	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

813.25.01.0145.17

TÍTULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2016
FECHA:	28 DE MARZO DE 2017
ELABORÓ:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO-Profesional U de Control Interno
OBJETO:	DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1474 DE 2011, ARTÍCULO 76, QUE FORMULA LA ELABORACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRESENTE INFORME.
DESTINATARIO:	Agente Especial / Luz Amanda Camacho Sánchez
DESTINATARIO:	Director Adm y Financiero /José Andrés Corredor Gaitán
DESTINATARIO:	Director Comercial/ Gustavo Adolfo Torres Melo
DESTINATARIO:	Profesional Oficina de Sistemas /Cesar Augusto Barrera
DESTINATARIO:	Profesional Seguridad Industrial/Luz Mireya Patiño

## INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS


### 1. ASPECTOS GENERALES

En concordancia con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público", se presenta el siguiente informe.

*Recibi  
17-04-17  
10:43 AM  
[Signature]*

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

### **1.1 MARCO LEGAL**

El seguimiento y evaluación se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2016, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 de 2011 artículo 76.
- Circular externa N° 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.
- Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el gobierno Nacional fijo y reglamento la ley de Transparencia y derecho del acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

### **1.2 ALCANCE**


Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes Peticiones, Quejas y Reclamos, atendidas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2016.

### **1.3 INFORMACIÓN GENERAL**

La Unidad de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 201, presenta al Representante Legal de la EAAAY EICE-ESP el

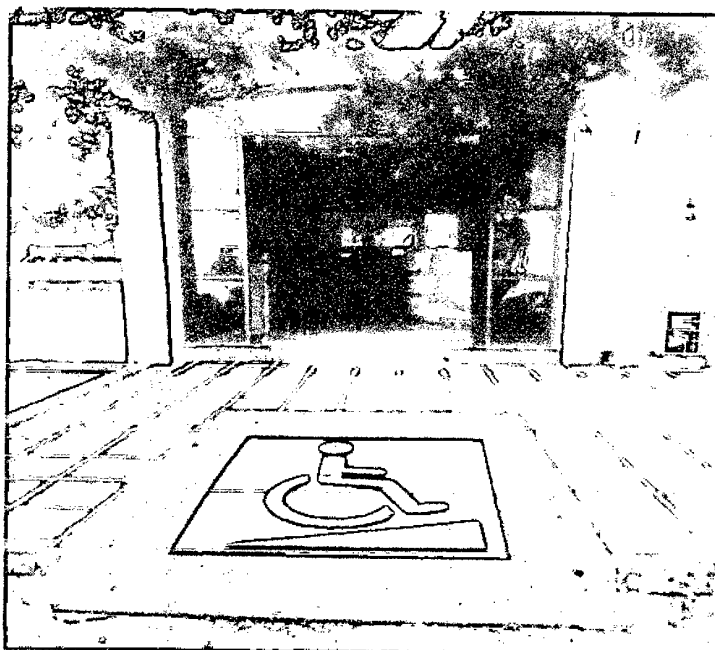
Es importante resaltar que para realizar el informe se tomó información suministrada por la Direccion Comercial.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por la unidad de PQR, de igual manera se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias en procura del mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.09.01.25
			Versión 02


## 2. ATENCIÓN AL USUARIO

**2.1 Ubicación:** Con el fin de seguir las estrategias del gobierno nacional, en cuanto a la atención y servicio que las entidades del estado deben brindar a la ciudadanía, la Oficina de PQR se encuentra ubicada en el primer piso, en lugar visible de fácil acceso a la comunidad, existen rampas para personas con discapacidad.



**2.2 Situación de la Oficina de PQR:** La empresa cuenta con una infraestructura física que ha mejorado, con el objetivo de generar espacios de atención a nuestros usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y agilizar los trámites y servicios que tienen que realizar nuestros usuarios.


- Área de atención al ciudadano y pagos con aire acondicionado.
- Sillas en el área de espera.

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.09.01.25
			Versión 02

- Digiturno.
- Rampas de acceso.
- Televisión.
- Cartelera informativa.
- Cámaras de seguridad en el área de pagos.
- Buzón de sugerencias.
- Publicación del contrato de condiciones uniformes.

### 2.3 Registro fotográfico área de Atención al Ciudadano.



	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


## 2.4 servidores públicos en el área de atención al ciudadano.

La EAAAY EICE-ESP tiene funcionarios de Planta, los cuales atienden a los ciudadanos que acuden personalmente a nuestras instalaciones, con el fin de solicitar información, así como las comunicaciones recibidas a través de otros medios.

## 2.5 Mecanismos creados para la recepción de las P.Q.R.

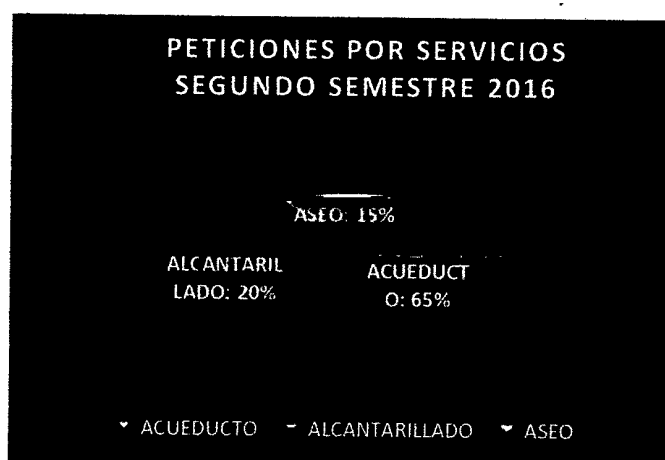
En cumplimiento con la normatividad vigente y con el propósito de brindar una atención oportuna y confiable a los usuarios, la empresa ha desarrollado las siguientes actividades:

- La entidad cuenta con un proceso misional comercial, consolidado en el marco de su sistema Integrado de Gestión.
- 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.*
- De igual forma el código de buen gobierno que contempla políticas de información y comunicación.
- Se mejoraron las condiciones físicas del área de atención al ciudadano con sillas en la parte interna y externa de ATC.
- La entidad cuenta con un módulo de PQR a través de su sistema comercial.
- Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de las PQR'S como son: línea 116, buzón de sugerencias, correspondencia, fax, e-mail de PQR'S; los cuales operan con normalidad.
- Se mide la satisfacción del ciudadano mediante encuesta con el propósito de verificar las falencias a través de la perspectiva del usuario y así mismo corregir los errores para garantizar la mejor presentación del servicio.
- Se tiene publicado en un lugar visible el horario de atención al usuario.

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

### PETICIONES POR SERVICIOS


SERVICIO	PETICIONES	%
ACUEDUCTO	783	65%
ALCANTARILLADO	102	20%
ASEO	37	15%



De acuerdo al grafico anterior se puede determinar que el mayor número de peticiones se hizo al servicio de acueducto con un total de 783, por concepto de alcantarillado 102 y aseo 37.

### 2.9 Total de sugerencias presentadas en el buzón segundo semestre 2016

CONSOLIDADO DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2016							
CONCEPTO	SERVICIOS				ATENCIÓN A LOS USUARIOS		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	RECAUDO	BUENA	REGULAR	MALA
SOBRE EL SERVICIO	1						
TOMA DE LECTURAS	1						
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	6						9
SERVICIO BANCARIO							
INSTALACIONES PARA USUARIOS DISCAPACITADOS ( RAMPAS)	1						
SOBRE EL SISTEMA COMERCIAL	15						
<b>TOTAL DE SUGERENCIAS PRESENTADAS</b>	<b>24</b>						<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>						

	<b>INFORMES</b>		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

El comportamiento de uso del buzón de sugerencias a nivel empresarial durante el segundo semestre del 2016 nos refleja las mayores sugerencias son sobre el sistema comercial seguida por la atención a los usuarios.


## 2.10 Peticiones y reclamaciones escritas contestadas en el segundo semestre de 2016

PETICIONES Y RECLAMACIONES ESCRITAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016							
MESES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANTIDAD	50	51	48	53	58	89	349

La Dirección Comercial a través de la Oficina de PQR y el apoyo de un asesor jurídico dio respuesta a 349 solicitudes y peticiones las cuales fueron entregadas de forma escrita dentro de los términos de Ley.

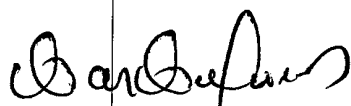
## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Dirección Comercial desarrolle un plan de mejoramiento teniendo en cuenta que la información requerida para la elaboración del presente informe no fue presentada en los términos requeridos por la ley.
- Mediante comunicación interna de radicado N. 1088 del 03 de abril de 2017 se solicitó información al profesional de PQR quien nos allega mediante comunicación de radicado N. 1152.17 la información que le fue entregada mediante acta de entrega de cargo N. 0058.17, información que no es suficiente para consolidar el informe quedando sin evidenciar la gestión en cuanto a calificador de satisfacción al usuario por medio de digiturno, concepto de las PQR, reclamación de PQR mensuales por las diferentes causales, de igual manera la información no refleja los porcentajes de las PQR, se recomienda articular el proceso de acuerdo a la normatividad requerida y adecuar el sistema para que arroje la información automáticamente y de forma veraz.

 <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 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

- Se recomienda hacer gestión para implementar nuevamente la calificación por digiturno por parte del usuario.
- Evidenciar acciones de mejora en cuanto a las reclamaciones de los usuarios por medio del buzón, utilizando formatos de acciones correctivas y preventivas.
- Invitar a los usuarios que califiquen la atención recibida ya que este es un método efectivo para evaluar la calidad de la atención que se le brinda a los usuarios, y así contribuir a la mejora continua.

Cordialmente,



**CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO**  
Profesional Unidad de Control Interno

Proyectó: Paola Perilla Cárdenas//Tecnóloga Control Interno 

GESTION DOCUMENTAL:  
Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental  
Anexos: cero (0Folios)