	<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

111.02.25.01.0015.13

TITULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
FECHA:	23 DE ENERO DE 2013
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 31/12/2012**

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.





	<b>INFORMES</b>		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

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.

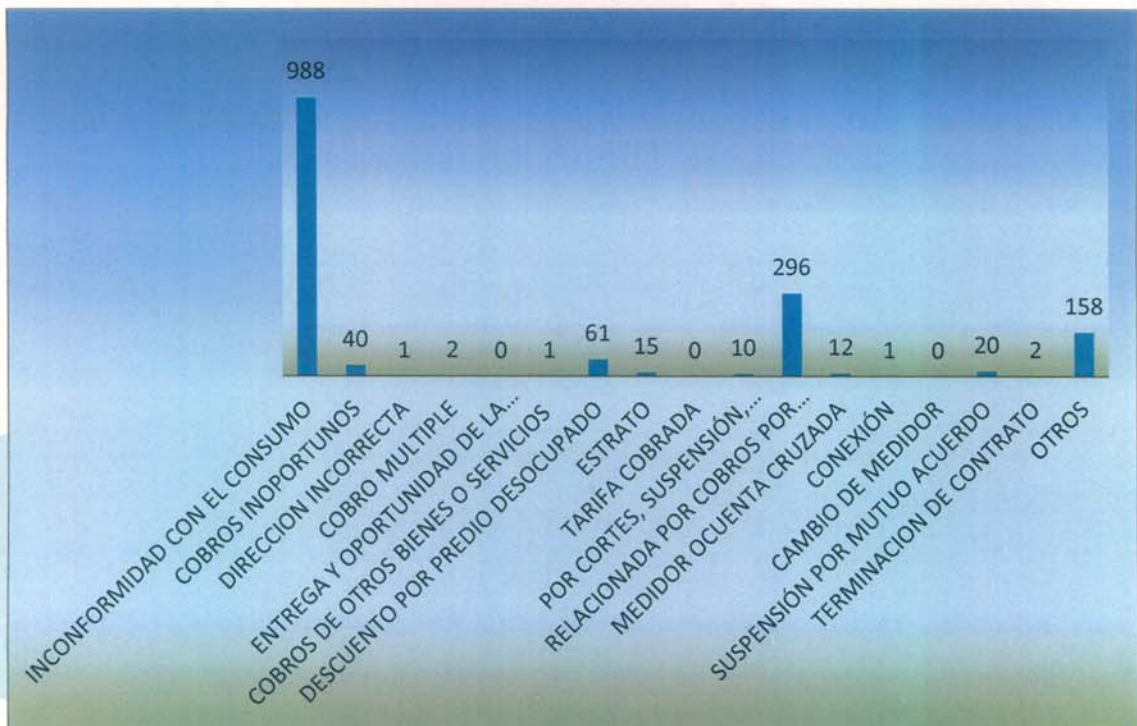
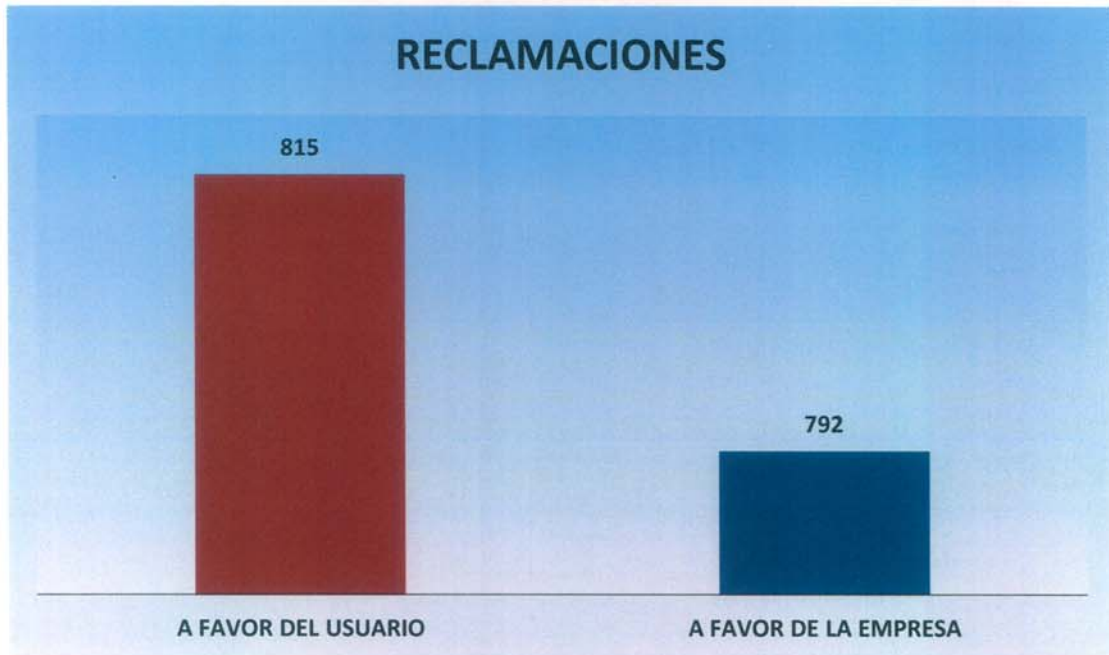
7. Para realizar el informe se tomó la información de Quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2012, información que fue entregada a la unidad de Control Interno por el área encargada.

8. De la información suministrada se extrae lo siguiente.

TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
<b>RECLAMACIONES</b>	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	988	355	633
	103	COBROS INOPORTUNOS	40	28	12
	105	DIRECCION INCORRECTA	1	-	1
	106	COBRO MULTIPLE	2	-	2
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	-	-	-
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	1	1	-
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	61	34	27
	115	ESTRATO	15	13	2
	117	TARIFA COBRADA	-	-	-
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN, RECONEXION Y REINSTALACION	10	1	9
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	296	230	66
	121	MEDIDOR OCUESTA CRUZADA	12	12	-
	126	CONEXIÓN	1	-	1
	128	CAMBIO DE MEDIDOR	-	-	-
	129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	20	14	6
130	TERMINACION DE CONTRATO	2	-	2	
136	OTROS	158	127	31	
<b>SUBTOTAL RECLAMACIONES</b>			<b>1,607</b>	<b>815</b>	<b>792</b>
TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
<b>PETICIONES</b>	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	5,561	4,707	854
	217	OTROS	-	-	-
<b>SUBTOTAL PETICIONES</b>			<b>5,561</b>	<b>4,707</b>	<b>854</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>7,168</b>	<b>5,522</b>	<b>1,646</b>

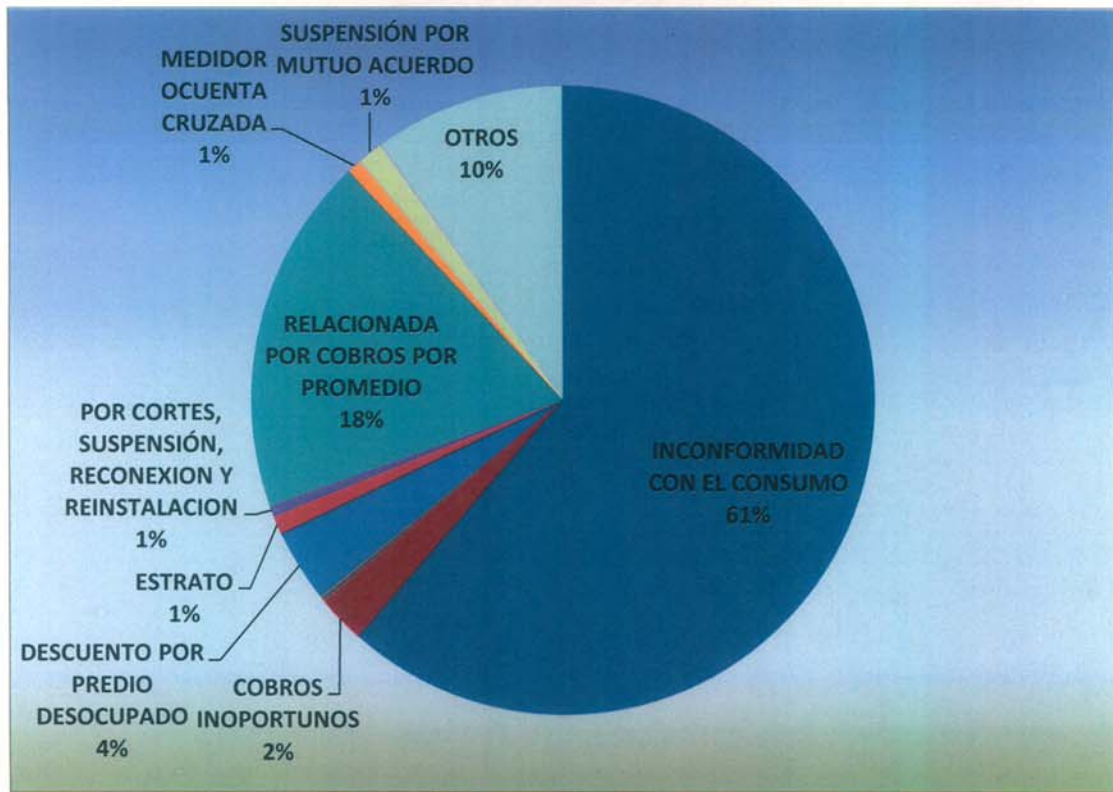


	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01





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




**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](http://www.eaaay.gov.co) \* Yopal - Casanare



	<b>INFORMES</b>		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	



BUZON DE SUGERENCIAS

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES



CREDIBANCO


DIGITURNO

SILLAS

TV





	<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

## SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR.

Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de los PRQ'S como son: línea 116, buzón de sugerencias, correspondencia, página web, fax, e-mail de PRQ'S; los cuales operan con normalidad.

## RECOMENDACIONES

- Actualizar los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de gestión de la Calidad.
- Mayor interacción y comunicación entre las áreas, para que las respuestas sean armónicas y en tiempo real.
- Que los funcionarios y contratistas responsables de contestar las PQR'S identifiquen el tipo de petición, logrando responder oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- Utilizar las alarmas enviadas por el sistema QF DOCUMENT con el fin de no dejar vencer los términos.
- Que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

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

