	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2		FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		CÓDIGO: F-ESG-06	VERSIÓN: 2
			FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 1 DE 4

INFORME EJECUTIVO DE CONTROL INTERNO REVISION ALTA DIRRECCION

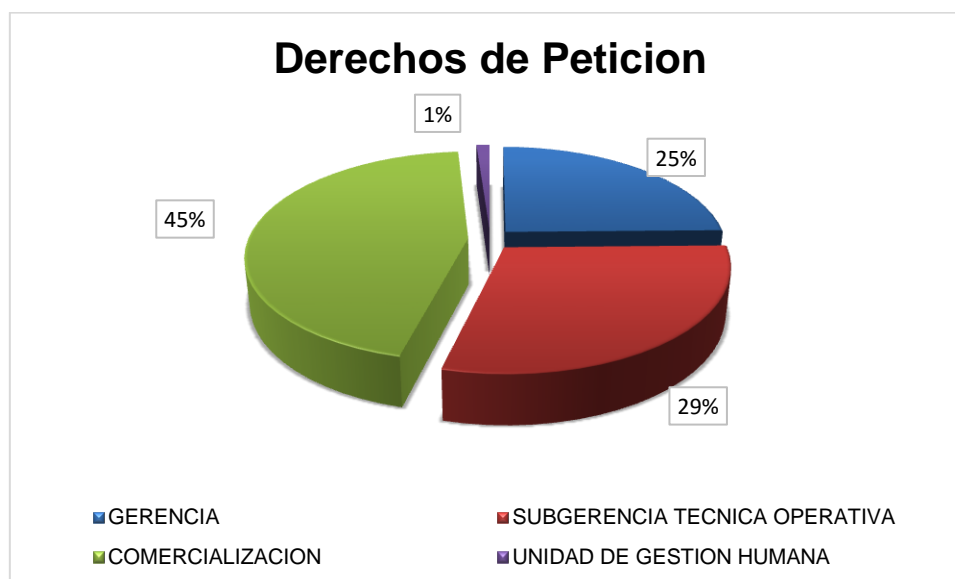
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA - EMPODUITAMA S.A E.S.P


INFORME DE PQRSD -ENERO- JUNIO 2019

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA S.A. E.S.P durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de Junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas buscar la confianza de los usuarios.

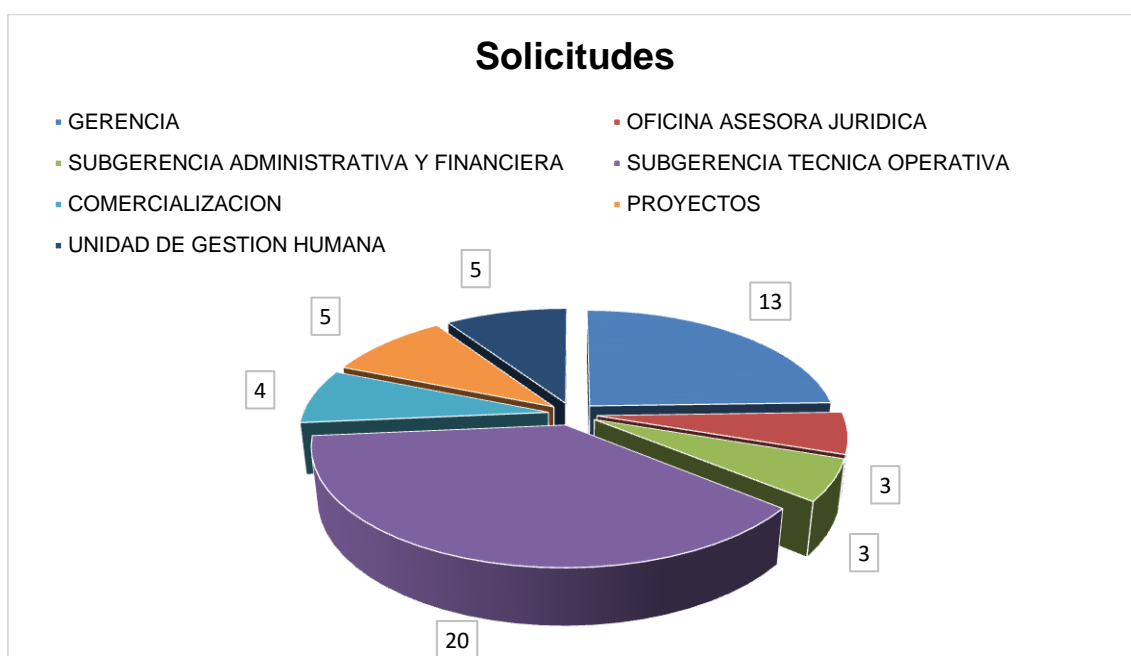
Lo anterior teniendo en cuenta el Software establecido para la recepción de la información.

DERECHOS DE PETICIÓN	
Gerencia	22
Subgerencia Técnica Operativa	26
Comercialización	40
Unidad De Gestión Humana	1
Total	89



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO: F-ESG-06	VERSIÓN: 2
		FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 2 DE 4

SOLICITUDES	
Gerencia	13
Oficina Asesora Jurídica	3
Subgerencia Administrativa y Financiera	3
Subgerencia Técnica Operativa	20
Comercialización	4
Proyectos	5
Unidad de Gestión Humana	5
Total	53




Cabe resaltar que entre Solicitudes y derechos de Petición suman alrededor de 142 solicitudes y/o Derechos de Petición, y el SADE registra solo 110 notificaciones a los mismos.

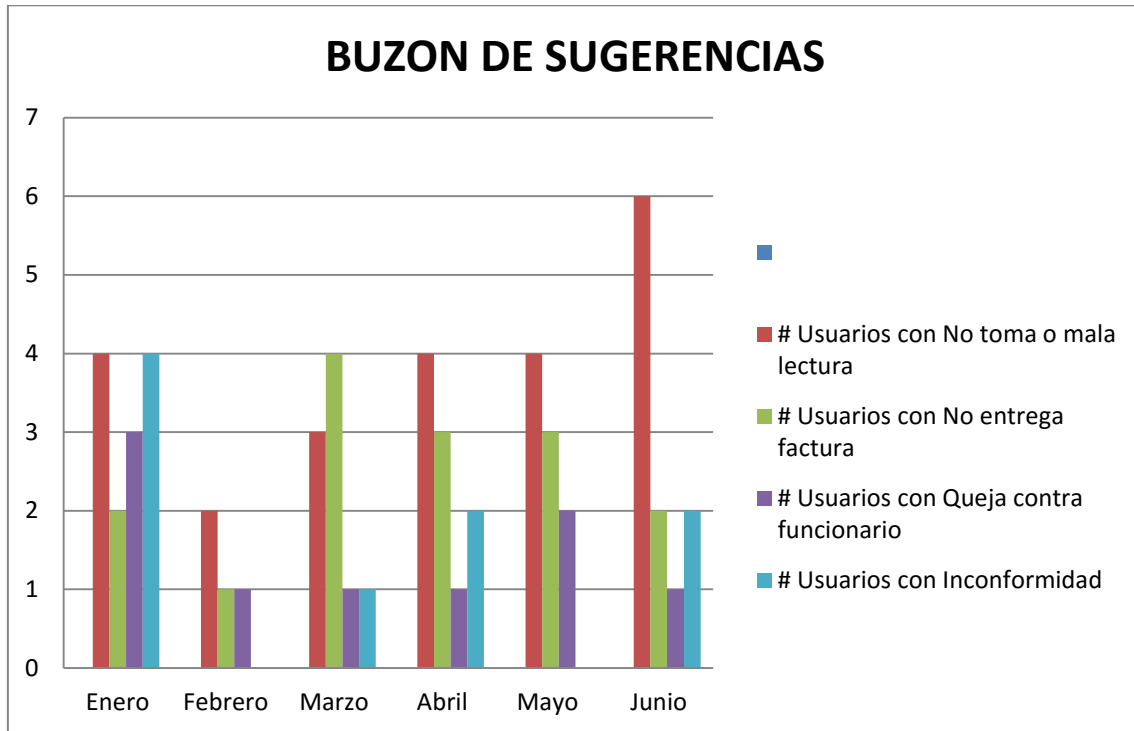
Fuente. Software Institucional SADE

BUZON DE SUGERENCIAS

Tipo de Queja	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
# Usuarios con No toma o mala lectura	4	2	3	4	4	6
# Usuarios con No entrega factura	2	1	4	3	3	2
# Usuarios con Queja contra funcionario	3	1	1	1	2	1
# Usuarios con Inconformidad	4	0	1	2	0	2

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2		FORMATO INFORME DE AUDITORÍA			
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		CÓDIGO: F-ESG-06		VERSIÓN: 2	
			FECHA: 10-05-2017		PÁGINA: 3 DE 4	


TOTAL	13	4	9	10	9	11
-------	----	---	---	----	---	----



Fuente Buzón de Sugerencia Área Comercial

PQRS INFORME SUI

	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
ENERO	224	20	244
FEBRERO	209	31	240
MARZO	212	70	282
ABRIL	203	62	265
MAYO	328	39	367
JUNIO	205	45	250
JULIO	283	43	326
Fuente SUI			1974

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO: F-ESG-06	VERSIÓN: 2
		FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 4 DE 4

RESULTADOS DE LA ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se adjunta al presente Informe de Resultados con análisis realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión.

RESULTADOS DE AUDITORIAS REALIZADAS

Proceso	Actividad	Hallazgos	Subsanado	Por Subsanar	Observaciones
Planeación	SUI	4	3	1	En Informe
Gestión Comercial	PQRS	2	1	1	En Informe
Gestión Documental	Archivo Central	3	2	1	En Informe
Gestión de la Información y Comunicación	SADE	2	2	0	En Informe
Auditoria Especial 1	Reserva	4	1	3	En Informe
Auditoria Especial 2	Reserva	2	1	1	En Informe

Original Firmado
DIANA ALEXANDRA TORRES GONZALEZ
 Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión