

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P HT 844.000 730-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

813.25.01.1854.16

TÍTULO:	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2016
FECHA:	JULIO 18 DE 2016
ELABORÓ:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO-Profesional U 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:	Agente Especial / Luz Amanda Camacho Sánchez
DESTINATARIO:	Director Adm y Financiero /José Andrés Corredor Gaitán
DESTINATARIO:	Director Comercial/ Gustavo Adolfo Torres Melo
DESTINATARIO:	Profesional Oficina de Sistemas /Cesar Augusto Barrera
DESTINATARIO:	Profesional Seguridad Industrial/Luz Mireya Patiño

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. ASPECTOS GENERALES

En concordancia con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, se presenta el siguiente informe.



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

1.1 MARCO LEGAL

El seguimiento y evaluación se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016, 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.

1.2 ALCANCE

Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes Peticiones, Quejas y Reclamos, atendidas durante el periodo comprendido entre 01 de enero a 30 de Junio de 2016.

1.3 INFORMACION GENERAL

La Unidad de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 201, presenta al Representante Legal de la EAAAY EICE-ESP el informe semestral de las actividades y procesos realizados con respecto a las Peticiones, Quejas y Reclamos durante el primer semestre del 2016.

Es importante resaltar que para realizar el informe se tomó información suministrada por la Direccion Comercial.

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.

2. ATENCION AL USUARIO

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 846.000.735-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

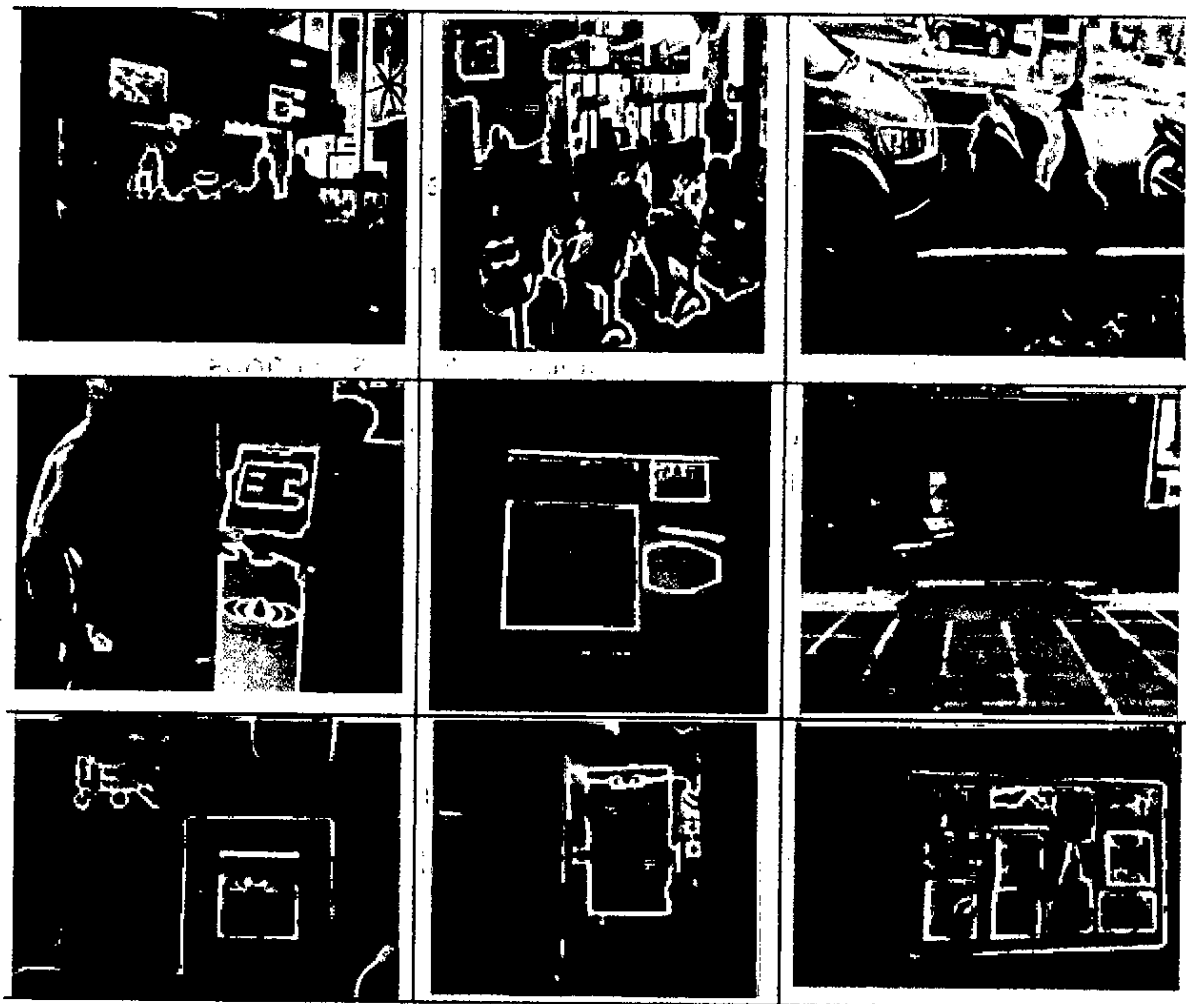
primer piso, en lugar visible de fácil acceso a la comunidad, existen rampas para personas con discapacidad.

2.2 Situación de la Oficina de PQR: 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 y pagos con aire acondicionado.
- Sillas en el área de espera.
- Digiturno.
- Rampas de acceso.
- Televisión.
- Carteleras informativas.
- Cámaras de seguridad en el área de pagos.
- Buzón de sugerencias.
- Publicación del contrato de condiciones uniformes.

2.3 Registro fotográfico área de Atención al Ciudadano.

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



2.4 servidores públicos en el área de atención al ciudadano.

La EAAAY EICE-ESP tiene funcionarios de Planta, los cuales atienden a los ciudadanos que acuden personalmente a nuestras instalaciones, con el fin de solicitar información, así como las comunicaciones recibidas a través de otros medios.

2.5 Mecanismos creados para la recepción de las P.Q.R.

En cumplimiento con la normatividad vigente y con el propósito de brindar una atención oportuna y confiable a los usuarios, la empresa ha desarrollado las siguientes actividades:

- La entidad cuenta con un proceso misional comercial, consolidado en el marco de si sistema Integrado de Gestion.

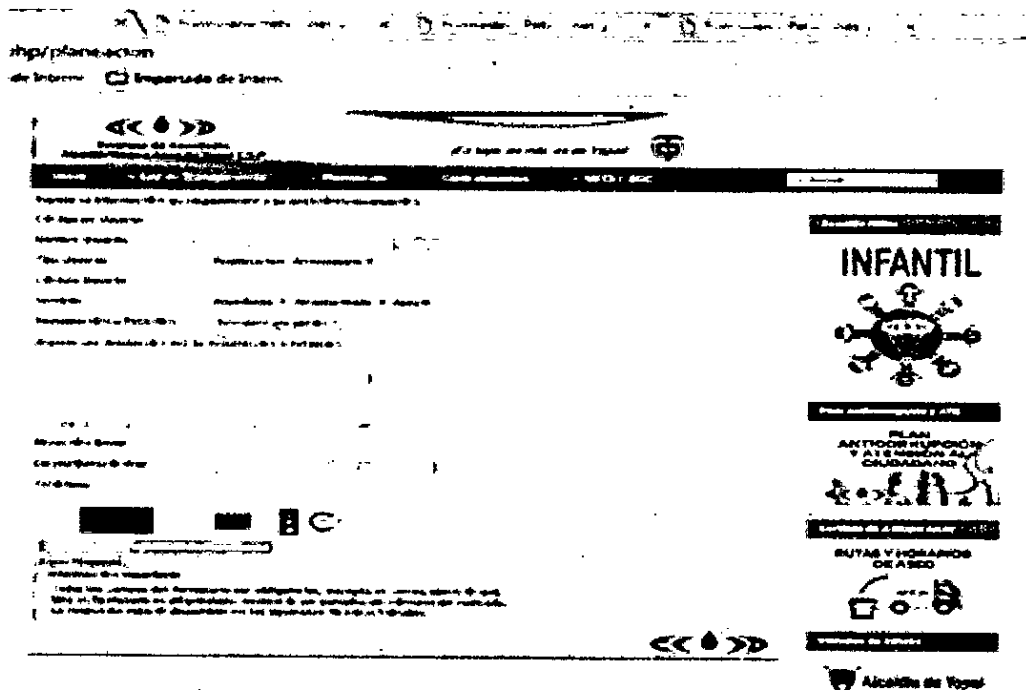
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.900.795-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

- Desde el direccionamiento estratégico de la entidad, se adoptó en su Visión *"ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente (...)" subrayado nuestro.*
- De igual forma el código de buen gobierno que contempla políticas de información y comunicación.
- Se mejoraron las condiciones físicas del área de atención al ciudadano con sillas en la parte interna y externa de ATC.
- La entidad cuenta con un módulo de PQR a través de su sistema comercial, así como también para la atención de quejas, sugerencias y reclamos a través de la WEB.
- Se encuentran establecidos, seis mecanismos para la recepción de las PQR'S como son: línea 116, buzón de sugerencias, correspondencia, pagina web, fax, e-mail de PQR'S; los cuales operan con normalidad.
- Se mide la satisfacción del ciudadano mediante encuesta con el propósito de verificar las falencias a través de la perspectiva del usuario y así mismo corregir los errores para garantizar la mejor presentación del servicio.
- Se tiene publicado en un lugar visible el horario de atención al usuario.

2.6 página web de la EAAAY

En la página web de la EAAAY existe un link de peticiones, quejas y reclamos donde se puede realizar peticiones o reclamos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.750-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.09.01.25 Versión 02



2.7 Informe de Atención al Cliente.

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

❖ RECLAMACIONES

RELACION DE POR MENSUALES POR CAUSALES ACUEDUCTO-2016				TOTAL		
TIPO	CÓDIGO	CONCEPTO RECLAMACIONES	TOTAL	POR A FAVOR DE LA E.A.A.Y	POR A FAVOR DEL USUARIO	PENDIENTE
RECLAMACIONES	101	AFORO	32	6	26	0
	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	808	565	192	51
	103	COBROS INOPORTUNOS	2	2	0	0
	104	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	1	1	0
	105	DIRECCIÓN INCORRECTA	0	0	0	0
	106	COBRO MULTIPLE	0	0	0	0
	107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1	0	1	0
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	122	68	50	4
	109	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	3	0	2	1
	110	COBROS DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	1	0	1	0
	111	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS	0	0	0	0
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	117	1	116	0

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.786-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.08.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

115	ESTRATO	12	1	10	1
117	TARIFA COBRADA	8	1	7	0
119	POR CORTES, SUSPENSIÓN RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	4	3	1	0
120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	367	78	277	12
121	MEDIDOR OCuenta CRUZADA	0	0	0	0
122	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1	0	1	0
126	CONEXIÓN	1	0	1	0
128	CAMBIO DE MEDIDOR	1	0	1	0
129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	11	0	6	5
130	TERMINACION DE CONTRATO	3	0	3	0
135	SILENSION ADMINISTRATIVO POSITIVO	0	0	0	0
136	OTROS	122	39	72	11
SUBTOTAL RECLAMACIONES		1618	765	768	85

RELACION DE POR MENSUALES POR CAUSALES ALCANTARILLADO-2016				TOTAL		
TIPO	CODIGO	CONCEPTO RECLAMACIONES	TOTAL	FOR FAVOR DEL USUARIO	FOR FAVOR DEL USUARIO	PENALIZANTE
RECLAMACIONES	101	AFORO	17	0	17	0
	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	705	439	219	47
	103	COBROS INOPORTUNOS	2	0	2	0
	104	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	1	2	0
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	6	3	2	1
	110	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	0	0	0	0
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	118	38	73	7
	115	ESTRATO	8	1	6	1
	117	TARIFA COBRADA	8	2	6	0
	118	TASAS E IMPUESTOS	0	0	0	0
	119	POR CORTES, SUSPENSIÓN RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	2	1	0	1
	120	RELACIONADA POR COBROS POR PROMEDIO	330	83	235	12
	121	MEDIDOR OCuenta CRUZADA	0	0	0	0
	122	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1	0	1	0
	126	CONEXIÓN	0	0	0	0
	129	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	11	0	6	5
	130	TERMINACION DE CONTRATO	2	0	2	0
	136	OTROS	55	21	31	3
SUBTOTAL RECLAMACIONES			1268	589	602	77

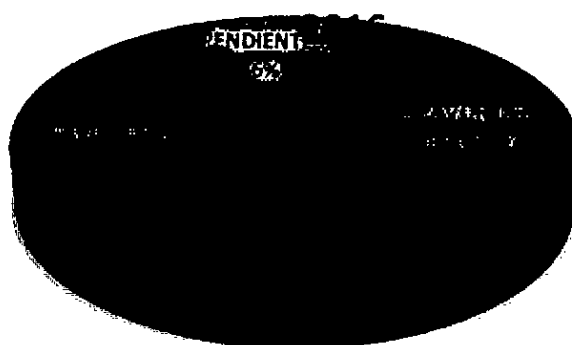
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.705-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

RELACION DE POR MENSUALES POR CAUSALES POR ASEO			TOTAL			
2016						
TIPO	CODIGO	CONCEPTO RECLAMACIONES	TOTAL	POR A FAVOR DE LA E.A.A.A.Y	POR A FAVOR DEL USUARIO	PENDIENTE
RECLAMACIONES	101	AFORO	13	11	1	0
	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	19	7	11	1
	103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	0	0
	104	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	0	2	1
	108	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	3	0	2	1
	111	COBRO DE OTRO BIENES OSRVICIO DE LA FACTURA	0	0	0	0
	112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	238	113	114	11
	115	ESTRATO	6	1	4	1
	117	TARIFA COBRADA	60	43	13	5
	119	POR ACTOS DE SUSPENSION CORTES Y RECONEXION Y REINSTALACION	0	0	0	0
	120	COBROS POR PROMEDIOS	39	19	18	2
	121	MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	0	0	0	0
	127	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	0	0	0	0
	129	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	7	1	4	2
	130	TERMINACION DE CONTRATO	2	0	2	0
	133	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1	0	1	0
	136	OTROS	64	36	21	7
SUBTOTAL RECLAMACIONES			456	232	193	31

FUENTE: Dirección Comercial.

De la información consolidada en las tablas anteriores se obtiene el siguiente grafico:

RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.900.735-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

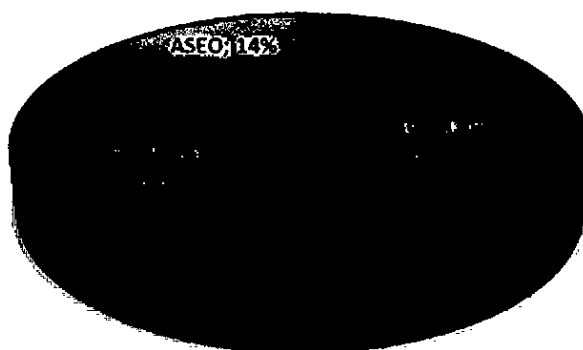
Se puede determinar que entre los meses de enero y junio de 2016 el total de reclamaciones fue de 3.342, de las cuales 1.563 fueron a favor del usuario, 1586 a favor de la empresa y 193 estan pendientes por dar respuesta.

Se evidencia que la mayor reclamacion en el semestre evaluado corresponde a inconformidades con el consumo, en el servicio de acueducto (808), seguido por reclamaciones de cobros por promedio (367) y en alcantarillado (705) seguido por reclamaciones por promedio (330), mientras que en el servicio de aseo el mayor número de reclamaciones fue en descuentos por predios desocupados (238), seguido por la tarifa cobrada (60).

RECLAMOS POR SERVICIOS

SERVICIO	RECLAMACIONES	%
ACUEDUCTO	1618	48%
ALCANTARILLADO	1268	38%
ASEO	456	14%

RECLAMOS POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE 2016



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. KIT. 944.000.756-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

Tal como se observa en la tabla y el grafico anterior las reclamaciones se concentran en el servicio de acueducto con el 48% (1.618) y alcantarillado con el 38% (1.268) sus porcentajes son muy cercanos ya que comparten el mismo concepto de reclamaciones, que se concentra en inconformidades por el consumo, seguido por el servicio de aseo con un 14% (456) por descuentos en predios desocupados.

❖ PETICIONES

PETICIONES DE PQR MENSUALES POR CAUSALES ACUEDUCTO -2016			TOTAL			
TIPO	CODIGO	CONCEPTO DE PETICIONES	TOTAL	A FAVOR DE LA EAAAY	A FAVOR DEL USUARIO	PENDIENTE
PETICIONES	201	AFORO	1	1	0	0
	202	COBROS DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	0	0	0	0
	203	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	16	5	11	0
	207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICION	253	7	238	8
	208	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	29	3	22	4
	209	TERMINACION DE CONTRATO	12	2	9	1
	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	1291	0	1291	0
	216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	193	1	192	0
	217	OTROS NO CONTEMPLADAS EN LA TABLA	237	77	145	15
SUBTOTAL PETICIONES			2032	96	1908	28

PETICIONES DE PQR MENSUALES POR CAUSALES ALCANTARILLADO -2016			TOTAL			
TIPO	CODIGO	CONCEPTO DE PETICIONES	TOTAL	A FAVOR EAAA	A FAVOR USUARIO	PENDIENTE
PETICIONES	201	AFORO	0	0	0	0
	203	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	14	4	9	1
	207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICION	0	0	0	0
	208	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	27	3	20	4
	209	TERMINACION DE CONTRATO	10	1	8	1
	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	1294	2	1292	0
	216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	1	0	1	0
	217	OTROS NO CONTEMPLADAS EN LA TABLA	27	8	18	1
SUBTOTAL PETICIONES			1373	18	1348	7

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. RIT 848.000.750-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

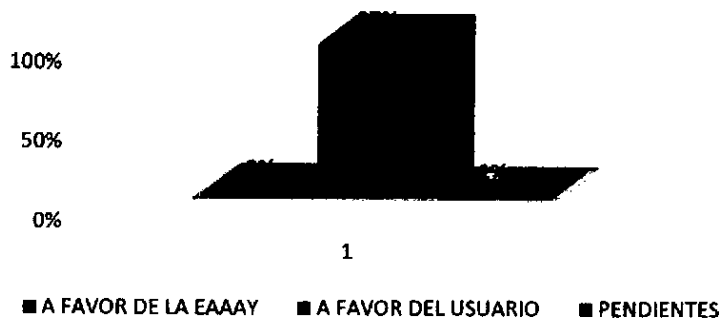
PETICIONES DE POR MENSUALES POR CAUSALES ASEO-2016				TOTAL		
TIPO	CODIGO	CONCEPTO DE PETICIONES	TOTAL	A FAVOR DE LA EAAAY	A FAVOR DEL USUARIO	PENDIENTE
PETICIONES	201	AFORO	0	0	0	0
	203	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	17	4	12	1
	204	SERVICIOS ESPECIALES	0	0	0	0
	207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICION	0	0	0	0
	208	SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	18	0	17	1
	209	TERMINACION DE CONTRATO	8	0	7	1
	211	SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIO	1293	0	1293	0
	216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	0	0	0	0
	217	OTROS NO CONTEMPLADAS EN LA TABLA	8	1	7	0
SUBTOTAL PETICIONES			1344	5	1336	3

Fuente: Dirección Comercial

De acuerdo a la información anterior se puede determinar que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo comparten el mismo concepto de solicitud del servicio el cual fue el más solicitado por los usuarios durante el primer semestre de 2016, acueducto (1291) seguido por el concepto de cambio de medidor o equipo de medición (253), alcantarillado (1294) seguido por el concepto de suspensión por mutuo acuerdo (20), aseo (1293) seguido por el concepto descuento por predio desocupado (17).

De la información consolidada en las tablas anteriores se obtiene el siguiente gráfico.

PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2016



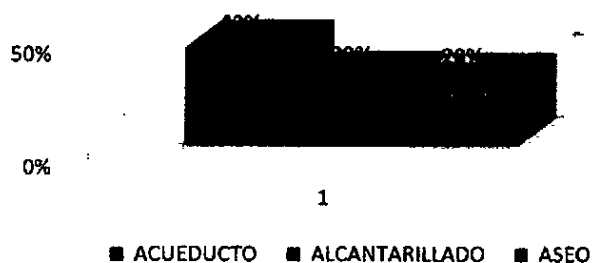
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 044.000.755-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.09.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

En relación a las peticiones, entre los meses de Enero a Junio de 2016 el total de peticiones realizadas por los usuarios fue de 4.749, de las cuales 119 fueron a favor de la empresa equivalentes al 3%, 4.592 a favor de los usuarios equivalentes al 97% y 38 están pendientes por dar respuesta equivalentes al 1%.

PETICIONES POR SERVICIOS

SERVICIO	PETICIONES	%
ACUEDUCTO	2032	43%
ALCANTARILLADO	1373	29%
ASEO	1344	28%

PETICIONES POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE



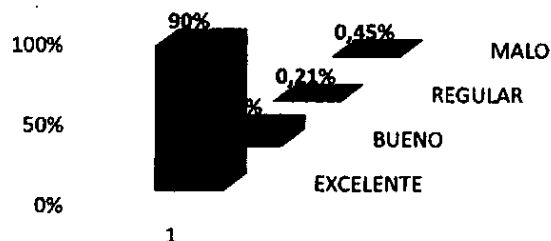
De acuerdo al grafico anterior se puede determinar que el mayor número de peticiones se hizo al servicio de acueducto con un total de 2.032, por concepto de alcantarillado 1.373 y aseo 1.344

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 944.000.755-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.08.01.25
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

CALIFICADOR DE SASTISFACION AL USUARIO POR MEDIO DE DIGITURNO PRIMER SEMESTRE 2016

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL USUARIOS QUE CALIFICARON	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
4.217	417	10	21	4.665	25.417
90%	9%	0,21%	0,45%	18%	

CALIFICACION DE USUARIOS ATENDIDOS CON DIGITURNO



Se observa con satisfacción que en el primer semestre 2016 el porcentaje de excelente aumento significativamente obteniendo el 90% de los usuarios que calificaron la atención del servicio la cual se concentran en su mayoría al buen trato recibido en los servicios de peticiones, quejas, y reclamos resaltando la amabilidad del personal que lo atendió, la orientación brindada y atención prestada, más sin embargo es notable que son muy pocas las personas que califican el servicio teniendo en cuenta el total de usuarios atendidos durante el semestre(25.417), determinando que solo el 18% (4.665) de los usuarios atendidos están calificando la atención prestada.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.000.756-4	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.09.01.25 Versión 02

TOTAL DE SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL BUZON PRIMER SEMESTRE 2016

CONSOLIDADO DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2016							
CONCEPTO	SERVICIOS				ATENCION A LOS USUARIOS		
	ACUEDCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	RECAUDO	BUENA	REGULAR	MALA
SOBRE EL SERVICIO	3		4				
TOMA DE LECTURAS	1						
ATENCION A LOS USUARIOS	2						10
SERVICIO BANCARIO				4			
INSTALACIONES PARA USUARIOS DISCAPACITADOS (RAMPA)	1						
SOBRE EL SISTEMA COMERCIAL	3						
TOTAL DE SUGERENCIAS PRESENTADAS	10		4	4			10
TOTAL	28						

SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL BUZON PRIMER SEMESTRE 2016



Se discrimina en forma gráfica y porcentual el comportamiento de uso del buzón de sugerencias a nivel empresarial durante el primer semestre del 2016. El cual nos refleja las mayores sugerencias Sobre el servicio bancario con un 29% seguida por la prestación del servicio con un 22% esto deja ver que tenemos que mejorar estas debilidades como empresa.

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

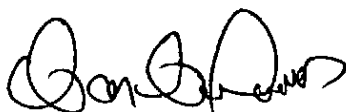
SOFTWARE SYSMAN

Teniendo en cuenta que la unidad de PQR debe subir a la página del SUI todas las PQR de los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo, a la fecha no se ha subido debido a que la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios modificó la resolución 54575 por la resolución 11295 del 28 de abril de 2016 y esto genera cambios en los códigos de las causales que se manejan en PQR, Aunque ya se informó a la Oficina de Sistemas estas novedades, no se ha realizado ninguna modificación y sigue demorado este proceso.

RECOMENDACIONES

- Aunque existe rampa para el ingreso de personas con discapacidad se debe señalizar para que no haya obstrucciones al momento de ingresar a las instalaciones de la empresa, por que como se observa en la imagen, no hay señalización y los vehículos y motocicletas se estacionan obstruyendo el paso.
- Evidenciar acciones de mejora en cuanto a las reclamaciones de los usuarios por medio del buzón, utilizando formatos de acciones correctivas y preventivas.
- Invitar a los usuarios que califiquen la atención recibida ya que este es un método efectivo para evaluar la calidad de la atención que se le brinda a los usuarios, y así contribuir a la mejora continua.
- En el software de Sysman realizar los ajustes necesarios para así poder cumplir con las obligaciones de ley que la empresa debe registrar en la página del SUI.

Cordialmente,



CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Profesional Unidad de Control Interno

Proyectó: Vilma sol Pulido Acevedo//Auxiliar Control Interno

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental
Anexos: cero (0Folios)