




# **INFORME DE PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2017**



**AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P**  
**CONTROL INTERNO**


	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 1 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL  PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO CONSOLIDADO ANUAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -  PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA  2017</b>	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	<b>PERÍODO EVALUADO:</b>
	<b>01/1/2017 al 30/06/2017</b>
<b>SAMANTHA ZULETA FERNÁNDEZ</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>
	<b>Valledupar, Julio de 2017</b>

El presente Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se efectúa con el objeto de cumplir minuciosamente con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... **"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"**.

La información referida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el primer semestre de la vigencia 2017 a las PQRS presentadas en la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Con la presentación del informe se busca mostrar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.


	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 2 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL  PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta; este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –  
PQRS EN LA EMPRESA AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.**

De acuerdo a las disposiciones legales y en cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, la empresa asigno a la oficina de Secretaria General, la responsabilidad de tramitar, recepcionar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia –PQRS que los usuarios y ciudadanos han realizado en desarrollo del desempeño de la misión institucional.

La Entidad en su página web <http://www.aguasdelsesar.gov.co/> cuenta con un link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS así <http://www.aguasdelsesar.gov.co/pqrs/> , para que los ciudadanos y usuarios, realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción en que puedan estar involucrados sus servidores públicos y de los cuales se tengan conocimiento, así como de sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público a cada una de las comunidades y a la ciudadanía.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 3 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL  PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	


En cuanto a la Administración, trámite y seguimiento de las PQRS, se designó a un funcionario de planta de la Secretaría General, quien viene implantando los controles definidos en el Procedimiento para la Administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 2641 del 2012 y la Ley 1437 de 2011.

Como resultado de los mecanismos establecidos para la recepción de cada una de las PQRS por parte de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, se estableció que durante el primer semestre de la vigencia 2017, se recibieron mediante documentos escritos veinte y uno (21) PQRS, las cuales son discriminadas en la siguiente tabla, según sean: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

#### Comportamiento de la Recepción de las QRS

RESUMEN	CANT
PETICIONES	21
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>

Primer Semestre de la vigencia 2017

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 4 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL  PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	


Fueron direccionadas a la dependencia correspondiente dentro de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., las PQRS recepcionadas, con el fin de obtener de manera oportuna las respuestas sobre los hechos presentados por parte de la ciudadanía.

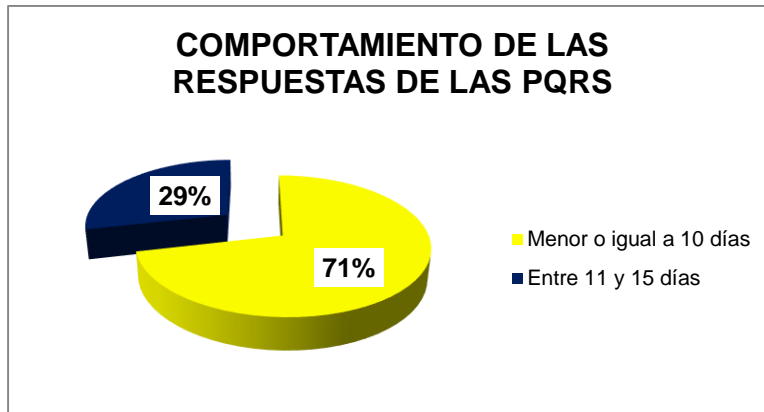
Las PQRS se vienen desarrollando conforme al Procedimiento **Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, adoptado por parte de la Junta Directiva y acorde con la normatividad vigente.

**SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

Consolidado las PQRS radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2017, se determinó que se han efectuado veinte y uno (21) respuestas de fondo a los peticionarios, en donde se determinaron los siguientes tiempos de respuesta: El 71% del total de las PQRS fueron contestadas en un tiempo menor o igual a 10 días y el 29% en un tiempo de 11 a 15 días, lo cual indica que el 100% de las respuestas dadas a los peticionarios fueron dentro del término establecido por la normatividad vigente, como se evidencia a continuación:

RESUMEN	CANTIDAD
<b>Menor o igual a 10 días</b>	<b>15</b>
<b>Entre 11 y 15 días</b>	<b>6</b>
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 5 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	



Se viene cumpliendo con las disposiciones establecidas en el artículo 14 de La Ley 1437 de 2011, Artículo 6 del Decreto 01 de 1984 y las políticas de operación del Procedimiento **Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS**, adoptado por parte de la Junta Directiva.

**PROMOCION DE LA PARTICIPACION CUIDADANA Y EL CONTROL SOCIAL**

Se desarrollaron estrategias encaminadas a incentivar la participación ciudadana y control social sobre el uso de los recursos públicos asignados a los contratos de obras públicas, mediante la implementación del Plan de Gestión Social que permite garantizar la participación en la comunidad en su vigilancia y control, así como en visibilizar el accionar de la gestión para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en cada uno de los municipios vinculados al PAP-PDA, como se evidencia en la siguiente tabla:

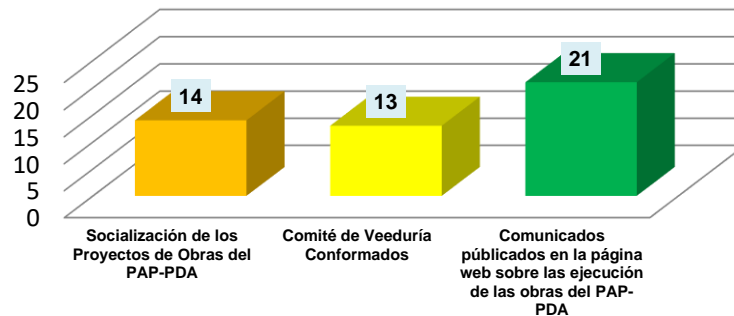


## OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017


Código:  
Versión  
Fecha: 10/07/2013  
Página 6 de 8

### PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL- PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA DE 2017



Fuente: Registro Consolidado Dirección Técnica

Se realizó un registro sistemático de las observaciones recibidas por la ciudadanía, durante la ejecución de los contratos de obras para el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en cada uno de los municipios vinculados al PAP- PDA, con el propósito de tomar los correctivos que surjan de las mismas e iniciar en el trabajo de cada una de ellas.


	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 7 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS  PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL  PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	

## CONCLUSIONES

La empresa en pro de la búsqueda de la satisfacción de la ciudadanía, cuenta en su página web, con un link, con el objetivo de que el ciudadano pueda presentar de manera cómoda sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias <http://www.aguasdelsesar.gov.co/pqrs/>.

Teniendo en cuenta, el seguimiento a las PQRS, se determinó que, en Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se está dando de manera oportuna las respuestas de fondo a todas las peticiones, como lo ordena el artículo 23 de la Constitución Política; el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; el artículo 6 del Decreto 01 de 1984 y las políticas de operación del Procedimiento **Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.**



	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> <b>Versión</b> <b>Fecha: 10/07/2013</b> <b>Página 8 de 8</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017</b>	

## RECOMENTACIONES

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento continuo:

- *Continuar con el seguimiento de manera oportuna de cada una de las PQRS por parte del funcionario responsable, con el fin de evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.*
- *Mantener informada a la ciudadanía de todos los medios con que cuenta la empresa para que ellos puedan realizar de manera continua sus PQRS, ya sea a través del link en la página web <http://www.aguasdelsesar.gov.co/pqrs/> o directamente en las instalaciones de la empresa.*

*Original Firmado*

**SAMANTHA ZULETA FERNANDEZ**

Oficina de Control Interno