



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

**DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
Director de Control Interno**

ACUAVALLE
Más Por Vos

Santiago de Cali, febrero de 2022

U





**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS) recibidas y atendidas por la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. ESP., durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre del 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas como prestador de servicios públicos.

Se relacionan los canales de recepción de las PQRS y se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el segundo semestre 2021, discriminadas por modalidad de petición.

También se efectúa un análisis comparativo y se detalla la información teniendo en cuenta los canales de recepción y se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relacionan el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional como herramienta de orientación.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de ACUAVALLE S.A. ESP.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "(...) *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.*

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la respuesta oportuna y de fondo de las peticiones recibidas en la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. E.S.P. durante el segundo semestre del año 2021.

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

2. ALCANCE

El alcance se definió para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, radicadas en la Entidad desde el 1 de Julio al 31 de Diciembre vigencia 2021.

3. FUNDAMENTO

El fundamento radica principalmente en la Constitución Política en los artículos 2, 13, 23, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad, que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de todos los ciudadanos así como facilitar la participación en los aspectos públicos, que entre otros, se debe materializar con mecanismos eficaces para acceder a la información y servicios que permitan ejercer potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Este seguimiento se realizó teniendo en cuenta lo estipulado artículo 23 de la C.P., en la Ley 1755 del 2015, en el Decreto Reglamentario 103 del 2015 y en la Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría General de la Nación.

Así como en lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 Código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo.

Igualmente, lo establecido en el procedimiento comercial PQR MI 1-P3 y la Cláusula Décima Tercera, *PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS* del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre el suscriptor o usuario y la empresa, y las normas de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 2305 del 2 de febrero de 2005

Se debe dar aplicación también al artículo 158 de la Ley 142 de 1994 que a la letra dice: **Del término para responder el recurso.** La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

En este sentido, de acuerdo con las funciones y competencias otorgadas a la Dirección de Control Interno y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, se realizó seguimiento respecto de la oportuna respuesta y respuesta de fondo a las peticiones radicadas en la Entidad durante el segundo semestre vigencia 2021, labor que se adelantó en el marco de sus funciones otorgadas en la ley 87 de 1993, ley 1474 de 2011 y demás normas que reglamentan.

~ }

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

Se verificó la información publicada en la página web institucional, estableciendo de esta manera el grado de cumplimiento de la misma, para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información pública, teniendo conocimiento de la información que se encuentra disponible en la Entidad.

4. CRITERIOS NORMATIVOS

- Constitución Política, artículos 23 y 74, sobre el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y el artículo 76 sobre el deber de las oficinas de control Interno de vigilar la atención de las PQRS.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 27 de la Ley 594 del 2000, Ley de Archivo
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición
- Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, servicios públicos domiciliarios

V



	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

5. DESARROLLO DEL INFORME

Al realizar el seguimiento se puede evidenciar que la Entidad en procura de que las PQRS sean resueltas de forma efectiva y oportuna dentro de los términos y condiciones legales, tiene establecidos los siguientes canales de comunicación y acceso a la información para los usuarios interesados y ciudadanía en general:

- Atención al Cliente en cada uno de los municipios donde la Entidad presta el servicio.
- Atención telefónica en la sede principal y en cada uno de los municipios en donde la Entidad presta el servicio.
- Línea telefónica gratuita nacional: 0180009133622
- La página web www.acuavalle.gov.co/atencion-al-usuario/pqrd
- Facebook: Acuavalle SA ESP
- Twitter: @acuavalles.a.esp
- Instagram: @acuavalle.s.a.esp
- Notificaciones judiciales: notificacionjudicial@acuavalle.gov.co
- Notificaciones disciplinarias: direccioncid@acuavalle.gov.co
- Correo físico y código postal.
- Correo físico: Avenida 5 Norte # 23AN - 41, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia, Suramérica.
- Código postal: 761530
- Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Carta del trato digno al usuario.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas durante el periodo comprendido del primero de Julio al 31 de Diciembre de 2021, de acuerdo a la información suministrada por el área de atención al cliente, subgerencia comercial que administra el sistema de ARQ y la ventanilla única de la Entidad, administrada por el departamento de gestión de servicios administrativos, ante el requerimiento de la Dirección de Control Interno.

SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL DIGITAL ARQ

Conforme a la información suministrada por la Subgerencia Comercial, durante segundo semestre del año 2021 se recibieron 5.227 PQRS provenientes de los 33 municipios y corregimientos donde la empresa presta los servicios de acueducto y/o alcantarillado, las mismas, son atendidas por el funcionario de atención al cliente adscrito a cada sede administrativa, quien las graba y las tramita usando el Sistema de información Comercial

Propiedad de Acuavalle S.A. ESP – Prohibida su reproducción
 Avenida 5 Norte No. 23AN – 41 Santiago de Cali, Valle del Cauca PBX 620 34 00
 Línea gratuita atención al cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalleacuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

V



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

Digital ARQ de la entidad.

El gráfico N.1 muestra el comportamiento de las PQRS, en el segundo semestre del año 2021 comparado al segundo semestre del año 2020.

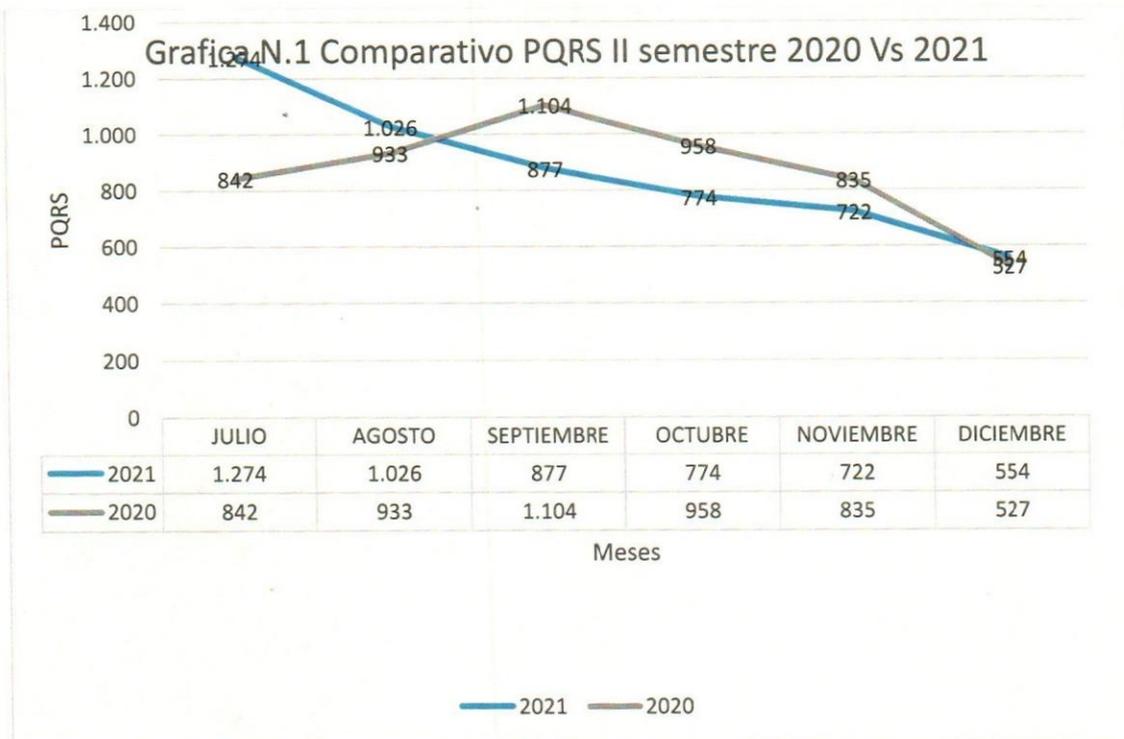


Gráfico 1 Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas por mes

W

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2021	PQR	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227
	Suscriptores	215,333	216,207	216,299	217,228	218,060	218,502	
	% Participación	0.59%	0.47%	0.41%	0.36%	0.33%	0.25%	

		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2020	PQR	842	933	1,104	958	835	527	5,199
	Suscriptores	206,556	207,206	207,760	208,272	208,858	209,498	
	% Participación	0.41%	0.45%	0.53%	0.46%	0.40%	0.25%	

Tabla 1. PQR's recibidas por mes

Se observa que en el segundo semestre del año 2021 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue Julio con 1.274 mientras que en el segundo semestre del año 2020 el mes con mayor número de PQRS fue septiembre con 1.104.

Se observa que con respecto a la cantidad de PQRS presentadas hubo una disminución del 1% comparando el segundo semestre de la vigencia 2021 y 2020

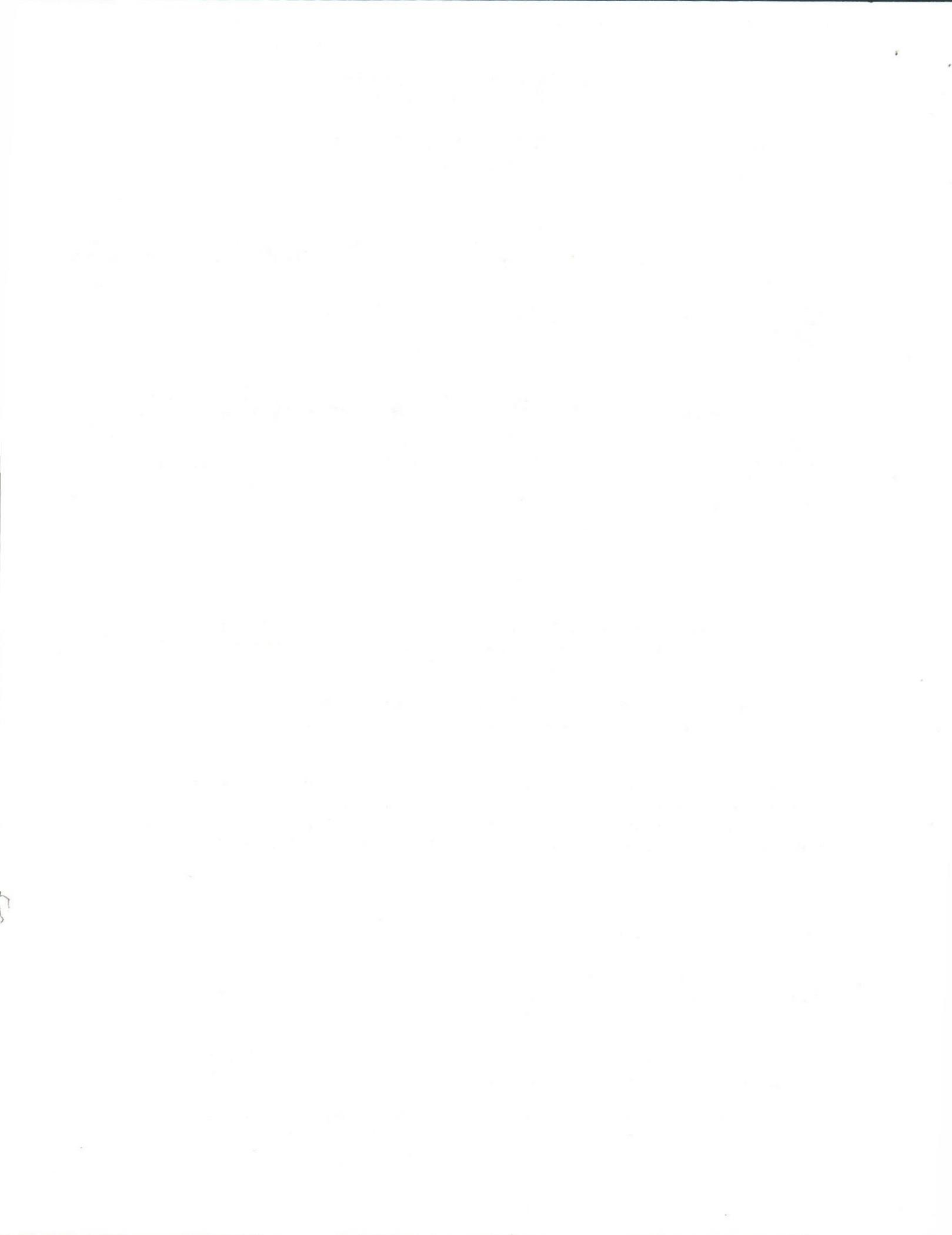
Se observa que la tabla número 1 presenta el análisis porcentual mensual de las PQR's 2021 recibidas versus el número total de suscriptores en cada uno de los periodos analizados, donde observamos que la participación de PQR's por número más alto se presentó en julio de 2021 y representa el 0.59 % sobre el número de suscriptores.

ANALISIS PQRS POR MUNICIPIO

A continuación, se muestra el desagregado acumulado de la cantidad de Quejas y Reclamaciones recibidas por municipios, indicando igualmente, el peso porcentual de las solicitudes sobre el número total de suscriptores.

Se observa que los municipios con mayor cantidad de suscriptores, presentan mayor participación frente al número de PQRS recibidas como son Jamundí con 16%, le sigue

V





**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

Cerrito y Candelaria con 11%

Al realizar el análisis del número de PQRS con relación al número de suscriptores, se observa que los municipios que presentan menor PQRS con, El Cairo, Ulloa El águila y Argelia con un 0.0%,

Como se observa en la siguiente gráfica y en esta parte del análisis por municipio, el mayor índice de PQRS se da por municipio y no se refleja en el total del AGUA.

Agua	Municipio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Suscriptores de Julio a Diciembre 2021	% Por Municipio	% Total PQR
7	JAMUNDI	191	158	128	133	133	96	839	42,702	2%	16%
8	EL CERRITO	174	130	74	61	59	75	573	13,729	4%	11%
10	CANDELARIA	154	96	108	76	67	56	557	16,877	3%	11%
10	FLORIDA	100	73	46	40	67	48	374	14,988	2%	7%
10	PRADERA	72	54	45	64	54	53	342	11,539	3%	7%
1	ROLDANILLO	48	66	60	42	32	12	260	10,804	2%	5%
8	GINEBRA	80	34	59	34	13	10	230	4,334	5%	4%
6	SEVILLA	37	33	25	16	14	6	131	9,463	1%	3%
3	SAN PEDRO	38	33	27	25	19	15	157	3,860	4%	3%
9	BUGALAGRANDE	42	33	24	23	16	23	161	4,727	3%	3%
9	ZARZAL	28	35	34	30	23	27	177	10,227	2%	3%
8	GUACARI	38	33	21	22	18	9	141	9,666	1%	3%
9	ANDALUCIA	23	33	27	35	28	6	152	6,147	2%	3%
3	RESTREPO	23	11	10	20	17	11	92	3,745	2%	2%
3	YOTOCO	33	29	12	16	19	10	119	2,971	4%	2%
4	LA UNION	29	21	33	18	13	2	116	8,721	1%	2%
2	VJES	23	22	10	11	19	4	89	2,850	3%	2%
2	DAGUA	27	19	17	19	12	17	111	4,188	3%	2%
4	LA VICTORIA	16	17	14	18	26	12	103	3,917	3%	2%
2	LA CUMBRE	16	16	13	8	6	12	71	1,801	4%	1%
5	TORO	7	12	11	15	11	8	64	3,170	2%	1%
3	RIOFRIO	11	10	8	2	9	3	43	2,309	2%	1%
5	ANSERMANUEVO	13	12	8	4	6	5	48	3,357	1%	1%
6	CAICEDONIA	13	14	10	6	7	8	58	7,320	1%	1%
1	BOLIVAR	8	10	5	7	2	2	34	1,965	2%	1%
4	OBANDO	7	5	10	10	5	8	45	2,753	2%	1%
1	EL DOVIO	5	4	7	3	12	3	34	1,992	2%	1%
4	ALCALA	4	6	7	3	2	6	28	2,737	1%	1%
3	TRUJILLO	6	6	6	4	6	5	33	2,492	1%	1%
5	ARGELIA	0	1	7	4	2	1	15	726	2%	0%
4	ULLOA	4	0	1	0	1	0	6	807	1%	0%
5	EL CAIRO	0	0	0	0	2	0	2	834	0%	0%
5	EL AGUILA	4	0	10	5	2	1	22	784	3%	0%
Total		1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	218,502		100%

Tabla 3 Quejas y Reclamaciones por municipio – Segundo semestre 2021

ANALISIS PQRS POR AGUA

El gráfico número 2 muestra el análisis de las PQRS por AGUAS, se observa que las AGUA #10,7 y 8 son las agrupaciones geográficas que más aportan a la cifra total de quejas y

14



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

reclamaciones de Acuavalle S.A. E.S.P.

El primer puesto el agua 10, con un total 1.273 PQRS con una participación del (24%) frente a sus suscriptores que suman 42.702

El segundo puesto para el agua 8, con un total 944 PQRS con una participación del 19% frente a sus suscriptores que suman 27,729

El tercer puesto para el AGUA #7, con un total de 839 PQRS con una participación del 17.8% frente a sus suscriptores que suman 42,702



Gráfico 2. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Segundo semestre 2021

ANALISIS POR NUMERO DE SOLICITUDES POR AGUA

Se observa que la tabla 4 muestra el número de solicitudes que fueron recibidas en las AGUAS, entregando el porcentaje de participación por agrupaciones geográficas. Cabe mencionar que este porcentaje de participación es calculado teniendo en cuenta el número de suscriptores en cada AGUA, por lo tanto, es una cifra que discrimina la participación global y se enfoca principalmente en el peso local de las PQRS en cada una de las AGUAS.

W



	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

En ese orden de ideas, con un total de 1.273 Quejas y reclamaciones, y un peso mayor porcentual de 3.40 %, el agua 8 es la zona con el mayor peso relativo del semestre, seguido del agua 2 con 3.07% y el agua 3 con 2.89%.

Agua	Suscriptores	PQR	% de PQR
1	14,761	328	2.22%
2	8,839	271	3.07%
3	15,377	444	2.89%
4	18,935	298	1.57%
5	8,871	151	1.70%
6	16,783	189	1.13%
7	42,702	839	1.96%
8	27,729	944	3.40%
9	21,101	490	2.32%
10	43,404	1,273	2.93%
TOTAL	218,502	5,227	23.20%

Tabla 4 Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Segundo semestre 2021

ANALISIS DISTRIBUCCION PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2021

Se observa en la tabla, número 5, se puede apreciar de forma clara la distribución de las 5227 solicitudes recibidas en el segundo semestre del 2021, de acuerdo a su tipo de trámite, donde se evidencia que lo más representativo fueron los reclamos, con un total de **5.057**, representando el 94% del total de los tramites; las cuales alcanzaron su máximo semestral en julio con 1.299 solicitudes.

Se observó que el mes con menor número de solicitudes fue Diciembre con 554 y un participación del 10% frente total de solicitudes interpuestas.

TIPO TRAMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMOS	1,229	970	840	757	711	550	5,057

V





**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

QUEJAS	45	56	37	17	11	4	170
TOTAL	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227

Tabla 5 Reclamaciones por tipo de trámite y mes – Segundo semestre 2021

ANALISIS PQRS DE ACUERDO AL TRÁMITE

El gráfico número 4, es la representación en diagrama de barras de la distribución de las solicitudes de acuerdo al tipo de trámite durante el segundo semestre de 2021.

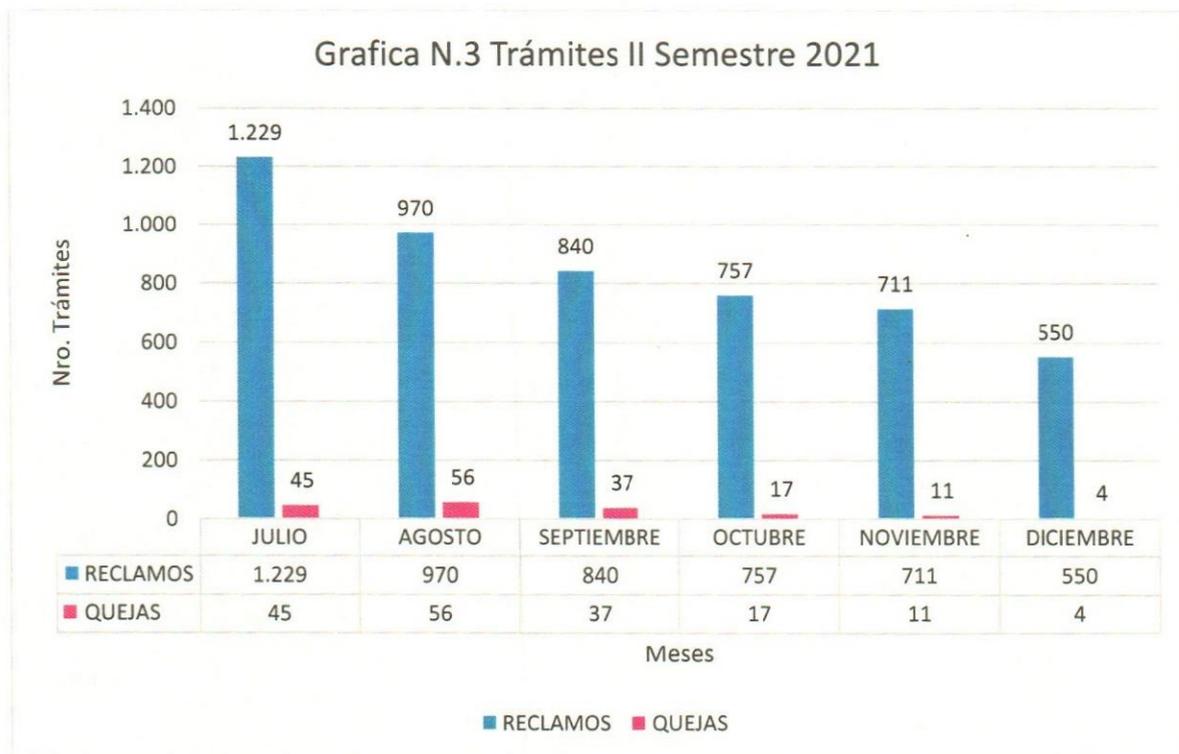


Gráfico 3 Reclamaciones por tipo de trámite – Primer semestre 2021

14



	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

I. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

Tabla 6 Reclamaciones por causal – Semestre II 2021

CAUSAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participacion de Causal
Inconformidad con el Consumo Facturado	1,083	842	727	639	617	475	4,383	84%
Cobros por Promedio	76	70	72	88	74	44	424	8%
OTROS	80	64	37	32	26	12	251	5%
Estado de la Infraestructura	26	44	28	10	3	2	113	2%
Cobros Inoportunos	8	5	13	5	0	16	47	1%
Cobros por conexión, Reconexión y Reinstalación	1	1	0	0	2	5	9	0%
Total	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	100%

La grafica evidencia que la causal de mayor incidencia es la inconformidad con el consumo facturado cuyo porcentaje del 84% obliga a que la entidad tome las medidas pertinentes que conduzca a revisar detalladamente si se están presentando fallas en la facturación o si esta reclamación es una costumbre continúa del suscriptor frente al consumo.

De acuerdo a la resolución SSPD-20151300054575 del 18-12-2015, modificada por la SSPD-2018000076635 de 2018 y por la SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, se han parametrizado los causales por reclamación, queja, recurso de reposición, recurso de reposición y apelación ante la SSPD y petición en el Sistema de información comercial digital ARQ.

II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Al realizar el trámite pertinente el Sistema de información comercial digital ARQ esta parametrizado para otorgar al cliente una respuesta en la cual se “accede, accede

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

parcialmente, no accede, confirma, modifica, etc.”

Tipo de Respuesta	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participacion de Respuesta
ACCEDE	646	528	469	382	405	324	2,754	53%
NO ACCEDE	625	490	403	387	312	229	2,446	47%
ACCEDE PARCIALMENTE	3	8	5	5	5	1	27	1%
TOTAL	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	100%

Tabla 7 PQR por tipo de respuesta

Como se evidencia en la anterior gráfica 2.754 PQRS, tuvieron como respuesta accede, que equivale a un 53. % de las PQRS, la Entidad debe hacer la revisión correspondiente que tienda a esclarecer porque se presenta esta situación, lo anterior puede denotar que son debilidades de la empresa y que por lo tanto debe entrar a corregir y a eliminar las causas que la provocan.

En cuanto a la respuesta de no accede se presentaron 2.446 PQRS que equivalen al 47% de las PQRS, se debe buscar que el suscriptor tenga satisfacción en la respuesta otorgada por el Entidad.

Se trató de establecer mayor precisión en las PQRS pendiente de respuesta, tratando de establecer la oportunidad dentro de los términos de ley, pero la información a la fecha no ha sido allegada, sin embargo hay una presunción de que a la fecha no haya habido oportunidad en la respuesta por el tiempo transcurrido. Lo anterior hace deducir que el nuevo sistema ARQ no cuenta con dicho parámetro como control para las PQRS.

INDICADOR

Indicador de Reclamos

Este indicador evalúa la cantidad de reclamaciones presentadas con respecto al número de suscriptores activos, entregando un porcentaje de participación representativo entre estas dos variables; su fórmula de cálculo es:

$$\text{Indicador de reclamos} = \frac{\text{Total de reclamaciones}}{\text{Número total de suscriptores activos}} * 100$$

12



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
JULIO	1,274	215,333	0.59%
AGOSTO	1,026	216,207	0.47%
SEPTIEMBRE	877	216,299	0.41%
OCTUBRE	774	217,228	0.36%
NOVIEMBRE	722	218,060	0.33%
DICIEMBRE	554	218,502	0.25%
TOTAL	5,227		

Tabla 8. Indicador de Reclamos – II Semestre 2021

Se observa que para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de julio con el 0,59 % y en el mismo periodo para la vigencia (2020) el más alto fue para el mes de septiembre con un 0,53 %.

Dado que se debe sensibilizar que la post – pandemia, estamos llamados a tener períodos de flexibilización de la cuarentena y otras medidas de aislamiento físico; por el impacto para miles de millones de personas al ver abruptamente truncada su cotidianidad.

Se adjunta el cálculo del indicador de reclamos del II semestre para el año 2021

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
JULIO	842	206,556	0.41%
AGOSTO	933	207,206	0.45%
SEPTIEMBRE	1,104	207,760	0.53%
OCTUBRE	958	208,272	0.46%
NOVIEMBRE	835	208,858	0.40%
DICIEMBRE	527	209,498	0.25%
TOTAL	5,199		

Tabla 9. Indicador de Reclamos – II Semestre 2020.

PQR, S contestadas fuera del término establecido por la ley

Propiedad de Acuavalle S.A. ESP – Prohibida su reproducción
Avenida 5 Norte No. 23AN – 41 Santiago de Cali, Valle del Cauca PBX 620 34 00
Línea gratuita atención al cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

V



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

A continuación se relacionan las peticiones que se respondieron fuera del término establecido por la ley

No.	MUNICIPIO	ATENCION	FECHA RESPUESTA	FECHA VENCIMIENTO	Responsable
1	CANDELARIA	578941	2021-08-11	2021-08-10	LUIS EDUARDO MUÑOZ
2	CANDELARIA	578855	2021-08-11	2021-08-10	LUIS EDUARDO MUÑOZ
3	FLORIDA	579562	2021-08-12	2021-08-11	No se evidencia
4	FLORIDA	579085	2021-08-12	2021-08-10	No se evidencia
5	FLORIDA	578972	2021-08-12	2021-08-10	No se evidencia
6	FLORIDA	579751	2021-08-12	2021-08-11	No se evidencia
7	FLORIDA	579432	2021-08-12	2021-08-10	No se evidencia
8	FLORIDA	579567	2021-08-12	2021-08-11	No se evidencia
9	YOTOCO	579972	2021-08-18	2021-08-12	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
10	YOTOCO	576068	2021-08-02	2021-07-29	SERGIO ALBERTO CASTRILLON
11	JAMUNDI	577341	2021-08-06	2021-08-03	No se evidencia
12	EL CERRITO	580619	2021-08-23	2021-08-17	DANIEL FERMIN JIMENEZ PLATA
13	EL CERRITO	579334	2021-08-15	2021-08-10	LAURA SOFIA JARAMILLO
14	EL CERRITO	580050	2021-08-15	2021-08-12	LAURA SOFIA JARAMILLO
15	EL CERRITO	574665	2021-07-26	2021-07-23	No se evidencia
16	EL CERRITO	580659	2021-08-23	2021-08-17	No se evidencia
17	EL CERRITO	579927	2021-08-15	2021-08-12	LAURA SOFIA JARAMILLO
18	EL CERRITO	580116	2021-08-20	2021-08-13	JUAN CARLOS MARTINEZ RIVERA
19	EL CERRITO	580876	2021-09-07	2021-08-17	DANIEL FERMIN JIMENEZ PLATA
20	GINEBRA	578417	2021-08-09	2021-08-06	No se evidencia
21	GUACARI	579587	2021-08-15	2021-08-11	LAURA SOFIA JARAMILLO
22	SANTA ELENA	577671	2021-08-13	2021-08-05	LAURA SOFIA JARAMILLO
23	SANTA ELENA	580993	2021-08-24	2021-08-18	LAURA SOFIA JARAMILLO
24	BUGALAGRANDE	579551	2021-08-12	2021-08-11	LUCY CESPEDES GIRON
25	EL DOVIO	588877	2021-09-10	2021-09-10	OLGA PEREA SALAZAR
26	ROLDANILLO	593313	2021-09-23	2021-09-21	MARIA ISABEL TABARES MOLINA
27	ROLDANILLO	593057	2021-09-20	2021-09-20	MARIA ISABEL TABARES MOLINA

W



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

28	ROLDANILLO	592026	2021-09-15	2021-09-15	MARIA ISABEL TABARES MOLINA
29	ROLDANILLO	586688	2021-09-09	2021-09-09	NATALIA DELGADO ROJAS
30	CANDELARIA	585938	2021-09-07	2021-09-07	LUIS EDUARDO MUÑOZ
31	CANDELARIA	585879	2021-09-07	2021-09-07	LUIS EDUARDO MUÑOZ
32	CANDELARIA	585989	2021-09-07	2021-09-07	LUIS EDUARDO MUÑOZ
33	CANDELARIA	583754	2021-08-30	2021-08-30	LUIS EDUARDO MUÑOZ
34	CANDELARIA	587193	2021-09-09	2021-09-09	LUIS EDUARDO MUÑOZ
35	FLORIDA	585280	2021-09-06	2021-09-03	No se evidencia
36	FLORIDA	585946	2021-09-07	2021-09-07	No se evidencia
37	FLORIDA	585518	2021-09-07	2021-09-06	No se evidencia
38	SAN PEDRO	584766	2021-09-02	2021-09-02	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
39	SAN PEDRO	587384	2021-09-14	2021-09-10	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
40	SAN PEDRO	587364	2021-09-14	2021-09-10	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
41	SAN PEDRO	589670	2021-09-14	2021-09-14	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
42	YOTOCO	583530	2021-08-28	2021-08-27	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
43	YOTOCO	583528	2021-08-28	2021-08-27	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
44	ALCALA	583690	2021-08-30	2021-08-30	CARLOS HUMBERTO RODRIGUEZ TABAREZ
45	LA UNION	585321	2021-09-06	2021-09-03	CLAUDIA LORENA CARVAJAL
46	TORO	585270	2021-09-03	2021-09-03	JOSE WILMAR MORENO BUITRAGO
47	JAMUNDI	584590	2021-09-01	2021-09-01	YULI TATIANA DIAZ ISAZA
48	JAMUNDI	585496	2021-09-06	2021-09-06	No se evidencia
49	JAMUNDI	583985	2021-09-01	2021-08-31	No se evidencia
50	JAMUNDI	587248	2021-09-11	2021-09-10	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
51	JAMUNDI	592148	2021-09-16	2021-09-16	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
52	JAMUNDI	592997	2021-09-20	2021-09-20	LINA ISABEL CANAS PRADO
53	JAMUNDI	589395	2021-09-13	2021-09-13	LINA ISABEL CANAS PRADO
54	JAMUNDI	589320	2021-09-13	2021-09-13	LINA ISABEL CANAS PRADO
55	JAMUNDI	592272	2021-09-17	2021-09-16	YENNY MOTATO MINA
56	JAMUNDI	586496	2021-09-08	2021-09-08	YENNY MOTATO MINA

v



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

57	EL CERRITO	583141	2021-08-26	2021-08-26	JUAN CARLOS MARTINEZ RIVERA
58	GINEBRA	583789	2021-08-30	2021-08-30	No se evidencia
59	SANTA ELENA	582569	2021-09-04	2021-08-23	LAURA SOFIA JARAMILLO
60	BUGALAGRANDE	586792	2021-09-09	2021-09-09	LUCY CESPEDES GIRON
61	BUGALAGRANDE	586491	2021-09-08	2021-09-08	LUCY CESPEDES GIRON
62	BUGALAGRANDE	589301	2021-09-14	2021-09-13	LUCY CESPEDES GIRON
63	FLORIDA	596521	2021-10-05	2021-10-05	No se evidencia
64	YOTOCO	594856	2021-09-28	2021-09-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
65	ANSERMANUEVO	601622	2021-10-14	2021-10-14	JUAN DAVID TANGARIFE ROMAN
66	EL AGUILA	594651	2021-09-29	2021-09-28	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
67	EL AGUILA	594387	2021-09-29	2021-09-27	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
68	JAMUNDI	595847	2021-10-01	2021-10-01	No se evidencia
69	JAMUNDI	597720	2021-10-13	2021-10-11	No se evidencia
70	JAMUNDI	598108	2021-10-13	2021-10-12	YENNY MOTATO MINA
71	JAMUNDI	597718	2021-10-13	2021-10-11	No se evidencia
72	JAMUNDI	593558	2021-09-22	2021-09-22	LINA ISABEL CANAS PRADO
73	JAMUNDI	603727	2021-10-24	2021-10-21	No se evidencia
74	JAMUNDI	594266	2021-09-27	2021-09-27	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
75	JAMUNDI	594244	2021-09-27	2021-09-27	No se evidencia
76	JAMUNDI	593688	2021-09-23	2021-09-23	No se evidencia
77	JAMUNDI	603638	2021-10-26	2021-10-20	JOSE ALONSO QUINA VARGAS
78	JAMUNDI	598798	2021-10-13	2021-10-13	No se evidencia
79	EL CERRITO	594231	2021-12-14	2021-09-27	No se evidencia
80	ANDALUCIA	596712	2021-10-06	2021-10-06	LUZ AMPARO ARCILA OSORIO
81	ROLDANILLO	608619	2021-11-10	2021-11-09	CLAUDIA LORENA CARVAJAL
82	SEVILLA	607933	2021-11-11	2021-11-04	JHON NESTOR GALLEGO RAMIREZ
83	JAMUNDI	610411	2021-11-24	2021-11-16	No se evidencia
84	EL CERRITO	606816	2021-11-03	2021-10-29	LAURA SOFIA JARAMILLO
85	EL CERRITO	605525	2021-11-04	2021-10-27	LAURA SOFIA JARAMILLO
86	SANTA ELENA	610612	2021-11-17	2021-11-16	LAURA SOFIA JARAMILLO
87	LA VICTORIA	613867	2021-12-02	2021-11-29	CARLOS JULIO ORTIZ VANEGAS

14



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Código:

Versión No.:1

88	ARGELIA	614485	2021-12-01	2021-11-30	JUAN DAVID TANGARIFE ROMAN
89	EL AGUILA	625345	2021-12-17	2021-12-15	JUAN DAVID TANGARIFE ROMAN
90	JAMUNDI	621576	2021-12-14	2021-12-13	No se evidencia
91	JAMUNDI	613903	2021-11-30	2021-11-29	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
92	JAMUNDI	623168	2021-12-16	2021-12-14	YENNY MOTATO MINA
93	JAMUNDI	624257	2021-12-15	2021-12-14	YENNY MOTATO MINA
94	JAMUNDI	611901	2021-11-24	2021-11-23	No se evidencia
95	TORO	636159	2022-01-04	2022-01-03	NATALIA DELGADO ROJAS
96	JAMUNDI	637139	2022-01-05	2022-01-04	No se evidencia
97	JAMUNDI	640608	2022-01-11	2022-01-07	No se evidencia
98	EL CERRITO	634042	2022-01-05	2021-12-28	CARLOS JULIO ORTIZ VANEGAS

CUADRO RESUMEN POR AGUAS

# AGUA	Peticiones
1	6
2	0
3	9
4	3
5	7
6	1
7	30
8	20
9	5
10	17

Se evidencia que el AGUA con más PQRS vencidas es la 7 Jamundí con un total de 30 seguidas del Agua 8 con 20

Por lo anterior se debe de tomar los correctivos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1715 de 2015, con el objetivo de mejorar los canales de atención y sugerencias de la comunidad y oportuna respuesta y atención al cliente.

OBSERVACIONES

Del análisis de la información evidenciada en el desarrollo del informe, es dable llegar a las siguientes observaciones:

Propiedad de Acuavalle S.A. ESP – Prohibida su reproducción
Avenida 5 Norte No. 23AN – 41 Santiago de Cali, Valle del Cauca PBX 620 34 00
Línea gratuita atención al cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

W

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021	Versión No.:1

- Se reitera la necesidad de buscar los mecanismos que pongan en funcionamiento los buzones de PQRS en las oficinas de la entidad en los municipios e incentivar su uso.
- Se debe efectuar los controles que permitan establecer los responsables de no dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS para las medidas a que haya lugar.
- Se debe efectuar registro de las PQRS en el sistema en todas las oficinas de la Entidad en los diferentes Municipios efectuando el monitoreo respectivo para que se dé cumplimiento a los términos establecidos.
- Se evidencia que la Entidad a efectos de mejorar el sistema de recepción de PQRS, viene implementando la nueva herramienta tecnológica denominada ARQ, que abarca las acciones de mejora que permitirán hacer control, trazabilidad, alertas, determinar responsables para la respuesta oportuna, y un solo canal de recepción y registro de todas las peticiones que reciba la Entidad. Se recomienda que a esta nueva herramienta pueda tener acceso la Dirección de Control Interno para realizar el seguimiento y las consultas a que haya lugar.

Los responsables de la recepción, registro, trámite y oportunidad en la respuesta de las PQRS, deben realizar las acciones de mejora a que haya lugar, lo cual se verificara en el seguimiento semestral que se realiza por parte de esta Dirección.

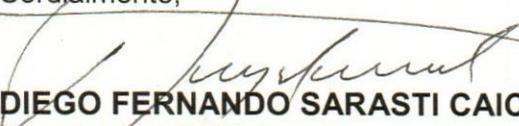
Este informe de seguimiento a las PQRS, se remite al señor Gerente de la Entidad, con copia a los directivos en su calidad de miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y de nivel Directivo.

La Subgerencia Comercial que administra el nuevo sistema ARQ debe proceder a realizar las actividades y acciones de mejora encaminadas a fortalecer la oportunidad de la respuesta de las PQRS.

La Dirección de Control Interno seguirá realizando el seguimiento respectivo para verificar el cumplimiento de la normatividad y el cumplimiento a las mejoras a ejecutar por parte de los responsables.

Copia del presente informe se remite al área de comunicaciones a efectos de que se publicado en la página web de la Entidad.

Cordialmente,


DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
 Director Control Interno

W

