 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

813.25.01.0040.18

TÍTULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2017
FECHA:	24 DE ENERO DE 2017
PRESENTÓ:	SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA-Profesional Unidad de Control Interno
OBJETO:	DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1474 DE 2011, ARTÍCULO 76, QUE FORMULA LA ELABORACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRESENTE INFORME.
DESTINATARIO:	LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ Agente Especial

María Molano
07/03/18.
8:36 AM.
Girmera

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

INTRODUCCION


La oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, y en el desarrollo de su rol de vigilar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, realiza el presente informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS que los usuarios y la ciudadanía han presentado ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal durante el segundo semestre de 2017.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones quejas reclamos y solicitudes interpuestas por usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la ciudadanía y demás partes interesadas ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal.

2. ALCANCE

Este informe está encaminado en hacer seguimiento a las acciones y procedimientos aplicados por la EAAAY, para dar la debida atención y solución a las peticiones quejas reclamos y sugerencias interpuestas ante la Empresa entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

3. MARCO LEGAL

El seguimiento y evaluación se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2017, dando cumplimiento a:


- Ley 1474 de 2011 artículo 76.
- Circular externa N° 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.
- Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el gobierno Nacional fijo y reglamento la ley de Transparencia y derecho del acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye del código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al cliente.

4. INFORMACIÓN GENERAL

La Unidad de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2001, presenta al Representante Legal de la EAAAY EICE-ESP el siguiente informe.

Es importante resaltar que para realizar el informe se tomó información suministrada por la Dirección Comercial mediante informe No. 0023.18 del 18 de Enero de 2018.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por la unidad de PQR, de igual manera se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias en procura del mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

5. METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento, la oficina de control interno tomo como referencia el Informe No. 0023.18 del 18 de Enero de 2018 generado por la Oficina de PQRS adscrita a la dirección comercial de la EAAAY

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO


6.1 OFICINAS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CIUDADANOS

Con el fin de conocer la realidad actual en cuanto a la atención al ciudadano se verifica que dentro de la estructura organizacional de la Empresa existe la Oficina de PQRS, la cual lidera la atención del servicio al ciudadano, al igual se tiene la oficina de cartera que también apoya la atención al usuario y hacen parte de la dirección comercial de la EAAAY. Dentro de la dependencia de PQRS, se encuentran seis puntos de Atención al Ciudadano.

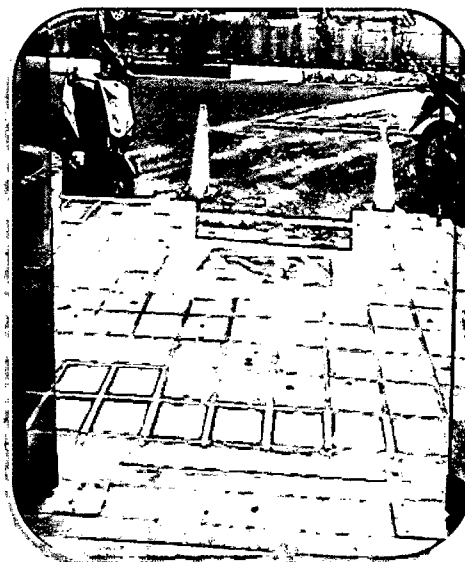
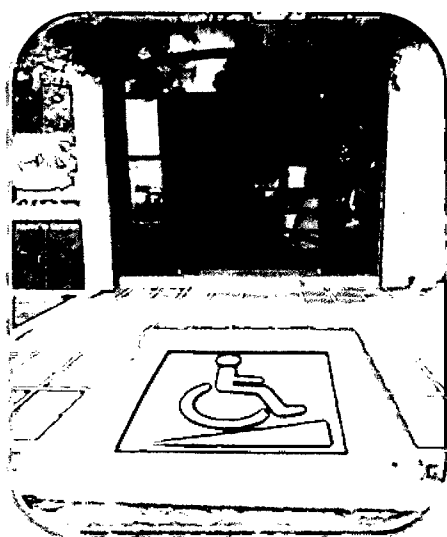
- **UBICACIÓN:** Continuando con las estrategias del gobierno nacional, en cuanto a la atención y servicio que las entidades del estado deben brindar a la ciudadanía, la Oficina de PQR se encuentra ubicada en el primer piso, en lugar visible de fácil acceso a los usuarios y a la comunidad en general.



- **ACCESIBILIDAD:** Para garantizar la accesibilidad a las dependencias de Atención y Servicio a los ciudadanos y los usuarios que requieren especial atención dándoles condiciones de igualdad, se verifica la existencia de rampas para personas con discapacidad.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

ACCESO PARA USUARIOS ESPECIALES



PUNTOS DE PAGO: Con el fin de dar mayor comodidad a los usuarios y/o suscriptores, se realizaron convenios con diferentes entidades de recaudo donde estableciéndose diferentes Puntos de Pago a nivel de todo el municipio de Yopal.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P.

REALICE SUS PAGOS EN LOS PUNTOS AUTORIZADOS

pse
REALICE SUS PAGOS AQUÍ
www.eaaay.gov.co



Banco Caja Social



Banco Agrario de Colombia



Banco de Bogotá



BIC



Banco de Occidente



DAVIVIENDA



Bancolombia

SOLO PARA SERVICIO DE DEBITO PAZ Y SALVO Y VARIACIONES CON ASESORIA N. 3




Boloto

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
LÍNEA DIRECTA 110
Teléfono (8) 034 6001 - 034 2036

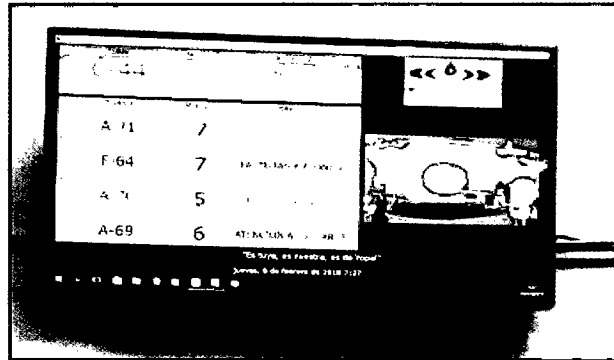
"Es tuyo, es nuestra, es de Yopal"
www.eaaay.gov.co

➤ **ESPACIOS FÍSICOS:** La empresa cuenta con una infraestructura física que ha mejorado, con el objetivo de generar espacios de atención a nuestros usuarios, de la mano con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para ser más amigable y agilizar los trámites y servicios que tienen que realizar nuestros usuarios.

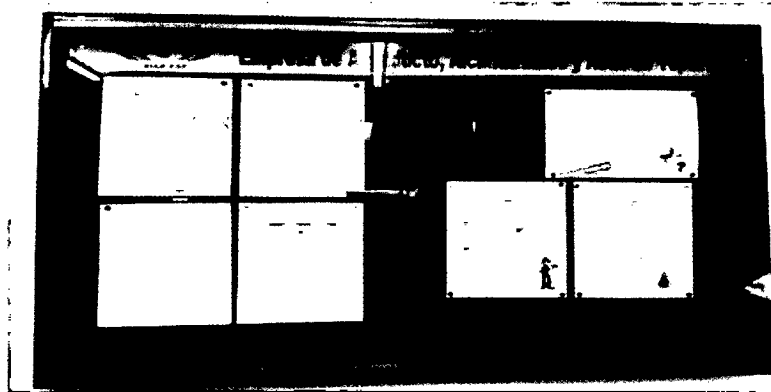
- Área de atención al ciudadano con aire acondicionado.
- Sillas en el área de espera.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


- Televisión.
- Magisoft Terminal: Este software prioriza la atención al usuario según su necesidad o trámite teniendo la opción de medir el tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos.



- Cartelera institucional: se encuentra ubicada en un lugar visible y contiene en su publicación los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo e información de interés general para los suscriptores.



- Accesorios requeridos para acometida nueva: se expone detalladamente la relación de materiales y accesorios requeridos para la instalación de una acometida.
- Cámaras de seguridad.
- Buzón de sugerencias: ubicado en el área de atención al ciudadano con el fin de que los usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, de acuerdo con la prestación de los servicios que presta la empresa y la atención al usuario.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

- Publicación del contrato de condiciones uniformes.
- Proyección Permanente de Videos Institucionales.

➤ **HORARIO DE ATENCIÓN**

El servicio de atención al usuario es de lunes a viernes (días hábiles) de 7:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm, a 5:00pm.


➤ **CANALES DE ATENCION**

Se evidencia que para la atención de usuarios y ciudadanos la EAAAY tiene establecidos canales donde las personas presentan peticiones, quejas, reclamos y solicitudes los cuales son:

- ✓ **Personalmente:** La EAAAY EICE-ESP cuenta con 6 funcionarios en el área de ATC, 2 funcionarios para realizar seguimiento permanente a las PQR, 2 funcionarios encargados de dar respuesta, y un profesional líder del proceso de PQR.
- ✓ **Por escrito:** La Empresa cuenta con la ventanilla única de Archivo donde se reciben las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presenten físicamente.
- ✓ **Correo Electrónico y Fax:** Se tienen destinados dos correos electrónicos donde la ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas o reclamos: pqr@eaaay.gov.co o eaaay@eaaay.gov.co
- ✓ **Vía Telefónica:** Por medio de la línea de Atención al cliente 116.
- ✓ **Página Web:** La EAAAY en su página Web, cuenta con un formulario electrónico donde el usuario puede presentar reclamaciones y peticiones en el link <http://www.eaaay.gov.co/servicio-al-cliente/peticiones-y-reclamaciones/>
- ✓ **Buzón de Sugerencias:** En el área de atención al cliente se cuenta con un buzón de sugerencias donde usuarios pueden formular sus PQRS.

➤ **SERVIDORES PÚBLICOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

- ✓ Siendo una de las variables más importantes para la atención y gestión del servicio al ciudadano, la Empresa en la dirección comercial cuenta con un grupo de funcionarios que brindan atención personalizada a los usuarios: - Con 6 funcionarios en el área de ATC, 2 funcionarios para realizar seguimiento permanente a las PQR, 2 funcionarios encargados de dar

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

respuesta, un profesional líder del proceso de PQR. Y dos funcionarios para dar atención en Cartera.

- ✓ La empresa adelanto acciones de fortalecimiento el talento humano del área de PQRS con las capacitaciones en los siguientes temas: -Importancia del trabajo en equipo, - Socialización de los procedimientos de PQR, - Protocolo de Atención al usuario, - Conozcamos nuestra factura, -Taller de redacción, -Creación códigos de Ruta y Cargues de información ala SUI.


6.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes que le asisten a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal frente a las personas que acudieron a tramitar algún proceso o solicitar una atención, la Oficina de PQRS realizó una encuesta con el propósito de verificar la buena atención y las falencias a través de la perspectiva del usuario con el propósito de mejorar y garantizar la mejor presentación del servicio.

La oficina de PQR dio cumplimiento a la aplicación de la dejando registros y evidencias en el informe 0336.17, de donde se pudo extraer la siguiente información:

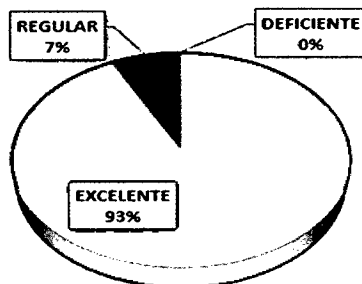
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN					
VARIABLE DE ATENCION	CALIDAD DE LA INFORMACION	CORTESIA Y BUEN TRATO	AGILIDAD PARA LA RECEPCION DE PQR	ORIENTACION DEL TRAMITE	SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA
CALIFICACION					
EXCELENTE	26	24	23	26	25
REGULAR	3	5	5	0	3
DEFICIENTE	0	0	1	1	0
TOTAL ENCUESTAS	29	29	29	27	28

Como resultado de la aplicación de este instrumento, se pudo observar un cumplimiento en la ley 1437 de 2011, temas como calidad de la información, buen trato, con buena orientación en los trámites, diligencia en la recepción de las PQRS y con una alta satisfacción de la atención.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

GRAFICA SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN RECIBIDA


SATISFACCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN RECIBIDA



Como se puede observar en la gráfica, en relación a la calificación dada por los encuestados donde valoran la satisfacción general de la atención recibida por el funcionario de la Empresa, el resultado fue un 93% excelente, 7% equivalente a calificaciones regulares y un 0% de calificación deficiente para un total de un total de 29 personas encuestadas.

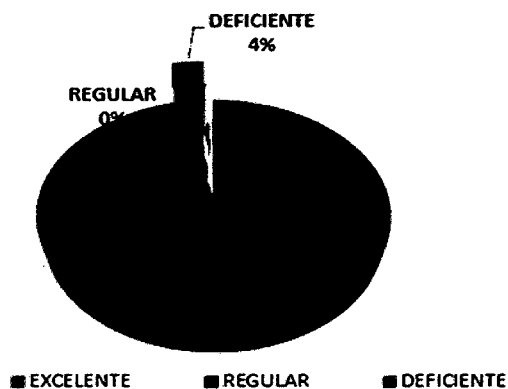
6.2.1. Encuesta de satisfacción servicio acueducto.

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO				
SERVICIO	CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CALIDAD DEL AGUA	MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN COMPARACIÓN CON EL AÑO 2016	CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO
EXCELENTE	8	8	18	26
REGULAR	15	14	8	0
DEFICIENTE	5	6	0	1
TOTAL ENCUESTAS	28	28	28	27

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

GRAFICA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN SERVICIO ACUEDUCTO


CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO



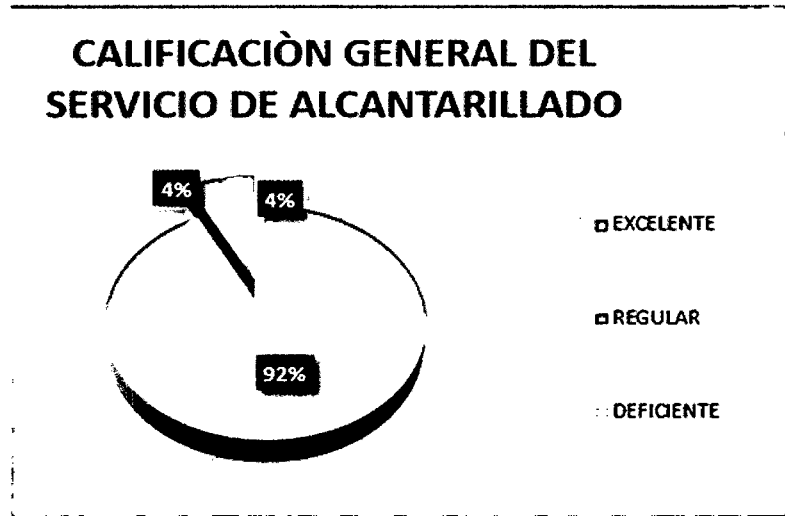
Se refleja que en relación a la calificación dada por los encuestados donde se les pregunto ¿cómo califica usted actualmente el servicio de acueducto?, este fue valorado por los usuarios y/o suscriptores con un 96% de calificación excelente y un 4% como deficiente

6.2.2. Encuesta de satisfacción servicio de alcantarillado

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
CALIFICACION	N. DE ENCUESTAS
EXCELENTE	26
REGULAR	1
DEFICIENTE	0
TOTAL ENCUESTAS	27

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


GRAFICA DE SATISFACCION SERVIVIO ALCANTARILLADO



En cuanto a la calificación dada por los encuestados donde se les pregunto ¿cómo califica usted actualmente el servicio de alcantarillado?, el resultado fue un 92% con respuesta excelente, el otro 4% con regular y un 4% deficiente, de un total de 27 personas encuestadas.

6.2.3. Encuesta de satisfacción servicio de aseo

CALIFICACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ASEO				
VARIABLE DE ATENCION	CUMPLIMIENTO RUTA DE RECOLECCIÓN	ASEO DE PARQUES Y AVENIDAS	CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA DE APROVECHAMIE	CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO
EXCELENTE	10	10	20	25
REGULAR	13	12	6	1
DEFICIENTE	5	6	0	1
TOTAL ENCUESTAS	28	28	28	27

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

GRAFICA SATISFACCION SERVICIO DE ASEO




De acuerdo con la calificación dada por los encuestados donde se les pregunto ¿cómo califica usted actualmente el servicio de aseo?, el resultado fue un 92% excelente, el otro 4% calificaron con regular y un 4% respondieron que deficiente, de un total de 27 personas encuestadas.

Frente al programa de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables que está implementando la empresa, el 74% de los encuestados manifestaron no conocerlo.

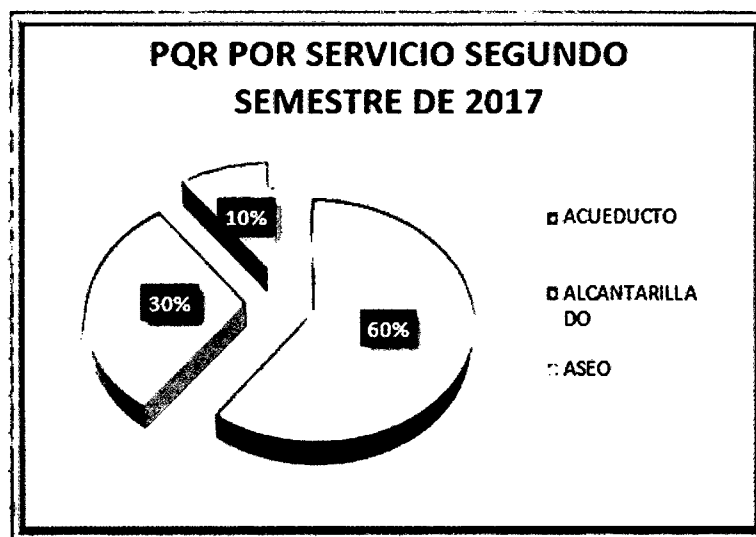
6.3. SEGUIMIENTO A LA INFORMACION DE PQRS A TRAVES DEL SISTEMA SYSMAN

La Oficina de Control Interno de la EAAAY, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollado en el segundo semestre vigencia 2017, donde se pudo evidenciar que se atendieron 5.191 Peticiones, quejas y reclamos, reportadas según el sistema SYSMAN, de las cuales 3.123 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 60%, 1.547 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30% y 521 por el servicio de aseo equivalente al 10%.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


PQR POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017							
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACUEDUCTO	489	609	645	481	496	403	3123
ALCANTARILLADO	259	280	311	188	251	258	1547
ASEO	94	84	91	90	82	80	521
TOTAL	842	973	1047	759	829	741	5191

GRAFICA DE PQR POR SERVICIOS 2DO SEMESTRE 2017



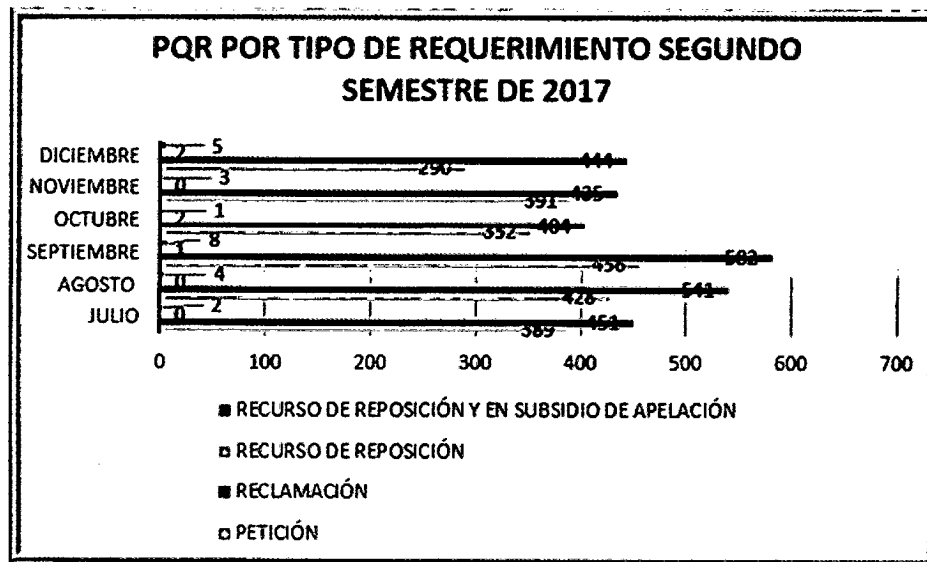
6.3.1 Seguimiento PQR por tipo de requerimiento:

Para el segundo semestre, de las 5.191 PQR, 2.306 fueron peticiones, 2.857 reclamaciones, 5 recursos de reposición y 23 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento para el primer semestre:

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN	389	428	456	352	391	290	2306
RECLAMACIÓN	451	541	582	404	435	444	2857
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0	1	2	0	2	5
RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	2	4	8	1	3	5	23
TOTAL	842	973	1047	759	829	741	5191

GRAFICA PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO



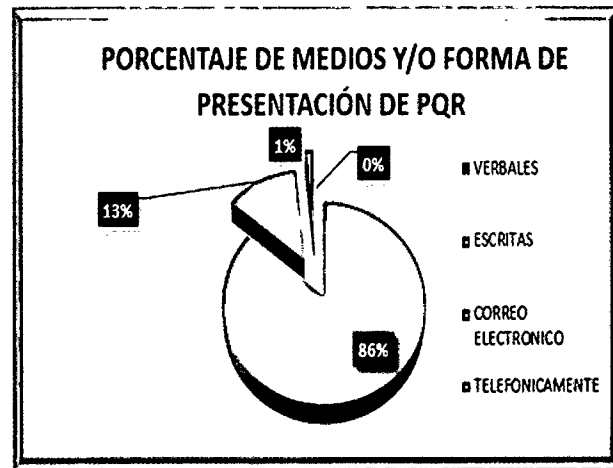
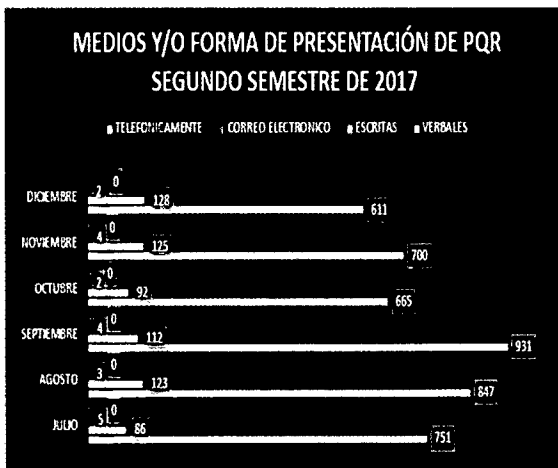
6.3.2. Seguimiento por medios y/o forma de presentación de PQR

Para el segundo semestre de las 5.191 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.505 fueron verbales con un 86%, 666 escritas con el 13%, 20 correo electrónico 1 % y 0 telefónicas con el 0%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación para el segundo semestre:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02


MEDIOS Y/O FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2017							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VERBALES	751	847	931	665	700	611	4.505
ESCRITAS	86	123	112	92	125	128	666
CORREO ELECTRONICO	5	3	4	2	4	2	20
TELEFONICAMENTE	0	0	0	0	0	0	0
							5.191

GRAFICAS CANALES UTILIZADOS PARA PRESENTAR PQRs



6.3.3. Seguimiento PQR por tipo de causal predominante


La causal predominante de PQR para el Servicio de Acueducto corresponde a la inconformidad en la facturación con un número total de 799 registros, generando el 46% de las PQR. De igual manera para el servicio de Alcantarillado la causal es inconformidad en la facturación con un 42% y 720 PQR registradas. En cuanto al servicio de Aseo la causal de PQR predominante fue descuento por predio desocupado con un total de 213 PQR y equivale al 12% total de las PQR.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

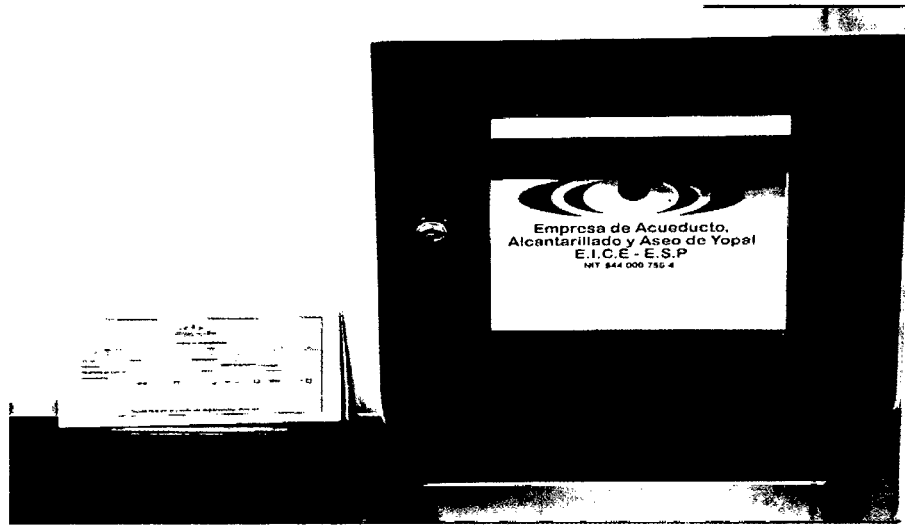
PQR POR TIPO DE CAUSAL PREDOMINANTE								
SERVICIO	CAUSAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACUEDUCTO	INCONFORMIDAD EN LA FACTURACIÓN	125	139	168	118	125	124	799
ALCANTARILLADO	INCONFORMIDAD EN LA FACTURACIÓN	121	135	156	77	112	119	720
ASEO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	43	46	36	33	34	21	213

GRAFICA POR TIPO CAUSAL PREDOMINANTE




 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

6.3.4. Seguimiento al Buzón de sugerencias segundo semestre de 2017.

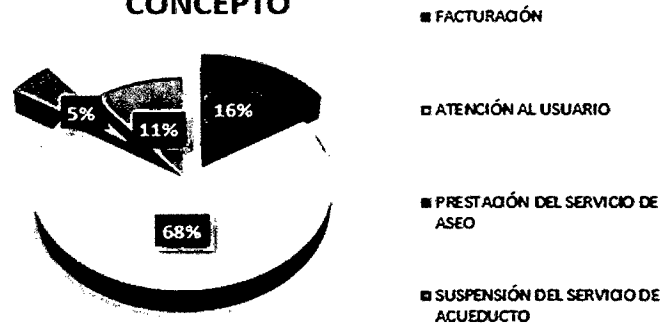


CONSOLIDADO DE LAS SUGERENCIA PRESENTADAS POR LOS USUARIOS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.	
CONCEPTO	No. DE SUGERENCIA
FACTURACIÓN	3
ATENCIÓN AL USUARIO	13
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO	1
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	2
TOTAL	19

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

GRAFICA % DE SUGERENCIAS POR CONCEPTO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS


PORCENTAJE DE SUGERENCIAS POR CONCEPTO



Se verificó que en el segundo semestre de 2017 se realizaron dos (2) aperturas del buzón de sugerencias, como se enuncia en los informes 0341.17 y 0522.17, con un total de 19 sugerencias, reflejando que el 68% de las sugerencias y/o quejas, presentadas por Atención al Usuario.

Se pudo verificar que la oficina de PQR adelanto acciones de mejora ante cada una de las sugerencias y/o quejas encontradas en el buzón entre las cuales tenemos: - la publicación en cartelera de los ciclos de facturación con fechas de liquidación, - comunicación telefónica directa con el usuario, - solicitud a la oficina de SISTEMAS para aumentar el tamaño de la letra en la factura y comunicaciones oficiales dirigidas a los funcionarios de ATC.

De esta manera se tomó una muestra aleatoria de 2 sugerencias a las que se le realizo seguimiento teniendo como resultado que el cumplimiento del procedimiento:



	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

➤ **Muestra N. 1:**

5. El día 10 de octubre de 2017 a las 11:17 a.m., la señora GLORIA MARINA CORTES VELOZA, identificado con cedula 20.625.234, dirección: T-18-N-12-40, teléfono 3114816002, correo electrónico: glomacor-19@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

Página 20 de 64


Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail aaaay@aaaay.gov.co * Yopal - Casanare

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.01.01	
			Versión 05	

"En la fecha estuve esperando media hora para solicitar atención, porque no me había llegado el recibo de pago, pero no me atendieron y me tocó irme porque no tenía más tiempo."

ACCIÓN MEJORA: Remitir la queja a facturación para que se tomen los correctivos por la no entrega de factura al inmueble.

En relación al tiempo de espera, se explicara a la usuaria mediante el correo electrónico que el tiempo estimado para la atención, depende del trámite que este en curso, por ejemplo para tramites como matriculas el promedio es de 45 minutos a una hora, adicionalmente, los turnos son asignados con prioridad de atención según el caso (Tercera edad, embarazadas, discapacitados), sin embargo, se les indicara al personal de ATC mayor celeridad en la atención de nuestros usuarios y/o suscriptores.

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

Oficina PQR

De: Oficina PQR <pqr@eaaay.gov.co>
Enviado el: lunes, 20 de noviembre de 2017 03:10 PM
Para: 'glomacor-19@hotmail.com'
Asunto: QUEJA BUZON DE SUGERENCIAS EAAAY

Reciba un cordial saludo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, primero pedir excusas si en algún momento alguno de nuestros funcionarios no brindo la información de la forma más cordial, asimismo, de la demora en la respuesta a su queja presentada en el Buzón de Sugerencias, sin embargo, queremos informar la acción de mejora que se estableció en coordinación con la oficina de control interno para garantizar una atención oportuna y eficiente a nuestros suscriptores y/o usuarios:

1. El día 10 de octubre de 2017 a las 11:17 a.m, la señora GLORIA MARINA CORTES VELOZA, identificado con cedula 20.625.234, dirección: T-18-N-12-40, teléfono 3114816002, correo electrónico: glomacor-19@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"En la fecha estuve esperando media hora para solicitar atención, porque no me había llegado el recibo de pago, pero no me atendieron y me tocó irme porque no tenía más tiempo."

ACCIÓN MEJORA: Remitir la queja a facturación para que se tomen los correctivos por la no entrega de factura al inmueble. Mediante comunicación Oficial Interna NO. 3720.17 para sus fines pertinentes.

En relación al tiempo de espera, se explicara a la usuaria mediante el correo electrónico que el tiempo estimado para la atención, depende del trámite que este en curso, por ejemplo para tramites como matriculas el promedio es de 45 minutos a una hora, adicionalmente, los turnos son asignados con prioridad de atención según el caso (Tercera edad, embarazadas, discapacitados), sin embargo, se les indicara al personal de ATC mayor celeridad en la atención de nuestros usuarios y/o suscriptores.

Agradecemos la atención prestada a la Empresa.




FREDDY LARROTA
 Profesional Oficina Pqr
 (8) 6345001 Ext. 104
www.eaaay.gov.co



Por favor contribuya con la conservación del medio ambiente de Yopal, cuidando el agua y reciclando los residuos.

MUNICIPALIDAD DE YOPAL

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

➤ **Muestra N. 2:**

2. El día 21 de septiembre de 2017 a las 10:30 a.m. el señor CARLOS E. RIAÑO, identificado con cedula 9431477, teléfono 3114972320, correo electrónico: carloser_0220@yahoo.es, presenta la siguiente queja:

"Me realizan citación por alto consumo, según comunicación telefónica y recibida en la empresa desde el mes de mayo/junio, la cual se evidencia que es poco legible en el recibo en la parte inferior, así mismo en comunicación oficial 6035.17, me informan que desde el mes de junio, se presenta la desviación y revisando los recibos desde el mes de mayo, sin tener información al respecto por parte de la empresa de las fugas y continuando pago por promedio.



Al solicitar información del porque no seguir el conducto regular de notificación al usuario, me indican que no se había encontrado el predio de facturación. Se observa que no es legible en el recibo las notificaciones"

ACCIÓN MEJORA: Se procederá a solicitar a la oficina de SISTEMAS aumentar el tamaño de la letra en la factura, en el texto: "**Factura en proceso de desviación por alto consumo. Favor acercarse a la Empresa**", con el fin de darle mayor legibilidad a la información.


Así mismo, se le informara al usuario vía correo electrónico que se tomaran acciones correctivas a fin de dar mayor celeridad en los procesos, e indicarle que

Página 19 de 64

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail aaaay@aaaay.gov.co * Yopal - Casanare

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01 Versión 05

todo predio que se encuentre en proceso de desviación significativa positiva, no es posible facturar el consumo real hasta tanto no se determine la causa del alto consumo.


 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

- Se verifico que se solicitó a la oficina de sistemas mediante la comunicación interna No. 3715.17 del 20 de noviembre de 2017, aumentar el tamaño de la letra para mayor visibilidad en los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo:

CONCEPTO FINANCIACIÓN	No. CUOTA	FALTAN	VLR. CUOTA SALDO	VLR. CUOTA N.E.S
47 SALDO A FAVOR INCENTIVO ECONÓMICO				1,000
49 ALIOTE				1
VALOR OTROS COBROS / RETROACTIVOS				
FACTURA EN PROCESO DE DESVIACIÓN POR ALTO CONSUMO. FAVOR ACERCARSE A LA EMPRESA				

VALOR RECARGOS	0
PAGUESE ANTES DE	01/02/2018
FECHA DE SUSPENSIÓN	02/02/2018
SUB TOTAL	27,480.00
TOTAL A PAGAR	27,480.00


BANCO: P... ARAUCA, BOGOTÁ, CAJALIEPUL, CALIFORNIA
 SITIO: www.bancocajal.com.co


LUZ AMANDA CAMACHO SANCHEZ

FACTURA DE VENTA
 No. 5602922



CODIGO USUARIO 1199870
PERIODO DE FACTURACIÓN Enero

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar actividades para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, en cada uno de los funcionarios que dan atención a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y a la ciudadanía en general. De manera que se definan programas de capacitación donde se mejore el compromiso por el ciudadano y la calidad en la atención.
- Se recomienda implementar estrategias para llegar más a los usuarios, de modo que se pueda conocer el concepto de atención y satisfacción por un número más amplio de personas y así tener unos resultados más fiables de la calidad de atención, que la empresa da a los clientes y buscar oportunidades de mejora en estos procesos.
- Se recomienda establecer un reglamento para la gestión de las PQRS, donde se definan los deberes de la Empresa en la Atención al público, los términos para resolver las peticiones, la atención prioritaria de peticiones, las formas de presentación y radicación de peticiones, al igual definir lineamientos para tramites especiales, como recibir denuncias por actos de corrupción.

Cordialmente,



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional Unidad de Control Interno

Revisó: Sonia A. Ramírez Montaña// Profesional Unidad de Control Interno
Elaboró: Paola Perilla Cárdenas//Tecnóloga Control Interno

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental