
	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.08.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

111.02.25.01.0136.13

TITULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
FECHA:	JULIO 16 DE 2013
ELABORO:	HERNÁN BOLÍVAR VARGAS-Profesional U de Control Interno
OBJETO:	CONFIRMAR EL ACATAMIENTO DE LO SOLICITADO EN LA LEY 1474 DE 2011, ARTÍCULO 76, QUE FORMULA LA ELABORACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRESENTE INFORME.
DESTINATARIO(S):	AGENTE ESPECIAL SSPD -DIRECTORES
RECIBIDO:	 02:59. pm. 16-07-13.



CERTIFICADO: 009927183  
WWW.sgs.com/certificados




CERTIFICADO: 00097792



### INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A 30/06/2013

La Unidad de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, rinde informe semestral de las actividades y procesos en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos que recibió la Empresa durante el primer semestre del presente año, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes encontrándose lo siguiente:

1. La Entidad cuenta con un proceso misional comercial, consolidado en el marco de su Sistema Integrado de Gestión.
2. Desde el direccionamiento estratégico de la Entidad, se adoptó en su Visión *"Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente (...)"* Subrayado nuestro.
3. De igual forma el Código de Buen Gobierno que contempla Políticas de información y comunicación.
4. Se mejoraron las condiciones físicas del área de atención al ciudadano. Encontrándose digiturnos, aire acondicionado, dispensador de agua, televisor, buzón de sugerencias, sillas en la partes interna y externa de ATC.
5. Para la gestión de este proceso se tienen funcionarios de planta, los cuales atienden a los ciudadanos que acuden personalmente a las instalaciones de la

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

EAAAY, con el fin de solicitar información, así como las comunicaciones recibidas a través de otros medios.

6. La entidad cuenta con un módulo de PQR a través de su sistema comercial, así como también para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos a través de la WEB.

7. En la página WEB se encuentra un link para sugerencias, peticiones y reclamaciones.

8. Para realizar el informe se tomó la información de Quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2013, información que fue entregada a la unidad de Control Interno por la Dirección Comercial.

9. De la información suministrada se extrae lo siguiente:

TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTALES		
			TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
RECLAMACIONES	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	281	119	162
	103	COBROS INOPORTUNOS	16	15	1
	105	DIRECCION INCORRECTA	-	-	-
	106	COBRO MULTIPLE	5	5	-
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	-	-	-
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	1	-
	110	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	-	-	-
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	-	-	-
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	17	8	9
	115	ESTRATO	2	1	1
	117	TARIFA COBRADA	3	2	1
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN, RECONEXION Y REINSTALACION	-	-	-
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	39	21	18
	121	MEDIDOR OCUENTA CRUZADA	6	6	-
	126	CONEXIÓN	1	1	-
	128	CAMBIO DE MEDIDOR	-	-	-
129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	4	4	-	
130	TERMINACION DE CONTRATO	2	2	-	
136	OTROS	173	114	59	
<b>SUBTOTAL RECLAMACIONES</b>			<b>550</b>	<b>299</b>	<b>251</b>

TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
PETICIONES	207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICION	1,762	1,762	-
	209	TERMINACION DE CONTRATO	10	10	-
	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	1,772	1,772	-
	216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	3,996	3,996	-
<b>SUBTOTAL PETICIONES</b>			<b>7,540</b>	<b>7,540</b>	-
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>8,090</b>	<b>7,839</b>	<b>251</b>




CERTIFICADO: 00092793  
www.sgs.com/certificados

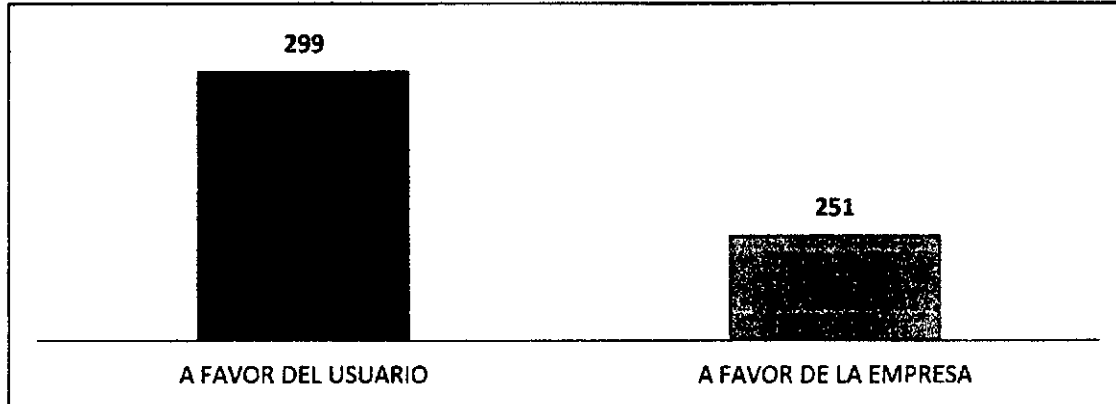


CERTIFICADO: 00092792



	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

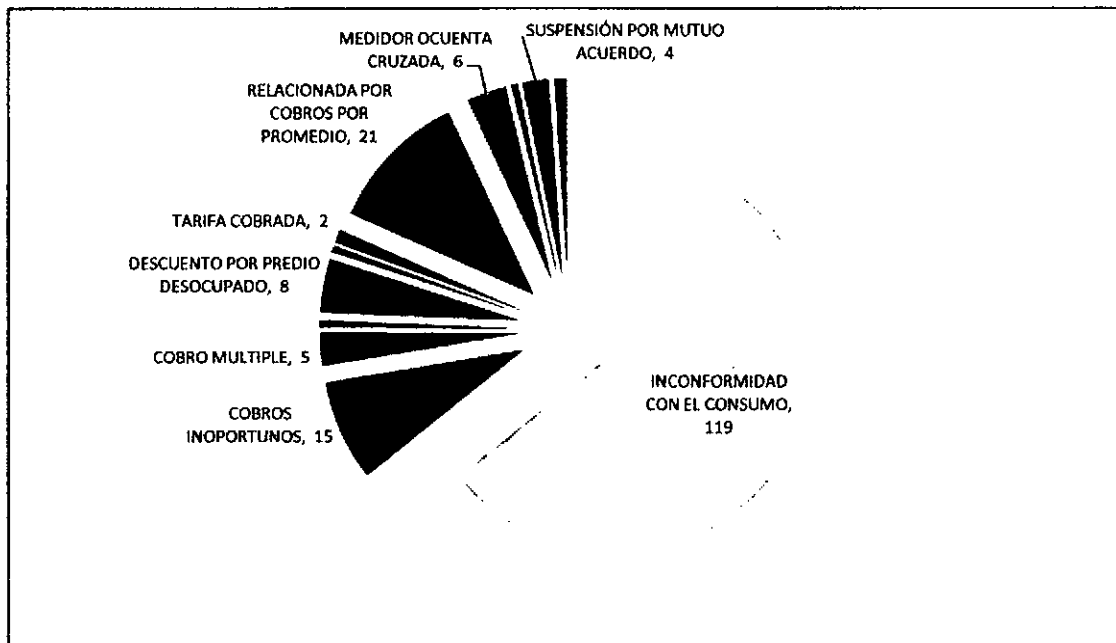
## RECLAMACIONES



CERTIFICADO: C008/2793  
WWW.sgs.com/certificados




CERTIFICADO: C008/2792



Dentro de las reclamaciones más recepcionadas, se encuentran las que tienen relación con "inconformidad con el consumo" que alcanza un 64% del total, seguida por "cobros inoportunos" con un 11%.

Los ítems que presentan bajas reclamaciones son: "Falla en la prestación del servicio continuidad", "Conexión", "Terminación del contrato"

En el semestre evaluado se presentaron 7.540 peticiones: "Cambio de datos básicos (53%)", "Solicitud de prestación del servicio (24%)", "cambio de medidor o equipo de medición (23%)".

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

Las PQR positivas o felicitaciones no son retroalimentadas con el funcionario relacionado, se desaprovecha un mecanismo importante de motivación y estímulo para el funcionario.



CERTIFICADO: C0092793  
WWW.sgs.com/certificados

Se realiza apertura poco frecuente del buzón de PQR, esto debilita la retroalimentación y mejoramiento del proceso. El buzón de PQR se halla desprovisto de formatos, lo que impide la participación del usuario.



CERTIFICADO C0092792

Los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la EAAAY EICE-ESP siguen sin actualizar.



Se resalta la disposición, interés y compromiso de los servidores públicos por atender oportunamente los derechos de petición y las quejas presentadas por los ciudadanos.

### **CUMPLIMIENTO LEY 1581 DE 2012**


A la fecha la EAAAY EICE-ESP no ha dado cumplimiento la Ley de datos personales -Ley 1581 de 2012- Esta Ley complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

La EAAAY en cumplimiento de presente Ley no ha implementado los siguientes mecanismos:

- ✓ Aviso de privacidad.
- ✓ El procedimiento para obtener la autorización del titular.
- ✓ Formato de autorización del titular.
- ✓ Herramientas que garanticen condiciones de seguridad adecuadas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado no fraudulento sobre la información.
- ✓ Medidas tecnológicas para proteger los datos personales.
- ✓ Manual interno de políticas y procedimientos para cumplir con la Ley de protección de datos.

### **RECOMENDACIONES**

- Actualizar los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la EAAAY EICE-ESP.

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.08.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

- Utilizar el buzón que existe en la Dirección Comercial como un mecanismo de retroalimentación y mejora continua.
- Adelantar las acciones tendientes para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1581 de 2012.
- Fruto de las quejas que tengan carácter personal, debe surgir un plan de mejoramiento individual que permita no reincidir en hábitos y comportamientos como el acoso y abuso de confianza. No se evidencian acciones Institucionales concretas para mejorar estos aspectos.



CERTIFICADO: C0092792  
WWW.sgs.com/certificados



CERTIFICADO: C0092792

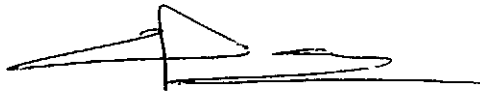


### CONCLUSIÓN

De lo examinado se observa que el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos de la EAAAY EICE-ESP, está debidamente creado e instalado como quiera que existe 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.

Así mismo existe un link en la página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Cordialmente,



**HERNÁN BOLÍVAR VARGAS**  
Profesional Unidad de Control Interno