

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

813.25.01.00486.22

TÍTULO:	Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – segundo semestre de 2022.
FECHA:	11 de julio de 2022
ELABORÓ:	WHILFREDO 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.

La Unidad de Control Interno en el desarrollo del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de la Vigencia 2022 y dando cumplimiento a los estipulo en el artículo 17 del decreto 648 de 2017, en razón al desarrollo de sus roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención efectuó seguimiento a la gestión realizada durante el segundo semestre 2022 a la atención de las PQRS tramitadas por cada uno de los niveles de la Empresa.

1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento y verificación al proceso de servicio al ciudadano en relación a los tramites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias conforme a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.

2. ALCANCE.

Realizar seguimiento y evaluar la gestión realizada por la EAAAY para la atención de las peticiones quejas reclamos y sugerencias presentadas ante la Empresa, durante el primer semestre 2022.

3. MARCO LEGAL.

El seguimiento y evaluación se realizó durante el periodo comprendido entre el 01de enero al 30 de junio 2022 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.
- Decreto 648 de 2017 modifica Decreto 1083-2015- Artículo 16. Adiciónese al capítulo 4 del título 21, parte2, libro 2.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

813.25.01.00486.22

- 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 seguimiento, se realizó 0517.22 del 12 del 19 de julio de 2022, esta comprobación se realizó en el módulo de PQRS del sistema de gestión comercial. Para la práctica de comprobación y pruebas de auditoría al seguimiento 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

Para el desarrollo del presente seguimiento, la unidad de control interno tomo como base la información suministrada por la Oficina de PQRS, dentro del informe semestral de gestión No 0517.22

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 relacione n 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 pagina web principal de la entidad publica 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.

5.1. OFICINA DE ATENCION PQRS

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal como prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en referencia el artículo 153 de la ley de 1994 y al artículo 76 del estatuto anticorrupción da cumplimiento a lo requerido al contar dentro de su estructura organizacional con dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

813.25.01.00486.22

quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulan frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y demás requerimientos que los usuarios realizan a la empresa. Dentro del área de atención al público la EAAAY tiene oficinas disponibles para la Atención de PQRS, Cartera y fidelización del servicio de aseo.

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 veinte (20) funcionarios capacitados e idóneos para cumplir las funciones asignadas. En la recepción se encuentran la recepcionista y un guarda de seguridad quienes son los responsables 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 atención al usuario, Cartera, Fidelización y copia de facturas, se estableció el software Magisoft Terminal, que permite realizar análisis en tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos por cada funcionario de Atención al usuario. El Área 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. Y 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



813.25.01.00486.22

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal tiene 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: Atención Personalizada, Medio escrito, correos electrónicos, línea telefónica 116 y buzón de sugerencias

5.3. VERIFICACION DE LA GESTION DADA A LAS PQRS DEL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO 2022

5.3.1. Peticiones Recibidas de acuerdo con el Canal de Atención.

Las solicitudes recibidas por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, mes a mes desde el 1 de enero al 30 de junio 2022, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin se muestran a continuación:

No PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.					
MES	VERBALES	ESCRITAS	CORREO	TELEFÓNICAS	TOTAL
ENERO	993	118	17	42	1,17
FEBRERO	774	186	28	91	1,079
MARZO	838	164	22	55	1,079
ABRIL	752	89	13	67	921
MAYO	775	117	3	80	975
JUNIO	972	181	21	106	1,28
TOTAL	5,104	855	104	441	6,504

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 enero al 30 de junio 2022, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

813.25.01.00486.22

5.3.2. Análisis Información de PQRS

Del Informe N° 831.25.01.0517.22 de fecha 19 de julio de 2022, se procedió a realizar las siguientes revisiones en el Software de PQRS

- ✚ **Verificación Numero de PQRS:** Se realizó la verificación de los datos reportados mensualmente en el informe presentado por la Unidad de PQRS, se tuvo en cuenta la periodicidad de la información de enero a junio de 202, se evidenció que al sumar las PQRS reportadas mensualmente en dicho informe existe una diferencia de cuatro (4) PQR, de conformidad al comparativo del informe de la oficina de PQRS Vs el reporte del sistema software de Gestión comercial de servicios públicos como se muestra en la siguiente tabla:

Comparativo Informe de PQRS Vs Reporte PQRS del Sistema.			
Mes	Informe PQRS	Reporte Control Interno	Diferencia
Enero	1170	1166	-4
Febrero	1079	1079	0
Marzo	1079	1079	0
Abril	921	921	0
Mayo	975	975	0
Junio	1280	1280	0
Total	6504	6500	-4

- ✚ **Verificación de Oportunidad de Respuestas en las PQRS:** 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 segundo semestre de 2022, se tomó 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 evidencio que la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, está dando cumpliendo con 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 NOTIFICADO	MODALIDAD
1	596	09-06-2022	13:56 a. m.	2	1433955	RODRIGEZ CALVO MARTHA ISABEL	19-07-2022	NOTIFICACION CARTELERA Y PAGIAN WED
2	56168	10-06-2022	09:18 a. m.	4	1202750	BARRERA PEDRAZA MARTIN	07-07-2022	PERSONAL
3	2022107998	12-06-2022	11:04:00 p. m.	2	1150268	GABRIELA BOADA QUINTERO	12-07-2022	PERSONAL
4	2022108588	06-07-2022	16:20 :00 a. m.	2	1098965	CHAPARRO PEREZ MIRIAM	28-07-2022	PERSONAL



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

813.25.01.00486.22

- Verificación de PQRS por servicios:** Dentro del informe de PQRS se evidencia que de las 6.504, el 56% de las PQRS corresponden al servicio de acueducto, el 27% de las PQRS corresponden al servicio de alcantarillado y el 17% de las PQRS corresponden al servicio de aseo.

REGISTROS PQR SYSMAN POR CLASE DE SERVICIO AÑO 2022				
CLASE / MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Enero	707	326	137	1170
Febrero	606	272	201	1079
Marzo	629	244	206	1079
Abril	504	268	149	921
Mayo	547	268	160	975
Junio	677	348	255	1280
TOTALES	3670	1726	1108	6504
%	56%	27%	17%	100%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

813.25.01.00486.22

8. CONCLUSIONES

8.1. La Oficina de PQRS de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal cumple con los lineamientos para facilitar el acceso de los usuarios y/o suscriptores, mediante los distintos canales de atención al ciudadano con las herramientas y el personal capacitado para atender a los usuarios que llegan a la Empresa con el fin de adquirir información con respecto a la prestación de los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal. Cumpliendo con oportunidad en las respuestas brindadas por la Empresa al usuario en sus peticiones, garantizando la atención efectiva y oportuna de las solicitudes dando respuesta de acuerdo a su tipificación en los tiempos establecidos en la normatividad vigente. La oficina de PQRS no solo realiza el trámite, sino que también realiza el seguimiento en el módulo PQRS del sistema SYSMAN, el cual permite controlar el tiempo de respuesta de las solicitudes para garantizar el cumplimiento de los términos de ley.

8.2. Que, si bien la oficina de PQRS atiende efectivamente las solicitudes de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, no recibe y da tratamiento a las peticiones y solicitudes a otros grupos de interés de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aunque estas inquietudes y manifestaciones se reciben y dan trámite desde la ventanilla única del Archivo, no son gestionadas dentro de la oficina de PQRS.

9. RECOMENDACIONES.

9.1. 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.

9.2. Se recomienda gestionar 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.

Revisó:


SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
 Profesional Unidad de Control Interno

Elaboró:


WHILFREDO VIANCHA CORREDOR
 Tecnólogo Unidad de Control Interno.

