	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 DICIEMBRE DE 2021

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 2021.

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 134 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 febrero marzo y abril se evidenciaron el mayor numero de PQRS con 15 peticiones cada mes que representan el 11% del total de PQRS tramitadas en la vigencia 2021.

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”

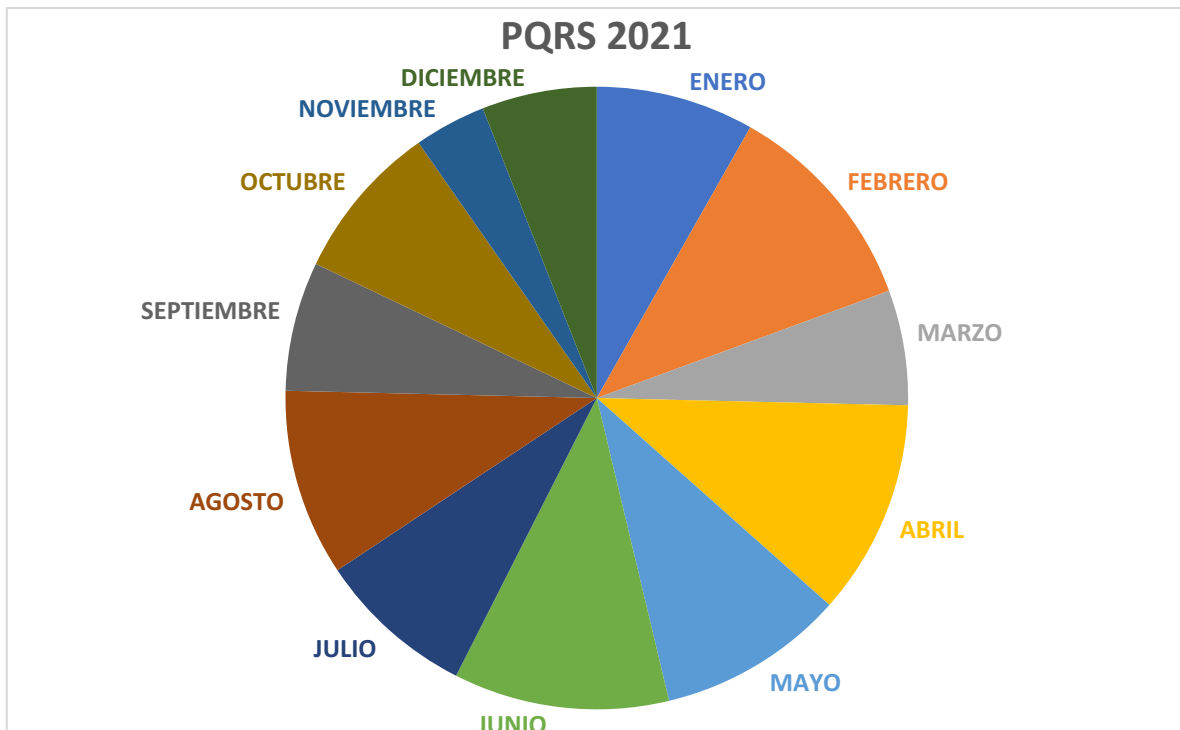
Página: 1
 Código: GC03-FO-07
 Versión: 002


Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

CONTROL INTERNO

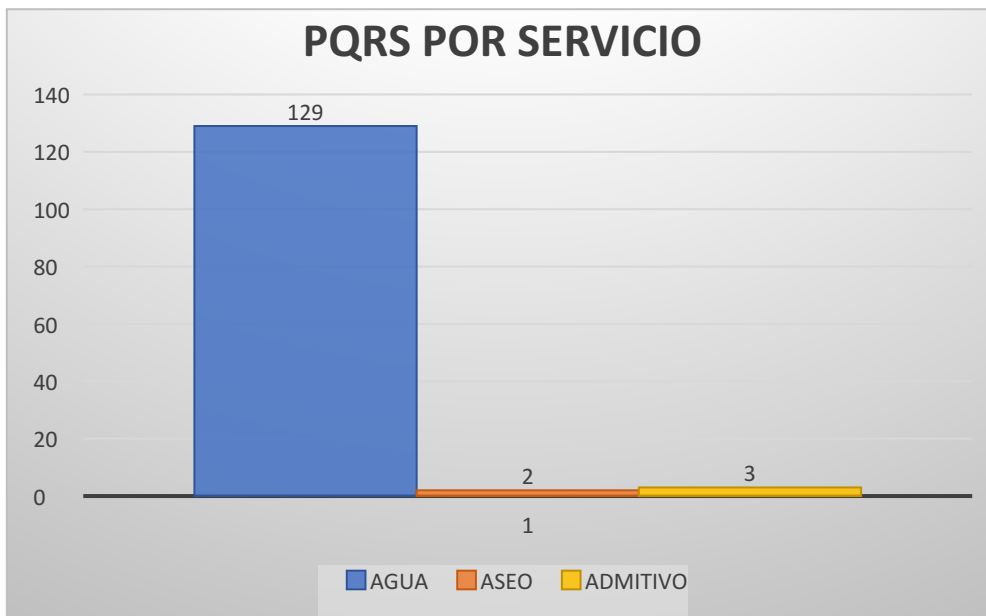
MES	PQRS	PORCENTAJE
ENERO	11	8%
FEBRERO	15	11%
MARZO	8	6%
ABRIL	15	11%
MAYO	13	10%
JUNIO	15	11%
JULIO	11	8%
AGOSTO	13	10%
SEPTIEMBRE	9	7%
OCTUBRE	11	8%
NOVIEMBRE	5	4%
DICIEMBRE	8	6%
TOTAL	134	100%




	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

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 solo una PQRS del servicio de aseo prestado por la Empresa y 3 que se refieren a asuntos administrativos.

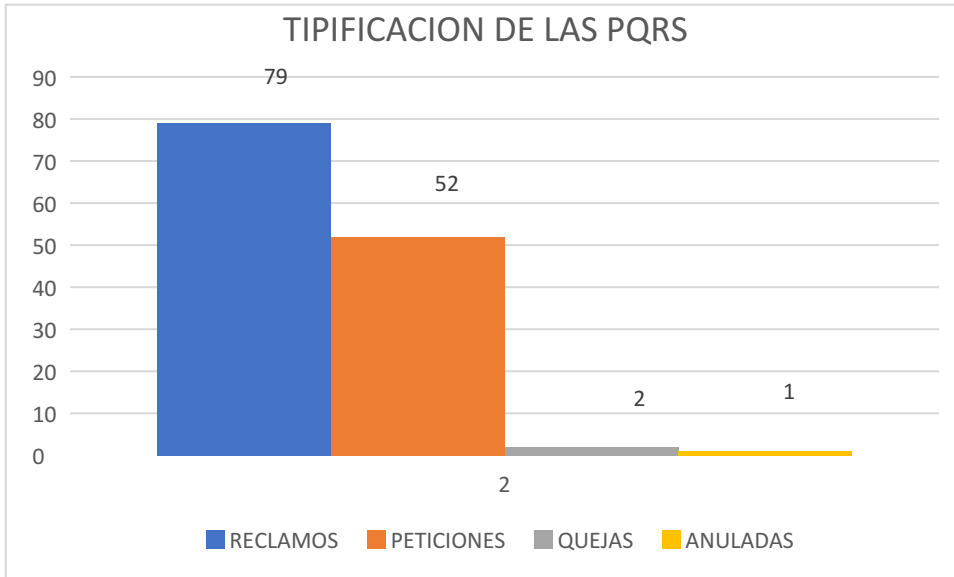
SERVICIO	NUMERO DE PQRS
AGUA	129
ASEO	2
ADMITIVO	3
TOTAL	134



TIPIFICACION	NUMERO
RECLAMOS	79
PETICIONES	52
QUEJAS	2

	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


ANULADAS	1
TOTAL	134



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.

	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

- 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	58
AFORO	22
SOLICITUD DE RECONEXION	20
SOLICITUD SUSPENSION DEL SERVICIO	18
TRASLADO MEDIDOR	4
REVISION CAMARAS Y MEDIDORES	1
FILTRACIONES	2
HUNDIMIENTO DE LA VIA	1
PAVIMENTACION ANDEN	1
INSPECCION Y RECOLECCION BASURAS	1
VISITA TECNICA	1
ADMINISTRATIVAS	5
TOTAL	134



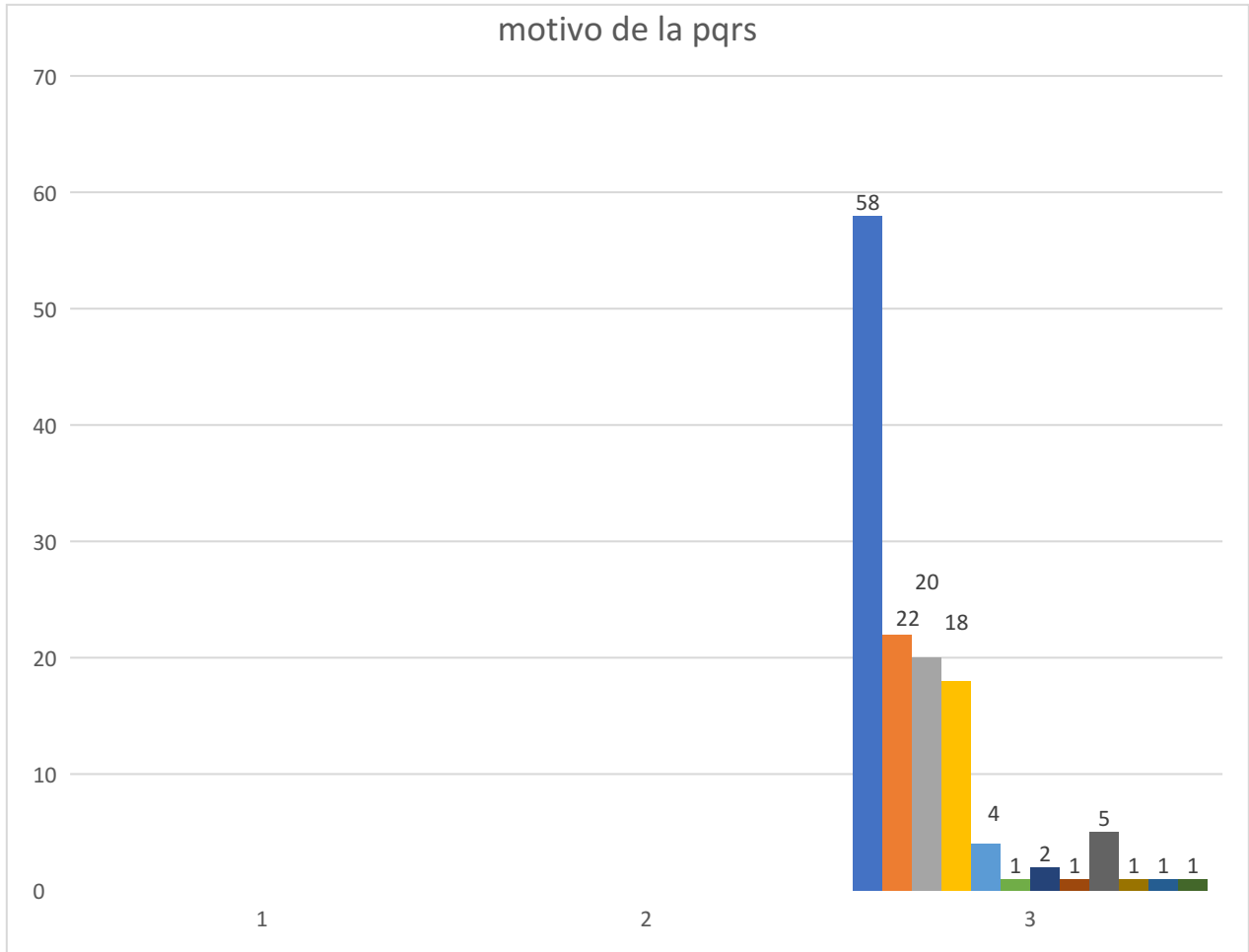
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
 NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

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

“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

- 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