



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS,RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
Director de Control Interno

ACUAVALLE
Más Por Vos

Santiago de Cali, febrero de 2024



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

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 2023, 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 2023, 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 2023.



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

Código:

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

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 2023.

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 2023, labor que se adelantó en el marco de



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

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 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



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

Código:

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

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 2023, 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 2023

Conforme a la información suministrada por la Subgerencia Comercial, durante segundo semestre del año 2023 se recibieron 7.063 PQRS provenientes de los 33 municipios y corregimientos donde la empresa presta los servicios de acueducto y/o alcantarillado,



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

presentando un aumento de 489 reclamaciones con referencia al segundo semestre de la vigencia anterior, 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.

RECLAMOS Y QUEJAS II SEMESTRE 2.023 VS 2.022



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2022 PQR	899	1.105	1.185	1.136	1.204	1.045	6,574

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2023 PQR	1.345	1.239	1.242	1.245	1.065	927	7.063

Se observa que en el segundo semestre del año 2023 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue julio con 1.345 mientras que en el segundo semestre del año 2022 el mes con mayor número de PQRS fue Noviembre con 1.245

Se observa que en el segundo semestre del año 2023 el mes con menor número de PQRS presentadas fue diciembre con 927 mientras que en el segundo semestre del año 2022 el mes con menor número de PQRS fue julio con 899



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

Código:

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Versión No.:1

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 1754, florida con 1084, Pradera con 605 y El cerrito con 424.

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

MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALCALA	21	7	15	21	14	5	83
ANDALUCIA	6	19	12	16	16	26	95
ANSERMANUEVO	9	12	22	12	15	10	80
ARGELIA	1	2	4	1	2	1	11
BOLIVAR	14	13	7	8	12	10	64
BUGALAGRANDE	11	18	11	15	14	14	83
CAICEDONIA	11	24	11	20	11	9	86
CANDELARIA	56	41	49	45	40	34	265
DAGUA	22	12	13	4	11	9	71
EL AGUILA		1	1	1	5	5	13
EL CAIRO	3	10	6	3	1		23
EL CARMEN	4	1	1	3	6	2	17
EL CERRITO	104	89	73	68	49	41	424
EL DOVIO	7	6	5	8	4	6	36
EL OVERO		1	2	1	1	1	6
FLORIDA	53	47	44	40	66	70	320
GINEBRA	33	36	25	30	27	28	179
GUABAS	5	3	6	3	5	2	24
GUACARI	76	75	81	72	51	49	404
JAMUNDI	321	355	307	273	281	217	1.754
LA CUMBRE	21	16	21	7	25	13	103



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

LA REGINA	3	1	1	1	1	2	9
LA UNION	46	44	49	56	28	28	251
LA VICTORIA	16	21	22	28	11	24	122
OBANDO	8	19	25	21	8	23	104
PRADERA	136	76	139	123	72	59	605
RESTREPO	27	22	22	28	27	12	138
RIOFRIO	7	13	11	11	6	12	60
ROLDANILLO	52	33	25	39	40	46	235
SAN ANTONIO	6	4	1	6	2	3	22
SAN PEDRO	36	19	49	36	15	24	179
SANTA ELENA	18	9	12	17	12	15	83
SEVILLA	8	13	14	23	19	12	89
SONSO	9	6	11	5	6	4	41
TORO	13	10	10	30	33	13	109
TRUJILLO	7	12	10	7	3	11	50
ULLOA	5	8	5	1	1		20
VIJES	35	36	15	22	26	22	156
VILLA GORGONA	68	54	45	63	32	32	294
YOTOCO	32	22	14	13	30	9	120
ZARZAL	35	29	46	64	37	24	235
TOTAL	1.345	1.239	1.242	1.245	1.065	927	7.063

Fuente: Sistema Comercial ARQ

ANALISIS PQRS POR AGUA:

Se observa que las AGUA #7 y 10 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 #7, con un total 1754 PQRS
- El segundo puesto para el AGUA# 10, con un total 1515 PQRS
- El tercer puesto para el AGUA #8, con un total de 1155 PQRS



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

**RECLAMACIONES Y QUEJAS II SEMESTRE 2.023
POR AGUA**

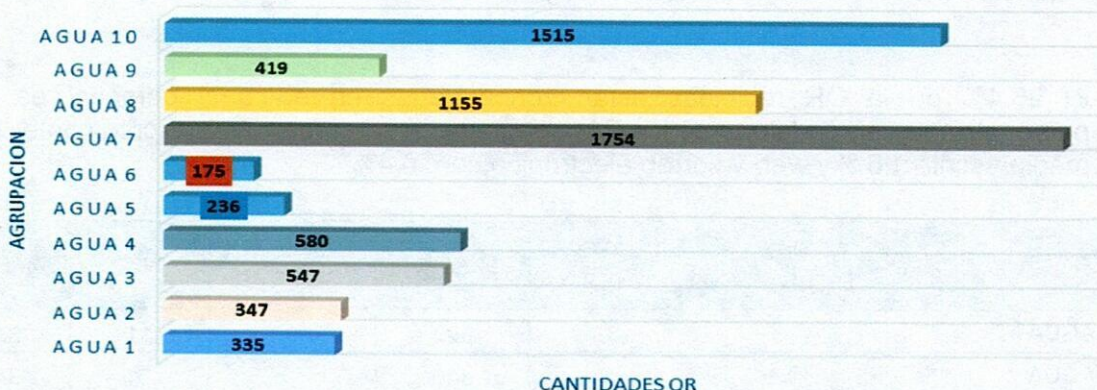


Gráfico 2. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Segundo semestre 2022

El comportamiento por cada tramite por Agrupación Geográfica, se presenta en la tabla No.5, endonde el 98,4% representa tramite por Reclamación, el 1,4% tramite por Queja y el 0.14% Recurso de Reposición, porcentaje que resulta sobre el total de PQRS del II semestre de 2023.

AGRUPACIÓN	<u>QUEJA</u>	<u>RECLAMO</u>	<u>RECURSO DE REPOSICIÓN</u>	<u>TOTAL</u>
<u>AGUA 1</u>	<u>9</u>	<u>326</u>	<u>0</u>	<u>335</u>
<u>AGUA 2</u>	<u>11</u>	<u>336</u>	<u>0</u>	<u>347</u>
<u>AGUA 3</u>	<u>1</u>	<u>546</u>	<u>0</u>	<u>547</u>
<u>AGUA 4</u>	<u>3</u>	<u>577</u>	<u>0</u>	<u>580</u>
<u>AGUA 5</u>	<u>1</u>	<u>235</u>	<u>0</u>	<u>236</u>
<u>AGUA 6</u>	<u>1</u>	<u>174</u>	<u>0</u>	<u>175</u>
AGUA 7	62	1.686	6	1.754
AGUA 8	5	1.149	1	1.155
AGUA 9	2	414	3	419
AGUA 10	9	1506	0	1.515
TOTAL	104	6.949	10	7.063



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

CANALES DE RECEPCION:

En la siguiente tabla se observan los canales de recepción por medio de los cuales se recibieron las 7.063 PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

El 95,4% de la QR recibidas están concentradas en el canal personal es decir personalizadas en cada uno de los PAU, seguidas en su orden Web escrito con el 2,4%, medio escrito 1,8 %y web y correo electrónico con 0,4%.

AGRUPACIÓN	MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	PERSONAL	TELEFONO	WEB	TOTAL
AGUA 1	1	1	322	0	11	335
AGUA 2			340		7	347
AGUA 3			535		12	547
AGUA 4			576		4	580
AGUA 5	1	1	233		1	236
AGUA 6			172		3	175
AGUA 7	124	22	1.534	3	71	1.754
AGUA 8			1.140		15	1.155
AGUA 9		1	409		9	419
AGUA 10			1.478	1	36	1.515
TOTAL	126	25	6.739	4	169	7.063
	1,8%	0,4%	95,4%	0,1%	2,4%	

Fuente: Sistema Comercial ARQ

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 Superintendenciade 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

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



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

Código:

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Versión No.:1

78,2%, durante el periodo de análisis, seguida en menor escala “cobro promedio” 10.5%, las causales de mayor incidencia por cada Agrupación Geográfica.

AGRUPACIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	COBROS POR CONEXION, RECONEXION, REINSTALACION	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	COBROS INOPORTUNOS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
AGUA 1	290	10	17	1	0	2	1	1
AGUA 2	300	16	1	13	1	3	6	1
AGUA 3	519	1	7	3	0	5	6	0
AGUA 4	359	142	43	18	3	6	0	0
AGUA 5	202	19	0	4	0	7	2	0
AGUA 6	147	0	17	2	0	7	0	1
AGUA 7	1271	223	100	16	29	36	0	5
AGUA 8	1045	35	21	42	0	1	38	3
AGUA 9	351	0	18	4	3	28	2	2
AGUA 10	1041	293	19	42	99	5	6	4
TOTAL	5525	739	243	145	135	100	61	17
	78,2%	10,5%	3,4%	2,1%	1,9%	1,4%	0,9%	0,2%

Fuente: Sistema Comercial ARQ

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

AGRUPACIÓN	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TOTAL
AGUA 1	218	0	117	335
AGUA 2	210	1	136	347
AGUA 3	357	1	189	547
AGUA 4	398	11	171	580
AGUA 5	161	4	71	236
AGUA 6	80	1	94	175



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

AGUA 7	898	1	855	1753
AGUA 8	615	1	539	1155
AGUA 9	201	8	210	419
AGUA 10	717	0	798	1.515
TOTAL	3.855	28	3.180	7.063
% SOBRE TOTAL QR	55%	0,4%	45%	100%

Como se evidencia en la anterior gráfica 3.855 PQRS, se observaron respuesta accede, que equivale a un 55. % 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 3.180PQRS que equivalen al 45% 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 2.023	RECLAMACIONES, QUEJAS , RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% PARTICIPACIÓN SOBRE SUSCRIPTORES
JULIO	1.345	236.143	0,6%
AGOSTO	1.239	236.828	0,5%
SEPTIEMBRE	1.242	237.817	0,5%
OCTUBRE	1.245	238.487	0,5%
NOVIEMBRE	1.065	239.089	0,4%
DICIEMBRE	927	239.844	0,4%
TOTAL	7.063		



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de julio, debido al incremento tarifario realizado por la entidad por IPC

Se adjunta el cálculo del indicador de reclamos del II semestre para el año 2022

MES VIGENCIA 2.022	RECLAMACIONES, QUEJAS , RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% PARTICIPACIÓN SOBRE SUSCRIPTORES
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		

QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS DEL II SEMESTRE DEL 2023 CERRADAS EN EL SISTEMA COMERCIAL POR FUERA DEL TÉRMINO.

AGRUPACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II SEMESTRE 2023
ANDALUCIA						1	1
ANSERMANUEVO			1				1
EL AGUILA						1	1
JAMUNDI	1	13	14	26	25	12	91
LA CUMBRE					1		1
LA UNION		1					1
LA VICTORIA						3	3
OBANDO			2			2	4
SAN PEDRO			1			1	2
VIJES		9					9
YOTOCO				1			1
Total general	1	23	18	27	26	20	115

Fuente Sistema Comercial ARQ



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
II SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

Se observan un total de 115 reclamaciones cerradas en el sistema comercial por fuera del término, la seccional de Jamundí presenta la mayor incidencia con un total de 91 reclamaciones cerradas fuera de término seguido de vijes con 9.

OBSERVACIONES

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

- Se deben seguir efectuando 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 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.

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 y se remite a la Dirección de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

Cordialmente,


DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
Director Control Interno