	INFORMES		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

ITULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
FECHA:	03 DE JULIO DE 2012
ELABORO:	HERNÁN BOLÍVAR VARGAS
OBJETO:	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
DESTINATARIO(S):	ADMINISTRACIÓN EAAAY-GRUPOS DE INTERÉS

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A 30/06/2012

El Proceso de quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite definir e informar que información requieren, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias de los usuarios de la EAAAY. Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Unidad de Control Interno realizó evaluación de los resultados obtenidos en el proceso de Servicio al Ciudadano, así como la gestión realizada en el mismo, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control y seguimiento de quejas y reclamos, 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.
3. 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 parte interna y externa de ATC.



	INFORMES		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

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

5. 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.

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

7. Para realizar el informe se tomó la información de Quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero y Junio 30 de 2012, información que fue entregada a la unidad de Control Interno por el área encargada.

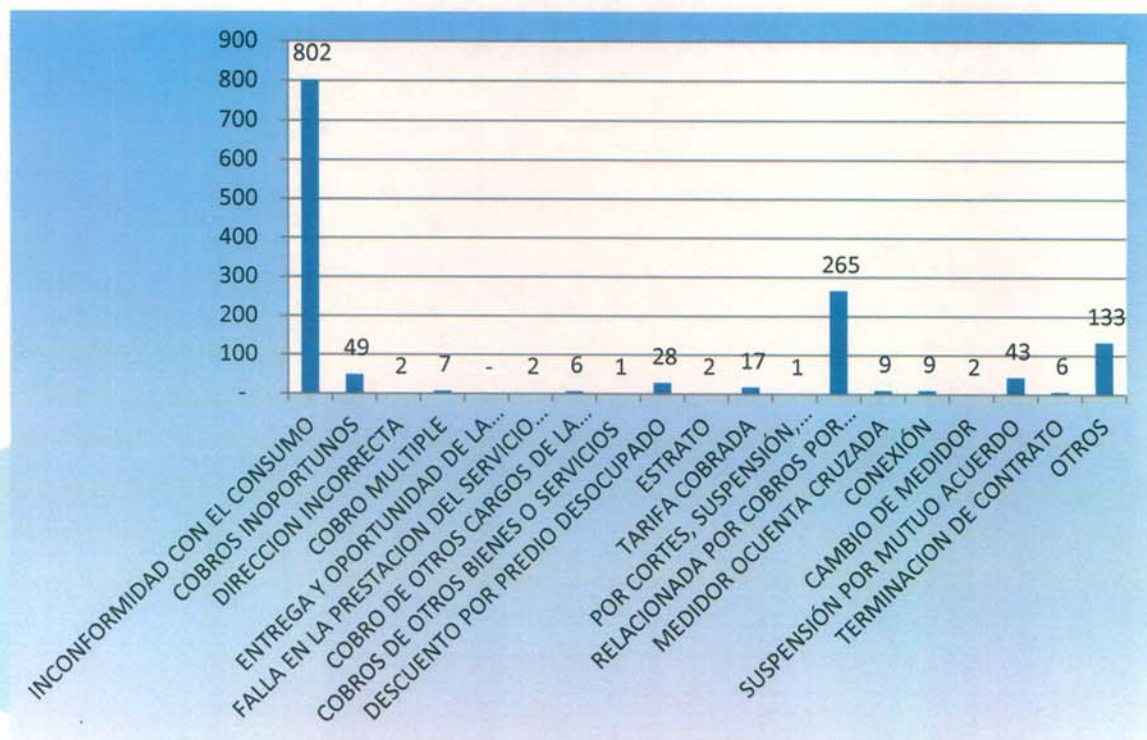
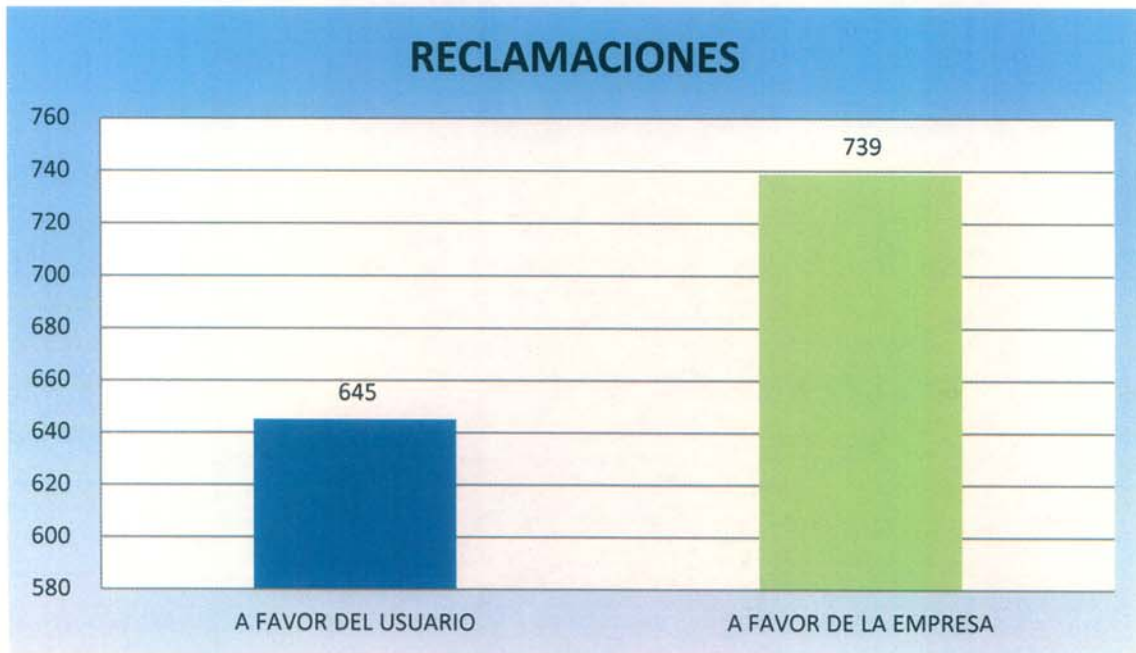
8. De la información suministrada se extrae lo siguiente.


TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
RECLAMACIONES	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	802	213	589
	103	COBROS INOPORTUNOS	49	39	10
	105	DIRECCION INCORRECTA	2	-	2
	106	COBRO MULTIPLE	7	6	1
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	-	-	-
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	2	2	-
	110	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	6	4	2
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	1	-	1
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	28	21	7
	115	ESTRATO	2	2	-
	117	TARIFA COBRADA	17	13	4
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN, RECONEXION Y REINSTALACION	1	1	-
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	265	190	75
	121	MEDIDOR OCUENTA CRUZADA	9	9	-
	126	CONEXIÓN	9	4	5
	128	CAMBIO DE MEDIDOR	2	1	1
129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	43	30	13	
130	TERMINACION DE CONTRATO	6	6	-	
136	OTROS	133	104	29	
SUBTOTAL RECLAMACIONES			1,384	645	739

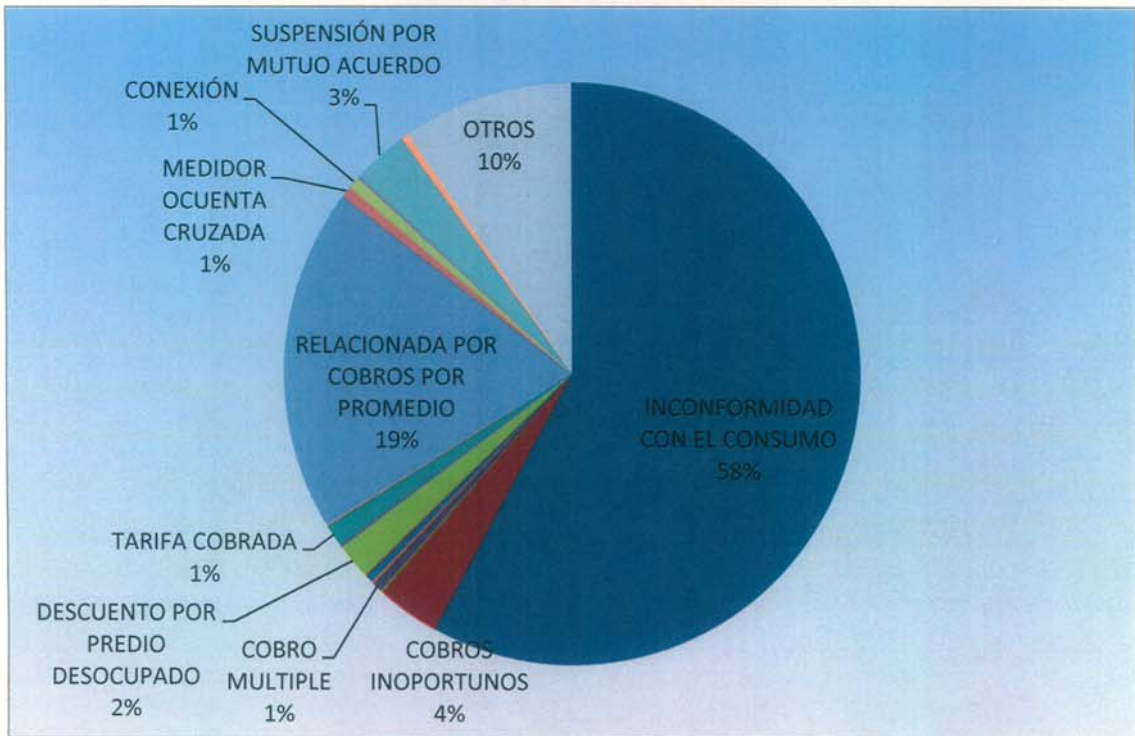
TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
PETICIONES	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	7,667	7,013	654
	217	OTROS	2	2	-
SUBTOTAL PETICIONES			7,669	7,015	654
TOTAL GENERAL			9,053	7,660	1,393



	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Ultima Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01



	INFORMES		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	




SITUACION DE LA OFICINA DE PQR'S




Cra 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 – (8) 6322729 – (8) 6355417 * fax: (8) 6322487
 LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 116 * www.eaaay.gov.co * Yopal - Casanare




	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Ultima Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		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

RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos establecidos en las normas legales vigentes.
- Continuar la promoción de una cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, mejorando los mecanismos de articulación entre distintas áreas para cualificar la atención y respuesta a las PQR en los mejores términos de calidad y oportunidad.



HERNÁN BOLÍVAR VARGAS
Profesional Unidad de Control Interno

