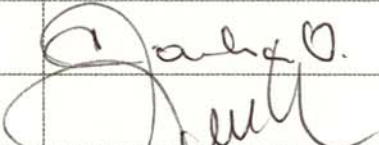
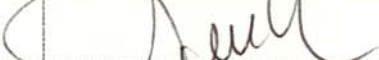
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Versión 01


111.02.25.01.0007.14

TÍTULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
FECHA:	ENERO 13 DE 2014
ELABORÓ:	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 -DIRECTOR COMERCIAL
RECIBIDO:	 13.01-14. 02:59 pm
RECIBIDO:	

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A 31/12/2013

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 segundo 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.

	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

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 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.

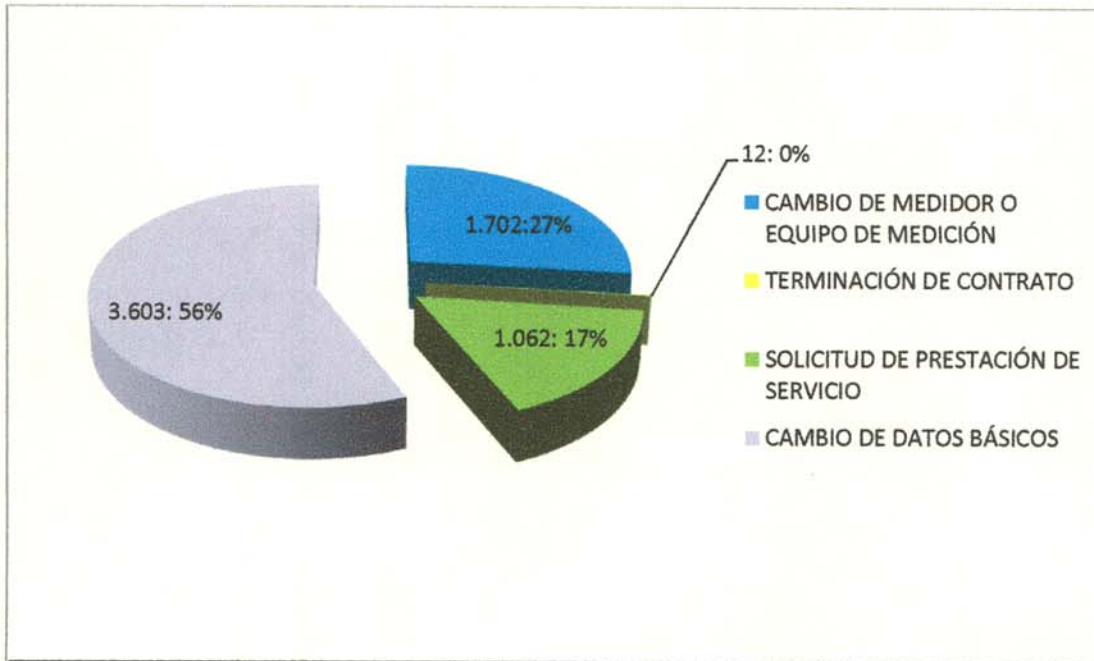
7. En la página WEB se encuentra un link para sugerencias, peticiones y reclamaciones.

8. Para realizar el informe se tomó la información de Quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2013, información que fue entregada a la Unidad de Control Interno por la Dirección Comercial.

9. De la información suministrada se extracta lo siguiente:

TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTALES		
			TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
RECLAMACIONES	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	212	112	100
	103	COBROS INOPORTUNOS	35	28	7
	105	DIRECCIÓN INCORRECTA	0		
	106	COBRO MULTIPLE	0		
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	0		
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	0		
	110	COBROS DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	1	1	
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	0		
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	10	9	1
	115	ESTRATO	12	12	
	117	TARIFA COBRADA	6	2	4
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	0		
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	84	68	16
	121	MEDIDOR OCUENTA CRUZADA	8	7	1
	126	CONEXIÓN	1	1	
	128	CAMBIO DE MEDIDOR	1	1	
129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	13	13		
130	TERMINACION DE CONTRATO	0			
136	OTROS	91	79	12	
SUBTOTAL RECLAMACIONES			474	333	141
TIPO	CODIGO	CONCEPTO	TOTAL	A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA
PETICIONES	207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICION	1.702	1542	160
	209	TERMINACION DE CONTRATO	12	7	5
	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	1.062	310	752
	216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	3.603	3228	375
SUBTOTAL PETICIONES			6.379	5.087	1.292
TOTAL GENERAL			6.853	5.420	1.433

 <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
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Código 51.09.01.25
			Versión 01



En el semestre evaluado se presentaron 6.853 peticiones: "Cambio de datos básicos (56%), "Solicitud de prestación del servicio (17%)", "Cambio de medidor o equipo de medición (27%)".

En relación a las "Reclamaciones y Peticiones", y respecto al semestre inmediatamente anterior, se refleja la variabilidad y disminución de las PQR`S, situación que demuestra que se ha realizado un buen trabajo en cuanto a la prestación de servicios se trata.

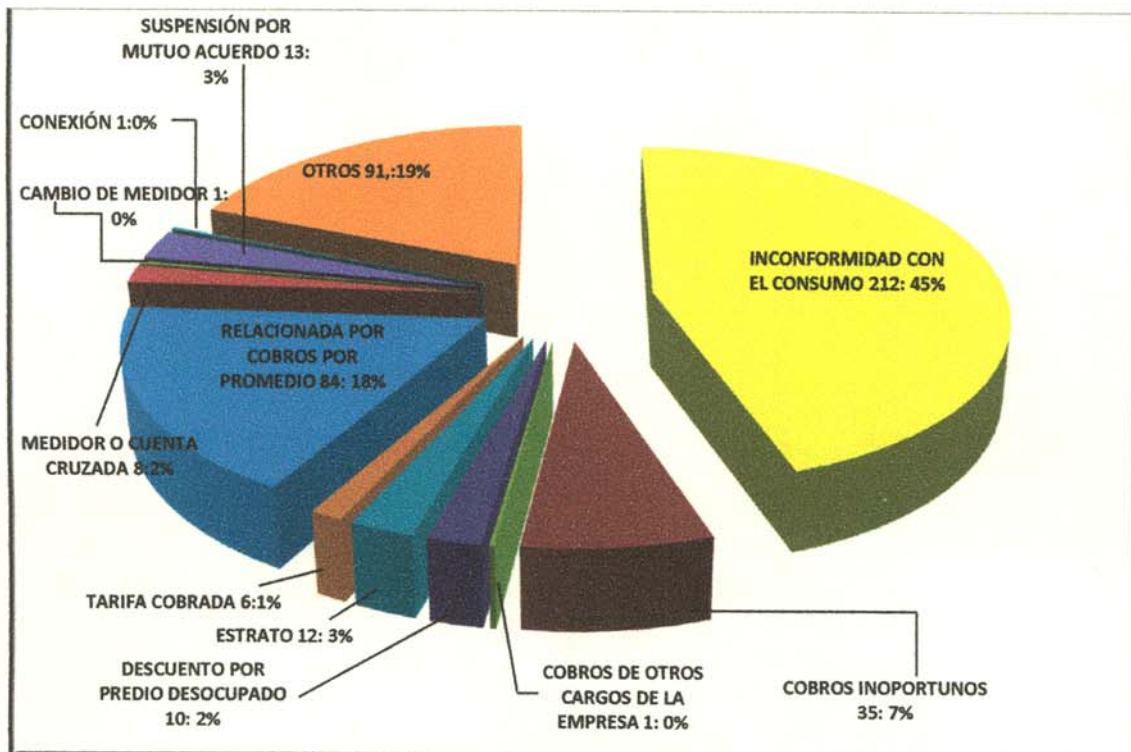
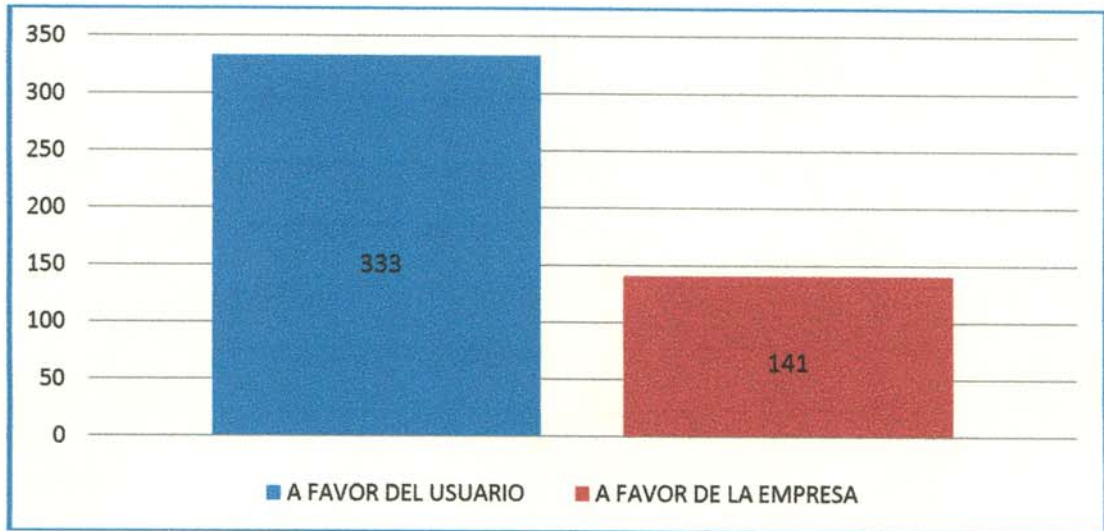
El buzón de PQR se halla desprovisto de formatos, lo que dificulta la participación del usuario.


Los procedimientos de ATC incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la EAAAY EICE-ESP sigue en proceso de 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.

 <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
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 07 de Abril de 2011	Código 51.09.01.25
			Versión 01

RECLAMACIONES



	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

Dentro de las reclamaciones más recepcionadas, se encuentran las que tienen relación con "inconformidad con el consumo" que alcanza un 45% del total, seguida por "cobros inoportunos" con un 7%.

Los ítems que no presentan reclamaciones son: "Falla en la prestación del servicio continuidad", "Terminación del contrato", "Cortes, suspensión, reconexión y reinstalación", "Cobros de otros bienes o servicios", "Entrega y oportunidad de la factura", "Cobro múltiple" y "Dirección incorrecta".

Respecto a la consolidación de la información de reclamos con semestres anteriores se puede concluir que la fluctuación es constante pero siempre con tendencia a disminuir.

PETICIONES

