

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

813.16.01.00505.24

Página 1 de 17

TITULO:	Resultados del seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, con corte a 31 de agosto de 2024.
FECHA:	18 de septiembre de 2023.
REVISÓ:	Lida Zaret Gamboa González // Jefe Control Interno de Gestión.
ELABORÓ:	Maria Jose Portilla // Profesional contratado OPS.
OBJETO:	Dar a conocer el resultado de la evaluación independiente como tercera línea de defensa respecto al trámite dado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP.
DESTINATARIOS	Judhy Stella Velásquez Herrera //Agente Especial.
	Camilo Castillo Pineda //Subgerente de Servicios Públicos.
	Herman Adolfo Goyes Ocampo //Subgerente de Asuntos Corporativos
	Diego Fernando Ramírez Naizague //Jefe Departamento Financiero.
	Iván Pavel Madero Pérez // Jefe Oficina Asesora Jurídica.
	Juan B. Saldarriaga Elorza // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización-Líder 1 TIC y Seguridad Informática (e)
	Adriana Cristina Rosas Valderrama // 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 enero a agosto 31 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, órganos de control en el periodo de

Wyp

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

813.16.01.00505.24

Página 2 de 17

enero a agosto de 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.

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 implementando 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 con corte a 31 de agosto de 2024, de conformidad con la información suministrada por la dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página **3** de **17**

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Verificar el tratamiento dado por las diferentes áreas funcionales y/o dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas por los órganos de control y usuarios, con corte a 31 de agosto de 2024.
- Conocer la información por reportar que se encuentra vencida a corte 31 de agosto de 2024.
- Velar por el cumplimiento de las circulares internas No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 202 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.

Analizar y evaluar la información del periodo 1 de enero a 31 de agosto de 2024. La valoración y seguimiento transversal abarca el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas y gestionadas durante los meses de enero a agosto 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.

Muy

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

813.16.01.00505.24

Página 4 de 17

7. METODOLOGIA

La información utilizada para el presente informe se basa en la información reportada por la Oficina de Atención al cliente en la Unidad de PQR, de la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización en la Subgerencia de Asuntos Corporativos, quien es la encargada de las 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 nuevamente 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 ESPD. 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.

9. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Con el propósito de promover un canal de comunicación efectivo y eficiente entre la empresa, los órganos de control, autoridades administrativas y usuarios para el buen uso e interpretación de la información reportada y de esta forma garantizar 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, la

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página 5 de 17

Procuraduría General de la Nación, la Oficina de Control Interno de Gestión ha impartido recomendaciones permanentes, con el objetivo que los responsables adelanten las gestiones necesarias y suficientes para 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.

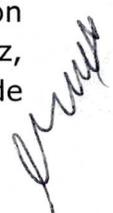
Se implementó el tablero de control, como herramienta para el registro diario de **ALERTAS TEMPRANAS** dirigido a los funcionarios públicos responsables de la gestión del trámite de la respectiva petición, como apoyo para asumir la obligación legal de reportar con calidad y oportunidad la información pública. Semanalmente se está dando a conocer el estado del tablero de control como apoyo a la gestión de cada dependencia. En los tres Comités de Control Interno de Gestión 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, hace parte de la cadena del proceso comercial de la Empresa que inicia con el proceso de



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.730-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página 6 de 17

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, se disponen de 7 ventanillas para la atención de usuarios de manera verbal, se brinda la atención correspondiente al turno generado por el sistema digiturno y la segunda se encuentra en la carrera 21 No. 15-25 del Municipio de Yopal, donde se dispone de ventilla única para la recepción de PQR de manera escrita, ambas atienden 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, para las peticiones, quejas y reclamos; y el correo 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) Se tiene habilitada la línea de atención vía WhatsApp al número 3153633277, para la recepción de PQR.

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

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

813.16.01.00505.24

Página 7 de 17

c. Análisis comportamiento PQR.

ANALISIS PQR									
VARIABLES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Totales a corte 31/08/24
PQR registradas	1,174	1,383	1,088	2,879	977	793	1,859	1,326	11,479
Días hábiles en el mes	21	21	18	22	21	18	22	20	
Promedio día PQR atendidas	56	66	60	131	47	44	85	66	

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 desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2024, se tomó una muestra aleatoria de diez (10) PQR, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Identificación de Número de radicado, asunto, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y estado, como se muestra a continuación:

Radicado (Recibido EAAAY)	VERIFICACIÓN PQR				
	ASUNTO	REMITENTE	PLAZO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO
03/01/2024	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	Juan Carlos Rivera Becerra	10	17/01/2024	Cerrado
16/01/2024	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	Jorge Arma Zambrano Rincón	6	23/01/2024	Cerrado
29/02/2024	Fuga en el medidor	María Alejandra Malpica	3	04/03/2024	Cerrado
04/03/2024	Estrato Incorrecto	Gloria Emilse Pérez Espinel	4	07/03/2024	Cerrado
18/04/2024	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	Lisimaco Pinto Amer	13	07/05/2024	Cerrado
06/05/2024	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	Humberto Soler Soler	15	27/05/2024	Cerrado
14/05/2024	Suspensiones Temporales Por Mutuo Acuerdo	Yair Eduardo Jaimés Guzmán	7	22/05/2024	Cerrado
20/06/2024	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	Gonzalo Moreno Zarate	8	02/07/2024	Cerrado
08/07/2024	Datos generales incorrectos	Andrés Ignacio Chávez Rojas	14	25/07/2024	Cerrado
22/07/2024	Datos generales incorrectos	Gloria Gladis Nontoa López	6	29/07/2024	Cerrado

Dentro de la verificación realizada a esa dependencia identificó:

[Handwritten signature]

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

813.16.01.00505.24

Página **8** de **17**

- i) El plazo de respuesta está dentro de los quince (15) días hábiles establecidos en la norma.
- ii) El 50% de los casos en la muestra están relacionados con "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado".

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 correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2024, se observa que del total de PQR registradas a corte 31 de agosto de 2024, tan sólo el 0,90% fueron atendidas extemporáneamente. A continuación, se ilustra para mayor comprensión:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Recaudo, Cartera y Normalización	3
Fidelización y Nuevas Cuentas	1
Consumos, medición y Facturación	3
Técnica	1
PQR	95

No obstante, lo anterior se debe continuar fortaleciendo la oportunidad en las respuestas a los usuarios y comunidad en general, con el objetivo de generar confianza y satisfacción. El área que presenta mayor incidencia es la Oficina de Atención al Cliente, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, seguido de las oficinas de consumos, medición y facturación, y recaudo, cartera y normalización, que presentan el mismo número de PQR atendidas extemporáneamente, finalizando con la dependencia de Nuevas Cuentas y la Oficina Técnica.

f. Verificación de PQR por clase de servicios.

La Oficina de Atención al Cliente, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, reportó la información de PQR discriminada por servicios, como se ilustra a continuación:

MES	REGISTROS PQR POR CLASE DE SERVICIO			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Enero	681	317	176	1,174

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página 9 de 17

MES	REGISTROS PQR POR CLASE DE SERVICIO			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Febrero	967	290	126	1,383
Marzo	697	241	150	1,088
Abril	1,310	922	647	2,879
Mayo	632	295	50	977
Junio	485	224	84	793
Julio	1,094	303	462	1,859
Agosto	693	335	298	1,326
%	57%	25%	17%	100%

De lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión procedió a realizar un promedio de las PQR presentadas por servicio por cada cuatrimestre de la siguiente manera:

- i) El servicio de acueducto obtuvo mayor número de PQR con un valor porcentual del 57%, se evidenció en el primer cuatrimestre, correspondiente de enero a abril, la cifra de 3.655 PQR radicadas, teniendo como promedio 914. No obstante, para el segundo cuatrimestre, comprendido entre el periodo de mayo a agosto, se tiene un total de 2.904 PQR, obteniendo un promedio de 726 peticiones, quejas o reclamaciones.
- ii) El servicio de alcantarillado generó un valor porcentual del 25%, se observó que durante el primer cuatrimestre se reportaron 1.770 PQR, con un promedio de 443 y en el segundo cuatrimestre se tiene una cifra de 1.157 PQR, con un promedio de 289.
- iii) El servicio de aseo registró un valor porcentual del 17%, se registró durante el primer cuatrimestre 1.099 PQR, con promedio de 275 y para el segundo cuatrimestre se reportaron 894 PQR, con un promedio de presentación de peticiones, quejas o reclamaciones de 224.

Finalmente, del consolidado obtenido por los registros caracterizados por clase de servicios, se demuestra que durante el segundo cuatrimestre se redujo la presentación de PQR en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP.



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

813.16.01.00505.24

Página **10** de **17**

g. Verificación de PQR por tipo de requerimiento.

MES	REGISTROS PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO			
	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	QUEJA	TOTAL
Enero	706	468	-	1,174
Febrero	975	408	-	1,383
Marzo	710	371	-	1,081
Abril	821	372	-	1,193
Mayo	519	416	-	935
Junio	481	303	-	784
Julio	1,456	395	-	1,851
Agosto	749	559	-	1,308
%	66%	34%	0%	100%

De la información reportada, respecto a los registros de PQR discriminados por tipo de requerimiento se obtiene un valor de 9.709 peticiones y reclamaciones presentadas por los usuarios, que no corresponde al total de registros reportados a corte 31/08/24, es decir a las 11.479 PQR. En ese contexto, la Oficina de Control Interno de Gestión indagó sobre la situación advertida, obteniendo explicación de la Dirección de 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, es decir que el sistema registra tramites internos de la EAAAY EICE ESP, como una PQR. Por lo anterior, la Oficina de Control interno identifica una debilidad en el software STC-ERP, que requiere ser superada, con la finalidad de brindar datos veraces que correspondan a la realidad del tramite realizado.

Oportunidad de mejora: Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para desarrollar los ajustes técnicos con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema técnico comercial ERP y para el corte de diciembre de 2024, se refleje los registros acordes al trámite efectuado, quedando corregido lo correspondiente a tramites propios que adelanta la empresa, que no son PQR.

Adicionalmente, se observa que en las quejas no se tiene ningún registro, arrojando un 0%, ante esto, la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, precisó que las cifras correspondientes a las quejas fueron reportadas en el



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.03.01

Versión 05

813.16.01.00505.24

Página 11 de 17

Sistema Técnico- Comercial ERP como peticiones. Indicaron que se está trabajando en la depuración y ajuste para diferenciar en el sistema las peticiones, de las quejas y reclamos. La Oficina de Control Interno de Gestión se permite hacer énfasis en mejorar el desempeño y eficiencia del software con el fin de proporcionar datos acordes a los tramites realizados.

h. Verificación de PQR por canal de presentación.

MES	REGISTROS PQR POR CANAL DE PRESENTACIÓN				
	CORREO ELECTRONICO	ESCRITO	VERBAL	TELEFÓNICA	TOTAL
Enero	13	79	1,047	50	1,189
Febrero	14	40	1,252	77	1,383
Marzo	8	71	988	22	1,089
Abril	27	38	1,138	-	1,203
Mayo	19	80	878	-	977
Junio	2	137	654	-	793
Julio	3	60	1,796	-	1,859
Agosto	3	33	1,290	-	1,326
%	1%	5%	92%	2%	100%

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 9.819 PQR presentadas por los usuarios, que no corresponde al total de registros reportados a corte 31/08/24, es decir a las 11.479 PQR. En ese contexto, la Oficina de Control Interno de Gestión indagó nuevamente sobre la situación advertida, obteniendo explicación de la Dirección de 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 critica deber ser registrado en el nuevo software, es decir que el sistema registra tramites internos de la EAAAY EICE ESP, como una PQR.

Por lo anterior, la Oficina de Control interno identifica una debilidad en el software STC-ERP, que requiere ser superada, con la finalidad de brindar datos veraces que correspondan a la realidad del trámite realizado.

Por lo identificado en los puntos 8.7. y 8.8. la Oficina de Control interno no puede realizar

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

813.16.01.00505.24

Página 12 de 17

análisis y evaluación de los registros por tipo de requerimiento y canal de presentación con los datos suministrados por la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, y se reitera la oportunidad de mejora.

i. Verificación de PQR por causales.

VERIFICACIÓN PQR ACUEDUCTO										
CAUSAL		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Totales a corte 31/08/24
REPOSICION DEL MEDIDOR		277	548	373	278	186	117	89	113	1,981
Reclamación por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA		130	101	82	222	136	103	132	192	1,098
CAMBIO DE DATOS		63	59	44	160	103	79	227	83	818
MATRICULA CREADA						-	-	463	113	576

VERIFICACIÓN PQR ALCANTARILLADO										
CAUSAL		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Totales a corte 31/08/24
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA		118	99	78	218	127	94	130	183	1,047
CAMBIO DE DATOS		67	55	44	146	91	79	113	69	664
COBROS POR PROMEDIO		53	64	61	48	22	18	22	49	337

VERIFICACIÓN PQR ASEO										
CAUSAL		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Totales a corte 31/08/24
CAMBIO DE DATOS		55	36	34	8	2	64	416	243	858
INMUEBLE DESHABITADO		37	35	31	3	6	3	1	3	119
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA		3	1		26	24	10	21	21	106

Con base en los datos reportados por la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, se observa que la información es incompleta por cuanto no se encuentran todas las causales por los respectivos servicios y en consecuencia las cifras no concuerdan con el registro total de PQR reportado a corte 31/08/24, que asciende a 11.479.

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

813.16.01.00505.24

Página **13** de **17**

Por lo anterior, la Oficina de Control interno identifica una debilidad en el software STC-ERP, que requiere ser superada, con la finalidad de brindar datos veraces que correspondan a la realidad del trámite realizado.

Por lo identificado en los puntos 8.7., 8.8. y 8.9 la Oficina de Control interno no puede realizar análisis y evaluación de los registros por tipo de requerimiento, canal de presentación y verificación por causales; con los datos suministrados por la Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, y se reitera la oportunidad de mejora descrita en el numeral 8.7.

10. Análisis comportamiento denuncias.

ANALISIS DENUNCIAS									
VARIABLES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Totales a corte 31/08/24
Denuncias registradas				22	5	6	12	4	49
Denuncias atendidas				22	5	6	12	4	49

La Dirección de Usuarios y Comercialización de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, reportó que se registraron 49 denuncias durante el periodo evaluado, las cuales fueron resueltas en su totalidad. Se informa que la cifra de abril corresponde al consolidado del primer trimestre de la vigencia 2024, en razón a que anteriormente no se realizaba registro de control de estas.

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

VERIFICACIÓN PQRDS			
Radicado (Recibido EAAAY)	ASUNTO	REMITENTE	ESTADO
20241604718	Solicitud de información seguimiento - advertencia al gestor fiscal	Contraloría General de la República	Cerrado
20241604828	Comunicación de la observación No. 03 denuncia 2024 - 295352-82111-D	Contraloría General de la República	Cerrado
20241604907	Respuesta a solicitud de prórroga - denuncia 2024 - 295352-82111-D	Contraloría General de la República	Cerrado
20241605283	Solicitud de información denuncia - 2024EE057004	Contraloría General de la República	Cerrado
20241604407	Solicitud de información relacionada con el vehículo compactador	Contraloría Departamental	Cerrado

[Handwritten signature]

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.758-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
				Versión 05

813.16.01.00505.24

Página 14 de 17

	de placas OSE 935 marca fotón.	de Casanare	
20241604416	Reiterativo No. 1 solicitud de información - denuncia - 2024-295352-82111-D	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241604461	Solicitud de información - cumplimiento de providencia No. 005 - 2024 - dentro del PRF - 025 - 2019	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241604532	Traslado a radicado interno no. 1416 del 19 de junio de 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241604748	Presentación e instalación de actuación especial fiscalizadora 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241604880	Traslado de radicado interno No. 1946 del 26 de julio de 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241604955	Solicitud de información dentro del proceso de responsabilidad fiscal PFR - 017 - 2021	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605003	Solicitud de información denuncia con radicado interno No. 1929 del 26 de julio de 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605125	Informe final de actuación especial de actuación especial de fiscalización AEF - relacionada con el vehículo compactador de placas OSE 935 - marca fotón	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605156	Respuesta solicitud prorroga presentación réplica	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605238	Primer requerimiento denuncia con radicado interno No. 1929 - del 26 de julio de 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605474	citación notificación personal del proceso de responsabilidad fiscal PRF - No. 010 - 2024	Contraloría Departamental de Casanare	Cerrado
20241605309	requerimiento incumplido - urgente información respuesta a derecho de petición centro comercial la herradura radicado -E-2022-710624	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241605347	Apertura investigación disciplinaria REF: IUS-E-2024-269423-IUC-D-2024-3631607	Procuraduría General de la Nación	Cerrado
20241604516	inconformidad con respuesta a queja por mala prestación del servicio PQR - 0331	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241605026	Requerimiento respuesta derecho de petición interpuesto por la señora María Magdalena Rueda Ríos por intermedio de su apoderado Juan Carlos Ríos	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241605158	Requerimiento respuesta derecho de petición interpuesto por la señora María Magdalena Rueda Ríos	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
20241605373	Queja por el no pago de servicios y a subcontratista	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
Recibido por correo electrónico de la Oficina Asesora de jurídica y gerencia	Solicita información relacionada con la no aplicación de la ley 581 de 2000, por medio de la cual se regula la participación de la mujer en cargos de nivel decisorio	Personería Municipal de Yopal	Cerrado
TOTAL, REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL ATENDIDOS			23

Los requerimientos presentados por entes de control reportados en el **TABLERO DE ALERTAS TEMPRANAS** corresponden a las vigencias julio y agosto de 2024, con los siguientes valores porcentuales:

- i) Contraloría General de la República, se presentaron 4 requerimientos correspondiente al 17%.
- ii) Contraloría Departamental de Casanare, presentó 12 requerimientos correspondiente al 52%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página **15** de **17**

- iii) Procuraduría General de la Nación, presentó 2 requerimientos correspondiente al 9%.
- iv) Personería Municipal de Yopal, presentó 5 requerimientos correspondiente al 22%.

La Oficina de Control Interno de Gestión, como tercera línea de defensa, desarrolla procesos de evaluación y seguimiento a los procesos, procedimientos, programas, planes o proyectos de la EAAAY EICE ESP, en los que se incluyó el seguimiento y acompañamiento a 23 requerimientos recibidos por los distintos entes de control, los cuales fueron atendidos en los términos otorgados por los mismos, por ende, se encuentran cerrados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Desde la oficina de control interno de Gestión se realizan recomendaciones con el objetivo que los responsables adelanten las gestiones y trámites, necesarios y suficientes para **consolidar, revisar, verificar, validar la información, diligenciar los datos para brindar respuesta de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y requerimientos.**

Al margen de lo anterior, toda respuesta debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver de fondo lo solicitado de manera clara, precisa, veraz y congruente. En otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser:

"(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.500.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.03.01
			Versión 05	

813.16.01.00505.24

Página **16** de **17**

solución tenga que ser positiva”¹

En Sentencia C-510 de 1994, la Corte identificó el **contenido esencial del derecho fundamental de petición** y las reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, en los siguientes términos: “(...) *a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.(...)” Lo subrayado fuera del texto.*

Según lo establecido en las anteriores disposiciones, y del resultado del análisis general de los datos reportados encontramos:

- i. En cuanto a los términos de respuesta, se pudo corroborar que las peticiones, quejas y reclamos, presentadas en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, reflejan un 99,1% de oportunidad, es decir se tramitaron dentro de los 15 días hábiles establecidos en la normatividad vigente. De esta manera, se recomienda realizar las gestiones pertinentes e instruir al personal, para dar respuesta a las PQR en los términos legales de manera clara, precisa, congruente y oportuna, con el fin de obtener el 100% de oportunidad en la EAAAY EICE ESP.
- ii. Del consolidado de las PQR por clase de servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se corroboró que durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, se redujo la presentación de PQR en la EAAAY EICE ESP, en comparación con lo reportado durante el primer cuatrimestre, por lo tanto, se presentó una disminución de registros en 1.569, que corresponde al 24.04%.
- iii. Instruir al personal de la Oficina de Atención al cliente en la Unidad de PQR, sobre la diferencia conceptual entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, lo anterior con el fin de mejorar el registro.

¹ Sentencia T-376/17.

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

813.16.01.00505.24

Página **17** de **17**

- iv.** Con base en la información reportada en los registros de PQR por tipo de requerimiento, canal de presentación y casuales del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, se observó que la información es incompleta, presentando inconsistencias en las cifras reportadas a corte 31 de agosto de 2024, que ascienden a 11.479, lo anterior por causa de una debilidad en el Sistema Técnico- Comercial ERP. En consecuencia, la Oficina de Control interno no puede realizar análisis y evaluación de los registros. Por tanto, se presenta una oportunidad de mejora que consiste en efectuar las gestiones pertinentes, para realizar los ajustes técnicos con el objetivo de mejorar la eficiencia y el desempeño del Software STC-ERP, en donde se reflejen los registros acordes al trámite efectuado, con el fin de proporcionar información estructurada y veraz.



LIDA ZARET GAMBOA GONZÁLEZ
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión



MARÍA JOSÉ PORTILLA
Profesional Contratado OPS