



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**


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



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

**ACUAVALLE
Más Por Vos**

Santiago de Cali, febrero de 2023

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS II 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 Julio y el 31 de Diciembre 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 segundo 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 relaciona 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 2022.

2. ALCANCE

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

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 2022.

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 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

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


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

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,

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

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 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.

RECOPLIACION Y ANALISIS QUEJAS Y RECLAMOS, II SEMESTRE AÑO 2022

Conforme a la información suministrada por la Subgerencia Comercial, durante segundo semestre del año 2022 se recibieron 6.574 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.



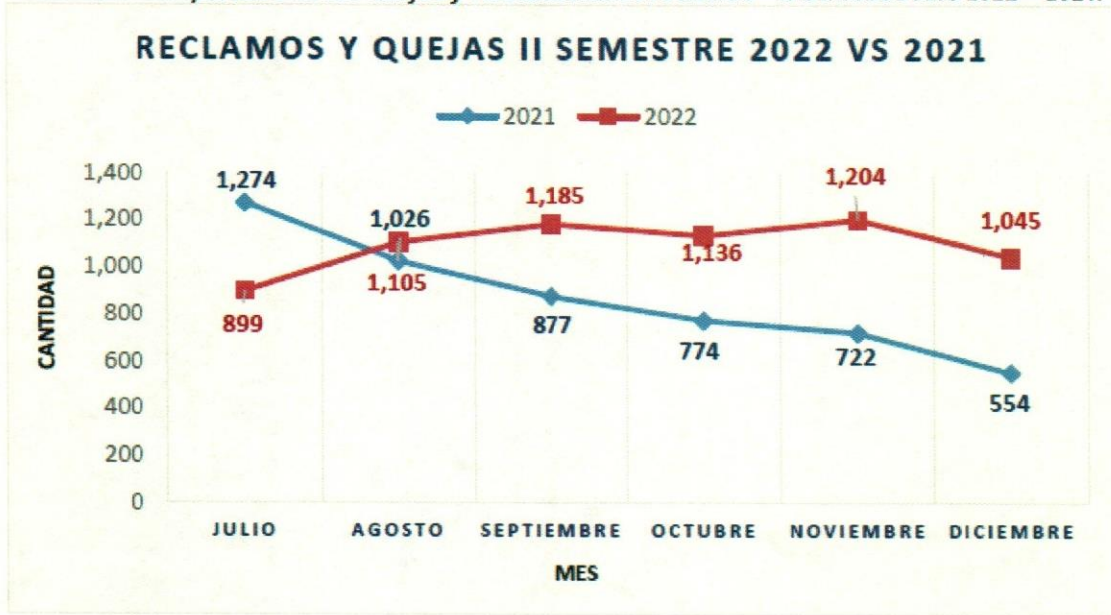
**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

Código:

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Versión No.:1

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



		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
2022	PQR	899	1,105	1,185	1,136	1,204	1,045	6,574
	Suscriptores	225,700	226,076	227,040	227,666	229,078	229,855	
	% Participación	0.4%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	

Tabla 1. PQR's recibidas por mes

Se observa que en el segundo semestre del año 2022 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue noviembre con 1.204 mientras que en el segundo semestre del año 2021



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

el mes con mayor número de PQRS fue Julio con 1.274

Se observa que en el segundo semestre del año 2022 el mes con menor número de PQRS presentadas fue Julio con 889 mientras que en el segundo semestre del año 2021 el mes con menor número de PQRS fue diciembre con 554

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 PQRS recibidas son Jamundí con 1440, florida con 1084, Pradera con 534 y Cerrito con 420,

Se observa que los municipios con menor de PQRS recibidas son Argelia con 12 y el Cairo con 11

MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALCALA	7	14	10	6	12	6	55
ANDALUCIA	9	8	14	12	9	10	62
ANSERMANUEVO	9	6	12	11	7	17	62
ARGELIA	2		3	2	4	1	12
BOLIVAR	3	7	10	10	1	6	37
BUGALAGRANDE	16	11	21	7	12	10	77
CAICEDONIA	6	12	12	7	6	8	51
CANDELARIA	28	62	44	30	39	43	246
DAGUA	22	21	18	17	14	15	107
EL AGUILA	1	1	3	1	1	64	71
EL CAIRO		2		5	4		11
EL CARMEN	3	3	1	1	4	4	16
EL CERRITO	70	64	76	68	79	63	420
EL DOVIO	4	6	7	8	5	18	48
EL OVERO	2	3	5	2	4	1	17
FLORIDA	118	183	168	177	309	129	1084
GINEBRA	10	19	28	36	23	18	134



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

GUABAS	1	1	6	3	3	1	15
GUACARI	24	52	29	62	49	36	252
JAMUNDI	202	246	283	249	243	217	1440
LA CUMBRE	10	9	5	14	7	9	54
LA REGINA		1	2	1	1	1	6
LA UNION	7	11	24	24	22	66	154
LA VICTORIA	18	12	15	13	15		73
OBANDO	7	9	6	9	6	1	38
PRADERA	68	89	107	103	85	82	534
RESTREPO	13	20	20	10	16	15	94
RIOFRIO	10	7	13	10	13	3	56
ROLDANILLO	26	26	30	16	15	20	133
SAN ANTONIO	14	7	13	16	20	8	78
SAN PEDRO	28	38	22	20	26	12	146
SANTA ELENA	16	13	20	38	17	27	131
SEVILLA	10	10	9	8	15	12	64
SONSO	5	5	3	8	2	6	29
TORO	9	5	9	5	8	6	42
TRUJILLO	9	7	6	8	11	9	50
ULLOA		1	4	2	1	3	11
VIJES	13	11	13	9	17	8	71
VILLA GORGONA	48	60	57	60	41	34	300
YOTOCO	24	17	19	13	9	18	100
ZARZAL	27	26	38	35	29	38	193
TOTAL	899	1.105	1.185	1.136	1.204	1.045	6.574

Tabla 3 Quejas y Reclamaciones por municipio – Segundo semestre 2022

ANALISIS PQRS POR AGUA

El gráfico número 2 muestra el análisis de las PQRS por AGUAS y se observa que las AGUAS #10 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 de 2248 PQRS



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:

Versión No.:1

El segundo puesto para el AGUA #7, con un total de 1440 PQRS

El tercer puesto para el AGUA #8, con un total de 981 PQRS

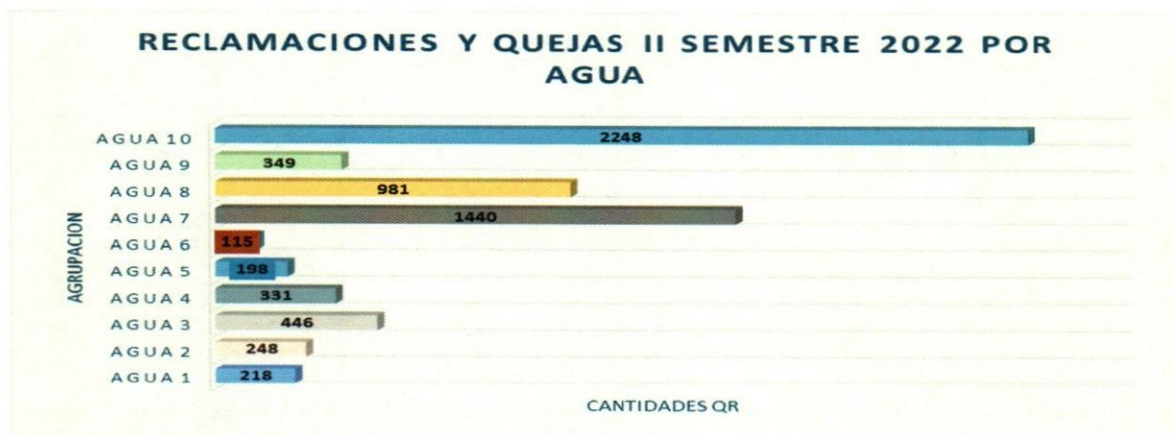



Gráfico 2. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Segundo semestre 2022

El comportamiento por cada tramite por Agrupación Geográfica, se presenta en la tabla N°.5, endonde el 99,1% representa tramite por Reclamación, el 0,8% tramite por Queja y el 0.06% Recurso de Reposición, porcentaje que resulta sobre el total de PQRS del II semestre de 2022.

AGRUPACION	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TOTAL
AGUA 1	2	216	0	218
AGUA 2	0	248	0	248
AGUA 3	0	446	0	446
AGUA 4	3	328	0	331
AGUA 5	1	197	0	198
AGUA 6	0	115	0	115
AGUA 7	37	1402	1	1440
AGUA 8	0	981	0	981
AGUA 9	10	338	1	349
AGUA 10	2	2244	2	2248
TOTAL	55	6515	4	6574

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

CANALES DE RECEPCION

En la siguiente tabla se observan los canales de recepción por medio de los cuales se recibieron las 6.574 PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2022

AGRUPACION	MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	PERSONAL	TELEFONO	WEB	TOTAL
AGUA 1	1	1	216	0	0	218
AGUA 2	2	2	243	0	1	248
AGUA 3	1	1	442	1	1	446
AGUA 4	2	2	324	1	2	331
AGUA 5	2	3	193	0	0	198
AGUA 6	0	0	115	0	0	115
AGUA 7		20	1338	14	28	1440
AGUA 8	40	8	968	0	5	981
AGUA 9	0	8	333	2	1	349
AGUA 10	5	9	1798	0	13	2248
TOTAL	481	54	5970	18	51	6574
	7,3%	0,8%	90,8%	0,3%	0,8%	

El 90,8% de la QR recibidas están concentradas en el canal personal es decir personalizadas en cada uno de los PAU, seguidas en su orden medio escrito con el 7,3%, correo electrónico con 0,8% y web y telefónico con 0,8% y 0,3% respectivamente.

I. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

La causal de inconformidad de consumo se presenta en mayor proporción en las Agrupaciones Geográficas 10, 7 y 8 que es donde se agrupa la mayor cantidad de suscriptores de la entidad.

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 las 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, siendo los de mayor incidencia la "inconformidad con el consumo facturado" en un 74,6%, durante el periodo de análisis, seguida en menor escala "cobro promedio" 11%, las causales de mayor incidencia por cada Agrupación Geográfica.



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2022**

Código:


Versión No.:1

AGRUPACION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	TARIFA INCORRECTA	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	COBROS POR CONEXION RECONEXION, REINSTALACION	COBROS INOPORTUNOS	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO
AGUA 1	199	7			2	3		1
AGUA 2	149	5 7		3 1			6	
AGUA 3	418		3		6	7	10	1
AGUA 4	212	4 1		4 7	3	2	14	
AGUA 5	172	6		1	4	4	3	
AGUA 6	108				5			
AGUA 7	1.080	21 0	1	8	1 7	6 4	7	
AGUA 8	846	3 7	2		2 7	3	33	
AGUA 9	280			3	1 8	2 6	5	2
AGUA 10	1438	36 3	219	8 3	3 4	6	14	7 5
TOTAL	4.902	72 1	225	1 7 3	1 1 6	1 1 5	92	7 9
	74,6%	11 %	3%	3%	2%	2%	1%	1 %

II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Del total de quejas y reclamaciones recepcionadas se otorga respuesta favorable al cliente a 2.906 suscriptores y no favorable a 2.426 suscriptores

AGRUPACION	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TOTAL
AGUA 1	113	0	105	218
AGUA 2	170	0	78	248
AGUA 3	302	0	144	446
AGUA 4	242	2	87	331
AGUA 5	94	15	89	198
AGUA 6	51	2	62	115

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

AGUA 7	724	9	707	1440
AGUA 8	688	1	292	981
AGUA 9	148	0	201	349
AGUA 10	715	3	1530	2248
TOTALES	3247	32	3295	6574
% SOBRE EL TOTAL QR	49,40%	0,50%	50,10%	100,00%

Como se evidencia en la anterior gráfica 3.247 PQRS, tuvieron como respuesta **ACCEDE**, que equivale a un 49.40. % 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 3.295 PQRS que equivalen al 50% de las PQRS, se debe buscar que el suscriptor tenga satisfacción en la respuesta otorgada por el Entidad.


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:

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

MES VIGENCIA 2022	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% Participación
JULIO	899	225.700	0,4%
AGOSTO	1.105	226.076	0,5%
SEPTIEMBRE	1.185	227.040	0,5%
OCTUBRE	1.136	227.666	0,5%
NOVIEMBRE	1.204	229.078	0,5%
DICIEMBRE	1.045	229.855	0,5%
TOTAL	6.574		

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

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, debido a los dos incrementos tarifarios realizados por la entidad por IPC y aunado a esto se encuentra el incremento por cambio a tarifa regional, tal como se expuso anteriormente.

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

MES VIGENCIA 2021	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD AD SUSCRIPTORES	% Participación
JULIO	1.274	215.333	0,6%
AGOSTO	1.026	216.207	0,5%
SEPTIEMBRE	877	216.299	0,4%
OCTUBRE	774	217.228	0,4%
NOVIEMBRE	722	218.060	0,3%
DICIEMBRE	554	218.502	0,3%
TOTAL	5.227		


OBSERVACIONES

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

- Se debe seguir efectuando 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.

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

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