

Montería, 31 de diciembre de 2018.

Doctora:

GLORIA CECILIA CABRALES SOLANO

Gerente

Aguas de Córdoba S.A E.S.P.

Asunto: Informe al 31 de diciembre de 2018 – PQRS Ley 1474 de 2011. Art. 76.

Cordial saludo,

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 12 de Julio 2011, **Artículo 76**; la Oficina de Control Interno en su función de acatamiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, en su artículo 12, parte A, expresa: “*Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios*”, se presenta el informe del estado de las Quejas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias, presentadas ante Aguas de Córdoba S.A E.S.P, durante el ULTIMO TRIMESTRE del año 2018, en base al informe presentado al área por los profesionales contratados para el seguimiento de las PQRS.

Análisis con base en la información solicitada y enviada por las diferentes áreas en competencia del asunto.

A.- Matriz Consolidada e Informativa.

No. DE PETICIONES	MUNICIPIO	TIPO PQRS	ESTADO DE LA PQRS.
7	MONTERIA (Vereda los Gómez), Vereda los Moridoce CERETE (Corregimiento Campanito) ACUEDUCTO COSTANERO.	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLUCIONADO
4	B/ EL TAMBO – MONTERIA	QUEJAS	EN TRAMITE
9	SAN PELAYO	QUEJAS	SOLUCIONADO

B.- Análisis:

1.- De las 20 Peticiones y quejas, interpuestas ante Aguas de Córdoba S.A E.S.P, durante el último de 2018; se contestaron oportunamente 16, lo cual representa el 80%.

C.- Conclusión:

Con base en el análisis anterior podemos concluir que Aguas de Córdoba S.A E.S.P, dio respuesta oportuna a 16 PQRS, y se encuentran en proceso de respuesta 4 PQRS.

Atentamente,

MARTA PATRICIA ARROYO FRANCO

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

Datos en base al informe de PQRS presentado a la oficina de control interno por Marqueza Ramirez contratista ADC.