

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO  
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PQRS  
I SEMESTRE VIGENCIA 2024**



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

**ACUAVALLE**  
**Más Por Vos**

**Santiago de Agosto, de 2024**

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](http://acuavalleacuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	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 2024, 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 2024, 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.*

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

## 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 primer semestre del año 2024.

## 2. ALCANCE

El alcance se definió para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, radicadas en la Entidad desde enero hasta Junio en la vigencia 2024.

## 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.

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

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 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

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	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](http://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](mailto:notificacionjudicial@acuavalle.gov.co)
- Notificaciones disciplinarias: [direccioncid@acuavalle.gov.co](mailto: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 Enero al 30 de Junio de 2024, 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, a cargo del Departamento de Gestión de Servicios Administrativos, ante el requerimiento de la Dirección de Control Interno.

## RECOPIACION Y ANALISIS QUEJAS Y RECLAMOS, I SEMESTRE AÑO 2024

Conforme a la información suministrada por la Subgerencia Comercial, durante primer semestre del año 2024 se recibió 7.244 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

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

Digital ARQ de la entidad. Para el primer semestre de la vigencia del 2024 se recibieron 6.910 lo que representa un aumento de 334 en la vigencia actual debido al ingreso de nuevos suscriptores

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2024	PQR	1.212	1.356	1.120	1.424	1.125	1.007	7.244
	Suscriptores	239,849	241,070	241,563	241,959	241,995	242.796	
	% Participación	0.5%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2023	PQR	1.029	1.140	1204	1158	1231	1150	5.361
	Suscriptores	230,753	232,407	233,336	233,675	234,423	235.640	
	% Participación	0.4%	0.5%	0.5%	0.5%	0.33%	0.25%	

Se observa que en el primer semestre del año 2024 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue Abril con 1.424 mientras que en el primer semestre del año 2023 el mes con mayor número de PQRS fue mayo con 1.231

Se observa que en el primer semestre del año 2024 el mes con menor número de PQRS presentadas fue junio con 1007 mientras que en el primer semestre del año 2023 el mes con menor número de PQRS fue enero con 1029

#### 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 número de reclamos presentados son: Jamundí, Pradera, El cerrito, Guacari, Florida y Villagorgona

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

- Se observa que los municipios con menor de PQRS recibidas son El Águila y El Cairo.

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALCALA	5	7	15	14	13	10	64
ANDALUCIA	27	36	29	38	33	21	184
ANSERMANUEVO	9	14	18	19	20	23	103
ARGELIA	1	4	4	2	8	2	21
BOLIVAR	7	16	4	8	10	4	49
BUGALAGRANDE	12	17	8	7	11	9	64
CAICEDONIA	11	21	6	24	6	2	70
CANDELARIA	35	53	34	49	37	45	253
DAGUA	14	13	6	16	22	8	79
EL AGUILA	3	1		2	6	2	14
EL CAIRO	1		2		2		5
EL CARMEN	4	3	5	5	3	1	21
EL CERRITO	73	67	61	60	40	42	343
EL DOVIO	10	13	11	14	8	9	65
EL OVERO				2	2	1	5
FLORIDA	105	176	114	122	102	107	726
GINEBRA	27	30	29	33	19	22	160
GUABAS	1	1	3		1		6
GUACARI	62	77	53	55	28	38	313
JAMUNDI	270	256	234	380	283	238	1.661
LA CUMBRE	23	20	23	25	34	18	143
LA REGINA	1	3	4	3	1	2	14
LA UNION	40	39	53	44	40	37	253
LA VICTORIA	27	16	17	18	12	11	101

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>					Código:	
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>					Versión No.:1	

MONTANITAS		1	1	1	3		6
OBANDO	25	11	22	14	8	20	100
PRADERA	80	133	79	106	92	73	563
RESTREPO	48	23	18	59	27	8	183
RIOFRIO	25	11	11	14	11	14	86
ROLDANILLO	35	26	26	23	24	24	158
SAN ANTONIO	5	17	3	7	1	9	42
SAN PEDRO	46	25	27	19	21	16	154
SANTA ELENA	19	12	10	20	9	15	85
SEVILLA	7	10	9	11	12	10	59
SONSO	2	13	8	14	6	7	50
TORO	7	11	12	15	7	12	64
TRUJILLO	19	11	15	16	26	16	103
ULLOA	1	1	4	12	5	4	27
VIJES	19	31	30	24	30	23	157
VILLA GORGONA	45	79	74	79	51	57	385
YOTOCO	23	22	13	17	16	12	103
ZARZAL	38	36	25	33	35	35	202
<b>TOTAL</b>	<b>1.212</b>	<b>1.356</b>	<b>1.120</b>	<b>1.424</b>	<b>1.125</b>	<b>1.007</b>	<b>7.244</b>

### ANALISIS PQRS POR AGUA

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

AGRUPACIÓN	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICIÓN	TOTAL
AGUA 1	19	253	0	272
AGUA 2	7	399	0	406

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

AGUA 3	11	618	0	629
AGUA 4	5	540	0	545
AGUA 5	2	205	0	207
AGUA 6		129	0	129
AGUA 7	103	1.557	1	1.661
AGUA 8	10	947	0	957
AGUA 9	6	448	1	455
AGUA 10	14	1.969	0	1.983
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>7.065</b>	<b>2</b>	<b>7.244</b>
<b>% VARIACION</b>	<b>2,4%</b>	<b>98%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100,0%</b>

El comportamiento por cada tramite por Agrupación Geográfica, se presenta en la tabla N°.5, endonde el 98% representa tramite por Reclamación, el 2,4% tramite por Queja y el 0.03% Recursode Reposición, porcentaje que resulta sobre el total de PQRS del I semestre de 2024.

AGRUPACIÓN	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICIÓN	TOTAL
AGUA 1	19	253	0	272
AGUA 2	7	399	0	406
AGUA 3	11	618	0	629
AGUA 4	5	540	0	545
AGUA 5	2	205	0	207
AGUA 6		129	0	129
AGUA 7	103	1.557	1	1.661
AGUA 8	10	947	0	957
AGUA 9	6	448	1	455
AGUA 10	14	1.969	0	1.983
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>7.065</b>	<b>2</b>	<b>7.244</b>
<b>% VARIACION</b>	<b>2,4%</b>	<b>98%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100,0%</b>

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

## CANALES DE RECEPCION

En la siguiente tabla se observan los canales de recepción por medio de los cuales se recibieron las 7.244 PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2024

AGRUPACIÓN	PERSONAL	WEB	MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	TOTAL
AGUA 1	255	16	1	0	0	272
AGUA 2	396	9	0	0	1	406
AGUA 3	609	20	0	0	0	629
AGUA 4	537	5	2	0	1	545
AGUA 5	203	4	0	0	0	207
AGUA 6	122	6	0	0	1	129
AGUA 7	1375	109	155	19	3	1.661
AGUA 8	936	21	0	0	0	957
AGUA 9	442	12	0	1	0	455
AGUA 10	1938	44	1	0	0	1.983
<b>TOTAL</b>	<b>6.813</b>	<b>246</b>	<b>159</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>7.244</b>
<b>% VARIACIÓN</b>	<b>94%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>	<b>100%</b>

El 94,9% de la QR recibidas están concentradas en el canal personal es decir personalizadas en cada uno de los PAU, seguidas por la página Web 3.0% y medio escrito con 2.0%.

## 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

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

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,%, durante el periodo de análisis, seguida en menor escala "cobro promedio" 13%, las causales de mayor incidencia por cada Agrupación Geográfica.

AGRUPACIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	COBROS POR CONEXION, RECONEXION, REINSTALACION	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	COBROS INOPORTUNOS	INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
AGUA 1	212	3	15	13		2	12
AGUA 2	326	49	16		1	3	3
AGUA 3	589	1	13	7		3	6
AGUA 4	306	152	24	13	2	7	
AGUA 5	148	39	2	1	6	9	1
AGUA 6	118		1	5		4	
AGUA 7	1.148	215	22	63	36	53	58
AGUA 8	834	32	45	24		4	3
AGUA 9	394	1	13	14	2	16	1
AGUA 10	1.291	477	62	32	94	7	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.366</b>	<b>969</b>	<b>213</b>	<b>172</b>	<b>141</b>	<b>108</b>	<b>84</b>
<b>% VARIACIÓN</b>	<b>74%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>

## II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Del total de quejas y reclamaciones recepcionadas se otorga respuesta favorable al cliente a 4.166 suscriptores y no favorable a 3.017 suscriptores

AGRUPACIÓN	ACCEDE	NO ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	PENDIENTE DE RESPUESTA	TOTAL
AGUA 1	175	97			272
AGUA 2	280	126			406
AGUA 3	371	258			629
AGUA 4	361	135	49		545
AGUA 5	146	61			207
AGUA 6	55	74			129
AGUA 7	973	686	1	1	1.661

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>		Código:	
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>		Versión No.:1	

AGUA 8	588	369			957
AGUA 9	191	256	7	1	455
AGUA 10	1.026	955	2		1.983
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.166</b>	<b>3.017</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>7.244</b>
<b>VARIACIÓN %</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>1%</b>	<b>0,03%</b>	<b>100%</b>

Como se evidencia en la anterior gráfica 4.166 PQRS, tuvieron como respuesta **accede**, que equivale a un 58.3. % 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 3.017 PQRS que equivalen al 42.7% 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 2024	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% PARTICIPACIÓN
ENERO	1.212	239.849	0,5%
FEBRERO	1.356	241.070	0,6%
MARZO	1.120	241.563	0,5%
ABRIL	1.424	241.959	0,6%
MAYO	1.125	241.995	0,5%
JUNIO	1.007	242.796	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>7.244</b>		

Fuente: Sistema comercial ARQ

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador presenta aumento, 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 I semestre para el año 2023

**Tabla No.11 Indicador de reclamos, I semestre 2023**

MES VIGENCIA 2023	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% PARTICIPACIÓN
ENERO	1.029	230.753	0,4%
FEBRERO	1.140	231.407	0,5%
MARZO	1.204	233.336	0,5%
ABRIL	1.158	233.675	0,5%
MAYO	1.231	234.423	0,5%
JUNIO	1.148	235.640	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.910</b>		

*Fuente: Sistema comercial ARQ*

Relación de reclamaciones y quejas cerrada por fuera de término por usuarios del sistema comercial en el primer semestre del 2024, enviada por la subgerencia comercial.

Municipio	Rol	PQR,S Cerradas fuera de termino (vencidas)
Alcalá	Yulder Andrés López Toro	1
Andalucía	Martin Emilio Espinosa Buritica	4
Andalucía	José Mauricio Cabrera / Luz Amparo Arcila Osorio	2
Ansermanuevo	José Mauricio Cabrera/ María Camila Gallego Restrepo	1
El Dovio	Olga Perea Salazar	1
Ginebra	José Mauricio Cabrera/ Lizeth Fernanda yandun bastos	1
Jamundí	Giovanni Sinisterra García	5

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

<b>Jamundí</b>	José Alonso Quina	1
<b>Jamundí</b>	José Alonso Quina/ Silvana Yaneth Sinisterra Baos	1
<b>Jamundí</b>	José Mauricio Cabrera / José Alonso Quina	9
<b>Jamundí</b>	José Mauricio Cabrera/ Silvana Yaneth Sinisterra Baos	2
<b>Jamundí</b>	Mónica Ramírez Macías / Silvana Yaneth Sinisterra Baos	2
<b>Jamundí</b>	Octavio Enrique Trujillo	8
<b>Jamundí</b>	Oscar Eduardo Domínguez Lenis	11
<b>Jamundí</b>	Silvana Yaneth Sinisterra Baos	1
<b>Jamundí</b>	Yenny Motato Mina	12
<b>Jamundí</b>	Yenni Motato Mina/ John Jairo Rojas Triviño	1
<b>La Cumbre</b>	José Mauricio Cabrera/ Yeimi Viafara Rengifo	1
<b>Montañitas</b>	José Mauricio Cabrera/ Yeimi Viafara Rengifo	1
<b>Obando</b>	José Wilmar Moreno Buitrago	1
<b>Todos los Santos</b>	Christian Alberto Bedoya Arteaga	1
<b>Zarzal</b>	José Mauricio Cabrera/ Mariana Beltrán	1
<b>Total</b>		68

## 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.

	<b>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION</b>	Código:
	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>	Versión No.:1

- 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.

La Dirección de Control Interno remitió a la Dirección de Control Interno Disciplinario la relación de las 68 PQRS que fueron contestadas por fuera del termino establecido por la Ley para el trámite correspondiente por lo de su competencia.

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