



GOBERNACIÓN DE  
**CÓRDOBA**

AGUAS DE CÓRDOBA S.A. E.S.P.  
Nit. 900229952-6



# **INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**Periodo Julio – diciembre de 2023**



## **INFORME SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

(Periodo Julio- diciembre de 2023)

### **INTRODUCCION**

La oficina de control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación, seguimiento y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad; En el desarrollo de el plan anual de auditoría y seguimiento 2023, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo julio 1 a 31 de diciembre de 2023, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios. además, es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Aguas de Córdoba S.A E.S.P, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.



## **OBJETIVO**

Verificar y Efectuar el seguimiento para recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, que los ciudadanos, colaboradores y demás partes interesadas formulan a la entidad Aguas de Córdoba S.A E.S.P, Confirmando la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones necesarias a la alta dirección y a los responsable del proceso, durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **ALCANCE**

El informe abarca el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias radicados en Aguas de Córdoba S.A E.S.P durante el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2023.

## **METODOLOGIA APLICADA**

la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias ,Sugerencias y demás solicitudes radicadas en la entidad, a través la página Web de Aguas de Córdoba S.A E.S.P, el correo institucional, formularios PQRSD, las solicitudes radicadas personalmente en la entidad en la Secretaria de Gerencia, utilizando como herramientas para ello, la revisión selectiva, entrevista y comprobación de la información a través de visita, llamadas a las dependencias encargadas de éste proceso.

## **NORMATIVIDAD**

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011



## ANALISIS DE LA INFORMACION

la Oficina de Control Interno de acuerdo con la información suministrada y los soportes revisado se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de julio a diciembre 31 de 2023.

## RESULTADO DE PQRSD

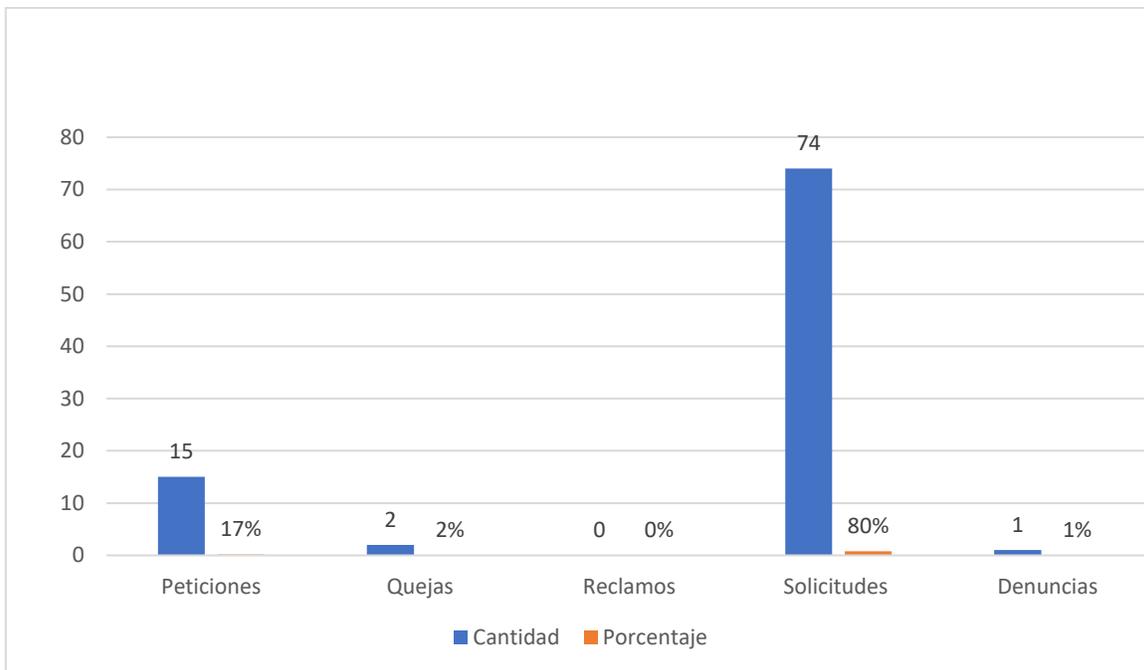
Durante el periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2023 se recibieron en Aguas de Córdoba S.A E.S.P atreves de los diferentes medios que tenemos implementados en la entidad como son: correo electrónico, página web, línea telefónica y en la oficina de atención al usuario, las siguientes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.





### PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

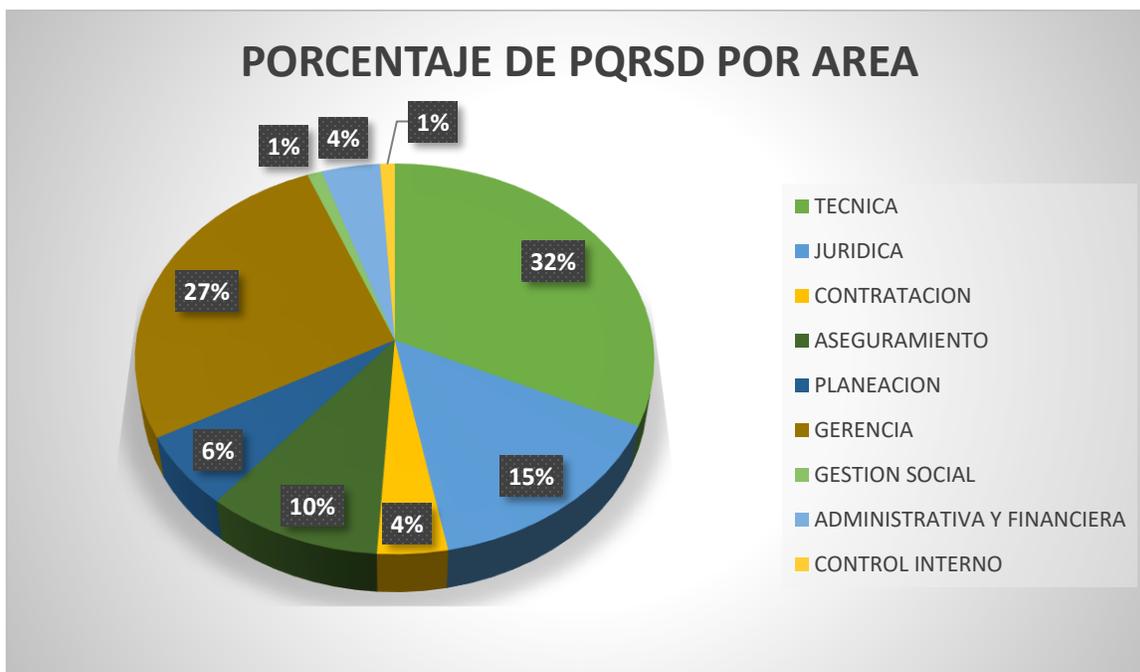
CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJES
Peticiones	15	17%
Quejas	2	2%
Reclamos	0	0%
Solicitudes	74	80%
Denuncias	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>





### CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS

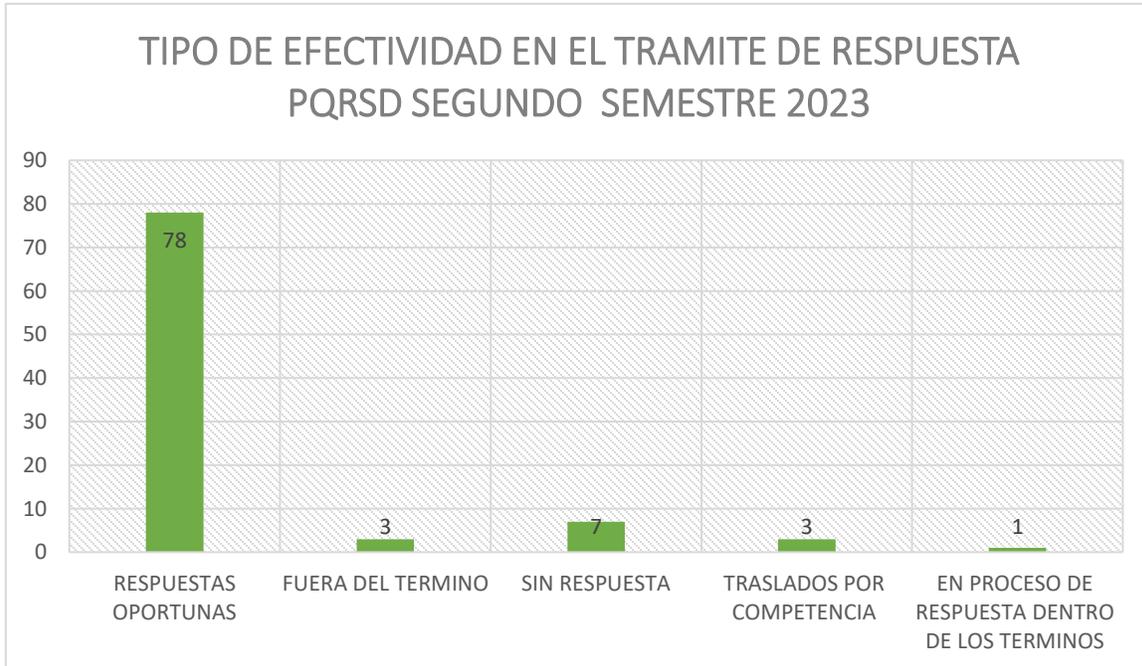
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	29	32%
CONTRATACION	4	4%
JURIDICA	14	15%
GERENCIA	25	27%
ASEGURAMIENTO	9	10%
PLANEACION	5	6%
GESTION SOCIAL	1	1%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4%
CONTROL INTERNO	1	1%
TOTAL	92	100%



Para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 92 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD son recibidas por el área de técnica 29 correspondiente al 32%, seguido por gerencia con 25 equivalente al 27%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por el área de jurídica 14 equivalente al 15%, Aseguramiento 9 equivalente



al 10%, Planeación 5 equivalente al 6%, contratación 4 equivalente al 4 %, administrativa y financiera 4 equivalente al 4% y gestión social 1 correspondiente al 1 % y Control interno 1 equivalente al 1% como se detalla en la gráfica anterior.



Se encontró que, de las 92 peticiones revisadas, 3 peticiones se le dieron traslado por competencia, 78 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 3 petición no se respondió dentro del término, 7 no se le ha dado respuestas a la fecha, y 1 se encuentran en proceso de respuesta dentro de los términos legales.

**PQRSD con respuestas extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se reportan que 3 petición fue resuelta fuera de los términos de ley, es decir el 3% del total revisadas.

De un total de 92 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en el segundo semestre de 2023, 7 PQRSD que a la fecha no se le ha dado respuesta, es decir el 8% del total de las revisadas no se le han dado respuestas y no se encuentran dentro de los términos de ley.

**Medio de Recepción:** Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda al área encargada de la revisión y trámite de las PQRSD que ingresan a la entidad, tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normativa vigente, y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros presentadas por los ciudadanos y grupos de interés; en caso que las PQRSD asignadas no es competencia de la entidad, remitirla en el tiempo que define el art 21 de la ley 1755 de 2015.

Cuando no sea posible tramitar la respuesta a una PQRSD dentro de los términos, se le solicite al peticionario prorroga conforme lo establece el parágrafo del Art 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015 que estipula: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*. Para de esta manera, prestar un mejor servicio a la ciudadanía y dar respuesta dentro de los términos legales establecidos, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos, de acuerdo con lo regulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015.

Es necesario implementar procedimientos y/o herramientas que permitan el registro oportuno y completo de la información de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, para la realización de los seguimientos que debe realizar la Oficina de Control Interno, a fin de verificar la atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos.

**ERICA PRASCA AVILEZ**

Jefe Oficina de Control Interno  
Aguas de Córdoba S.A E.S.P