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

INFORME PQRS ENERO A JUNIO DE 2020

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: *“La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*

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 30 de junio de 2020.

También se da cumplimiento Título 2 de la Ley 1437 de 2011 y 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 55 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 durante el mes de mayo se presentó el más alto número de PQRS alcanzando el 27%, seguido por el mes de junio con un 21%,

MES	PQRS	PORCENTAJE
ENERO	10	12%
FEBRERO	12	14%
MARZO	10	12%
ABRIL	11	13%

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”



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

MAYO	23	27%
JUNIO	18	21%
TOTAL	84	100%

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



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 junio del 2020 se encontró que la mayoría de las PQRS se refiere al servicio de acueducto encontrándose solo una PQRS del servicio de aseo prestado por la Empresa.

SERVICIO	NUMERO DE PQRS
AGUA	83
ASEO	1
TOTAL	84

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

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



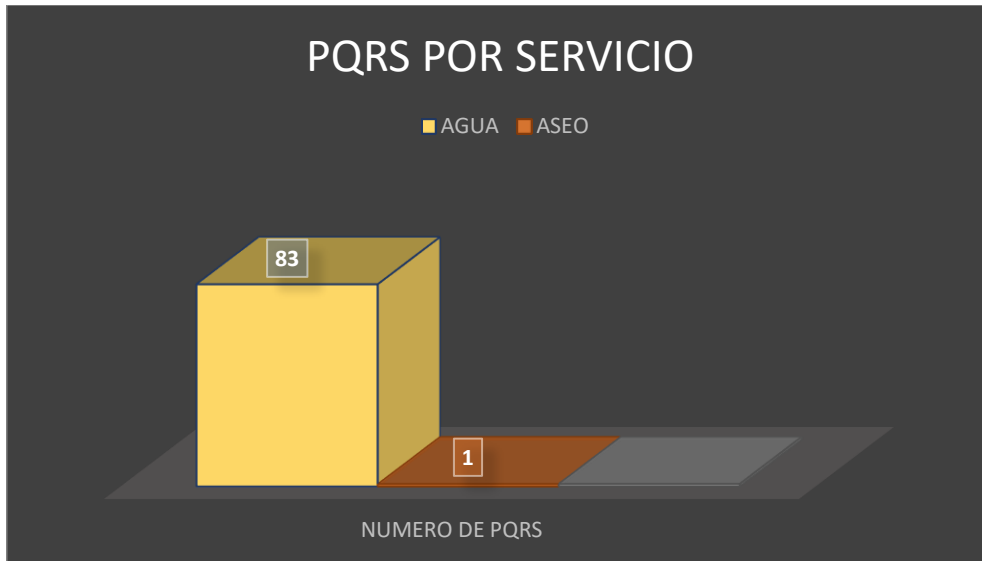
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

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

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

CONTROL INTERNO



TIPIFICACION	NUMERO
RECLAMOS	49
PETICIONES	13
QUEJAS	22
NO ESPECIFICA	0
ANULADAS	4
TOTAL	88

“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”

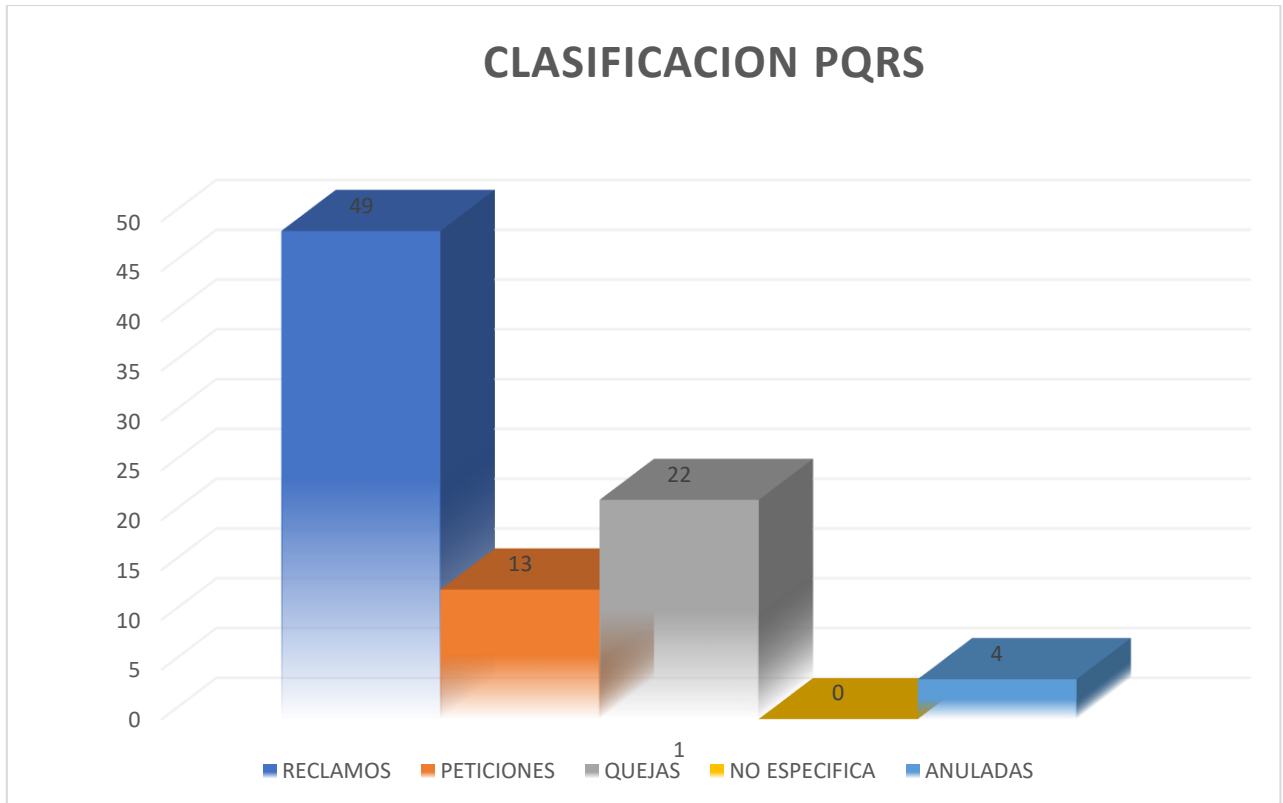
Página: 1
Código: GC03-FO-07
Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

CONTROL INTERNO

CLASIFICACION PQRS




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.

“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
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018

- 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.

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	47
AFORO	19
SOLICITUD DE RECONEXION	4
SOLICITUD SUSPENSION DEL SERVICIO	8
TRASLADO MEDIDOR	1
NO HAN BARRIDO EL SECTOR	1
NO ENTREGAN RECIBO DE LECTURA DEL SERVICIO	1
LECTURA INCORRECTA	3
TOTAL	84

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

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



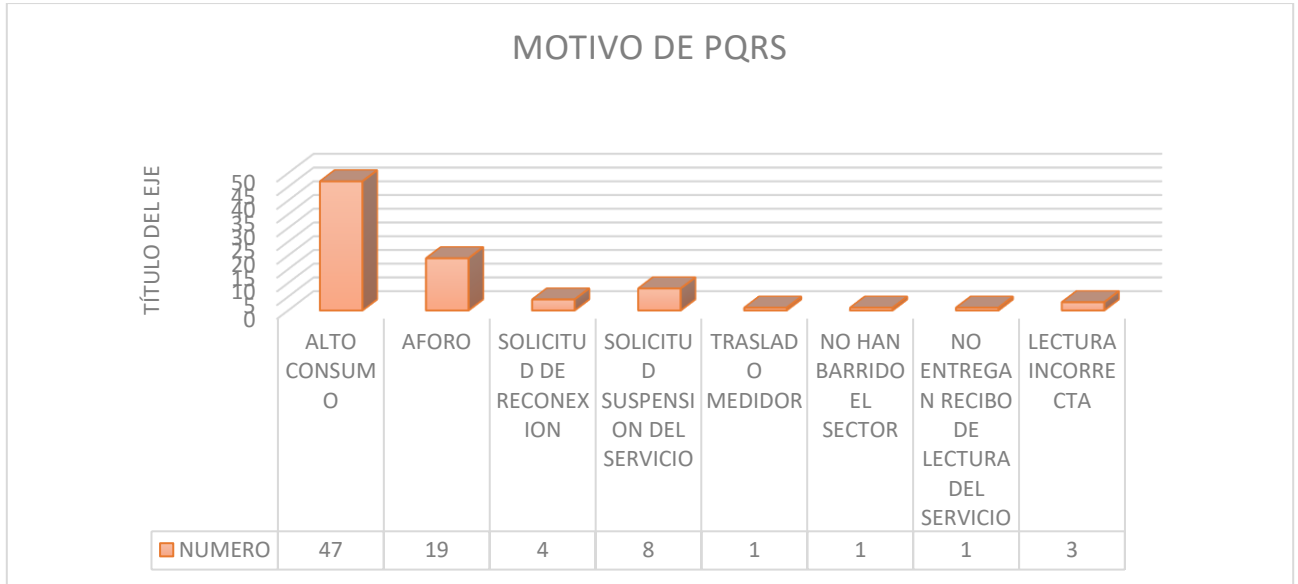
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

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