



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 Enero – junio de 2021**



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 Enero- junio de 2021)

### **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



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

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



de junio de 2021, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **ALCANCE**

Verificación del cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables al trámite de PQRSD.

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2021, 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 30 de 2021, 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 enero a junio 30 de 2021.

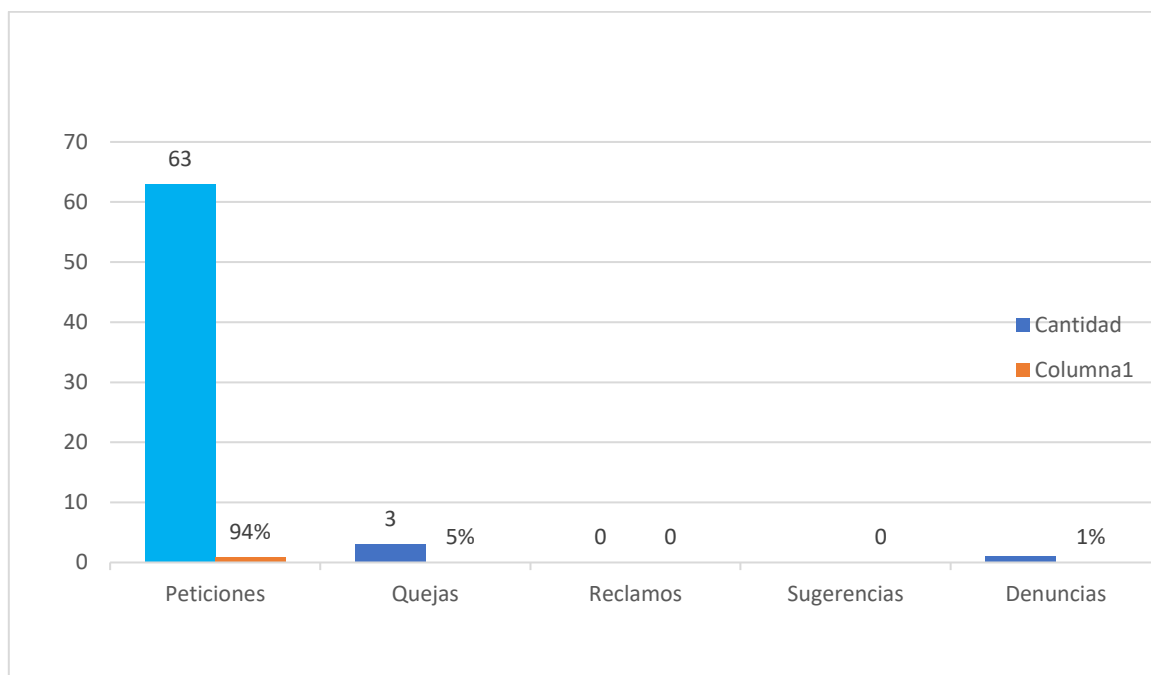


## RESULTADO DE PQRSD

Durante el periodo de Enero 1 a junio 30 del 2021 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	63	94%
Quejas	3	5%
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

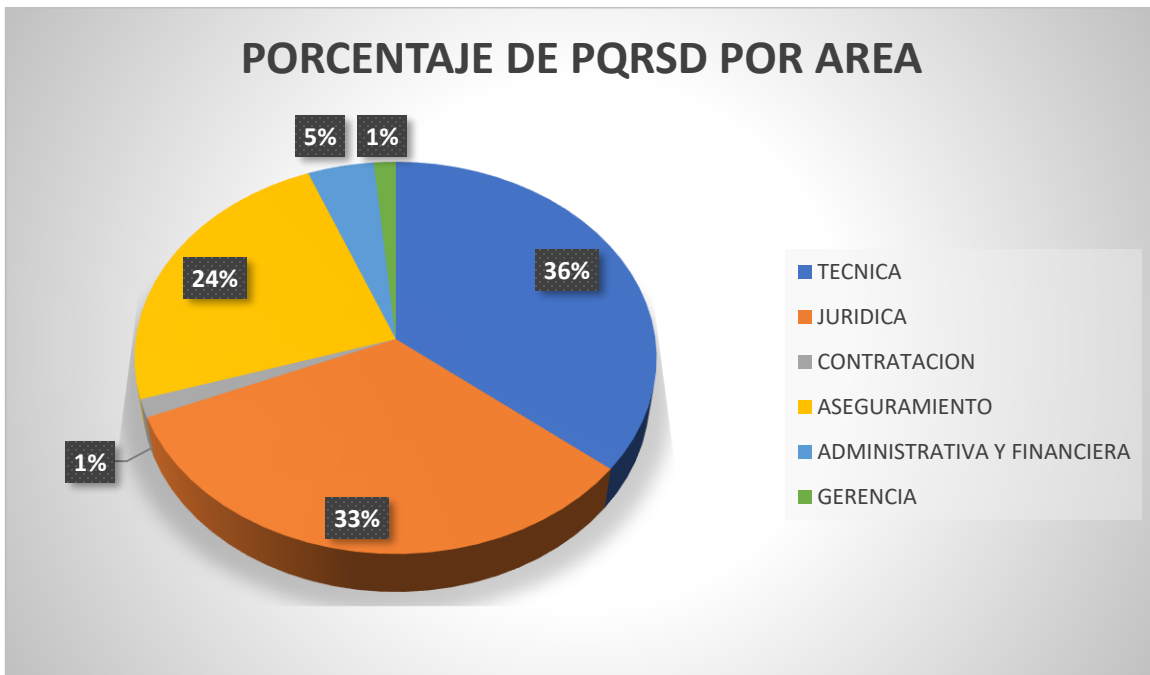




### CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	24	36%
CONTRATACION	1	1%
JURIDICA	22	33%
GERENCIA	1	1%
ASEGURAMIENTO	16	24%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	5%
TOTAL	67	100%

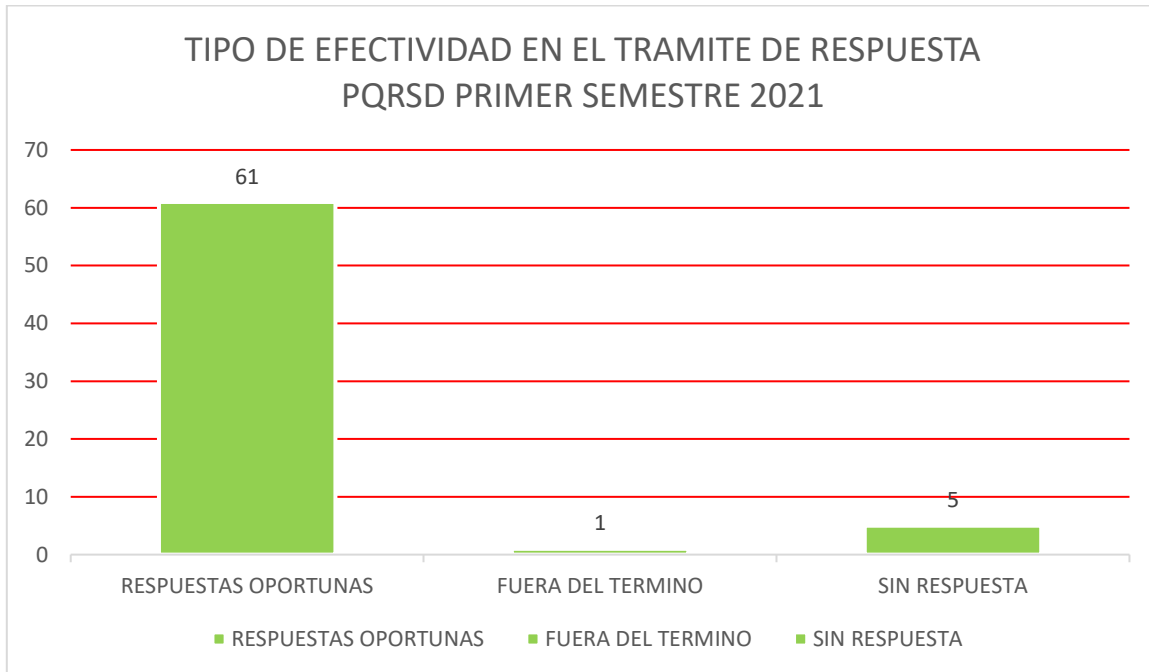
### PORCENTAJE DE PQRSD POR AREA



Como se observa el área de técnica encabeza la lista con 24 pqrSD equivalentes al 36% del total de PQRSD presentadas dentro del periodo objeto de Evaluación (1 de enero-30 de junio de 2021), seguido del área de jurídica con 22, equivalentes al 33%, área de aseguramiento con 16 equivalentes al 24%, área administrativa y



financiera 3, equivalente al 5%, área de gerencia con 1 equivalente al 1% y contratación con 1 equivalente al 1%.



Se encontró que, de las 67 peticiones revisadas, 61 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1 petición no se respondió dentro del término, 5 no se le ha dado respuestas a la fecha.

**PQRSD con respuestas extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se reportan que 1 petición fue resuelta fuera de los términos de ley.

De un total de 67 Solicitudes recibidas en el primer semestre de 2021, 5 PQRSD que a la fecha no se le ha dado respuesta, es decir el 7% 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 respuestas extemporáneas o que aún no han dado respuesta, a pesar de que mediante el artículo 5º del Decreto 491 de 2020, se estableció la ampliación de los términos de respuesta a las PQRSD, 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 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	61
Físico (Personal)	6



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

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



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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.

Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de tiempos de respuesta, por lo que se recomienda realizar seguimiento mensual a los tiempos del trámite de las peticiones y remitir correo electrónico con alertas a las dependencias 3 días previo y el día de vencimiento de las peticiones, cuando se haya identificado que aún no se haya dado trámite.

Realizar mesas de trabajo con las áreas para efectuar retroalimentación y sensibilización sobre la importancia de la cultura de la atención al ciudadano.

La oficina de Control Interno considera necesario implementar acciones de mejora, con el fin de que todas las áreas de la entidad entiendan la importancia de 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

### **ERICA PRASCA AVILEZ**

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