	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

TITULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
FECHA:	02 DE ENERO 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



CERTIFICADO: CO09/2793
www.sgs.com/certificados




CERTIFICADO: CO09/2792



INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A 31/12/2011

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.

 <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

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 el 31 de diciembre de 2011, información que fue entregada a la unidad de Control Interno por el área encargada.

8. De la información suministrada se extrae lo siguiente.

ENERO-DICIEMBRE 2011					
TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
RECLAMACIONES	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	1,056	242	814
	103	COBROS INOPORTUNOS	45	36	9
	105	DIRECCION INCORRECTA	4	1	3
	106	COBRO MULTIPLE	3	3	-
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	5	2	3
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	6	6	-
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	115	87	28
	115	ESTRATO	22	20	2
	117	TARIFA COBRADA	1	1	-
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN, RECONEXION Y REINSTALACION	3	2	1
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	288	226	62
	121	MEDIDOR OCUENTA CRUZADA	51	37	14
	126	CONEXIÓN	3	-	3
	128	CAMBIO DE MEDIDOR	3	2	1
	129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	88	67	21
130	TERMINACION DE CONTRATO	5	3	1	
136	OTROS	268	187	81	
SUBTOTAL RECLAMACIONES			1,966	922	1,043
PETICIONES	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	8,008	7,382	626
	217	OTROS	2	2	-
	SUBTOTAL PETICIONES			8,010	7,384
TOTAL GENERAL			9,976	8,306	1,669

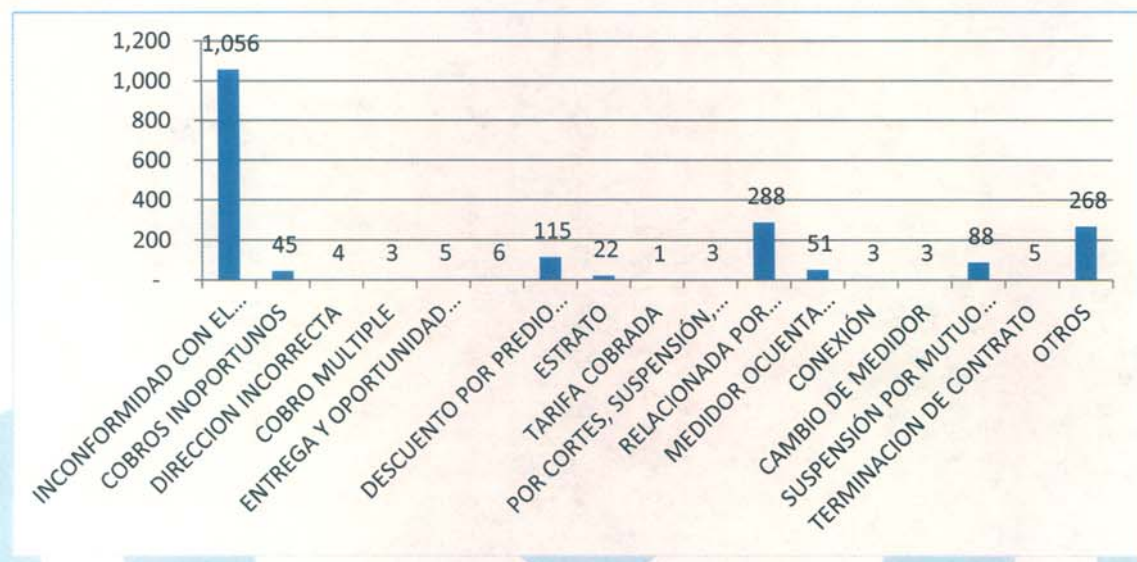
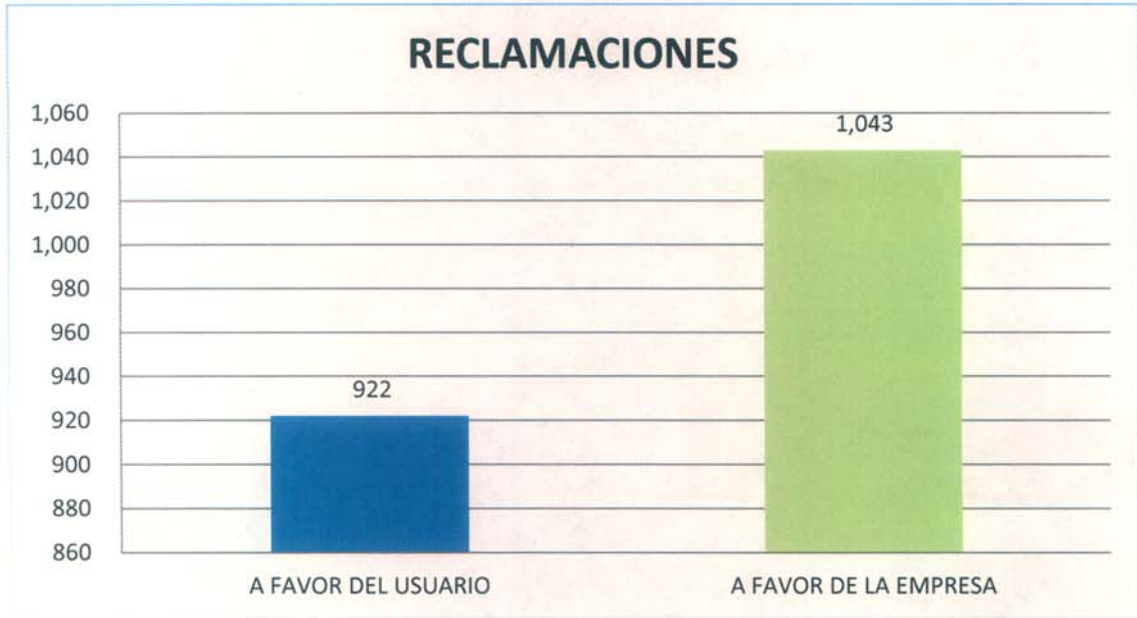
	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01

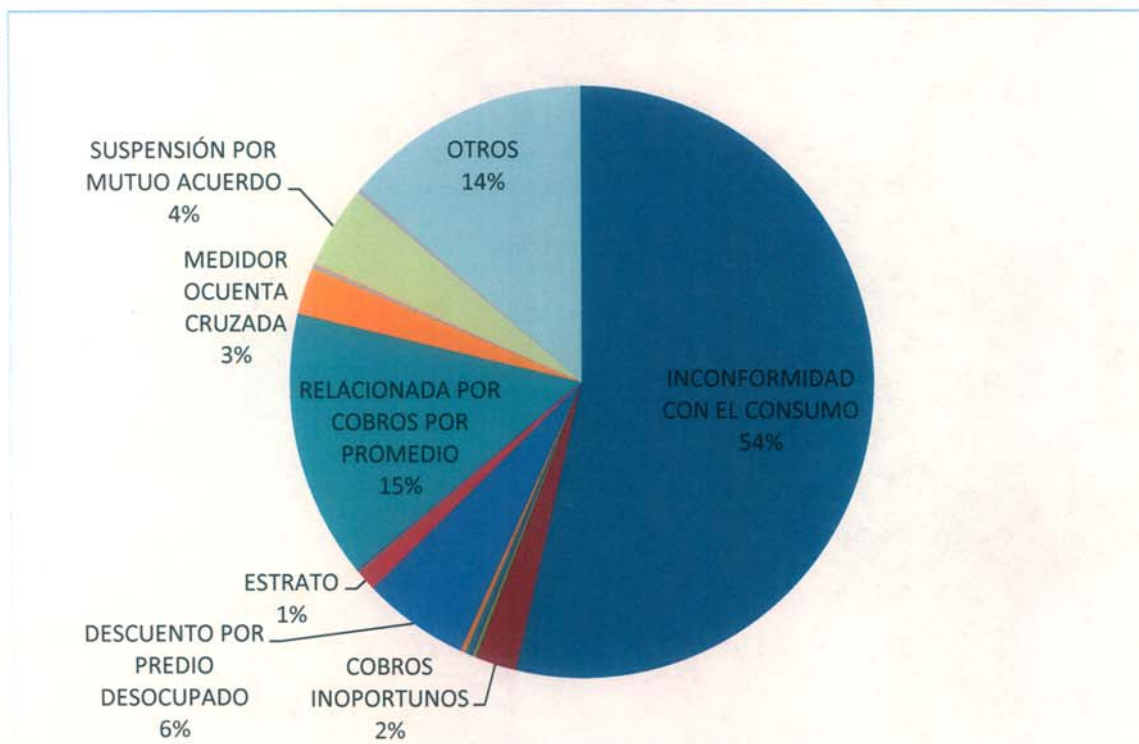


CERTIFICADO: C009/2793
WWW.sgs.com/certificados



CERTIFICADO: C009/2792





CERTIFICADO: CO09/2793
WWW.sgs.com/certificados



CERTIFICADO: CO09/2792



RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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