



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 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 julio- diciembre 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.

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de Aguas de Córdoba S.A ESP, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021.

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.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Aguas de Córdoba S.A E.S.P, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.



## **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 1 de julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 julio a diciembre 31 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 julio a diciembre 31 de 2021.

## RESULTADO DE PQRSD

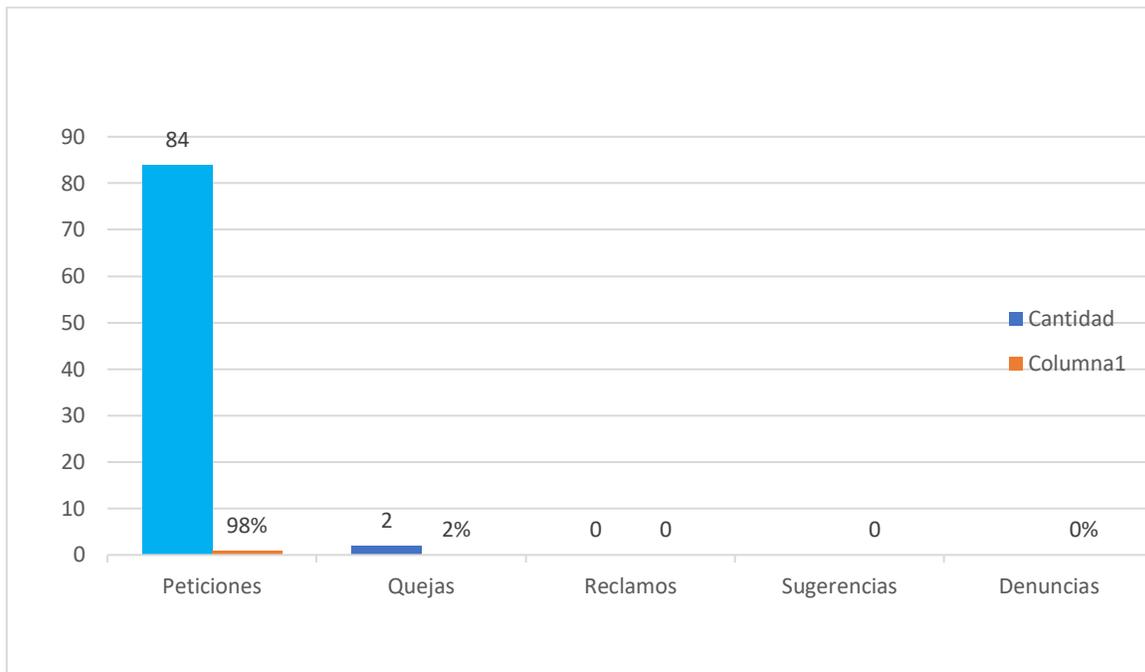
Durante el periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2021 se recibieron en Aguas de Córdoba S.A E.S.P atreves de los diferentes medios que tenemos implementados en la entidad como son: buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica y en la oficina de atención al usuario, las siguientes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.





**PQRSD RESIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA**

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJES
Peticiones	84	98%
Quejas	2	2%
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

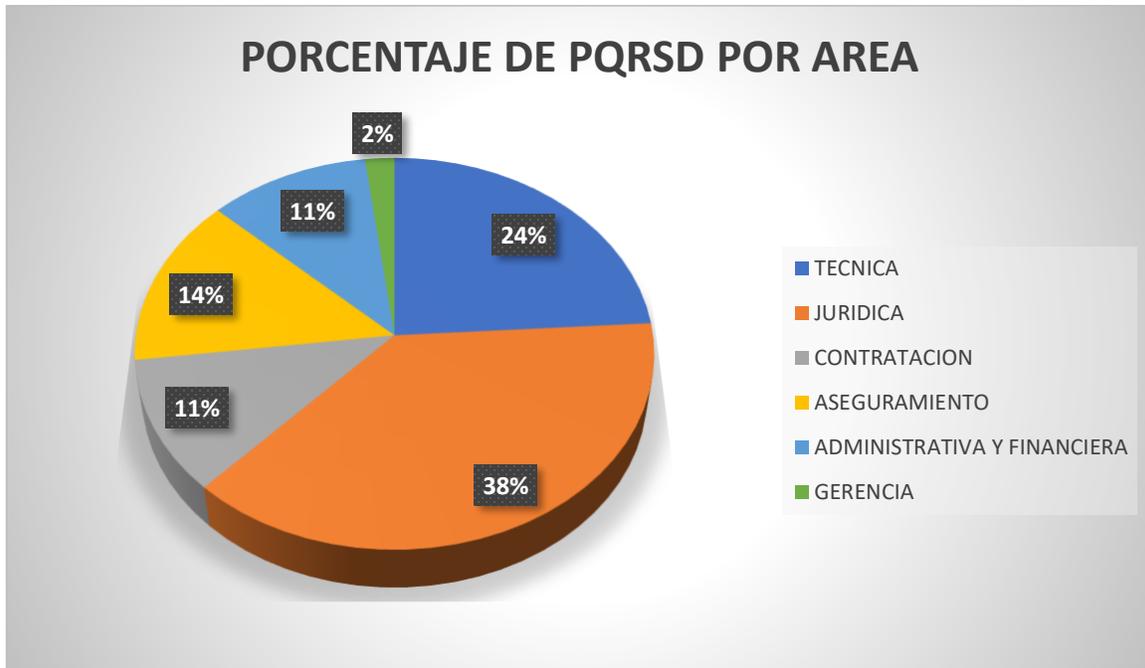


**CANTIDAD DE PQRSD POR AREAS**

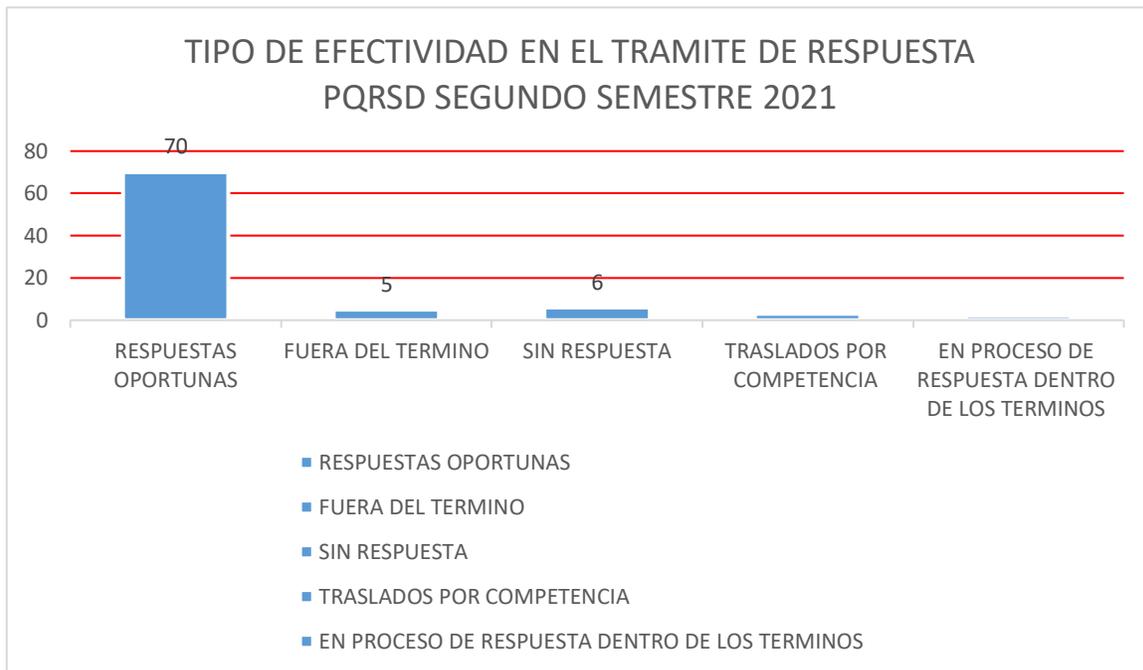
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
TECNICA	21	24%
CONTRATACION	9	11%
JURIDICA	33	38%
GERENCIA	2	2%
ASEGURAMIENTO	12	14%



ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Y	9	11%
TOTAL		86	100%



Como se observa el área de Jurídica encabeza la lista con 33 pqrSD equivalentes al 38% del total de PQRSD presentadas dentro del periodo objeto de Evaluación (1 de julio-31 de diciembre de 2021), seguido del área de técnica con 21, equivalentes al 24%, área de aseguramiento con 12 equivalentes al 14%, área administrativa y financiera 9, equivalente al 11%, área de gerencia con 2 equivalente al 2% y contratación con 9 equivalente al 11%.



Se encontró que, de las 86 peticiones revisadas, 3 peticiones se le dieron traslado por competencia, 70 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 5 petición no se respondió dentro del término, 6 no se le ha dado respuestas a la fecha, y 2 se encuentran en proceso de respuesta dentro de los términos legales.

**PQRSD con respuestas extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se reportan que 5 petición fue resuelta fuera de los términos de ley, es decir el 6% del total revisadas.

De un total de 86 Solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2021, 6 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	81
Físico (Personal)	5



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se solicita a todos los funcionarios de cada área encargados de la revisión y trámite de las PQRSD que ingresan a la entidad, hacer revisión periódica al número de requerimientos que ingresan a diario, tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normativa vigente, y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros presentadas por los ciudadanos y grupos de interés; De igual forma, se les solicita ponerse al día con los requerimientos que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe, se encuentran sin tramitar.

Implementar una herramienta tecnológica efectiva para el registro oportuno y completo de la información de la PQRSD, que se requiere para la realización de los seguimientos que debe realizar la Oficina Asesora de Control Interno, a fin de verificar la atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos y si es el caso, proponer las mejoras pertinentes.

Fortalecer las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas, para que tengan el entrenamiento adecuado y poder cumplir con el trámite oportuno, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud, para de esta manera, 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