



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



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

Periodo Enero - Junio de 2019

ORIGINAL FIRMADO



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



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

(Periodo Enero- junio de 2019)

INTRODUCCION

En cumplimiento de 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.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste 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 ciudadanos realicen sus comentarios.

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.

OBJETIVO

Verificar la conformidad de los procesos y procedimientos 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 01 de Enero al 30 de Junio de 2019.



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



ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias radicados en Aguas de Córdoba S.A E.S.P, en el período comprendido entre el mes de enero a junio de 2019, en el cual se verificó

aleatoriamente el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos, así mismo se revisó la publicación de la información de interés general para la comunidad y las solicitudes recibidas.

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, para lo cual se apoyó en el informe mensual elaborado por el personal contratado para recibir, tramitar y hacerle seguimiento a las PQRSD, la que se recibe a través la página Web de Aguas de Córdoba S.A E.S.P así como la información que es radicada en la entidad en la Secretaria de Gerencia y la oficina Jurídica, utilizando como herramientas para ello, la revisión selectiva, entrevista y comprobación de la información a través de visita a las dependencias encargadas de éste proceso.

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 enero 1 de diciembre de 2019 al 30 de junio de 2019.



RESULTADO DE PQRSD

Durante el periodo de enero a junio del 2019 se recibieron en Aguas de Córdoba S.A E.S.P atreves de los diferentes medios que tenemos implementados en la entidad como son: buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica y en la oficina de atención al usuario, las siguientes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

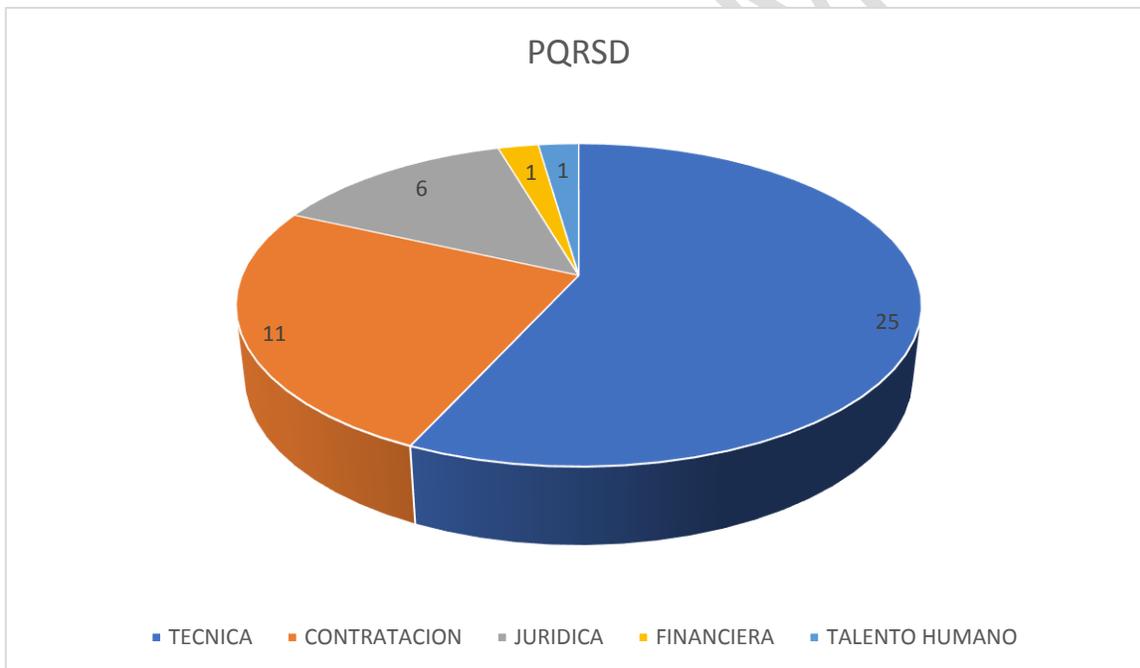
Tipo de PQRSD	CANTIDAD
Peticiones	44
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0





CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS

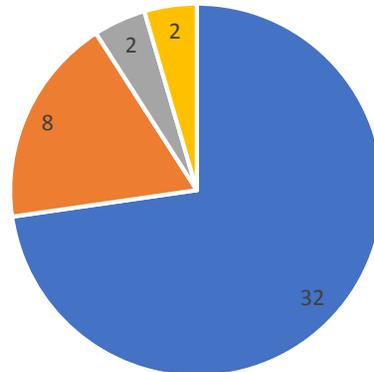
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	25	57%
CONTRATACION	11	25%
JURIDICA	6	14%
FINANCIERA	1	2%
TALENTO HUMANO	1	2%
TOTAL	44	100



Como se observa el Área de técnica encabeza la lista con 25 peticiones equivalentes al 57% del total de PQRSD presentadas dentro del periodo objeto de Evaluación (1 de enero-30 de junio de 2019), seguido del área de contratación con 11 equivalentes al 25%, área jurídica con 6 equivalentes al 14%, Talento Humano 1 equivalente al 2% y por último el área financiera con 1 equivalente a 2%.



TIPO DE EFECTIVIDAD EN EL TRAMITE DE RESPUESTA
PQRSD 1 SEMESTRE 2019



■ RESPUESTAS OPORTUNAS ■ FUERA DEL TERMINO ■ SIN RESPUESTA ■ TRASLADO POR COMPETENCIA

Se encontró que, de las 44 peticiones revisadas, 32 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 8 peticiones no se respondieron dentro del término, 2 se encuentra en proceso de respuesta y dos se le dio traslado por competencia a otras entidades.

PQRSD con respuestas extemporánea: Durante el periodo de seguimiento se reportan que 8 peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Fecha Radicado Entrada	Fecha Respuesta	Tipo de Documento	Dirección o Proceso Responsable	Días Tramite
2019-02-12	2019-02-25	Solicitud copias	Jurídica	40
2019-02-07	2019-03-07	Solicitud	Jurídica	20
2019-04-2019	2019-05-14	Solicitud información	Técnica	20



2019-03-18	2019-04-11	Solicitud información	Técnica	17
2019-04-29	2019-05-23	Solicitud	Técnica	17
N/N	2019-05-13	Solicitud información	Técnica	
2019-05-07	2019-07-18	Solicitud información	Contratación	49

De un total de 44 Solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019, se registra que 8 se les gestiona respuestas por fuera de los tiempos establecidos, es de recalcar la importancia de todo tipo de solicitud, se responda en los tiempos que establece la ley.

Como se observa en el cuadro hay una solicitud que no tiene fecha de radicado de entrada por lo que no se puede definir los días de trámite en la cual se dio la respuesta.

La entidad, debe prestar un servicio eficiente de acuerdo con la Constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.



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



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es de resaltar que Aguas de Córdoba S.A E.S.P cuenta con diferentes medios como Correo electrónicos, buzón de sugerencias, página web, teléfonos, en donde los ciudadanos pueden manifestar las distintas inquietudes y que le permiten a la empresa fortalecer el servicio ofrecido

Es importante implementar acciones de mejoras que permitan evitar que se respondan fuera del término de ley o que no se les dé respuesta a las PQRS, por lo que es necesario que los líderes de proceso establezcan controles que permitan evitar que esto suceda.

Realizar una reunión entre los responsables de la radicación, seguimiento de las PQRS y líderes de proceso en cada dependencia y con base en el reporte estadístico de PQRSD logren realizar un diagnóstico con la identificación de las causas que están generando el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, para implementar planes de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas efectivas que permitan mejorar los resultados del proceso, ya que el fin de la entidad es dar contestación y trámite oportuno a los requerimientos establecidos por el Ciudadano de acuerdo a lo regulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015.

Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de Transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.

ERICA PRASCA AVILEZ

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