



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

**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 2019**



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

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



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

(Periodo julio- diciembre 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 julio al 31 de diciembre de 2019.



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

**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 segundo 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 julio a 31 de diciembre 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 julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019.



## RESULTADO DE PQRSD

Durante el periodo de Julio a diciembre 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.

### PQRSD RESIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

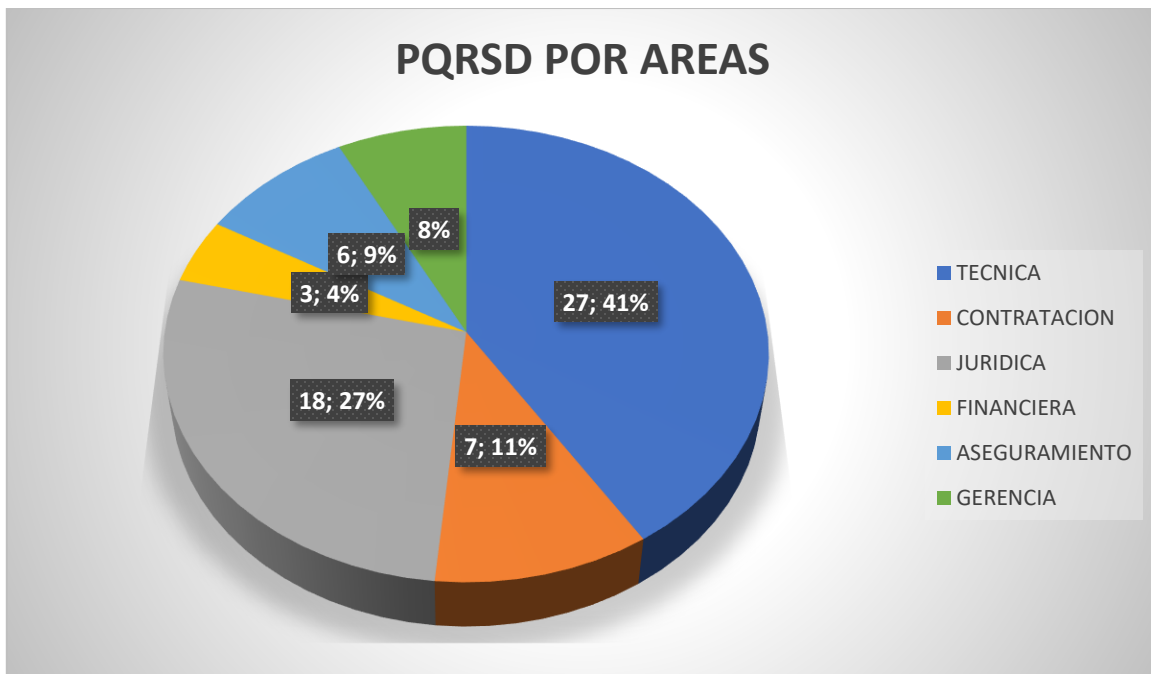
CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJES
Peticiones	58	87.9%
Quejas	4	6.1%
Reclamos	0	0
Sugerencias	3	4.5%
Denuncias	1	1.5%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



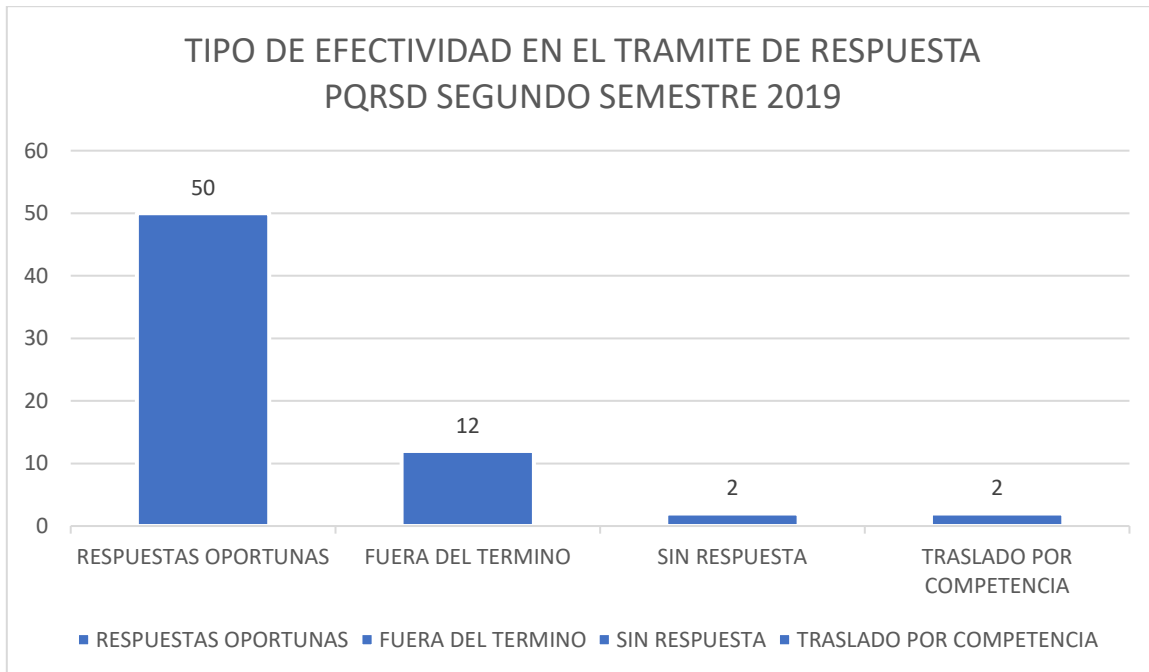


### CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	27	40.9%
CONTRATACION	7	10.60%
JURIDICA	18	27.3%
FINANCIERA	3	4.5%
GERENCIA	5	7.6%
ASEGURAMIENTO	6	9.1%
TOTAL	66	100%



Como se observa el Área de técnica encabeza la lista con 27 peticiones equivalentes al 40.9% del total de PQRSD presentadas dentro del periodo objeto de Evaluación (1 de julio-31 de diciembre de 2019), seguido del área de Jurídica con 18 equivalentes al 27.3%, área Contratación con 7 equivalentes al 10.6%, Aseguramiento 6 equivalente al 9.1%, área de Gerencia con 5 equivalente al 7.6% y por último el área financiera con 3 equivalente a 4.5 %.



Se encontró que, de las 66 peticiones revisadas, 50 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 12 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 12 peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley.

De un total de 66 Solicitudes recibidas en el Segundo semestre de 2019, se registra que 12, es decir el 18% 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.



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

**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 repuesta a las PQRS, por lo que es necesario que los líderes de proceso establezcan controles que permitan evitar que esto suceda.

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, de acuerdo con 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