813.25.01.0367.20

TÍTULO:	Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – primer Semestre de 2020.
FECHA:	16 de julio de 2020
ELABORÓ:	Whilfredo viancha corredor // Tecnólogo Unidad de Control Interno
APROBÓ:	SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA Profesional Unidad de Control Interno
OBJETO:	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76 inciso 02, que formula la elaboración del Informe de Seguimiento a las PQRS por parte de Control Interno de Gestión.
DESTINATARIO:	JAIRO BOSSUÉT PÉREZ BARRERA Gerente NIYER LOZANO VALLEJO Director Comercial FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR Profesional Unidad de PQRS

INTRODUCCIÓN

Los lineamientos establecidos en el artículo 76 inciso 2 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, donde indica que en toda entidad pública, debe existir un dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno.

De esta manera la oficina de control interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal durante el primer semestre del año 2020, con el propósito de realizar seguimiento a la oportunidad de sus respuestas, formulando recomendaciones de mejoramiento continuo para fortalecer la confianza del ciudadano y de los usuarios en la EAAAY.

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

813.25.01.0367.20

1. OBJETIVO.

Realizar un seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los suscriptores y/o usuarios previstos en el artículo 152 de la Ley 142 del 1994, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por la ciudadanía y demás partes interesadas ante la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, identificando fortalezas y debilidades.

2. ALCANCE.

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado a la EAAAY en el primer semestre de 2020 verificando las acciones y procedimientos aplicados en la debida atención y solución a las peticiones quejas reclamos y sugerencias.

3. MARCO LEGAL.

El seguimiento y evaluación se realizó durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2020, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 de 2011 artículo 76 inciso 02.
- Ley 142 del 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 y el Decreto 103 de 2015, mediante los cuales el Gobierno Nacional fijo y reglamento la Ley de Transparencia y Derecho del Acceso a la Información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye del código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Circular externa Nº 001 de 2011 expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial.
- Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al cliente.
- Resolución N° 1497.19 Política de Atención al ciudadano en marco del MIPG en la EAAAY.

3.1. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EAAAY

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adoptó mediante resolución N° 1497.19 la política de atención al ciudadano con el objetivo de brindar una atención oportuna a las solicitudes de los usuarios y ciudadanos, garantizando acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno con información clara y completa con el apoyo de herramientas tecnológicas que permiten disminuir los tiempos de atención con personal calificado y capacitado en escuchar y dar soluciones, en la búsqueda de tener clientes satisfechos, sin discriminación alguna.

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

3.2. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LA EAAAY

En desarrollo de los principios establecidos en la ley 1712 de 2014 reglamentada parcialmente mediante el Decreto 0103 de 2015, la EAAAY adoptó la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción mediante la resolución N° 1368.19 del 10 de octubre de 2019, que busca comprometerse a realizar una gestión ética y transparente en sus procesos y procedimientos, fortalecer la democracia en el control social y la participación ciudadana, prevenir la corrupción, divulgar políticas y servicios que tiene la empresa y dar acceso eficiente a la información pública a nuestros usuarios y grupos de interés.

3.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LA EAAAY

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adoptó mediante resolución N° 1369.19 del 10 de octubre de 2019 la política de racionalización de trámites dentro del objetivo de mejorar la relación entre el usuario y/o suscriptor y la EAAAY, orientado a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a sus derechos reduciendo costos, tiempos documentos, y proceso.

3.4. DENOMINACIONES DE LAS PQRS

3.4.1. La petición o derecho de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la EAAAY por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consultas y para obtener pronta resolución de las mismas.

3.4.2. Queja: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.

3.4.3. Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la EAAAY.

3.4.4. Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, meta y objetos de la EAAAY.

3.4.5. Denuncia: Notificación hecha frente a esta Empresa, en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.

3.4.6. Solicitud de información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

4. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base la información del sistema de gestión comercial, en el módulo de PQRS proporcionado por el profesional de la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, contenida en el informe N° 0362.20 del 8 de julio de 2020, donde se realizaron verificaciones directamente en el sistema SYSMAN.

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

813.25.01.0367.20

5. INFORME DE LA OFICINA DE PQRS AL 1ER SEMESTRE 2020

Para el proceso de seguimiento y verificación se tuvo en cuenta el informe de PQRS N° 362.20 presentado por el Profesional de la oficina de PQRS donde relaciona las PQRS que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020. El informe muestra un número de 5.459 PQRS registradas en el software de gestión comercial en el módulo de PQRS por cada uno de los tres servicios, entre verbales, escritas, telefónica y correo electrónico.

6. SEGUIMIENTO AL TRAMITE PQRS

6.1. UBICACIÓN OFICINA PQRS

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con una oficina de PQRS. La cual lidera la atención del servicio al ciudadano, al igual la oficina de cartera y oficina de aseo comercial, que también dan atención al usuario y hacen parte de la dirección comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal. Dentro de la dependencia de PQRS, se encuentran cuatro puntos de Atención al usuario.

Esta dependencia se encuentra ubicada en el primer piso de la Sede Principal de la EAAAY, en un lugar visible y de fácil acceso con rampas para personas con discapacidad, teniendo en cuenta que el usuario es de vital importancia para la Empresa; motivo por el cual debe contar con una excelente atención y comodidad en el momento de solicitar algún servicio.

6.2. PERSONAL OFICINA PQRS: La Unidad de PQRS, cuenta con un personal idóneo con capacitación en atención al usuario, aun así, se recomienda fortalecer la oficina en lineamientos de atención al usuario y en la normatividad aplicable.

RELACION PERSONAL EN ATENCION AL USUARIO			
ITEM	**NOMBRE**	**TIPO DE CONTRATO**	**ACTIVIDAD**
1	ANGÉLICA VIAFARA PAN	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
2	NINNY JOHANA VIANCHA JAIME	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
3	DIANA SIRLEY CHAPARRO RODRIGUEZ	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
4	CARLOS SANTIAGO MORENO VARGAS	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
5	DIANA CAROLINA FUENTES BARRERA	FIJO	DIGITAR INSPECCIONES DE CAMPO - DILIGENCIAR PLANILLAS EN EXCEL - SEGUIMIENTO DE LAS PQR - ALIMENTAR SYSMAN - ENTREGAR Y RECIBIR TRABAJO A LOS INSPECTORES - GENERAR PQR - RECEPCIÓN DE OFICIOS DE ARCHIVO
6	ANA LUCIA BARRIOS	FIJO	NOTIFICACIONES DE PQR - PLANILLA SERVIENTREGA - APOYO A RESPUESTA DE PQR
7	FABIO ALBERTO TARACHE TUAY	FIJO	RESPUESTAS PQR ESCRITAS Y VERBALES
8	DANNA VALENTINA CASTRO AVELLA	FIJO	RESPUESTAS PQR ESCRITAS Y VERBALES
9	JHON AVENDAÑO	INDEFINIDO	RELIQUIDACIONES
10	EDILCE BURGOS BOTIA	INDEFINIDO	RELIQUIDACIONES

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

11	WILMER JAVIER VARGAS TORRES	FIJO	RELIQUIDACIONES
12	CUPERTINO NIÑO CUTA	INDEFINIDO	MEDIDORES - REPOSICIONES - MATRICULAS NUEVAS - FUGAS
13	INGRID JULIETH ORTIZ MARIÑO	INDEFINIDO	MEDIDORES - CONSOLIDACIÓN ESTADÍSTICA DE PQR - CIERRE DE PQR QUE NO ACCEDEN
14	JULIO RAMIREZ RATIA	FIJO	FUGAS - REPOSICIONES - MATRICULAS NUEVAS
15	WILSON USECHE ARÉVALO	FIJO	INSPECCIONES DE PQR
16	LEISMAR ZABALETA	FIJO	MENSAJERÍA
17	MARCO MESA	FIJO	VACACIONES
18	JOHNY DURAN	INDEFINIDO	ARCHIVO
19	INÉS DIAZ	INDEFINIDO	RECEPCIÓN
20	FREDDY LARROTA	INDEFINIDO	REVISIÓN Y FIRMA DE LAS RESPUESTA DE LAS PQR ESCRITAS Y VERBALES - DILIGENCIAR PLANILLAS DE SEGUIMIENTO VERBALES Y ESCRITAS - INFORMES PLAN DE ACCIÓN E INDICADORES, SSPD - ELABORAR PLANILLAS DE MENSAJERÍA - REVISIÓN CORREO PQR Y PAGINA WEB - CONSOLIDAR ESTADÍSTICA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO - REVISIÓN PQR SYSMAN - ATENDER LÍNEA 116

6.3. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA LA RECEPCION DE PQRS

6.3.1. **Recepción:** La EAAAY cuenta con una recepción donde se encuentran una recepcionista y un vigilante, quienes tienen la funcion del direccionamiento de los usuarios de acuerdo a la necesidad del servicio mdiante una ficha de turno.

6.3.2. **Digiturno**: Para la asignación de turnos atención al usuario, Cartera, Fidelización y copia de facturas, se estableció el software Magisoft Terminal, que permite realizar análisis en tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos por cada funcionario de Atención al usuario.

6.3.3. **Área de Espera**: Es un corfortable lugar que cuenta con comodas sillas, aire acondicionado, televisor donde se proyecta: Información Institucional de la CRA, conozca la factura, derechos y deberes de los usuarios, proyectos y avances obtenidos por la Empresa en procura de la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

6.3.4. **Módulos de ATC:** Con el fin de agilizar la atención al usuario, se implementaron cuatro (4) módulos que son los encargados de las PQRS, un (1) módulo para Cartera y un (1) módulo para atender temas de fidelización de usuario del servicio de aseo

6.3.5. **Puntos de pago:** Con el fin de minimizar las quejas por falta de información a los usuarios, se realiza la publicación en lugares visibles de la Dirección Comercial de los puntos de pago y horarios de atención al usuario en la Empresa.

6.3.6. **Buzón de sugerencias:** Se implementó como una herramienta de mejora continua, en la atención a los usuarios y evaluar el desempeño y la comunicación del funcionario ante los clientes. Es importante mencionar que las PQRS, permiten a la empresa conocer la opinión de la comunidad frente a los servicios prestados, brindando la oportunidad de mejorar aspectos que se estén desarrollando de manera eficiente y que conllevan a que los usuarios se encuentren insatisfechos.

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

6.3.7. Software de Gestión Comercial: La oficina de PQRS cuenta con un Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos para el registro de las PQRS, que arroja la información suficiente para realizar el análisis y seguimiento a las PQRS, así:

- ✓ Fecha de Ingreso de la PQRS
- ✓ Número de la PQRS
- ✓ Nombre del solicitante
- ✓ Tipo de requerimiento (reclamación, petición etc)
- ✓ Tipo de presentación (verbal, escrita, teléfono, correo)
- ✓ Fecha de respuesta

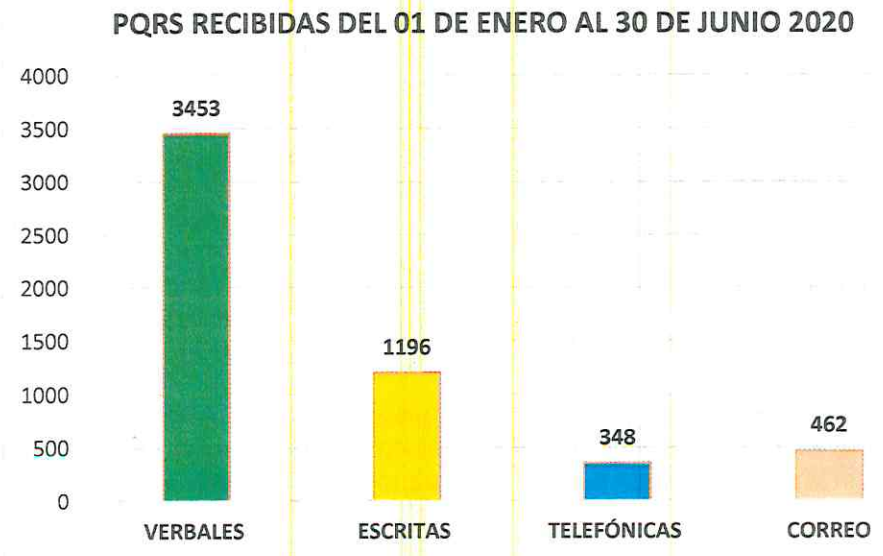
6.3.8. Canales de atención al ciudadano

- ✓ Virtual página web
- ✓ Atención Telefónica línea 116
- ✓ Buzón de Sugerencias
- ✓ Correo Electrónico y Fax
- ✓ Verbal
- ✓ Escrita

6.4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y REVISIÓN AL TRAMITE DE PQRS

6.4.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes –PQRS recibidas por los diferentes canales de atención al Ciudadano. De acuerdo a los reportes generados por el Módulo de PQRS del Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, se evidencia que, durante el primer semestre de 2020, se recibieron 5.459 PQRS.

A continuación, se muestran las 5.459 PQRS clasificadas por mes y por forma de presentación ante la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.



813.25.01.0367.20

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2020					
MES	VERBALES	ESCRITAS	TELEFÓNICAS	CORREO	TOTAL
ENERO	824	334	9	1	**1.168**
FEBRERO	810	231	5	2	1.048
MARZO	542	230	7	30	809
ABRIL	177	57	106	92	432
MAYO	372	148	154	213	887
JUNIO	728	196	67	124	1.115
TOTAL	**3453**	**1196**	**348**	**462**	**5.459**

Al cotejar paralelamente la información presentada por la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS con la información del Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, que generó un numero de 5672 PQRS, evidencia una diferencia de (**159**) PQR, y (**54**) que fueron creadas por error en el mismo sistema para un total de (**213**) revisada por la Unidad de Control Interno de Gestión.

6.4.2. Procedimiento del cruce de información:

Se tomó la información a partir del mes de 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020, registrada en el punto 6.1 del informe de PQRS mencionado anteriormente, donde muestra la cantidad de PQRS presentadas cada mes.

- Se generaron los informes en el Software de Gestión Comercial de las PQRS, registradas de 01 de enero a junio 30 de 2020 de 2019, por parte de la Unidad de Control Interno de Gestión.

- Se realizó el cotejo de los datos reportados mensualmente en el informe presentado por la Unidad de PQRS, se tuvo en cuenta la periodicidad de la información (enero a junio de 2020) se evidenció que al sumar las PQRS reportadas mensualmente en dicho informe existe una diferencia de (**213**) PQRS más que las que arroja el informe generado por la Unidad de Control Interno de Gestión, en el Software de Gestión Comercial de Servicios Públicos, como se muestra a continuación:

Comparativo Informe de PQRS Vs Reporte PQRS del Sistema.					
Mes	Informe PQRS	Reporte Control Interno	Creada por Error	Total	Diferencia
Enero	**1168**	**1212**	**17**	**1195**	**27**
Febrero	1048	**1093**	**12**	**1081**	**33**
Marzo	809	**835**	**2**	**833**	**24**
Abril	432	**443**	**2**	441	**9**
Mayo	887	**934**	**10**	**924**	**37**
Junio	1115	**1155**	11	1144	**29**
Total	**5459**	**5672**	**54**	**5618**	**159**

813.25.01.0367.20

6.4.3. Oportunidad de respuestas de las PQRS:

Con el fin de realizar la verificación del tiempo de respuesta dada a las PQRS registradas en el Software de Gestión Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, durante el primer semestre de 2020, se tomó aleatoriamente cuatro (4) PQRS por cada mes reportado, y teniendo en cuenta que el tiempo máximo de respuesta a una PQRS es de 15 días hábiles más cinco (5) días para notificación personal de conformidad a la Ley 1437 de 2011 (CPACA), se evidencio que la Unidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, está cumpliendo con este requerimiento, pero en el momento de escoger dos PQRS no se encontraban sin indizar, argumentado que era por el volumen de trabajo, a continuación relacionamos las siguientes:

ITEM	FECHA	SERVICIO	CODIGO INTERNO	PQR	CODIGO DE RUTA	NOMBRE	CLASE	PRESENTACIÓN	CONCEPTO CAUSAL	OBSERVACIONES	FECHA DE SOLUCIÓN
1	14/05/2020	ACUEDUCTO	1106198	37803	204080217000	MORENO BAQUERO ZULMA YANETH	Reclamación	Verbal	CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO CUESTIONA LA CANTID	Acueducto: Usuario se acerca el día 14 de mayo de 2020, manifestando inconformidad en lo facturado los últimos tres meses, febrero, marzo y abril/2020, dice se le viene incrementando su factura, por esta razón solicita revisión para determinar la causa d	01-jun-20
2	21/05/2020	ACUEDUCTO	1120534	37831	205130396000	DUCON FONSECA ANA	Reclamación	Verbal	CUANDO SE CUESTIONA LA FACTURACION POR	Acueducto: Usuario se acerca a la EAAAY reclamando que no está de acuerdo con los promedios facturados en los periodos de marzo, abril y mayo, manifiesta que el predio se	26-abr-20
3	02/06/2020	ACUEDUCTO	1263282	38169	501030091000	TORRES SILVA ANGEL FABIAN	Petición	Verbal	PETICION PARA CAMBIO DE MEDIDOR	Acueducto: Usuario se acerca a la EAAAY para solicitar reposición de medidor, se genera orden de reposición de medidor comprado por el usuario en el comercio marca Controlagua No. 17002832 anexa	20-feb-20
4	03/06/2020	ACUEDUCTO	3426465	38212	303020276100	LEGUIZAMON ELENA	Reclamación	Escrita	CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO CUESTIONA LA CANTID	ACUEDUCTO: Según oficio N. 2020163467 de fecha 01 de junio 2020, la Sra. CLAUDIA ACOSTA presenta ante la EAAAY inconformidad en lo que se ha venido facturando en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, manifestando que el predio esta deshabitado	05-jun-20

7. CONCLUSIONES

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, cuenta con estrategias y políticas que facilitan a los usuarios, a suscriptores y a la ciudadanía la presentación de PQRS, donde la unidad de PQRS, viene realizando acciones a través de los distintos canales de atención al ciudadano, donde cuenta con las herramientas y personal capacitado para atender a los usuarios que llegan a la Empresa con el fin de adquirir información con respecto a la prestación de los servicios que la EAAAY.

Con relación a los resultados de oportunidad en las respuestas brindadas por la Empresa al usuario en sus peticiones, se dan dentro de los términos establecidos por la norma no mayor a 15 días hábiles como se pudo evidenciar en las PQRS revisadas aleatoriamente durante la verificación a las peticiones resueltas y atendidas en el primer semestre de 2020,

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

8. RECOMENDACIONES.

Se recomienda realizar la verificación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, en los controles manuales, con los reportes generados por software de gestión comercial, ya que; es la herramienta suministrada por la empresa para el manejo de este proceso y la información debe ser igual.

Es recomendable utilizar los medios tecnológicos para atender los trámites y procedimientos de las PQRS, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la EAAAY EICE ESP.

Incentivar a los usuarios y a los ciudadanos para que utilicen con mayor frecuencia el buzón de sugerencias dispuesto en la dirección comercial.

Continuar con la respuesta oportuna a las PQRS allegadas a la EAAAY.

SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional Unidad de Control Interno

WHILFREDO VIANCHA CORREDOR
Tecnólogo Unidad de Control Interno

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

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