

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 1 de 9

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	<b>PERÍODO EVALUADO:</b> <b>01/1/2016 al 30/06/2016</b>
<b>SAMANTHA ZULETA FERNÁNDEZ</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> <b>Valledupar, Julio de 2016</b>

El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se efectúa con el objeto de cumplir 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"

"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "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".

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS          PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS          - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER          SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 2 de 9

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el primer semestre de la vigencia 2016 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.

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.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 3 de 9

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

Según las disposiciones legales y en cumplimiento establecido en el Estatuto Anticorrupción, la empresa tiene a cargo de este proceso a la Secretaria General encargada 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, 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.

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 las PQRS por parte de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P, se determinó que durante el primer semestre de la vigencia 2016, se recepcionaron mediante documentos escritos quince (15) PQRS, de las cuales, como se evidencia en la siguiente tabla:

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS          PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS          - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER          SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 4 de 9

#### Comportamiento de la Recepción de las QRS

RESUMEN	CANTIDAD
<b>PETICIONES</b>	<b>15</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>0</b>
<b>RECLAMOS</b>	<b>0</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>

Primer Semestre de la vigencia 2016

Fueron trasladadas a las diferentes dependencias de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., las PQR recepcionadas con el fin de obtener de manera oportuna las respuestas sobre los hechos presentados por parte de la ciudadanía.

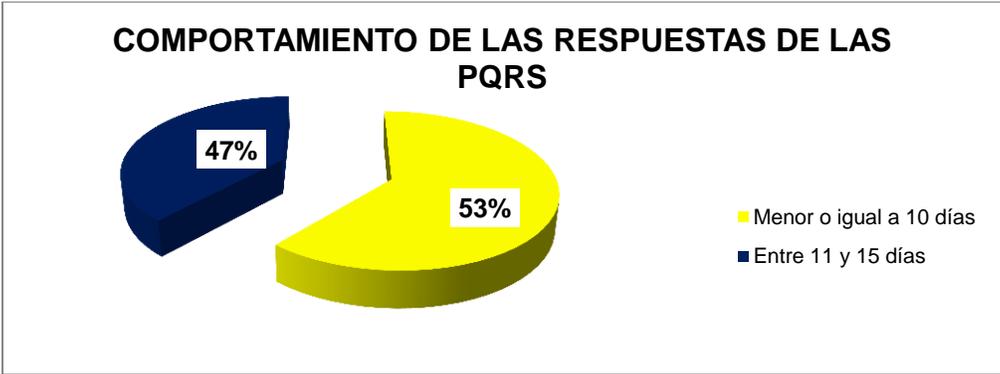
Las PQRS se vienen desarrollando conforme al Procedimiento **Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, adoptado por parte de la Junta Directiva y acorde con la normatividad vigente.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 5 de 9

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

Consolidado las PQRS radicados durante el primer semestre de la vigencia 2016, se determinó que se han efectuado quince (15) respuestas de fondo a los peticionarios, en donde se determinaron los siguientes tiempos de respuesta: El 53% del total de las PQRS fueron contestadas en un tiempo menor o igual a 10 días y el 47% 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>8</b>
<b>Entre 11 y 15 días</b>	<b>7</b>
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>

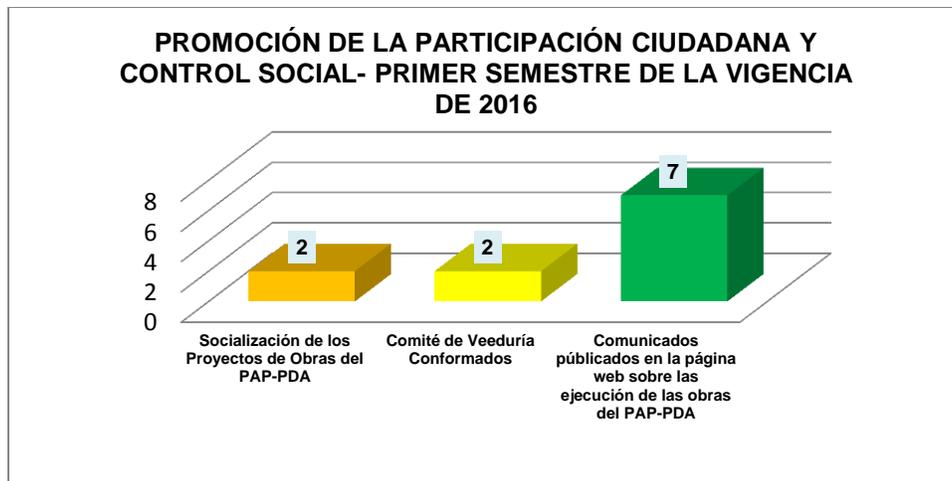


	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 6 de 9

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 CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL**

Fueron desarrolladas estrategias encaminadas al fomento de 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:



Fuente: Registro Consolidado Dirección Técnica

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS          PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS          - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER          SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 7 de 9

Se está realizando un registro sistemático de las observaciones presentadas por las mismas en 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.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 8 de 9

## CONCLUSIONES

La entidad cuenta con un link en su página web, para que el ciudadano presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este link en la actualidad no está en funcionamiento.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

Según el seguimiento a las PQRS, se determinó que Aguas del Cesar S.A. E.S.P., viene dando las respuestas de fondo de manera oportuna en los tiempos estipulados a los peticionarios, 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>	Código:
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2016</b>	Versión Fecha: 10/07/2013 Página 9 de 9

## 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 con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones que los ciudadanos interponen, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y de las Dependencia y de esta manera se contribuya a su mejoramiento continuo:

- *Utilizar o restablecer el Link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS con que cuenta la empresa en su página web [WWW.aguasdelsesar.gov.co](http://WWW.aguasdelsesar.gov.co) , con el fin de facilitar a los usuarios el manejo y trámite de las PQRS en la Entidad.*
- *Continuar con el seguimiento de manera oportuna a las PQRS por parte del funcionario designado, 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.*
- *Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.*

*Original Firmado*

**SAMANTHA ZULETA FERNANDEZ**  
Oficina de Control Interno