

 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	

813.25.01.00012.22

TÍTULO:	Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – segundo semestre de 2021.
FECHA:	12 enero 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.

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Unidad de Control Interno en su Plan Anual de Auditorias y Seguimientos de la Vigencia 2021 y de acuerdo con la normatividad señalada en el marco legal este informe, se realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS radicadas ante La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopla en el segundo semestre de la vigencia 2021.

1. 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.

2. 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 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 junio al 31 de diciembre 2021 dando cumplimiento a:

- Constitución Política, artículo 23.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.009.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

813.25.01.00012.22

- 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 seguimiento, se realizó verificación a la información reportada por el profesional de PQRS en el informe N° 011.22 del 12 de enero 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

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 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.

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

813.25.01.00012.22

5.1. OFICINA DE ATENCION PQRS

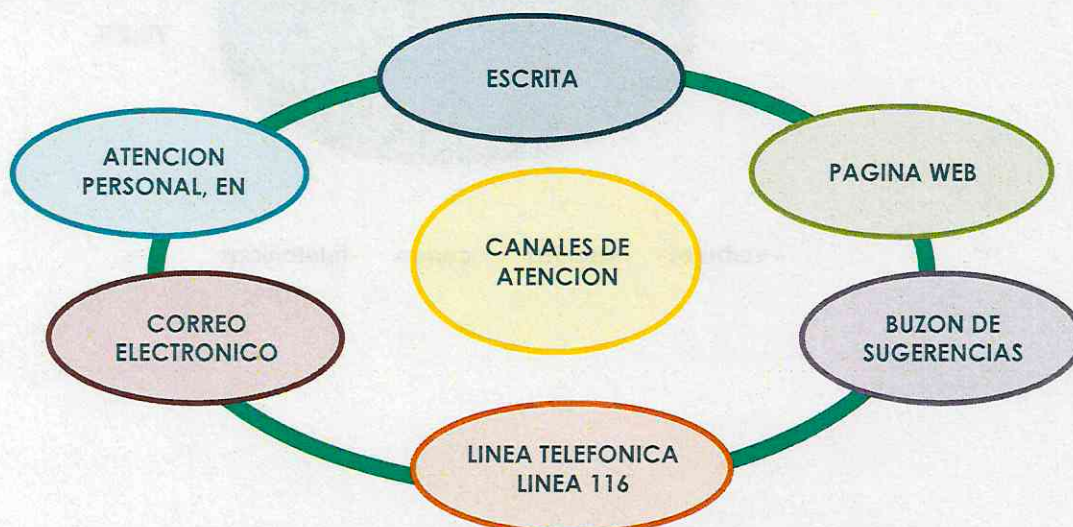
La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta dentro de su estructura organizacional con la oficina de PQRS que tiene como propósito la atención de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la empresa tiene otras que prestan atención al usuario la oficina de cartera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

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



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

813.25.01.00012.22

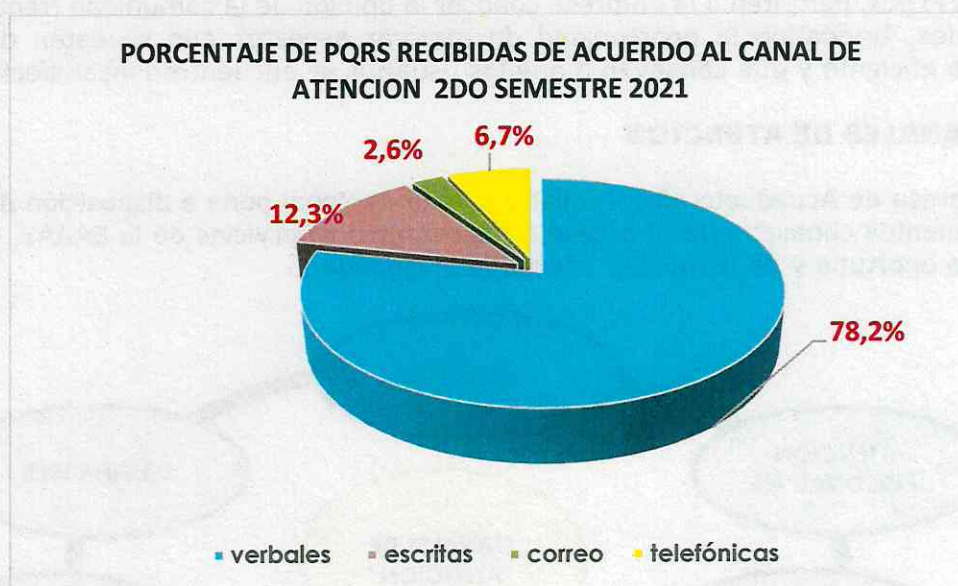
5.3. PROCESO DE VERIFICACION DE PQRS DEL INFORME SEMESTRAL CON EL MODULO DE PQRS

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

- Se observa en la siguiente tabla, 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 2021, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin.

PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.					
Mes	verbales	escritas	correo	telefónicas	Total
Julio	787	85	41	35	948
Agosto	911	147	39	77	1,174
septiembre	989	96	40	89	1,214
Octubre	845	97	18	62	1,022
Noviembre	1,022	303	25	141	1,491
Diciembre	1,024	152	23	77	1,276
Total	5578	880	186	481	7125

- 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 2021, conforme los canales de recepción dispuestos para tal fin.



 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

813.25.01.00012.22

5.3.2. Verificación de PQRS del Informe N°813.25.01.0011.22 de fecha 12 de enero de 2022

- **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 julio a diciembre de 2021) se evidenció que al sumar las PQRS reportadas mensualmente en dicho informe existe una diferencia de una (001) PQRS más que las que arroja el informe generado por la Unidad de Control Interno de Gestión, en el Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, como se muestra a continuación:

Comparativo Informe de PQRS Vs Reporte PQRS del Sistema.			
Mes	Informe PQRS	Reporte Control Interno	Diferencia
Julio	948	949	-1
Agosto	1174	1174	0
septiembre	1214	1214	0
Octubre	1022	1022	0
Noviembre	1491	1488	3
Diciembre	1276	1277	-1
Total	7125	7124	1

- **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 segundo semestre de 2021, 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 cumpliendo con este requerimiento, pero en el momento de escoger dos PQRS.

VERIFICACION DE REGISTRO DE PQRS SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO								
ITEMS	N°	FECHA	HORA	CICLO	CÓDIGO INTERNO	NOMBRE	FECHA NOTIFICADO	MODALIDAD
1	51238	2021-11-11	8:54 a. m.	2	1067910	ANDREA MERLO CARDENAS	25-11-2021	PERSONAL
2	51454	2021-11-29	10:57:00 a. m.	4	1196949	SILVERIO TEATIN CACHAY	07-12-2021	PERSONAL
3	50292	26-10-2021	2:04:00 p. m.	3	1172158	MALPICA HUMBERTO	08-11-2021	PERSONAL
4	50325	27-10-2021	16:20 :00 a. m.	1	1059489	ORREGON PARRA JAMES	06-11-2021	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		

813.25.01.00012.22

- **Verificación de PQRS por servicios:** Dentro del informe de PQRS se evidencia que de las 7.125, el 60% de las PQRS corresponden al servicio de acueducto, el 24% de las PQRS corresponden al servicio de alcantarillado y el 16% de las PQRS corresponden al servicio de aseo.

CLASE / MES	REGISTROS PQRS SYSMAN POR CLASE DE SERVICIO AÑO 2021			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
JULIO	518	256	174	948
AGOSTO	661	279	234	1.174
SEPTIEMBRE	785	245	184	1.214
OCTUBRE	616	231	175	1.022
NOVIEMBRE	927	351	213	1.491
DICIEMBRE	755	332	189	1.276
TOTALES	4.262	1.694	1.169	7.125
%	60%	24%	16%	100%

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

Dentro de los informes de la Oficina de PQRS N°0471.21 del 07 de julio de 2021 y N°0011.22 de fecha 12 de enero de 2022, 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. 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 y a sus derechos, mediante los distintos canales de atención al ciudadano, y cuenta con las herramientas y 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.
2. Que, si bien la oficina de PQRS atiende efectivamente las solicitudes de los 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.

 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	

813.25.01.00012.22

9. RECOMENDACIONES.

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.
2. 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.

Revisó:



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional Unidad de Control Interno

Elaboro:



WHILFREDO VIANCHA CORREDOR
Tecnólogo Unidad de Control Interno.

