

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 1 de 24

<b>TITULO:</b>	Resultados del seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, del periodo de septiembre a noviembre de la vigencia 2024.
<b>FECHA:</b>	3 de diciembre de 2024.
<b>REVISÓ:</b>	<b>Lida Zaret Gamboa González</b> //Jefe Control Interno de Gestión.
<b>OBJETO:</b>	Dar a conocer el resultado de la evaluación independiente como tercera línea de defensa respecto al trámite dado a peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP.
<b>DESTINATARIOS</b>	<b>Ángela Patricia Rojas Combariza</b> //Agente Especial.
	<b>Camilo Castillo Pineda</b> //Subgerente de Servicios Públicos.
	<b>Herman Adolfo Goyes Ocampo</b> //Subgerente de Asuntos Corporativos
	<b>Diego Fernando Ramírez Naizaque</b> //Jefe Departamento Financiero.
	<b>Arturo Barrera Castellanos</b> // Jefe Oficina Asesora Jurídica.
	<b>Juan B. Saldarriaga Elorza</b> // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización-Líder 1 TIC y Seguridad Informática (e)
	<b>Adriana Cristina Rosas Valderrama</b> // Profesional Oficina de Planeación.

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno de Gestión como tercera línea de defensa presenta el informe enfocado en elementos de seguimiento y monitoreo durante el periodo de 1 de septiembre a noviembre 30 de 2024, al trámite dado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, brindando información oportuna para que se adelanten las acciones de fortalecimiento y mejora.

Bajo esa orientación se busca dar a conocer los resultados del seguimiento a los requerimientos y peticiones efectuadas por usuarios y órganos de control en el periodo de septiembre a noviembre de la vigencia 2024, radicadas a través de medios oficiales de comunicación tales como **QF Document Web, correos oficiales, líneas telefónicas-WhatsApp y en físico**. Así, como el trámite brindado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por la comunidad.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844 000 755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 2 de 24

Verificando el cumplimiento de los atributos de **oportunidad, integridad, completitud, exactitud, veracidad, claridad, confiabilidad y coherencia**, en cumplimiento de las circulares internas No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 2022 y No. 810.12.00.00222.23 de noviembre 17 de 2023, por medio de las cuales la alta dirección expide políticas de operación interna con carácter preventivo y concomitante.

En ese contexto, se realizó por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión acompañamiento, seguimiento y asesoría a través de una herramienta de control "**TABLERO DE ALERTAS TEMPRANAS**", orientada a garantizar el cumplimiento a la resolución de cualquier petición en términos de eficacia, eficiencia y calidad.

En este seguimiento se tuvo en consideración inicialmente lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, que determina una regla especial, según la cual las peticiones, quejas y recursos formuladas por los usuarios deben resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. En concordancia con lo previsto en la Ley 1755 de 2015 de junio 30, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

Por último, por tratarse de un derecho fundamental que permite hacer efectivos otros derechos, **se busca con el presente informe que en las diferentes dependencias se promueva con los equipos de trabajo articulación y coordinación para conocimiento, manejo, gestión y trámite adecuado para resolver materialmente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP.**

## **2. OBJETIVO.**

Informar oportunamente a la Alta Dirección sobre el **estado actual del cumplimiento del derecho** de acceso a la información pública y la correlatividad frente al **deber** de reportar con calidad y oportunidad la información pública, con base en el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias, radicadas por los órganos de control y usuarios en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre de la vigencia 2024, de conformidad con la información suministrada por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización.

## **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Verificar el tratamiento dado por las diferentes áreas funcionales y/o dependencias

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **3** de **24**

a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas por los órganos de control y usuarios, desde el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2024.

- Conocer la información por reportar que se encuentra vencida, desde el 01 de septiembre al 30 de noviembre de 2024.
- Velar por el cumplimiento de las circulares internas No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 2023 y No. 810.12.00.00222.23 de noviembre 17 de 2023.
- Realizar un análisis que le permita a la empresa tomar decisiones oportunas para mejorar al interior de cada área funcional y/o dependencia el sistema de gestión, seguimiento y control.

#### **4. ALCANCE.**

La valoración y seguimiento transversal abarca el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas y gestionadas durante el periodo del 1 de septiembre a 30 de noviembre de 2024.

#### **5. NORMATIVIDAD.**

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- ✓ Ley 142 del 11 de julio 1994.
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio 2015.
- ✓ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

#### **6. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI.**

El seguimiento y monitoreo al trámite brindado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, se encuentra enmarcado en la séptima dimensión Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y dentro de la Política de Control interno de la EAAAY.

#### **7. METODOLOGIA**

La información utilizada para el presente informe se basa en la información suministrada mediante el informe No. 833.25.01.00687.24, reportado por la Oficina de Atención al

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 4 de 24

cliente en la Unidad de PQR y la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, adscrita a la Subgerencia de Asuntos Corporativos, quien es la encargada de la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Empresa.

## 8. CONTEXTO.

Se hace necesario precisar los siguientes aspectos:

- i. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20231000620935 del 4 de octubre de 2023, ordenó por segunda vez la toma de posesión e intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP), bajo las causales contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994.
- ii. A los procesos de toma de posesión de empresas de servicios públicos domiciliarios le son aplicables, en cuanto sean pertinentes, las normas relativas a la liquidación de instituciones financieras, esto es, el **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus decretos reglamentarios**, de conformidad a la remisión expresa del artículo 121 de la Ley 142 de 1994.
- iii. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó a un Agente Especial para la Empresa EAAAY EICE ESP. La representación legal de la Empresa se encuentra exclusivamente en cabeza del Agente Especial, quien lleva la administración y dirección operativa y financiera de la Empresa, de acuerdo a lo previsto en los artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y los artículos 9.1.1.2.1 y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010.
- iv. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20241000047975 del 02/02/2024, determina el objeto de la toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP - EAAAY EICE ESP bajo la **modalidad de administración**.

## 9. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Con el propósito de promover un canal de comunicación efectivo y eficiente entre la empresa, los órganos de control, las autoridades administrativas y los usuarios la Oficina de Control Interno de Gestión ha impartido recomendaciones permanentes, con el objetivo que los responsables adelanten las gestiones necesarias y suficientes para

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 5 de 24

resolver de fondo las peticiones interpuestas y velar por el cumplimiento de las políticas de operación internas previstas en las circulares No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 2022 y No. 810.12.00.00222.23 de noviembre 17 de 2023. Con el buen uso e interpretación de la información se garantiza el ejercicio de las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanta la Contraloría General de la República, la Contraloría Departamental de Casanare, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, la Personería Municipal de Yopal, la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación.

Con el tablero de control se generan **ALERTAS TEMPRANAS** dirigido a los funcionarios públicos responsables de la gestión del trámite de la respectiva petición, como apoyo para asumir la obligación legal de reportar con calidad y oportunidad la información pública. Semanalmente se está dando a conocer el estado del tablero de control, a cada responsable como apoyo a la gestión de cada dependencia. En los tres Comités de Control Interno de Gestión, desarrollados en esta vigencia se impartieron recomendaciones y lineamientos con enfoque preventivo y concomitante a los líderes de los procesos para evitar información extemporánea, incompleta, inexacta, no acorde o inconsistente a las solicitudes realizadas.

A continuación, se relaciona los términos de peticiones:

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TÉRMINO
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan presuntas responsabilidades.	15 días
Peticiones	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	15 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días

#### **A. Ubicación de la Oficina PQR de la EAAAY EICE ESP.**

La Oficina de PQR está ubicada, en la estructura organizacional, como parte de la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos. A su vez,

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.500.765-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **6** de **24**

hace parte de la cadena del proceso comercial de la Empresa que inicia con el proceso de Fidelización y Nuevas cuentas, continua con el Equipo de "Consumos, medición y Facturación" y el equipo de "Recaudo, Cartera y Normalización".

La ubicación física de la oficina de PQR consiste en dos lugares diferentes: La primera se encuentra en el primer piso de las instalaciones administrativas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, se disponen de 7 ventanillas para la atención de usuarios de manera verbal, con atención hasta el 14 de octubre en el horario de lunes a viernes de 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00 pm. A partir del 15 de octubre se modificó el horario de atención al público en jornada continua de 7.30 a.m. a 3.15 p.m.

El segundo punto de atención se encuentra en la carrera 21 No. 15-25 del Municipio de Yopal, donde se dispone de una ventanilla única para la recepción de PQR de manera escrita, atiende en el horario de lunes a viernes de 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00 pm.

## **B. Canales de atención habilitados.**

En la actualidad se tienen habilitados cuatro canales de atención para recepción de PQRSD, en el horario de lunes a viernes de 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00 pm., de la siguiente manera:

### **i) Presencial:**

En las oficinas de las instalaciones administrativas de la Empresa; se cuenta con 7 ventanillas de atención al usuario, para la radicación de PQR de manera verbal.

Ventanilla única, ubicada en la carrera 21 No. 15-25 del Municipio de Yopal, para la recepción de PQR de manera escrita.

### **ii) Virtual:**

A través del correo electrónico [pqr@eaaay.gov.co](mailto:pqr@eaaay.gov.co), para las peticiones, quejas y reclamos; y el correo [denuncias@eaaay.gov.co](mailto:denuncias@eaaay.gov.co) para todas las denuncias que la comunidad quiera realizar con relación al comportamiento de los trabajadores y/o funcionarios de La Empresa y hechos de corrupción.

**iii) Línea de atención vía WhatsApp al número 3153633277, para la recepción de PQR.**

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.751-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 7 de 24

iv) Telefónica al número (57+8)6345001, (57+8)6342636 y una línea especial para la recepción de denuncias al número (57+8) 6345001.

### C. Análisis comportamiento PQR.

ANALISIS PQR				
VARIABLES	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
PQR registradas	2.025	1.888	1.589	5.502
Días hábiles en el mes	21	22	18	
Promedio día PQR atendidas	96	86	88	

### D. Verificación tiempo de respuestas.

Con el fin de realizar la verificación del tiempo de respuesta dada a las PQR registradas en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, se tomó una muestra aleatoria de cuarenta y nueve (49) PQR, radicadas en el mes de octubre de 2024, por la causal de "inconformidad por el consumo o producción facturada", en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Identificación de Número de radicado, remitente, plazo de respuesta, fecha de respuesta, estado, fecha de radicado y el número de días en los que se brindó respuesta al peticionario, como se muestra a continuación:

RADICADO	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA PQR	DÍA DE RESPUESTA
86019	SONIA AMPARO	9/10/2024	SOLUCIONADA	21/10/2024	-7 días
86972	ADRIANA SOFIA	6/11/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	5 días
86988	ADRIANA SOFIA	25/10/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	-4 días
86966	HENRY ALBERTO	25/10/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	-4 días
85922	ADRIANA SOFIA	28/10/2024	SOLUCIONADA	21/10/2024	5 días
87082	ADRIANA SOFIA	22/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	15 días
85807	ADRIANA SOFIA	24/10/2024	SOLUCIONADA	18/10/2024	4 días
85914	LAURA MELISSA	28/10/2024	SOLUCIONADA	21/10/2024	5 días
86369	ADRIANA SOFIA	13/11/2024	SOLUCIONADA	24/10/2024	12 días
86338	NUBIA STELLA VARGAS	5/11/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	8 días
86461	ADRIANA SOFIA	17/10/2024	SOLUCIONADA	25/10/2024	-6 días
86152	HENRY ALBERTO	1/11/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	7 días

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 8 de 24

86364	LAURA MELISSA	7/11/2024	SOLUCIONADA	24/10/2024	9 días
86151	ADRIANA SOFIA	5/11/2024	SOLUCIONADA	22/10/2024	9 días
86686	JOHNY ALVEIRO	12/11/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	9 días
86752	JOHNY ALVEIRO	23/10/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	-3 días
87165	LAURA MELISSA	22/11/2024	SOLUCIONADA	31/10/2024	14 días
86046	HENRY ALBERTO	30/10/2024	SOLUCIONADA	22/10/2024	6 días
86578	JOHNY ALVEIRO	18/10/2024	SOLUCIONADA	25/10/2024	-5 días
86387	NUBIA STELLA VARGAS	16/10/2024	SOLUCIONADA	24/10/2024	-6 días
86022	NUBIA STELLA VARGAS	8/10/2024	SOLUCIONADA	21/10/2024	-8 días
86308	JOHNY ALVEIRO	31/10/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	6 días
86762	HENRY ALBERTO	12/11/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	9 días
87113	ADRIANA SOFIA	22/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	15 días
86562	JOHNY ALVEIRO	8/11/2024	SOLUCIONADA	25/10/2024	9 días
86177	WILMER JAVIER	25/10/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	2 días
86770	ADRIANA SOFIA	23/10/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	-3 días
86881	HENRY ALBERTO	6/11/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	5 días
87163	HENRY ALBERTO	22/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	15 días
87135	HENRY ALBERTO	22/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	15 días
87087	HENRY ALBERTO	29/10/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	-1 día
86935	ADRIANA SOFIA	24/10/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	-3 días
86104	JOHNY ALVEIRO	30/10/2024	SOLUCIONADA	22/10/2024	6 días
86331	HENRY ALBERTO	5/11/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	8 días
86797	LAURA MELISSA	18/11/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	13 días
87132	ADRIANA SOFIA	29/10/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	-1 día
86273	ADRIANA SOFIA	4/12/2024	SOLUCIONADA	23/10/2024	
87106	JOHNY ALVEIRO	22/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	15 días
87140	NUBIA STELLA VARGAS	30/10/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	0 días
87219	LAURA MELISSA	31/10/2024	SOLUCIONADA	31/10/2024	0 días
87007	ADRIANA SOFIA	28/10/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	-1 día
86375	ADRIANA SOFIA	16/10/2024	SOLUCIONADA	24/10/2024	-6 días
87161	LAURA MELISSA	21/11/2024	SOLUCIONADA	30/10/2024	14 días
85803	JOHNY ALVEIRO	1/10/2024	SOLUCIONADA	18/10/2024	-12 días
87190	HENRY ALBERTO	30/10/2024	SOLUCIONADA	31/10/2024	-1 día
86964	JOHNY ALVEIRO	19/11/2024	SOLUCIONADA	29/10/2024	13 días
86418	LAURA MELISSA	12/11/2024	SOLUCIONADA	24/10/2024	11 días
85826	HENRY ALBERTO	24/10/2024	SOLUCIONADA	18/10/2024	4 días
86685	LAURA MELISSA	13/11/2024	SOLUCIONADA	28/10/2024	10 días

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

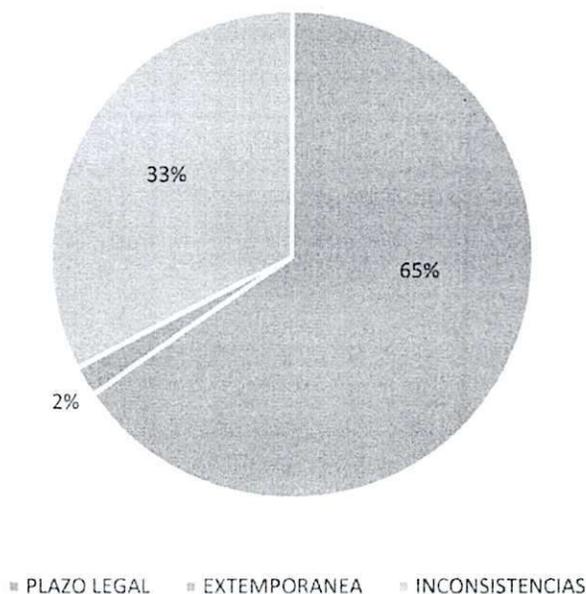
**813.16.01.00669.24**

Página **9** de **24**

Dentro de la verificación realizada se identificó lo siguiente:

- i) En la casilla del ítem de "remitente", se relacionó al personal adscrito a la oficina de PQR, encargado de brindar respuesta al peticionario. No obstante, se informa que la Oficina de Control Interno de Gestión requería los datos del peticionario. No se reportó el código de usuario.
- ii) En dieciséis (16) PQR radicadas (las cuales se encuentran resaltadas en rojo), correspondientes al 32,65% de la muestra aleatoria, se observaron inconsistencias entre los ítems de "fecha de respuesta" y "fecha en que se radicó la PQR"; se reporta fechas de radicado posterior a la fecha de respuesta.
- iii) El plazo de respuesta de la muestra aleatoria refleja que el 65,31% correspondiente al valor de 32 PQR, se resolvieron dentro de los quince (15) días hábiles establecidos en la norma. No obstante, el 2,04% de la muestra aleatoria correspondiente a una (1) PQR, se resolvió de manera extemporánea.

TÉRMINO DE RESPUESTAS PQR- MUESTRA ALEATORIA



	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **10** de **24**

### **E. Verificación PQR con respuesta extemporánea.**

De acuerdo a la información reportada por la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, mediante el informe No. 833.25.01.00687.24 se reporta sin diligenciar lo relacionado con respuestas extemporáneas, por lo que se indagó con la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, indicando que no se atendió ninguna PQR de manera extemporánea.

#### **Debilidad.**

Se advierte que, de la muestra aleatoria realizada por esta Oficina, se identificó que la petición con radicado No. 86273, se atendió extemporáneamente; por tanto, se solicita a la Dirección de Usuarios y Comercialización de la EAAAY EICE ESP, verificar y validar los datos reportados, que permitan brindar confiabilidad y seguridad.

Se recuerda, que toda la información que sea producida, gestionada y difundida por la Dirección de Usuarios y Comercialización de la EAAAY EICE ESP- PQR, debe ser **oportuna, objetiva, veraz, completa, procesable y estar disponible para los diferentes reportes de datos como el SUI y antes de control.** Lo anterior conlleva la obligación de reportar datos actualizados, comprensibles, confiables y veraces.

### **F. Verificación de PQR por clase de servicios.**

La Oficina de Atención al Cliente, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, de los datos reportados, se evidencia durante los meses objeto de seguimiento, la siguiente clasificación de PQR, por clase de servicios:

MES	REGISTROS PQR POR CLASE DE SERVICIO			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
<b>Septiembre</b>	947	684	394	2,025
<b>Octubre</b>	980	537	371	1,888
<b>Noviembre</b>	849	511	229	1,589
<b>%</b>	50%	31%	18%	100%

De lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión procedió a realizar un análisis de las PQR presentadas por servicio, durante los meses de septiembre a noviembre de la vigencia 2024, de la siguiente manera:

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.155-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **11** de **24**

- i) El servicio de acueducto obtuvo el mayor número de PQR con un valor porcentual del 50%, correspondiente a la cifra de 2.776 PQR radicadas, teniendo como promedio mensual 925 peticiones, quejas o reclamaciones durante el periodo evaluado.
- ii) El servicio de alcantarillado generó un valor porcentual del 31%, correspondiente a 1.732 PQR, con un promedio mensual de 577 PQR presentadas.
- iii) El servicio de aseo registró el menor número de PQR presentadas, con un valor porcentual del 18%, correspondiente a 994 PQR, con un promedio mensual de 331.

Finalmente, del consolidado obtenido por los registros caracterizados por clase de servicios, se exhibe que durante el mes de noviembre se redujo un 17,2% respecto del mes anterior, la presentación de PQR en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP.

#### **G. Verificación de PQR por tipo de requerimiento.**

<b>REGISTROS PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO</b>				
<b>MES</b>	<b>PETICIÓN</b>	<b>RECLAMACIÓN</b>	<b>QUEJA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Septiembre</b>	1.302	723	-	2.025
<b>Octubre</b>	1.194	694	-	1.888
<b>Noviembre</b>	891	672	6	1.569
<b>%</b>	61,8%	37,8%	0,1%	99,6%

De la información reportada, respecto a los registros de PQR discriminados por tipo de requerimiento se obtiene 5.482 peticiones, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, que representa el 99,6% del total de 5.502 PQR reportados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024. En ese sentido, se advierte que no corresponde al número total de registros reportados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre que corresponde a 5.502 PQR, evidenciándose diferencias en los datos reportados, los cuales no son coincidentes, situación que persiste desde el reporte anterior con corte a 31 de agosto de 2024.

La Oficina de Control Interno de Gestión identificó en el informe No. 813.16.01.00505.24, las mismas novedades advertidas, generando recomendaciones, que a la fecha no han sido acogidas. En ese acápite, se hace mención de la explicación dada por la Dirección de

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.753-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **12** de **24**

Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, quien informó "(...) que el nuevo Sistema Técnico- Comercial ERP, exige que todo lo que se realice en el proceso de facturación crítica deber ser registrado en el nuevo software, como una PQR; es decir que el sistema registra tramites internos de la EAAAY EICE ESP como PQR".

### **Debilidad.**

Teniendo en consideración que continúan reportándose a esta oficina inconsistencias en el módulo de PQR, se identifica un riesgo al exponer a la empresa a reportar datos incorrectos, que afectan la **calidad, veracidad, confiabilidad e integridad de la información.**

### **Oportunidad de mejora.**

Se recomienda realizar un proceso de verificación y validación de datos respecto al número total de PQR, con todas las variables, requeridas para subsanar las situaciones identificadas. Estas situaciones requieren ser superadas a la mayor brevedad, con la finalidad de brindar datos veraces que correspondan a la realidad del trámite realizado. Se estima prioritario concentrar los esfuerzos e implementar acciones para atender a las recomendaciones generadas por esta oficina. Por tanto, independientemente del desempeño del software ERP, se debe garantizar información veraz, oportuna y accesible.

### **Fortaleza.**

Se observa que la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, realizó los ajustes en el módulo de PQR, para clasificar las peticiones, de las quejas y reclamos, situación que había sido advertida por la Oficina de Control Interno de Gestión mediante el informe No. 813.16.01.00505.24.

### **H. Verificación de PQR por canal de presentación.**

MES	REGISTROS PQR POR CANAL DE PRESENTACIÓN				
	CORREO ELECTRONICO	ESCRITO	VERBAL	TELEFÓNICA	TOTAL
Septiembre	11	37	1.147	44	1,239
Octubre	7	46	1.137	36	1,226
Noviembre	9	83	1.453	44	1,589
%	0,49%	3,0%	67,9%	2,25%	<b>73,68%</b>

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **13** de **24**

De la información reportada, respecto a los registros de PQR discriminados por canal de presentación, la oficina de control interno identifica nuevamente diferencias. Esta vez los datos arrojan 4.054 PQR presentadas por los usuarios, que tan solo representa el 73,68% del total de 5.502 PQR reportados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre. En ese sentido, se advierte que no corresponde al número total de registros reportados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre que corresponde a 5.502 PQR, evidenciándose diferencias en los datos reportados, los cuales no son coincidentes, situación que persiste desde el reporte anterior con corte a 31 de agosto de 2024.

En ese contexto, la Oficina de Control Interno de Gestión, observa que continúa presentándose las situaciones advertidas en el informe No. 813.16.01.00505.24 suscrito por esta oficina. Por consiguiente, se reitera las observaciones generadas en los literales "g" y "e".

### **I. Verificación de PQR por causales.**

<b>VERIFICACIÓN PQR ACUEDUCTO</b>				
<b>CAUSAL</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Activación metros	1	0	0	1
Activación del servicio después de suspensión	8	7	8	23
Anomalías en el medidor	3	3	8	14
Cambio de datos	86	78	92	256
Cancelación to	12	8	16	36
Clase de uso incorrecto	1	2	1	4
Cobro múltiple	0	1	0	1
Cobros de cargos por prestación del servicio	0	0	2	2
Cobros de otros	16	57	32	105
Cobros inoportunos	37	19	54	110
Cobros por con	1	0	2	3
Cobros por promedio	117	135	112	364
Cobros por servicios no prestados	2	0	0	2
Datos generales	6	7	6	19
Descuento por	0	1	0	1
Descuento por	2	0	1	3
ENTREGA INOPOR	0	2	3	5
ESTRATO INCORRECTO	1	2	0	3

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.753-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
				<b>Versión</b> 05

**813.16.01.00669.24**

Página 14 de 24

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD	1	0	0	1
FALLA EN LA PRESTACION	1	0	0	1
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	0	0	2	2
FUGA EN EL INMUEBLE	2	3	2	7
FUGA EN EL MEDIDOR	53	159	81	293
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	6	5	14
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	216	178	187	581
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	20	21	24	65
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	0	0	0	0
INMUEBLE DESHABITADO	4	3	2	9
MEDIDOR HURTADO	1	4	10	15
MEDIDOR INVERTIDO	0	1	0	1
NO CONEXIÓN DEL	0	0	0	0
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	0	0	0	0
REPOSICION DEL MEDIDOR	156	167	163	486
RESPUESTA RECURSO SSPD	1	0	0	1
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	1	4	1	6
REVISIÓN FILTRO DE MEDIDOR	9	6	7	22
REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	9	2	5	16
REVISIÓN PRUEBA	0	2	0	2
SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	0	0	0	0
SOLICITUD NUEVA	3	7	7	17
SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	8	5	9	22
TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0
TERMINACION DE CONTRATO	6	6	2	14
TRASLADO DE MEDIDOR	2	3	5	10
VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>899</b>	<b>849</b>	<b>2538</b>



# I N F O R M E S



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Ultima Modificación**  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.03.01

Versión 05

**813.16.01.00669.24**

Página 15 de 24

<b>VERIFICACIÓN PQR ALCANTARILLADO</b>				
<b>CAUSAL</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
ACTIVACION METROS	1	0	0	1
ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	5	5	6	16
ANOMALIAS EN EL MEDIDOR	1	0	1	2
CAMBIO DE DATOS	78	65	87	230
CANCELACION TO	12	8	16	36
CLASE DE USO INCORRECTO	1	2	1	4
COBRO MULTIPLE	0	1	0	1
COBROS DE OTROS	1	1	1	3
COBROS INOPORTUNOS	36	18	54	108
COBROS POR CON	0	0	0	0
COBROS POR PROMEDIO	112	130	110	352
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	2	2	6
DATOS GENRALES	0	0	0	0
DESCUENTO POR	0	1	0	1
ENTREGA INOPOR	0	0	2	2
ESTRATO INCORRECTO	0	2	0	2
FALLA EN LA PRESTACION	1	1	0	2
FUGA EN EL INMUEBLE	0	1	1	2
FUGA EN EL MEDIDOR	0	0	0	0
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	6	5	14
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	212	170	187	569
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	20	21	23	64
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	0	0	0	0
INMUEBLE DESHABITADO	4	2	2	8
MEDIDOR HURTADO	0	0	0	0
MEDIDOR INVERTIDO	0	0	0	0
NO CONEXIÓN DEL	0	0	0	0
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	0	0	0	0
REPOSICION DEL MEDIDOR	18	1	1	20
RESPUESTA RECURSO SSPD	1	0	0	1
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	2	3	0	5

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **16** de **24**

REVISIÓN FILTRO DE MEDIDOR	0	0	0	0
REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	2	0	1	3
REVISIÓN PRUEBA	0	0	0	0
SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	0	0	0	0
SOLICITUD NUEVA	3	5	1	9
SUSENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	6	3	8	17
TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0
TERMINACION DE CONTRATO	6	4	2	12
TRASLADO DE MEDIDOR	0	0	0	0
VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>	<b>452</b>	<b>511</b>	<b>1490</b>

<b>VERIFICACIÓN POR ASEO</b>				
<b>CAUSALES</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
ACTIVACION METROS	1	0	0	1
ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	5	5	6	16
CAMBIO DE DATOS	62	48	74	184
CANCELACION TO	12	8	16	36
CLASE DE USO INCORRECTO	1	2	1	4
COBRO DE OTROS	0	0	0	0
COBRO MULTIPLE	0	0	0	0
COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES	4	10	1	15
COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
COBROS DE OTROS	0	0	1	1
COBROS INOPORTUNOS	36	18	55	109
COBROS POR PROMEDIO	14	10	9	33
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7	4	3	14
DATOS GENRALES	0	0	0	0
DESCUENTO POR	3	1	2	6
DESCUENTO POR	0	0	0	0
ENTREGA INOPOR	0	1	2	3
ESTRATO INCORRECTO	2	2	0	4

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **17** de **24**

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD	0	0	0	0
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	3	0	2	5
FUGA EN EL INMUEBLE	0	0	0	0
FUGA EN EL MEDIDOR	0	0	0	0
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	2	0	2
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	31	14	21	66
INMUEBLE DESHABITADO	7	16	17	40
MEDIDOR HURTADO	0	0	0	0
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO	0	0	1	1
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	0	0	0	0
REPOSICION DEL MEDIDOR	0	1	2	3
RESPUESTA RECURSO SSPD	0	0	0	0
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	0	0	0	0
REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	0	0	1	1
SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	0	0	0	0
SOLICITUD NUEVA	1	1	1	3
SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	3	3	8	14
TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0
TERMINACION DE CONTRATO	6	5	6	17
VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>151</b>	<b>229</b>	<b>578</b>

Esta vez los datos arrojan otro número 4.606 PQR presentadas por los usuarios durante el mismo periodo. En ese sentido, se advierte que no corresponde al número total de registros reportados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre que corresponde a 5.502 PQR, evidenciándose diferencias en los datos reportados, los cuales no son coincidentes, situación que persiste desde el reporte anterior con corte a 31 de agosto de 2024.

En ese contexto, la Oficina de Control Interno de Gestión, observa que continúa presentándose las situaciones advertidas en el informe No. 813.16.01.00505.24 suscrito por esta oficina. Por consiguiente, se reitera las observaciones generadas en los literales "E", "G" y "H".

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844 000 755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **18** de **24**

## 10. Análisis comportamiento denuncias.

VARIABLES	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Denuncias registradas	6	13	5	24
Denuncias atendidas	6	13	5	24

La Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, reportó que se registraron 24 denuncias durante el periodo evaluado, las cuales fueron resueltas en su totalidad, su contenido es objeto de reserva.

## 11. Verificación de PQR por otros grupos de Interés, autoridades administrativas y órganos de control.

VERIFICACIÓN PQR POR ENTES DE CONTROL			
Radicado (Reclbdo EAAAY)	ASUNTO	REMITENTE	ESTADO
20241605785	Solicitud de información proyecto ampliación del sistema de acueducto del centro poblado Punto Nuevo, municipio de Yopal	Contraloría General de la República	Cerrado
202416006148	Solicitud verificación de cuentas- Auditoria de cumplimiento SGP- vigencia 2022-2022	Contraloría General de la República	Cerrado
20241606183	Solicitud de información intervención EAAAY EICE ESP	Contraloría General de la República	Cerrado
20241606292	Solicita información complementaria del plan de inversión del anticipo del convenio interadministrativo No. 1001.84.1771.2023 y contrato de obra No. 172-2023	Contraloría General de la República	Cerrado
20241606616	Citación mesa de instalación al control concomitante y preventivo	Contraloría General de la República	Cerrado
20241605582	Resolución No. 219 "por medio de la cual se resuelve un incidente de nulidad".	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605650	Presentación e instalación de cumplimiento a la contratación celebrada con recursos propios a la EAAAY EICE ESP, vigencia 2023	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605655	Solicitud de información No. 1 de la auditoría de cumplimiento	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605663	Alcance a la Presentación e instalación de cumplimiento a la contratación celebrada con recursos propios a la EAAAY EICE ESP, vigencia 2023	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605664	Alcance solicitud de información No. 1.	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605720	Cambio de fecha instalación auditoría de cumplimiento	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605737	Ampliación plazo entrega de información No.1	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **19** de **24**

		de Casanare		
20241605749	Aceptación plan de mejoramiento Auditoria actuación especial de fiscalización EAAAY EICE, vigencia 2024.	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
Recibida por correo electrónico	Diligenciamiento encuesta riesgo de fraude	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
Recibida personalmente por la oficina de control interno de gestión	Solicitud de información No. 2 de la auditoría de cumplimiento	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
Recibido en el marco del proceso auditor	Solicitud de información No. 3 de la auditoría de cumplimiento	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
Recibido en el marco del proceso auditor	Solicitud de información No. 4 de la auditoría de cumplimiento	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
20241606590	Notificación informe preliminar actuación especial de fiscalización- AEF, vehículo compactador placas OSE 935, marca FOTON, en cumplimiento al fallo de tutela.	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
20241606617	Solicitud de información con ocasión al auto de apertura de investigación No. 006-2024	Contraloría de Casanare	Departamental	Cerrado
202416005839	Realiza vigilancia y seguimiento preventivo a la ejecución del contrato de obra pública No. 090 de 2020	Procuraduría de la Nación	General de la Nación	Cerrado
20241605848	Intervención judicial incidente de desacato incumplimiento AP 2013-00144-00	Procuraduría de la Nación	General de la Nación	Cerrado
20241606218	Solicitud de información cumplimiento de la ley 2232 de 2022- plásticos de un solo uso	Procuraduría de la Nación	General de la Nación	Cerrado
20241606551	Remisión por carecer de competencia- petición suscrita por la Secretaría de Transito	Procuraduría de la Nación	General de la Nación	Cerrado
20241606364	Remisión por carecer de competencia- petición suscrita por María Isabel Ramos Díaz	Procuraduría de la Nación	General de la Nación	Cerrado
Recibido por correo de jurídica y gerencia	Solicita información con base en apertura de indagación previa PDVMA-IP-005-2024, relacionada con la operación y funcionamiento del relleno sanitario Cascajar	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
Recibido por correo electrónico	Solicitud de información relacionada con el auto No. 120.27.04.084 del 30-08-2024	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
Recibido por correo electrónico	Solicitud de información relacionada con el auto No. 120.27.04.083 del 30-08-2024	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
Recibido por correo electrónico	Solicita dar cumplimiento al Auto No. 120.27.04.088, perteneciente a la investigación disciplinaria PDVMA ID-006-2024	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
Recibido por correo electrónico de jurídica	Solicita información relacionada con los derechos de petición No. 20241605203 y 20241605344 radicados ante la EAAAY EICE ESP, por el señor Jorge Eliecer Rivas Sánchez	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
20241605896	Solicita información del cumplimiento al auto No. 120.27.04.088, con ocasión a la investigación disciplinaria PDVMA ID-006-2024	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
20241606038	Seguimiento por queja relacionada con la contaminación en la calle 19 con carrera 21, la cual fue remitida a la EAAAY con radicado interno No. 2024246086	Personería Yopal	Municipal de	Cerrado
20241606052	PDVMA ID-006-2024 Expediente OCID EAAAY EICE ESP- Auto que resuelve una solicitud de prorroga e insta al cumplimiento de una orden	Personería Yopal	Municipal de	Abierto

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **20** de **24**

20241606127	Solicitud de información sobre dos quejas presentadas por SINTRAEMSDDES de fecha 23-09-2024 y 01-10-2024	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606161	Solicitud de información- Queja remitida por la Procuraduría Regional de Instrucción de Casanare, quejoso: Leonardo Tovar	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606266	Solicita información relacionada con el convenio interadministrativo No. 001.84.1672.2023 con ocasión a queja presentada	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606260	Solicitud de información- decreto practica de pruebas investigación disciplinaria No. 2022-012	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606414	Solicita información con ocasión a la indagación previa PDVMA-IP-015-2024	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606587	Seguimiento y control a petición- PQR 861252, presentada por la señora Mildred Femayor Tumay	Personería Yopal	Municipal	de	Cerrado
20241606263	Solicitud de información actualización de datos para reporte de operaciones reciprocas- Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo			Cerrado
20241605551	Oficina asesora jurídica	Superintendencia de Servicios Domiciliarios		Públicos	Cerrado
20241605560	Oficina asesora jurídica	Superintendencia de Servicios Domiciliarios		Públicos	Cerrado
20241606221	Subgerencia de servicios públicos	Superintendencia de Servicios Domiciliarios		Públicos	Cerrado
Recibido por correo electrónico	Comunicación auto de trámite de averiguación preliminar No. 281 en el marco del proceso 11EE2024718500100000644	Ministerio de Trabajo			Cerrado
20241606010	Comunicación auto de trámite de averiguación preliminar No 285, en el marco del proceso No. 11EE2023718500100000724	Ministerio de Trabajo			Cerrado
Recibido en visita de inspección	Documentos requeridos en acta de inspección general a la EAAAY EICE ESP	Ministerio de Trabajo			Cerrado
20241606742	Comunicación de la observación No. 1 Reconocimiento de recursos de subsidios de servicios públicos domiciliarios	Contraloría General de la República			Cerrado
20241607213	Reiteración solicitud de información seguimiento, advertencia al gestor fiscal EAAAY EICE ESP	Contraloría General de la República			Cerrado
20241606781	Convocatorias a jornadas de capacitación presenciales	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241606784	Respuesta comunicación 810.16.01.17722.24 de fecha 30 de octubre de 2024	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241606828	Informe preliminar auditoría de cumplimiento EAAAY EICE ESP	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241606941	Solicitud de información No. 005-2020	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241606984	Solicitud información- convenio con municipio de recetor para recepción de residuos solidos	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241606988	Contestación oficio prorroga No.810.16.01.18543.24. Informe preliminar	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
20241607100	Informe final auditoría de cumplimiento a la contratación con recursos propios a la EAAAY EICE ESP, vigencia 2024	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado
Recibido por correo electrónico de control interno de gestión	Convocatoria a jornada de actualización presencial, aspectos prácticos y novedosos en control social y participación ciudadana.	Contraloría de Casanare	Departamental		Cerrado

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.754-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **21** de **24**

20241607216	Solicitud de información- convenio con municipio de Recetor para recepción de residuos sólidos vigencia 2022	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241606795	Preventiva poda de árboles carrera 29 de Yopal	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241607159	Solicitud copia de manual de funciones de los cargos de asesor jurídico y directora de aseo	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241607160	Solicitud de copias del acta de nombramiento y posesión de gerentes, asesor jurídico y directora de aseo	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241607161	Solicitud de información del contrato de obra pública No. 202 del 2024	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241607162	Solicitud de copias del acta de nombramiento y posesión del gerente, directora técnica y funcionarios de la EAAAY EICE ESP	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
Recibido por correo electrónico de control interno de gestión	Solicitud de información del gerente, junta directiva y junta directiva del sindicato SINTRAEMSDDES, vigencia 2020 y 2021	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241606846	Remisión de información- Respuesta requerimiento alerta según alerta de prensa	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Cerrado
20241606848	Reiteración a solicitud de información- decreto practica de pruebas PMY 4114 del 15/10/2024	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241606886	Solicitud de información- derecho de petición presentado el 23 de agosto de 2024	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
Recibido por la oficina asesora jurídica	Solicitud de información- derecho de petición presentado el 19 de septiembre de 2024.	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
Recibido por la oficina asesora jurídica	Solicitud de información- derecho de petición presentado el 18 de septiembre de 2024.	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241607027	Solicitud información- indagación previa No. PDVMA-IP-015-2024	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241607203	Solicitud de información- queja formato de atención al público 2024 No. 013 del 01/11/2024. Radicado de entrada con PMY No. 2797-2024 del 01/11/2024	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL ATENDIDOS</b>		<b>69</b>	

Los requerimientos presentados por entes de control reportados en el **TABLERO DE ALERTAS TEMPRANAS** corresponden al periodo comprendido entre septiembre, octubre y noviembre de la vigencia 2024, con los siguientes valores porcentuales:

- i) Contraloría General de la República, se presentaron 7 requerimientos correspondiente al 10,14%.
- ii) Contraloría Departamental de Casanare, presentó 23 requerimientos correspondiente al 33,33%
- iii) Procuraduría General de la Nación, presentó 11 requerimientos correspondiente al 15,94%.
- iv) Personería Municipal de Yopal, presentó 20 requerimientos correspondiente al 28,99%.
- v) Defensoría del Pueblo, presentó 1 requerimiento correspondiente al 1.45%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.753-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 22 de 24

- vi) Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó 4 requerimientos, correspondiente al 5,80%
- vii) Ministerio del Trabajo, presentó 3 requerimientos, correspondientes al 4.35%

La Oficina de Control Interno de Gestión, como tercera línea incluyó el acompañamiento y seguimiento a 69 requerimientos recibidos por los distintos entes de control, los cuales se encuentran en estado cerrado.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Desde la oficina de control interno de Gestión se solicita continuar desarrollando las gestiones y trámites, necesarios y suficientes para **consolidar, revisar, verificar, validar la información y diligenciar los datos, para brindar respuesta de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y requerimientos**. Sin perder de vista, que toda respuesta debe cumplir con los atributos de calidad; como **oportunidad, claridad, precisión, veracidad y congruencia**. En otras palabras, se debe garantizar que toda petición radicada en la empresa, conviene resolverse materialmente dentro de los términos establecidos; lo que supone, referirse de manera completa a todos los asuntos planteados en la petición, es decir que exista plena correspondencia entre lo solicitado y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas; con independencia de cuál sea el sentido de la respuesta, positivo o negativo.

Es de resaltar que se ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial a los requerimientos elevados por los órganos de control, en especial las Subgerencias de Servicios Públicos y de Asuntos Corporativos, quienes para este seguimiento no reportan ningún requerimiento extemporáneo.

De acuerdo a la información reportada, insumo del presente seguimiento, se observa que ingresaron dentro del período objeto de evaluación (septiembre, octubre y noviembre de 2024) **5.502 peticiones, quejas, reclamos**.

Se observa que el mayor número de peticiones, quejas, reclamos, se presentan en el servicio de acueducto, **por inconformidades con el consumo o producción facturada, seguido por reposición del medidor, cobros por promedio, cambio de datos y fuga en el medidor**.

Para el presente seguimiento de la muestra aleatoria, se revisó la materialidad de la

	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

**813.16.01.00669.24**

Página **23** de **24**

respuesta, encontrando en las seleccionadas como muestra que fueron atendidas puntualmente las inquietudes planteadas.

Conforme a los registros de información reportados, se encontró que en 16 PQR de la muestra aleatoria, (*resaltadas en rojo en el literal D*), se observaron inconsistencias entre los ítems de "fecha de respuesta" y "fecha en que se radicó la PQR"; reportándose fechas de respuesta con posterioridad a la fecha del radicado. Así mismo, se observó de la muestra que el 65,31% de PQR, se resolvieron dentro de los quince (15) días hábiles establecidos en la norma, el 2,04% de manera extemporánea y el 32,65% los datos presentan inconsistencias. Se presenta el siguiente semáforo:

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	1% al 60% del término para vencimiento.	15	30,6%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	17	34,6%	Respuesta cuando ya se ha cumplido más de la mitad del plazo establecido, para el vencimiento del término de respuesta.
	Vencido.	1	2,04%	Se surtió extemporánea.
	Datos erróneos	16	32,65%	Inconsistencias entre las fechas de radicado y respuesta de las PQR.
<b>TOTALES</b>		<b>49</b>	<b>100%</b>	

Se recomienda realizar un proceso de verificación y validación de datos respecto al número total de PQR radicadas, que comprenda todas las variables, con las fechas verificadas, para subsanar las debilidades identificadas en los literales **D, E, F, G, H, y I** del presente informe. Estas situaciones requieren ser superadas a la mayor brevedad, con la finalidad de brindar datos veraces que correspondan a la realidad del trámite realizado. Se estima prioritario concentrar los esfuerzos e implementar acciones para atender las recomendaciones generadas por esta oficina. Por tanto, independientemente del desempeño del software ERP, es deber del área funcional garantizar información veraz, oportuna y accesible.

En el contexto anterior, es importante continuar implementando acciones de mejora para

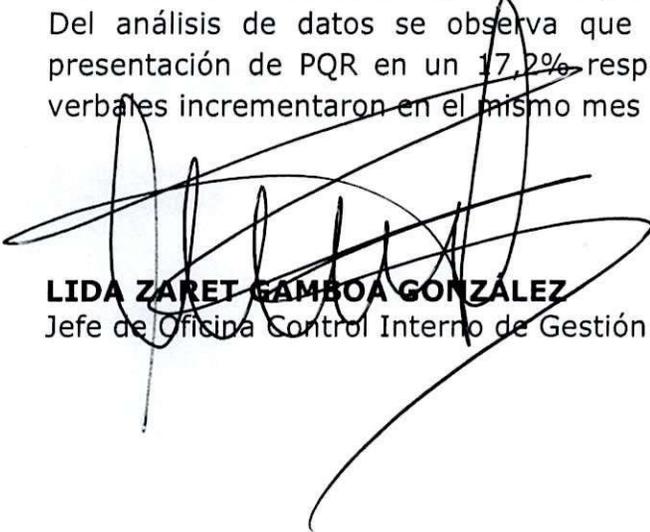
	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.03.01
			<b>Versión</b> 05	

**813.16.01.00669.24**

Página 24 de 24

evitar que se siga materializando el riesgo, debido a respuestas sin resolver o contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Del análisis de datos se observa que durante el mes de noviembre se redujo la presentación de PQR en un 17,2% respecto del mes anterior; sin embargo, las PQR verbales incrementaron en el mismo mes en un 24,4%.



**LIDA ZARET GAMBOA GONZALEZ**  
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión