



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**


**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

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

ACUAVALLE

Más Por Vos

Santiago de Cali, Julio de 2022

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	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 Enero y el 30 de junio del 2022, 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 primer semestre 2022, 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. E.S.P.

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

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

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 primer semestre del año 2022.

2. ALCANCE

El alcance se definió para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, radicadas en la Entidad desde el 1 de Enero al 30 de Junio vigencia 2022.

3. FUNDAMENTO

El fundamento radica principalmente en la Constitución Política en los artículos 2, 12, 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

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

respuesta y respuesta de fondo a las peticiones radicadas en la Entidad durante el primer semestre vigencia 2022, 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.


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 PQRSD.
- 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

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

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

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 01 de enero al 30 de Junio de 2022, 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 2022 se recibieron 5.361 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 Digital ARQ de la entidad.



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

Gráfica 3. Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas – I Semestre Año 2022 – 2021.




Se observa según la información suministrada por el área comercial que el comportamiento de las Reclamaciones y Quejas en el primer semestre de 2022-2021, si bien el total general decreció en la vigencia 2022 en los meses de marzo y mayo de 2022 se presentó un aumento en las mismas, debido al incremento tarifario por IPC (3.39% y 3.32%), realizado en marzo y mayo de 2022.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2021	969	823	803	828	812	1616	5851
2022	756	750	1006	828	1025	996	5361

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2022	PQR	756	750	1006	828	1025	996	5,361
	Suscriptores	219,751	221,172	222,638	223,211	223,751	224,773	
	% Participación PQR/SUSCRIPTORES	0.3%	0.3%	0.5%	0.4%	0.5%	0.4%	

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	PQR	969	823	803	828	812	1616	5,851

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION						Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022						Versión No.:1

2021	Suscriptores	211,404	212,136	212,948	213,718	214,373	214,809
	% Participación PQR/ SUSCRIPTORES	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.8%

Se observa que en el primer semestre del año 2022 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue mayo con 1.025 mientras que en el primer semestre del año 2021 el mes con mayor número de PQRS fue junio con 1.104.

Se observa que con respecto a la cantidad de PQRS presentadas hubo una disminución del 8% comparando el segundo semestre de la vigencia 2022 y 2021

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 número de PQRS recibidas como son: Jamundí con 1157, le sigue Florida con 540, El cerrito 324 y Candelaria con 288.

Al realizar el análisis del número de PQRS, se observa que los municipios que presentan menor PQRS, son: La Regina, El Cairo, Ulloa y El águila.

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALCALA	7	14	5	1	7	7	41
ANDALUCIA	15	17	18	18	15	11	94
ANSERMANUEVO	7	8	10	7	12	23	67
ARGELIA	3	4	2			1	10
BOLIVAR	6	6	3	3	2	2	22
BUGALAGRANDE	8	13	15	18	14	13	81
CAICEDONIA	3	10	15	3	7	9	47
CANDELARIA	49	37	62	27	46	67	288
DAGUA	18	21	27	19	5	13	103




**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

EL AGUILA	0	0	4	3	1	1	9
EL CAIRO	1		1	2	1	1	6
EL CARMEN	2	5	9	8	2	1	27
EL CERRITO	40	31	73	52	70	58	324
EL DOVIO	3	5	1	8	8	3	28
EL OVERO	2	2	3	2	3	2	14
FLORIDA	57	71	88	97	123	104	540
GINEBRA	23	15	12	10	11	12	83
GUABAS		2	4	1	3	1	11
GUACARI	31	15	31	28	34	56	195
JAMUNDI	160	180	240	177	207	193	1157
LA CUMBRE	11	10	11	11	17	22	82
LA REGINA			2	1	1		4
LA UNION	10	6	8	21	17	7	69
LA VICTORIA	11	10	10	21	31	25	108
OBANDO	10	7	9	4	8	8	46
PRADERA	89	80	79	75	108	70	501
RESTREPO	16	6	9	12	13	4	60
RIOFRIO	9	7	12	6	22	5	61
ROLDANILLO	27	32	24	34	22	30	169
SAN ANTONIO	10	9	11	8	17	16	71
SAN PEDRO	12	11	52	22	22	29	148
SANTA ELENA	12	6	11	6	6	28	69
SEVILLA	14	9	8	7	11	15	64
SONSO	2	4	1	3	6	19	35
TORO	10	8	14	8	5	15	60
TRUJILLO	2	6	26	3	7	10	54
ULLOA		3	1	1	2	1	8

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION						Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022						Versión No.:1

VIJES	3	18	10	10	16	6	63
VILLA GORGONA	24	26	26	39	55	4 8	218
YOTOCO	18	8	28	29	30	2 9	142
ZARZAL	31	28	31	23	38	3 1	182
TOTAL	756	750	1006	828	1025	9 9 6	5361

ANALISIS PQRS POR AGUA

En la tabla siguiente se muestra el análisis de las PQRS por AGUAS, se observa que las AGUAS #10, 7 y 8 son las agrupaciones geográficas que más aportan a la cifra total de quejas y reclamaciones de Acuavalle S.A. E.S.P.

El primer puesto el AGUA 10, con un total 1622


El segundo puesto para el AGUA 7, con un total 1157 PQRS

El tercer puesto para el AGUA #8, con un total de 717 PQRS

AGRUPACION	ENERO	FEBRE RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
AGUA 1	36	43	28	45	32	35	219
AGUA 2	34	54	57	48	40	42	275
AGUA 3	57	38	127	72	94	77	465
AGUA 4	38	40	33	48	65	48	272
AGUA 5	21	20	31	20	19	41	152
AGUA 6	17	19	23	10	18	24	111
AGUA 7	160	180	240	177	207	193	1157
AGUA 8	108	73	132	100	130	174	717
AGUA 9	56	60	67	61	70	57	371
AGUA 10	229	223	268	247	350	305	1622
TOTAL	756	750	1006	828	1025	996	5361

ANALISIS POR TIPO DE SOLICITUDES POR AGUA

Se observa que la tabla muestra el número de solicitudes que fueron recibidas en las AGUAS, entregando el tipo de solicitud por agrupaciones geográficas presentado mayor participación los

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

reclamos con 5292.

AGRUPACION	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TOTAL
AGUA 1	4	215	0	219
AGUA 2	4	271	0	275
AGUA 3	0	465	0	465
AGUA 4	0	272	0	272
AGUA 5	0	152	0	152
AGUA 6	1	109	1	111
AGUA 7	46	1111	0	1157
AGUA 8	3	714	0	717
AGUA 9	7	364	0	371
AGUA 10	3	1619	0	1622
TOTAL	68	5292	1	5361


CANALES DE DISTRIBUCION

Se observa según la información suministrada por el are comercial las quejas y reclamos recibidos por los canales de atención que tiene la empresa para su recepción y atención

AGRUPACION	MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	PERSONAL	TELEFONO	PAGINA WEB	TOTAL
AGUA 1	0	1	213	0	5	219
AGUA 2	0	1	270	2	2	275
AGUA 3	0	2	460	0	3	465
AGUA 4	1	1	267	0	3	272
AGUA 5	0	2	147	0	3	152
AGUA 6	0	3	104	0	4	111
AGUA 7	18	27	1062	14	36	1157
AGUA 8	1	7	706	0	3	717
AGUA 9	0	4	362	1	4	371
AGUA 10	0	12	1594	0	16	1622
TOTAL	20	60	5185	17	79	5361

Se observa que el canal de atención por el cual más PQRS se reciben es el personal con 5185, le sigue la página web con 79, correo electrónico con 60, por escrito 20 y en último lugar medio telefónico con 17.

CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1


AGRUPACION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	COBROS INOPORTUNOS	COBROS POR CONEXION, RECONEXION, REINSTALACION	CLASE DE USO INCORRECTO INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
AGUA 1	177	18	2	13	0	0	2	0
AGUA 2	178	49	1	2	0	24	14	1
AGUA 3	351	2	10	14	75	0	9	0
AGUA 4	221	30	4	1	0	0	4	0
AGUA 5	119	22	1	0	0	5	3	0
AGUA 6	95	0	1	2	4	0	5	1
AGUA 7	836	165	72	11	0	11	6	34
AGUA 8	615	15	11	19	20	1	28	1
AGUA 9	340	0	7	9	0	2	3	2
AGUA 10	1190	341	3	29	0	50	3	1
TOTAL	4122	642	112	100	99	93	77	40
	76.9%	12.0%	2.1%	1.9%	1.8%	1.7%	1.4%	0.7%

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.

En la tabla anterior se evidencia que la causal de mayor incidencia es la inconformidad con el consumo facturado cuyo porcentaje del 76.9% 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.

I. 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 parcialmente, no accede, confirma, modifica, etc."

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

AGRUPACION	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TOTAL
AGUA 1	110	0	109	219
AGUA 2	191	1	83	275
AGUA 3	314	0	151	465
AGUA 4	184	0	88	272
AGUA 5	80	15	57	152
AGUA 6	48	1	62	111
AGUA 7	621	6	530	1157
AGUA 8	470	0	247	717
AGUA 9	172	3	196	371
AGUA 10	716	3	903	1622
TOTALES	2906	29	2426	5361
% SOBRE EL TOTALQR	54.2%	0.5%	45.3%	100.0%

Como se evidencia en la tabla anterior 2906 PQRS, tuvieron como respuesta **ACCEDE**, que equivale a un 54.2. % 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 45.3 % 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.

II. 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:

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

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

MES VIGENCIA 2022	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% Participación sobresuscriptores
ENERO	756	219,751	0.3%
FEBRERO	750	221,172	0.3%
MARZO	1,006	222,638	0.5%
ABRIL	828	223,211	0.4%
MAYO	1,025	223,751	0.5%
JUNIO	996	224,773	0.4%
TOTAL	5,361		

Se observa que para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de marzo y junio

PQR, S contestadas fuera del término establecido por la ley:

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

NO.	# ATENCION	FECHA RESPUESTA	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE
1	675799	2022-02-24	2022-02-22	OLGA PEREA SALAZAR
2	712251	2022-04-21	2022-04-20	LUIS EDUARDO MUÑOZ
3	706642	2022-04-18	2022-04-12	No se observa
4	695999	2022-03-23	2022-03-22	No se observa
5	683768	2022-03-09	2022-03-08	NACTALY PALACIOS
6	696057	2022-03-23	2022-03-22	SERGIO ALBERTO CASTRILLON
7	698701	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
8	698698	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
9	698547	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
10	698553	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
11	698561	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
12	698551	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
13	698564	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
14	698571	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
15	698574	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA




**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

16	698659	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
17	698663	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
18	698542	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
19	698546	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
20	698537	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
21	698654	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
22	698598	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
23	698666	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
24	698556	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
25	698585	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
26	698596	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
27	698602	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
28	698658	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
29	698653	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
30	698533	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
31	698538	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
32	698568	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
33	698581	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
34	698600	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
35	698647	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
36	698660	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
37	698667	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
38	698692	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
39	698671	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
40	696074	2022-03-23	2022-03-22	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
41	699658	2022-04-02	2022-03-30	FRANCY ALBERTINA HOYOS
42	699585	2022-04-01	2022-03-30	DEYNA JULIE GUTIERREZ CEBALLOS
43	740457	2022-06-08	2022-06-06	CARLOS JULIO ORTIZ VANEGAS
44	701843	2022-04-07	2022-04-06	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
45	701847	2022-04-08	2022-04-06	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
46	655276	2022-02-03	2022-02-01	No se observa
47	655917	2022-02-04	2022-02-03	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
48	655736	2022-02-03	2022-02-02	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
49	700614	2022-04-05	2022-04-04	YENNY MOTATO MINA
50	700880	2022-04-06	2022-04-04	No se observa
51	698007	2022-03-29	2022-03-25	No se observa

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

52	681650	2022-03-07	2022-03-04	No se observa
53	689388	2022-03-18	2022-03-14	No se observa
54	709201	2022-04-20	2022-04-18	No se observa
55	700362	2022-04-06	2022-04-01	No se observa
56	678569	2022-03-03	2022-03-01	YULI TATIANA DIAZ ISAZA
57	700193	2022-04-04	2022-04-01	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
58	690953	2022-03-18	2022-03-15	No se observa
59	698530	2022-03-29	2022-03-28	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
60	749602	2022-06-15	2022-06-14	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
61	720822	2022-04-20	2022-05-04	No se observa
62	711514	2022-04-21	2022-04-19	No se observa
63	720131	2022-05-04	2022-05-02	No se observa
64	741845	2022-06-10	2022-06-07	YENNY MOTATO MINA
65	651383	2022-01-25	2022-01-24	No se observa
66	655504	2022-02-03	2022-02-02	No se observa
67	704334	2022-04-11	2022-04-08	LUCY CESPEDES GIRON
68	683202	2022-03-14	2022-03-08	LUCY CESPEDES GIRON
69	689579	2022-03-23	2022-03-14	DIANA MARCELA FERNANDEZ OLAYA

Se evidencia en primera instancia un total de 69 PQRS contestadas fuera del termino establecido por la ley , pero según informe presentado por el área comercial , para el mes de marzo en el municipio de San Pedro, se realizó procedimiento de cambio de uso del servicio residencial a comercial, el cual al realizar el trámite en el sistema quedo mal codificado y se subió como reclamación cuando en realidad fue un trámite interno de la entidad, para este tipo de procedimientos el tiempo establecido en cumplimiento al debido proceso es de treinta (30) días, aunado a esto se presentó un inconveniente con estos trámites en el sistema que no permitía el cierre por error en una configuración interna, presentándose un cierre fuera del tiempo establecido.

Con la justificación anterior se evidencia que se contestaron fuera del termino establecido por la ley un total de 40 reclamaciones las cuales se relacionan a continuación.

NO.	ATENCION	FECHA RESPUESTA	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE
1	675799	2022-02-24	2022-02-22	OLGA PEREA SALAZAR
2	712251	2022-04-21	2022-04-20	LUIS EDUARDO MUÑOZ
3	706642	2022-04-18	2022-04-12	No observa
4	695999	2022-03-23	2022-03-22	No observa




**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

5	683768	2022-03-09	2022-03-08	NACTALY PALACIOS
6	696057	2022-03-23	2022-03-22	SERGIO ALBERTO CASTRILLON
7	698701	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
8	698698	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
9	698692	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
10	698671	2022-03-30	2022-03-28	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
11	696074	2022-03-23	2022-03-22	CRISTHIAN ALBERTO BEDOYA ARTEAGA
12	699658	2022-04-02	2022-03-30	FRANCY ALBERTINA HOYOS
13	699585	2022-04-01	2022-03-30	DEYNA JULIE GUTIERREZ CEBALLOS
14	740457	2022-06-08	2022-06-06	CARLOS JULIO ORTIZ VANEGAS
15	701843	2022-04-07	2022-04-06	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
16	701847	2022-04-08	2022-04-06	MARIO OLMEDO AGUDELO RODAS
17	655276	2022-02-03	2022-02-01	No observa
18	655917	2022-02-04	2022-02-03	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
19	655736	2022-02-03	2022-02-02	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
20	700614	2022-04-05	2022-04-04	YENNY MOTATO MINA
21	700880	2022-04-06	2022-04-04	No observa
22	698007	2022-03-29	2022-03-25	No observa
23	681650	2022-03-07	2022-03-04	No observa
24	689388	2022-03-18	2022-03-14	No observa
25	709201	2022-04-20	2022-04-18	No observa
26	700362	2022-04-06	2022-04-01	No observa
27	678569	2022-03-03	2022-03-01	YULI TATIANA DIAZ ISAZA
28	700193	2022-04-04	2022-04-01	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
29	690953	2022-03-18	2022-03-15	No observa
30	698530	2022-03-29	2022-03-28	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
31	749602	2022-06-15	2022-06-14	OCTAVIO ENRIQUE TRUJILLO
32	720822	2022-04-20	2022-05-04	No observa
33	711514	2022-04-21	2022-04-19	No observa
34	720131	2022-05-04	2022-05-02	No observa
35	741845	2022-06-10	2022-06-07	YENNY MOTATO MINA
36	651383	2022-01-25	2022-01-24	No observa
37	655504	2022-02-03	2022-02-02	No observa
38	704334	2022-04-11	2022-04-08	LUCY CESPEDES GIRON
39	683202	2022-03-14	2022-03-08	LUCY CESPEDES GIRON
40	689579	2022-03-23	2022-03-14	DIANA MARCELA FERNANDEZ OLAYA

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

Se observa que el AGUA con más reclamaciones contestadas fuera del termino establecido por la ley es el AGUA N°7 Jamundí con un total de 19.

Lo anterior debe ser motivo de investigación de competencia de la parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario en Consideración a que se está incumplimiento con la normatividad en lo que respecta a la oportuna respuesta y atención al cliente.

OBSERVACIONES

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


- 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.

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022	Versión No.:1

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

Cordialmente.



DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
Director Control Interno