

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844.010.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		Código: 51.29.06.27
				Versión 06

813.25.01.00057.23

TÍTULO:	Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo Semestre de 2022.
FECHA:	30 de enero de 2023
ELABORÓ:	ADRIANA LUCIA CHAPARRO ARAGÓN 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 la Oficina de Control Interno de Gestión.
DESTINATARIO(S):	JAIRO BOSSUÉT PÉREZ BARRERA Gerente JOEL LOPEZ Director Comercial (E) FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR Profesional Unidad de PQRS

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Unidad de Control Interno en su Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de la Vigencia 2022 y de acuerdo con la normatividad señalada en el marco legal, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo comprendido entre el 01 julio a 31 de diciembre de 2022; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la EAAAY, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

OBJETIVO.

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 donde indica que "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.

1. ALCANCE.

Realizar seguimiento y evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y el trámite oportuno de las PQRS, que han ingresado a la EAAAY en el segundo semestre de 2022 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 al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 dando cumplimiento a:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.600.756-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

813.25.01.00057.23

- 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.
- Decreto 648 de 2017 modifica Decreto 1083-2015- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte 2, 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.
- Política de Atención al ciudadano en marco del MIPG en la EAAAY. Resolución N° 1497.19
- Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción en la EAAAY, Resolución N°1368.19 del 10 de octubre de 2019
- Política de racionalización de trámites en la EAAAY, Resolución N° 1369.19 del 10 de octubre de 2019

4. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente informe, se realizó verificación de la información reportada por el profesional de PQR mediante informe 0017.23 del 06 de enero de 2023, validando la veracidad de los datos reportados a través del módulo de PQRS del sistema de gestión comercial. Para la práctica de comprobación y pruebas de auditoría a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la EAAAY, se aplican las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas a través de muestreo tales como indagación, observación, inspección, revisión documental, comprobación selectiva, revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRS objeto de evaluación, entre otros.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 inciso 02, dice "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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 la página web principal de la entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.600.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

813.25.01.00057.23

5.1. OFICINA DE ATENCION PQRS

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta dentro de su estructura organizacional con la oficina de PQRS que tiene como propósito la atención de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la empresa tiene otras que prestan atención al usuario la oficina de cartera y oficina de fidelización del servicio de aseo que hacen parte de la dirección comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

La Oficina de PQRS en la EAAAY se encuentra ubicada en el primer piso de la Sede Principal de la EAAAY, en un lugar visible y de fácil acceso con una rampa para personas con discapacidad, teniendo en cuenta que el usuario es de vital importancia para la Empresa; motivo por el cual debe contar con una excelente atención y comodidad en el momento de solicitar algún servicio.

Para la atención al usuario, la oficina de PQRS, cuenta con diecinueve (19) funcionarios capacitados e idóneos para cumplir las funciones asignadas. En la recepción se encuentran la recepcionista quien se encarga del direccionamiento de los usuarios y/o suscriptores, de acuerdo a la necesidad del servicio mediante una ficha de turno. Para la asignación de turnos en la Dirección Comercial se estableció el software Magisoft Terminal, en el que se encuentran las siguientes opciones: Atención al Usuario, Cartera, Copia de Factura y Fidelización.

El Area de Espera es un espacio confortable, con cómodas sillas, aire acondicionado, televisor donde se proyecta: Información Institucional de la CRA, conozca la factura, derechos y deberes de los usuarios, proyectos y avances obtenidos por la Empresa en procura de la mejora continua en la prestación de los servicios públicos. Además cuenta con un buzón de sugerencias que se implementó como una herramienta de mejora continua, en la atención a los usuarios y evaluar el desempeño y la comunicación del funcionario ante los clientes. Es importante mencionar que las PQRS, permiten a la empresa conocer la opinión de la comunidad frente a los servicios prestados, brindando la oportunidad de mejorar aspectos que se estén desarrollando de manera eficiente y que conlleven a que los usuarios se encuentren insatisfechos.

5.2. CANALES DE ATENCION

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal pone a disposición de la ciudadanía, los siguientes canales para el acceso a los trámites y servicios de la EAAAY, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.



813.25.01.00057.23

5.3. PROCESO DE VERIFICACION DE PQRS DEL INFORME SEMESTRAL CON EL MODULO DE PQRS

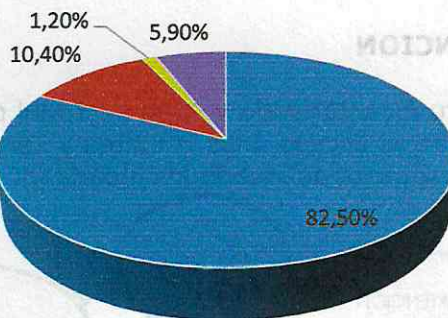
5.3.1. Peticiones recibidas de acuerdo con el canal de atención.

- En la siguiente tabla se observa la cantidad de solicitudes recibidas por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, mes a mes desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin.

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.					
Mes	verbales	escritas	correo	telefónicas	Total
Julio	933	94	17	27	1071
Agosto	1193	99	19	136	1447
Septiembre	930	292	30	77	1329
Octubre	893	70	9	56	1028
Noviembre	949	113	7	76	1145
Diciembre	1092	87	3	58	1240
Total	5990	755	85	430	7260

- De acuerdo a lo verificado podemos determinar el porcentaje de solicitudes recibidas por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin.

PORCENTAJE DE PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO AL CANAL DE ATENCIÓN - SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



■ VERBALES ■ ESCRITAS ■ CORREO ■ TELEFÓNICAS

Haciendo un comparativo con los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia 2022 se evidencia un incremento del 4.3% en las PQRS recibidas de manera verbal, una reducción del 1.9% en peticiones escritas, una disminución del 1.4% frente a las solicitudes

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT: 944.000.796-4	INFORMES		Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.06.27 Versión 06	
--	---	--	--	--

813.25.01.00057.23

recibidas por correo, de la misma manera las solicitudes telefónicas presentaron una disminución del 0.8%.

5.3.2. Verificación de PQRS del Informe N° 831.25.01.0017.23 de fecha 06 de enero de 2023.

- **Verificación Número de PQRS:** Se realizó la verificación de los datos correspondientes al periodo de julio a diciembre del 2022 reportados mensualmente en el **informe presentado por la Unidad de PQRS VS el Reporte del Sistema Comercial de Servicios Públicos** y se evidenció que el comparativo no arroja ninguna diferencia en las cifras reportadas tal como se relaciona a continuación.

Comparativo Informe de PQRS Vs Reporte PQRS del Sistema.			
Mes	Informe PQRS	Reporte Control Interno	Diferencia
Enero	1071	1071	0
Febrero	1447	1447	0
Marzo	1329	1329	0
Abril	1028	1028	0
Mayo	1145	1145	0
Junio	1240	1240	0
Total	7260	7260	0

- **Verificación de Tiempo de Respuestas:** Con el fin de realizar la 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 segundo semestre del 2022, se tomaron de manera aleatoria cuatro (4) PQRS de los meses reportados, 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 evidencio que la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, está dando pleno cumplimiento a la normatividad vigente, en las respuesta oportunas PQRS.

VERIFICACION DE REGISTRO DE PQRS									
SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO									
ITEMS	N°	FECHA	HORA	CICLO	CÓDIGO INTERNO	NOMBRE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA NOTIFICADO	MODALIDAD
1	51273	10/07/2022	15:40 p.m.	5	1289840	LIDA HERNANDEZ	09/08/2022	16/08/2022	NOTIFIACION PERSONAL
2	59233	23/09/2022	14:20 p.m.	2	2475731	CRISTIBAL ARIAS CHAPARRO	30/09/2022	03/10/2022	NOTIFIACION PERSONAL
3	59775	18/10/2022	11:15 a.m.	2	1110231	YANIRA TORRES CISNEROS	25/10/2022	27/10/2022	NOTIFIACION PERSONAL

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		Código: 51.29.06.27
				Versión 06

813.25.01.00057.23

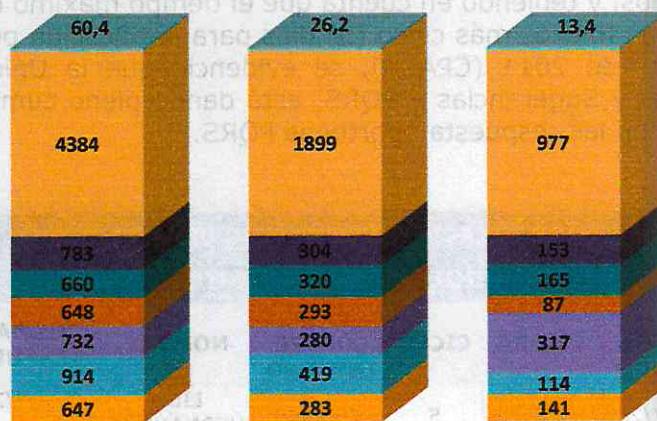
4	61557	27/12/2022	16:20 p.m.	3	3441614	ROSALBA AURORA LOZANO CORDOBA	30/12/2022	02/01/2023	NOTIFICACION PERSONAL
---	-------	------------	------------	---	---------	-------------------------------	------------	------------	-----------------------

- **Verificación de PQRS por servicios:** Dentro del informe de PQRS se evidencia que de las 7260, el 60.4% de las PQRS corresponden al servicio de acueducto, el 26.2% de las PQRS corresponden al servicio de alcantarillado y el 13.4% de las PQRS corresponden al servicio de aseo.

CLASE / MES	REGISTROS PQR SYSMAN POR CLASE DE SERVICIO AÑO 2022			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Julio	647	283	141	1170
Agosto	914	419	114	1447
Septiembre	732	280	317	1329
Octubre	648	293	87	1028
Noviembre	660	320	165	1145
Diciembre	783	304	153	1240
TOTALES	4384	1899	977	7260
%	60.4%	26.2%	13.4%	100%

REGISTROS DE PQR POR CLASE DE SERVICIO

Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre TOTAL %



ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ASEO

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

813.25.01.00057.23

5.3.3. Verificación de PQRS por otros grupos de Interés sin reclamación por la prestación de los servicios.

Dentro del informe N° el 0017 de 2023 de la Oficina de PQRS y la verificación en el módulo de PQRS se puede observar que todos las peticiones, quejas y reclamaciones que ingresan por esta dependencia y por este módulo corresponden únicamente a PQRS por la facturación y prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y no se evidencia que las PQRS de otros grupos de interés diferentes a los usuarios de los servicios queden registradas y tengan control.

8. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la cantidad de solicitudes gestionadas (PQRS) se observó que frente al primer semestre las PQRS presentadas de manera verbal aumentaron en un 4.3%, mientras que en las demás modalidades presentaron una leve reducción (escritas reducción del 1.9%, correo 1,4% y telefónicas 0.8%).
2. La Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, cuenta con las herramientas y el personal capacitado para atender a los usuarios que se dirigen a la EAAAY a presentar alguna reclamación o simplemente a solicitar información respecto a la prestación de los servicios.
3. Referente a los resultados obtenidos de la muestra aleatoria tomada de las PQRS se evidencio que los resultados de oportunidad en las respuestas brindadas a los usuarios en sus peticiones dando cumplimiento a la norma establecida para este proceso.

9. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere fortalecer financieramente y con recursos tecnológicos la ventanilla única de atención a usuarios.
2. Continuar con la realización de capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas que ejercen como responsables de los puntos de control establecidos con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRS.
3. Se recomienda Gestionar la unificación dentro de la dependencia de PQRS, todas las peticiones y requerimientos que los grupos de interés presentan a la empresa, diferentes a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que permitan fortalecer el servicio y seguir en la búsqueda de la excelencia operativa y administrativa de la EAAAY.
4. Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias.

Elaboró:


ADRIANA LUCÍA CHAPARRO ARAGÓN
 Profesional Unidad de Control Interno



INFORMES



Fecha de Elaboración: 2011-04-01
Fecha Última Modificación: 2011-11-04
Versión: 01

813.25.01.00027.23

5.3.3. Verificación de PORS por otros grupos de interés sin reclamación por la prestación de los servicios.

Dentro del informe N° 0017 de 2017 de la Oficina de PORS de 2017 de la Oficina de PORS y la verificación en el módulo de PORS se puede observar que todos las peticiones, quejas y reclamaciones que ingresan por esta dependencia y por este módulo corresponden únicamente a PORS por la prestación de los servicios de los servicios de acuicultura, alimentado y asado, y no se evidencian que las PORS de otros grupos de interés diferentes a los usuarios de los servicios pueden registrar y tengan control.

8. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la cantidad de solicitudes gestionadas (PORS) se observó que frente al primer semestre las PORS presentadas de manera verbal aumentaron en un 4.3%, mientras que en las demás modalidades presentaron una leve reducción (escritas reducción del 1.9%, correo 1.4% y telefónicas 0.8%).
2. La Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PORS, cuenta con las herramientas y el personal capacitado para atender a los usuarios que se dirigen a la EAAV a presentar alguna reclamación o simplemente a solicitar información respecto a la prestación de los servicios.
3. Referente a los resultados obtenidos de la muestra aleatoria tomada de las PORS se evidencio que los resultados de oportunidad en las respuestas brindadas a los usuarios en sus peticiones dando cumplimiento a la norma establecida para este proceso.

9. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere fortalecer financieramente y con recursos tecnológicos la ventanilla única de atención a usuarios.
2. Continuar con la realización de capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas que ejercen como responsables de los puntos de control establecidos con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PORS.
3. Se recomienda Gestionar la unificación dentro de la dependencia de PORS, todas las peticiones y requerimientos que los grupos de interés presentan a la empresa, diferentes a los usuarios de los servicios de acuicultura, alimentado y asado, que permitan fortalecer el servicio y seguir en la búsqueda de la excelencia operativa y administrativa de la EAAV.
4. Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que tienen el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias.

Elaboró:

ADRIANA LUCIA CHAPARRO ARAGÓN
Profesional Unidad de Control Interno