



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 2020**



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 2020)

### **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 2020.



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 2020, 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 2020, 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, llamadas 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 1 de julio a diciembre 31 de 2020.

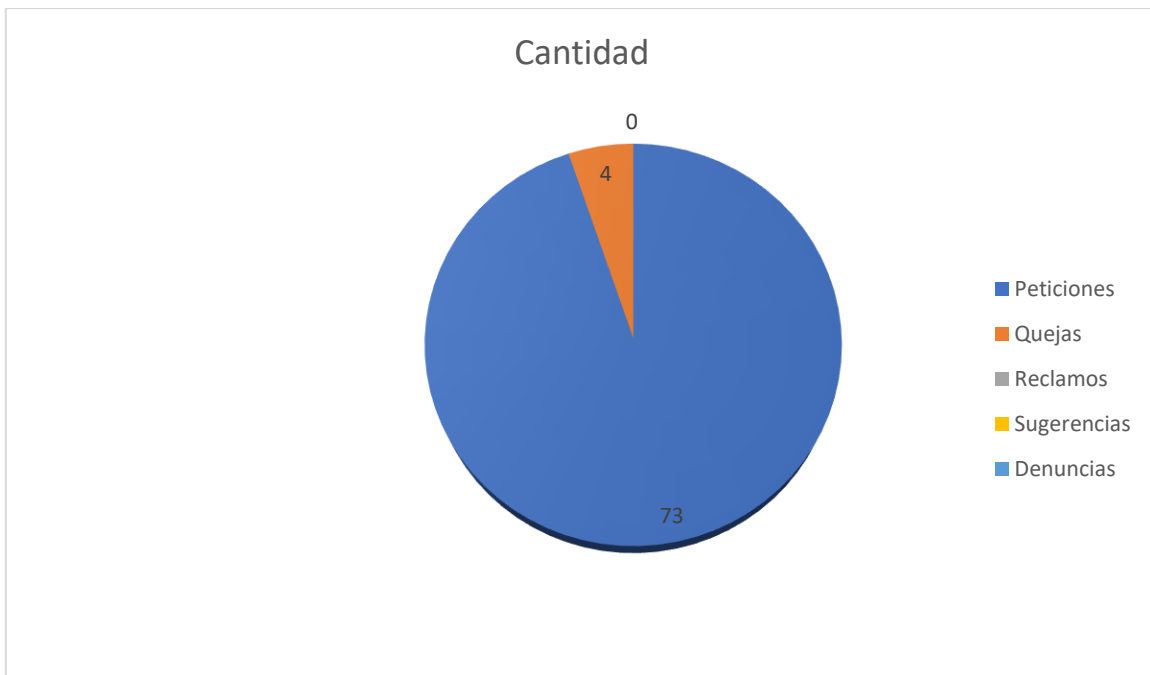


## RESULTADO DE PQRSD

Durante el periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2020 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

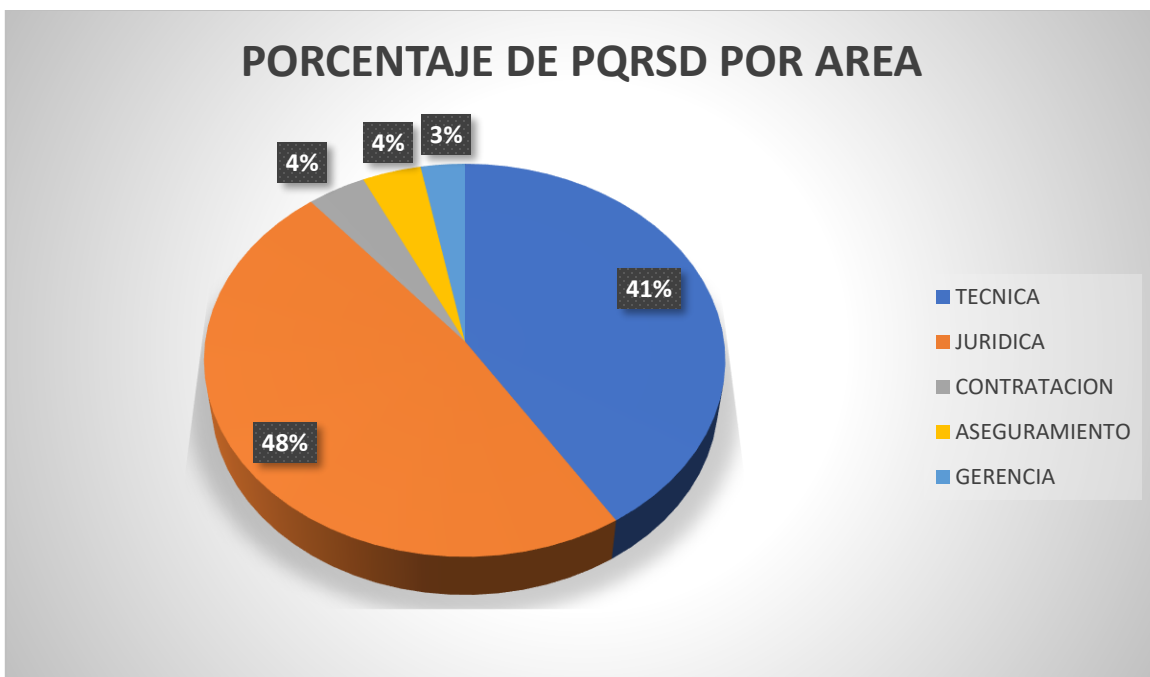
CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJES
Peticiones	73	95%
Quejas	4	5%
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
TOTAL	77	100%



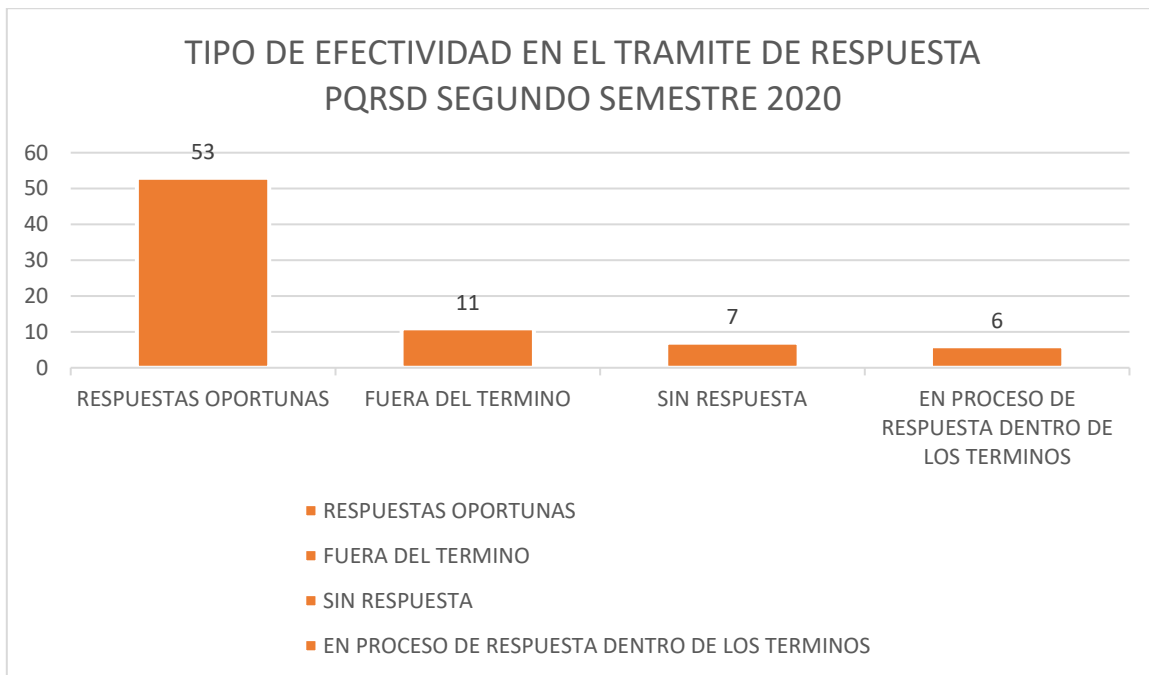


### CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	32	41%
CONTRATACION	3	4%
JURIDICA	37	48%
GERENCIA	2	3%
ASEGURAMIENTO	3	4%
TOTAL	77	100%



Como se observa el Área de Jurídica encabeza la lista con 37 pqrSD equivalentes al 48% del total de PQRSD presentadas dentro del periodo objeto de Evaluación (1 de julio-31 de diciembre de 2020), seguido del área de técnica con 32, equivalentes al 41%, área Contratación con 3 equivalentes al 4%, Aseguramiento 3, equivalente al 4%, área de Gerencia con 2 equivalente al 3%.



Se encontró que, de las 77 peticiones revisadas, 53 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 11 peticiones no se respondieron dentro del término, 7 no se le ha dado respuestas y 6 se encuentra en proceso de respuesta dentro de los términos.

**PQRSD con respuestas extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se reportan que 11 peticiones fueron resueltas fuera de los términos de ley.

De un total de 77 Solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2020, se registra que 11 peticiones se respondieron fuera del término de ley, es decir el 14 % 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.

Además, hay 7 PQRSD que a la fecha no se le ha dado respuesta, es decir el 6% del total de las revisadas no se le han dado respuestas y no se encuentran dentro de los términos de ley.

Una vez revisados los motivos que señalan las diferentes áreas que presentaron mayor número de respuestas extemporáneas, la Oficina de Control Interno recomienda *“EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento*



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

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



*del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

**Medio de Recepción:** A continuación, se presentan las estadísticas arrojadas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios.

<b>Medio de Recepción</b>	<b>No. PQRSD</b>
Correo Electrónico	68
Físico (Personal)	9



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Aguas de Córdoba S.A. E.S.P. cuenta con diferentes medios como Correo electrónico, 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 recomendable que la entidad adquiera un software que permite una trazabilidad y control permanente de las PQRSD, y de esta manera dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de tiempos de respuesta, por lo que se recomienda a las áreas la vigilancia permanente a los términos de respuesta e 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.

### **ERICA PRASCA AVILEZ**

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