	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	<b>CONTROL INTERNO</b>	Fecha: Febrero 2018

## INFORME PQRS ENERO A DICIEMBRE DE 2022

### OBJETIVO:

La ley 1474 de 2011 contempla en su artículo 76 la obligación que tienen las oficinas de control interno de vigilar que en la respectiva entidad se préstela la debida atención de conformidad con las normas vigentes e informara a la administración de la entidad semestralmente sobre el resultado del seguimiento realizado.

### CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se realiza atendiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022.

También se da cumplimiento Titulo 2 de la Ley 1437 de 2011y a la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

### ALCANCE:

Revisar la gestión desplegada en el trámite de las PQRS para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma en cuanto a canales de atención, tiempo de respuesta, facilidades en acceso a tramites, servicios e información y recepción de las PQRS.

### DERECHOS DE PETICION QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES

En el periodo analizado se determinó la tramitación de 125 PQRS a través de la ventanilla única de la Empresa de Aguas de Aranzazu S.A E.S., las cuales fueron tramitadas en los términos establecidos por la Ley.

La evaluación realizada determino que se presenta un comportamiento constante en el número de PQRS tramitadas a través de la ventanilla única de la Empresa, apreciándose que los meses de marzo y noviembre se evidenciaron el mayor numero de PQRS con 14 peticiones cada mes que representan el 11% del total de PQRS tramitadas en la vigencia 2022.

Es de anotar que la mayoría de las peticiones fueron tramitadas y contestadas en un tiempo promedio de 1.6 días.

**“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
NIT.810.002.003-1  
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1  
Código: GC03-FO-07  
Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

**CONTROL INTERNO**

MES	PQRS	PORCENTAJE
ENERO	6	5%
FEBRERO	8	6%
MARZO	14	11%
ABRIL	13	10%
MAYO	5	4%
JUNIO	10	8%
JULIO	11	9%
AGOSTO	10	8%
SEPTIEMBRE	12	10%
OCTUBRE	11	9%
NOVIEMBRE	14	11%
DICIEMBRE	11	9%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com



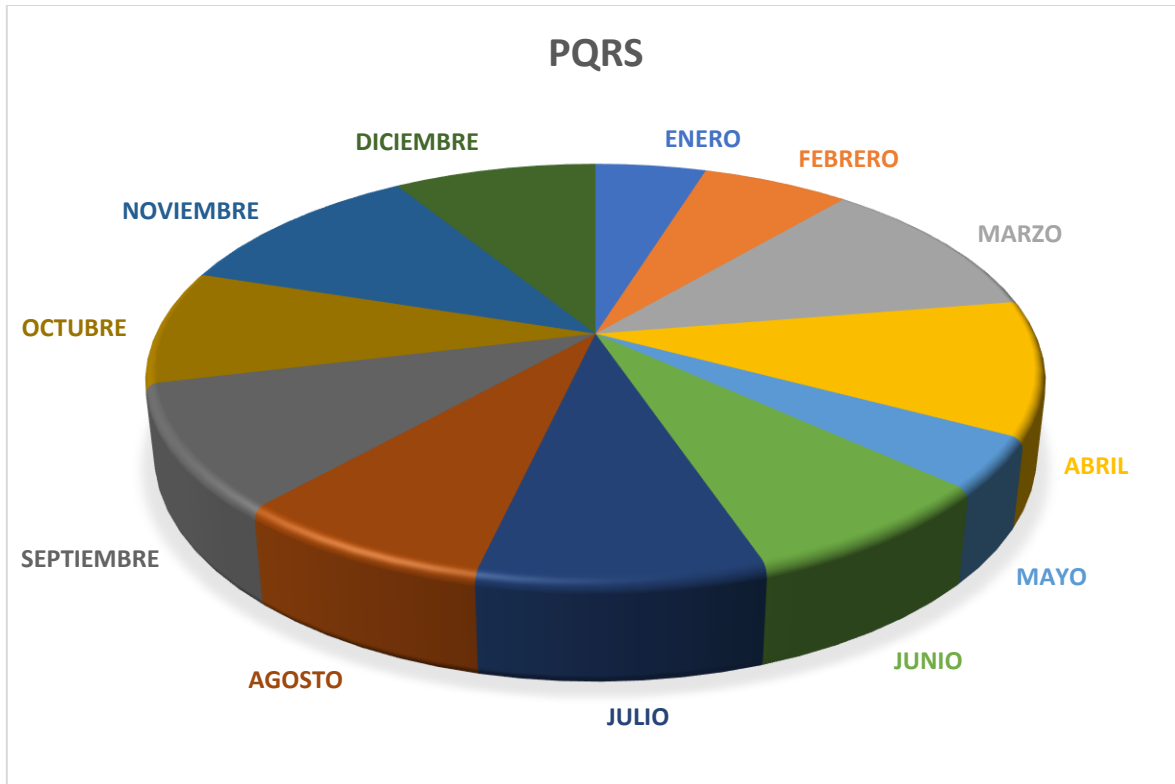
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
 NIT.810.002.003-1  
 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1  
 Código: GC03-FO-07  
 Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

**CONTROL INTERNO**



La Empresa Aguas de Aranzazu tiene a su cargo en el Municipio de Aranzazu la prestación de los servicios de agua, alcantarillado y aseo a la población del área urbana del municipio, revisado el número de PQRS de enero a diciembre del 2021 se encontró que la mayoría de las PQRS se refiere al servicio de acueducto encontrándose 99 PQRS del servicio de alcantarillado y 7 PQRS del servicio de aseo prestado por la Empresa.

SERVICIO	NUMERO DE PQRS
AGUA	99
ASEO	7
ALCANTARILLADO	19
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
 aguaran@gmail.com



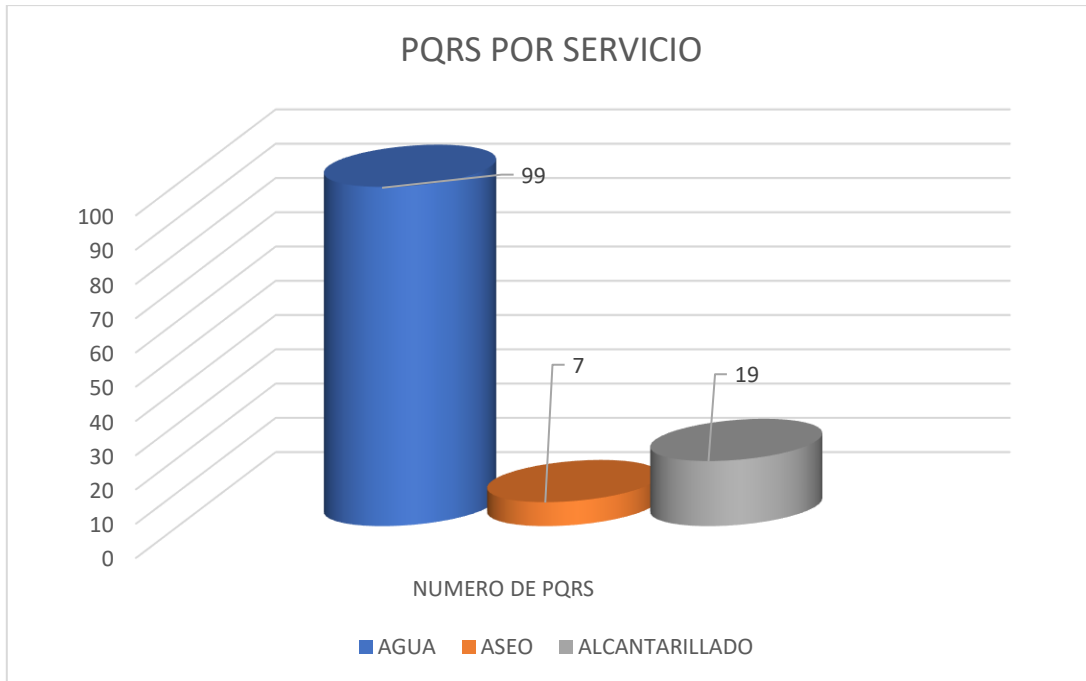
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
 NIT.810.002.003-1  
**“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Página: 1  
 Código: GC03-FO-07  
 Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

**CONTROL INTERNO**



<b>TIIFICACION</b>	
<b>RECLAMOS</b>	<b>55</b>
<b>PETICIONES</b>	<b>61</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

**“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
 aguaran@gmail.com



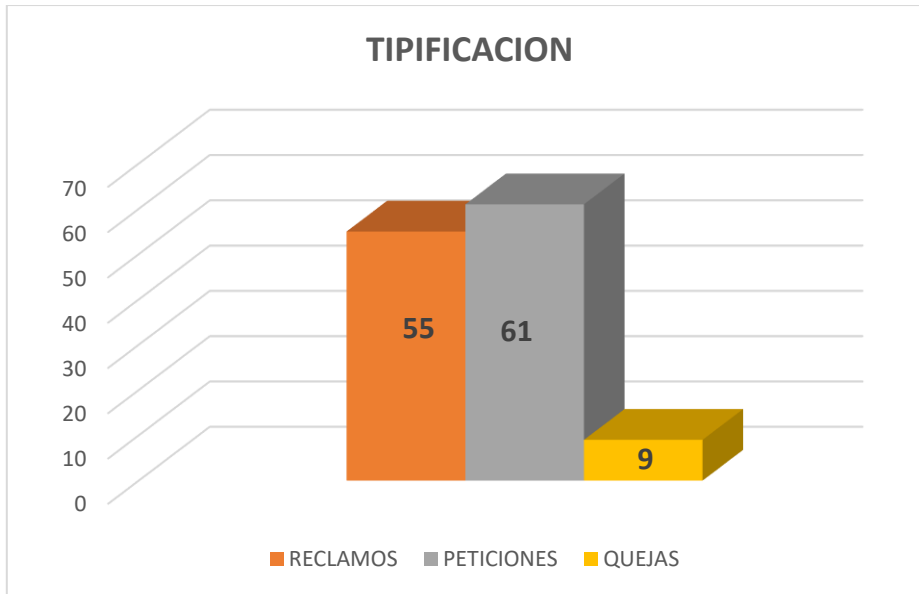
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
NIT.810.002.003-1  
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1  
Código: GC03-FO-07  
Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

**CONTROL INTERNO**




Es pertinente precisar los conceptos de tipificación de acuerdo a lo establecido en el Manual “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano” de la Presidencia de la Republica.

**PETICIONES:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 <b>“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”</b>		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	<b>CONTROL INTERNO</b>	Fecha: Febrero 2018

**DENUNCIA:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Esta tipificación es importante para cumplir con los términos legales, porque toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición 15 días siguientes a la recepción
- Para la petición de documentos 10 días siguientes a la recepción
- Consulta de materias a su cargo 30 días siguientes a la recepción

MOTIVO	NUMERO
ALTO CONSUMO	33
AFORO	30
SOLICITUD DE RECONEXION	18
SOLICITUD SUSPENSION DEL SERVICIO	19
TRASLADO MEDIDOR	8
REVISION CAMARAS Y MEDIDORES	4
MEJORAMIENTO SS ALCANTARILLADO	10
INCONFORMIDAD SERVICIO	3
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

**“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com



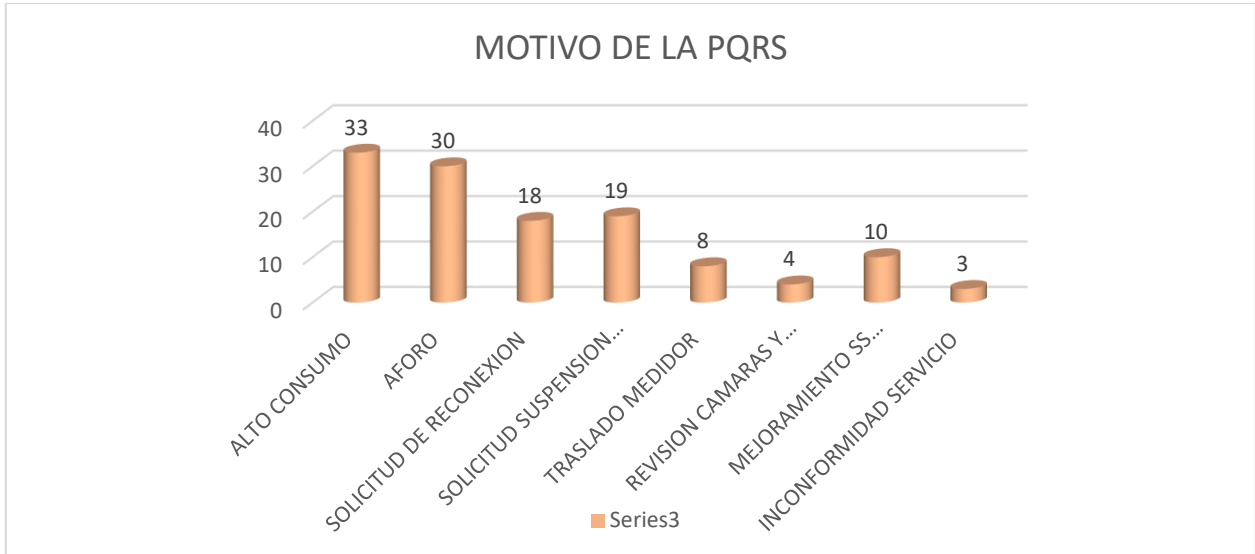
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
NIT.810.002.003-1  
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1  
Código: GC03-FO-07  
Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

**CONTROL INTERNO**



### RECOMENDACIONES:

- Determinar el canal de recepción si es presencial, electrónica o telefónica
- Diligenciar completamente los formatos establecidos
- Seguimiento permanente por parte del líder del proceso de la oportunidad de la respuesta.
- Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido para implementar acciones de mejoramiento si es del caso.
- Dejar constancia de la respuesta de manera que se evidencia la trazabilidad de las acciones realizadas
- Tipificación correcta de las PQRS
- Incluir en el plan de capacitación temas como cultura del servicio al ciudadano y fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio.

**LUCIA YORLADY CARRILLO DELGADO**  
Asesora en Control Interno

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346  
aguaran@gmail.com