquirir información con respecto a la prestación de los servicios.
2. Con relación a los resultados de oportunidad en las respuestas brindadas por la Empresa al usuario en sus peticiones, se pudo observar en las PQRS tomadas aleatoriamente durante el primer semestre de 2021, se les da la oportuna respuesta cumplimiento con la norma establecida para este proceso, ya que fueron resueltas en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.

9. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda analizar las causas de la diferencia presentada en el comparativo de la información reportada en el Informe del primer semestre del 01 de enero hasta 30 de junio de 2021, presentado por la Unidad de PQRS, frente al Reporte generado en el Software Sistema Comercial por parte de la Unidad de Control Interno de Gestión.
2. Se recomienda realizar la verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, en los controles manuales, con los reportes generados por Software de Gestión Comercial, ya que; es la herramienta suministrada por la Empresa para el manejo de este proceso y la información debe ser igual.
3. Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRS realizando acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los usuarios que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones.

Reviso:


SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA
 Profesional Unidad de Control Interno

Proyecto:


WHILFREDO VIANCHA CORREDOR
 Tecnólogo Unidad de Control Interno

B