

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

## II SEMESTRE

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

## EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA

### E.S.P

### 2023





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestro empresa

## INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una 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”, por lo cual deberá contar con varios canales de atención al ciudadano y grupos de interés para que puedan realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y hechos sospechosos sobre temas de competencia de la entidad.

Así mismo se da cumplimiento al procedimiento de Atención al usuario PR02-AU-02 PROCEDIMIENTO PQRSD, por el cual la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes de acuerdo al Decreto 2641 de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su artículo 5 “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos” y así atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios teniendo en cuenta cada uno de los canales de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 553 27-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja



## OBJETIVO

Verificar la oportuna respuesta y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los suscriptores y/o usuarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., mediante el seguimiento al reporte en cumplimiento de PQRDS del II semestre del año 2023.

## ALCANCE

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., durante el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2023 por medio del proceso de Atención al Ciudadano.

## MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una 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”.
- ✓ Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Teléfono: 604 553 37-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS del segundo semestre del año 2023. Este informe contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en el cual se especifican los canales de atención que tiene la entidad, detalles de las PQRS por cada servicio prestado y el acumulado mes a mes este análisis corresponde al segundo semestre de la vigencia 2023.

### COMPARATIVO VIGENCIAS 2022-2023

PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) 2023				
CONCEPTO	II SEMES. 2022	II SEMES. 2023	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
ACUEDUCTO	768	833	65	8%
ALCANTARILLADO	112	62	-50	-45%
ASEO	270	291	21	8%
<b>TOTALES</b>	<b>1150</b>	<b>1186</b>	<b>36</b>	<b>3%</b>

De los datos obtenidos se observa que hubo una disminución en las PQRS del -1%, recibidas respecto del II semestre de la vigencia 2022 vs 2023, es decir una diferencia absoluta de -9 PQRS allegadas.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 553.47-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

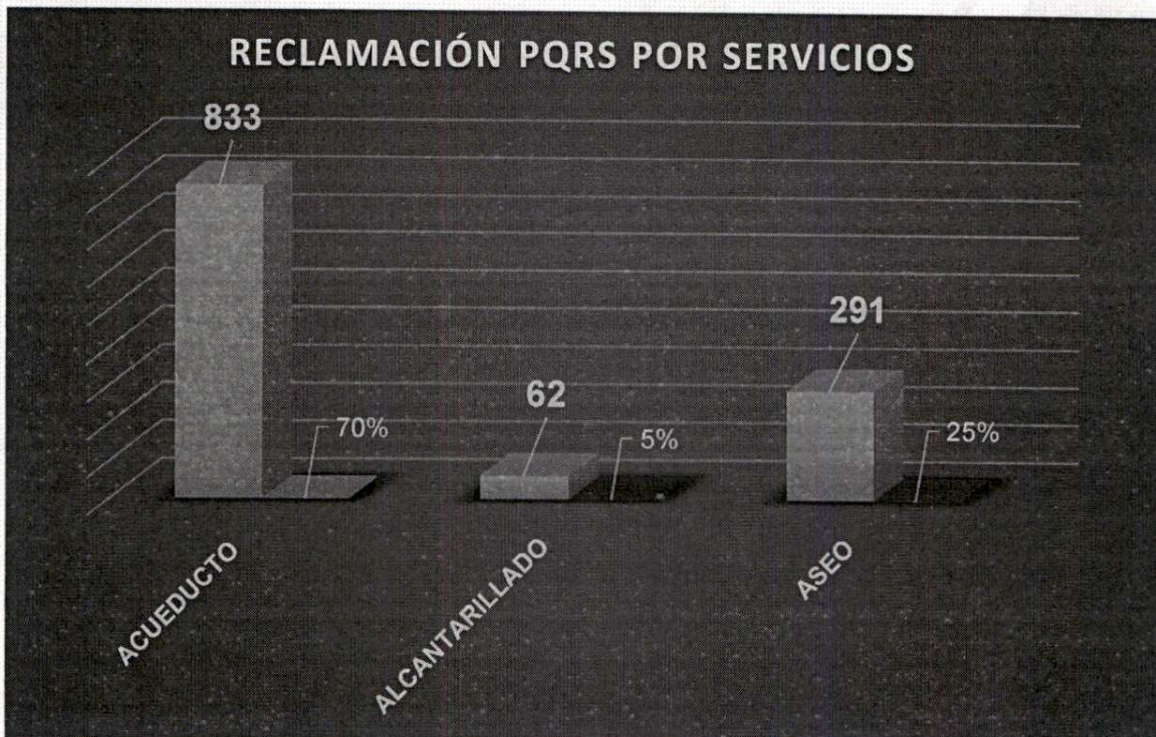
f t i y | @eppdelaceja





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa



En cuanto a las reclamaciones por cada servicio que ofrece la entidad, se observa que del servicio de Acueducto ingresaron 833 PQRS, seguido del servicio de Aseo con 291 y por último el servicio de Alcantarillado con 62.

Es importante validar el servicio de Acueducto, cuales fueron las causales mas reiterativas para poder mirar con mas detalle y poder generar una mejor gestión de las respuestas a los usuarios.

### RECLAMACIÓN PQRS POR SERVICIOS

SERVICIO	RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	833	70%
ALCANTARILLADO	62	5%
ASEO	291	25%
TOTAL	1186	100%



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 553 57-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**  
TU empresa, nuestra empresa

## CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, cuenta actualmente con varios canales de atención, a través de los cuales el ciudadano y grupos de interés puedan acceder y formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, hechos peligrosos, actos de corrupción y temas de interés de la empresa.

## CANALES DE ATENCIÓN 2023

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal Correo Electrónico	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
Canal Página Web Institucional	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
Canal Atención al Usuario	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brindar información personalizada frente a las PQRS.
Canal Oficina Gestión Documental	Documento escrito a través de radicación de documentos.
Canal Buzón de Sugerencias	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
Canal Telefónico	Medio de comunicación verbal, dispuesto por la entidad, a través del cual la comunidad y grupos de interés deberá formular sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y demás, las cuales serán atendidas por la EEPP de La Ceja E.S.P.



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Teléfono: 604 553 67-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i @eppdelaceja





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa

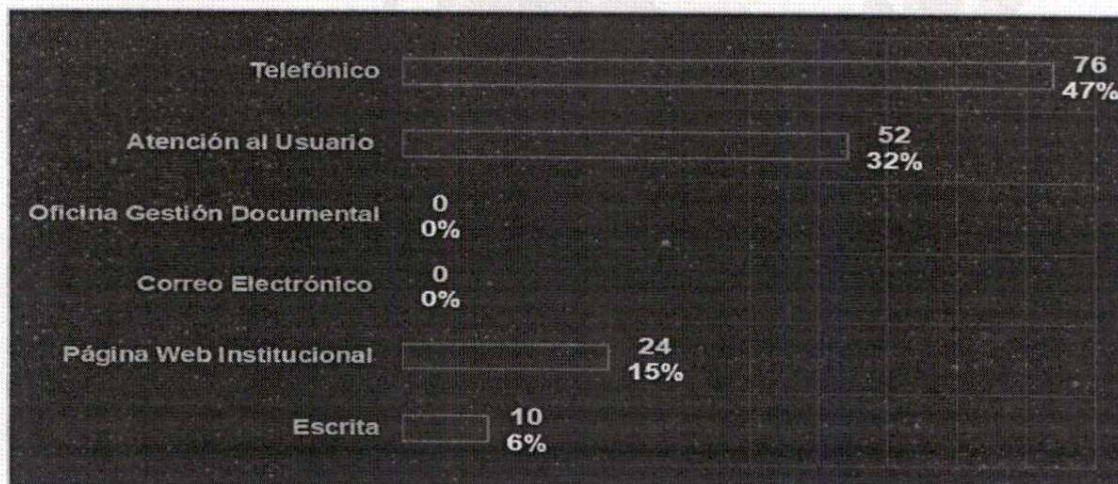
## PARTICIPACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PQRSD

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el II semestre de la vigencia 2023, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1186 PQRS.

Se logra evidenciar que el canal preferido por los usuarios es el telefónico con un total de requerimientos de Telefónico, equivalente al 47%.

## CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

N°	CANALES	CANTIDAD	%
1	Escrita	10	6%
3	Página Web Institucional	24	15%
4	Correo Electrónico	0	0%
5	Oficina Gestión Documental	0	0%
6	Atención al Usuario	52	32%
7	Telefónico	76	47%
<b>TOTAL</b>		<b>162</b>	<b>100%</b>



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Teléfono: 604 553 77-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





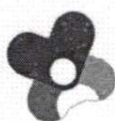
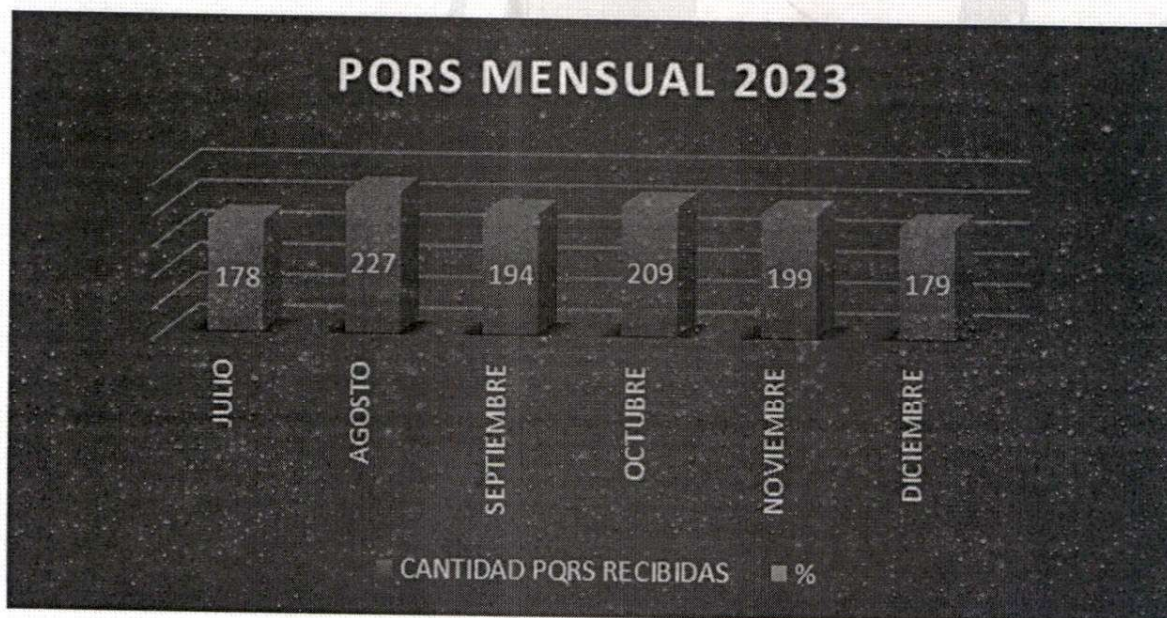
**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa

## ESTADO DE LAS PQRS CON CORTE A DICIEMBRE 2023

Al 31 de diciembre del 2023 se radicaron PQRS, de los datos obtenidos se observa un promedio mensual de PQRS allegadas de 225; así mismo se evidencia en la tabla que los meses con más pqrs allegadas son: Agosto con 227 seguido de octubre con 209 con una participación porcentual del 18%.

MES	CANTIDAD PQRS RECIBIDAS	CANTIDAD PQRS TRAMITADAS	CANTIDAD PQRS SOLUCIONADAS	CANTIDAD PQRS NO SOLUCIONADAS	%
JULIO	178	178	178	0	15%
AGOSTO	227	227	227	0	19%
SEPTIEMBRE	194	194	194	0	16%
OCTUBRE	209	209	209	0	18%
NOVIEMBRE	199	199	199	0	17%
DICIEMBRE	179	179	179	0	15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1186</b>	<b>1186</b>	<b>1186</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 553 87-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





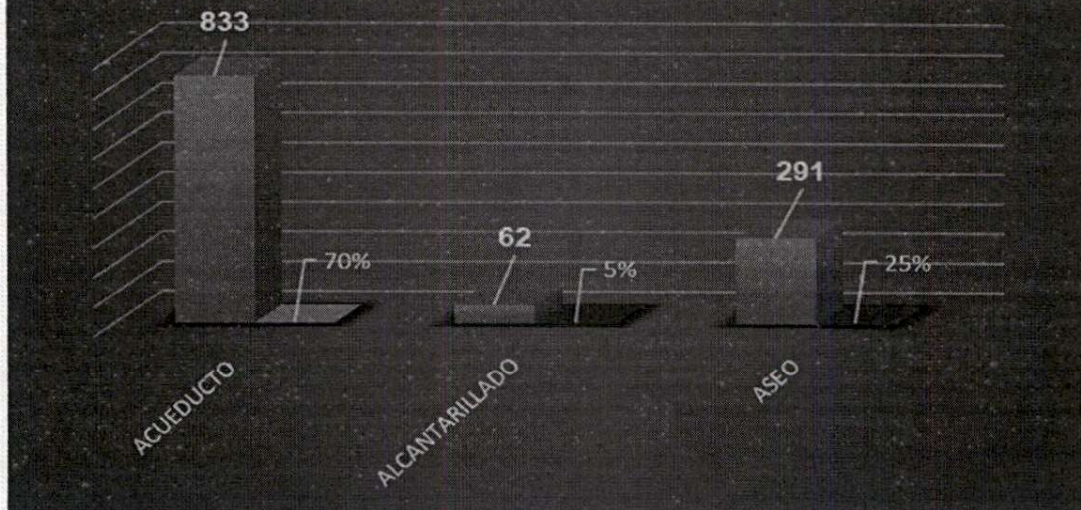
## RECLAMACIÓN POR SERVICIO II SEMESTRE 2023

A continuación, se analizará las PQRS que fueron allegadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad. No obstante, en la siguiente tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de los servicios prestados por la entidad desde el 01 de julio al 31 diciembre de 2023.

### RECLAMACIÓN PQRS POR SERVICIOS

SERVICIO	RECLAMACIÓN	VARIACIÓN RELATIVA
ACUEDUCTO	833	70%
ALCANTARILLADO	62	5%
ASEO	291	25%
TOTAL	1186	100%

### RECLAMACIÓN PQRS POR SERVICIOS







**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestro empresa

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2023 el servicio de Acueducto representa el **70%**, con un total de **833** reclamaciones, seguida del servicio de Aseo con un total de **291** reclamaciones, lo cual corresponde al **25%** y por último se encuentra el servicio de Alcantarillado con un total de **62** reclamaciones, es decir un **5%**.

Para un total de las PQRS allegas en el II Semestre de 2023 con 1186.

## DETALLE DE CAUSAL POR SERVICIO

A continuación, se presenta el detalle de la reclamación y causal por cada uno de los servicios durante el II semestre de 2023.

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

PETICIÓN	
CAUSAL	CANTIDAD
CAMBIO DE DATOS BASICOS	17
CAMBIO DE DIRECCIÓN	3
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	5
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	3
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	477
SOLICITUD DE SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	3
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>508</b>

QUEJA	
CAUSAL	CANTIDAD
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	46
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	3
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>49</b>



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 55307-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





<b>RECLAMO</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
COBROS INOPORTUNOS	3
COBROS POR PROMEDIO	1
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	1
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	263
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	1
LECTURA INCORRECTA	7
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>276</b>

<b>TOTAL PQRS ACUEDUCTO</b>	<b>833</b>
<b>%</b>	<b>70%</b>

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Acueducto tuvo en total **833** reclamaciones de lo cual 263 corresponden a la causal – “Solicitud de prestación de servicio”, lo cual equivale al 57% del total de la reclamación por servicio de Acueducto.

Seguido de la causal “Inconformidad con el consumo o producción”, que obtuvo **263** reclamaciones, lo cual equivale al **32%**, así mismo la causal “Falla en la prestación del servicio por calidad”, que obtuvo **46** reclamaciones, equivalente al **6%**, estas del total de las PQRS mas representativas en el servicio de Acueducto.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.







## SERVICIO DE ALCANTARILLADO

<b>PETICIÓN</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>13</b>

<b>QUEJA</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINU	2
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	47
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>49</b>

<b>TOTAL PQRS ALCANTARILLADO</b>	<b>62</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Alcantarillado tuvo en total 62 reclamaciones de lo cual 47 corresponden a la causal – “Falla en la prestación del servicio por calidad”, lo cual equivale al 76% del total de la reclamación por servicio de Alcantarillado.

Seguido de la causal “Solicitud por prestación del Servicio”, que obtuvo 13 reclamaciones, lo cual equivale al 21%.

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.







## SERVICIO DE ASEO

<b>PETICIÓN</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
CAMBIO DE DATOS BASICOS	5
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>52</b>

<b>QUEJA</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	67
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	160
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>227</b>

<b>RECLAMO</b>	
<b>CAUSAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
AFOROS	11
DESCUENTOS POR PREDIO DESOCUPADO	1
<b>TOTAL RECALMOS</b>	<b>12</b>

<b>TOTAL PQRS ASEO</b>	<b>291</b>
<b>%</b>	<b>25%</b>

De las anteriores tablas se observa que el servicio de Aseo tuvo en total **291** quejas de las cuales **160** corresponden a la causal – “Falla en la prestación del servicio por continuidad”, lo cual equivale al **55%** del total de la reclamación por servicio de Aseo.

Seguido de la causal “Falla en la prestación del servicio por calidad”, que obtuvo **67** reclamaciones, lo cual equivale al **23%**, así mismo la causal “Aforos”, que alcanzó **11** reclamaciones, equivalentes al **4%**.







**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

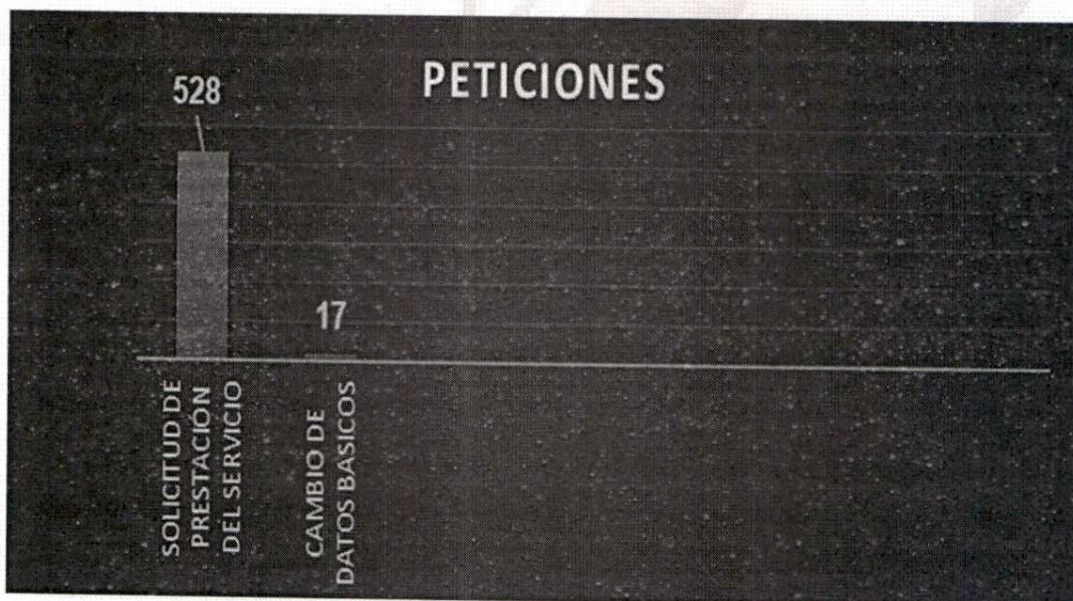
Tu empresa, nuestro empresa

De acuerdo al anterior, se tiene más causales, pero con baja afectación al servicio y que no fueron tan recurrentes como las antes mencionadas, no obstante, es de realizar el seguimiento a que no se incrementen y se cierre de manera oportuna y eficiente.

A continuación, se relacionan las PQRS con las causales que tienen el índice de recurrencia más alta y que afecta el servicio directamente:

En las peticiones la causal más alta que corresponde "*Solicitud de prestación del servicio*", con **528** peticiones radicadas, eso por esto que se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.

Es de aclarar que la causal "*Solicitud de prestación del servicio*", hace referencia a cualquier tipo de servicio que brinde la entidad y que este dentro de su misión y que solo está clasificada como petición.



En las quejas la causal más alta que corresponde "*Falla en la prestación del servicio por continuidad*", con **165** quejas radicadas, seguido la causal "*Falla en la prestación del servicio por calidad*", con **160** quejas radicadas, así mismo se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



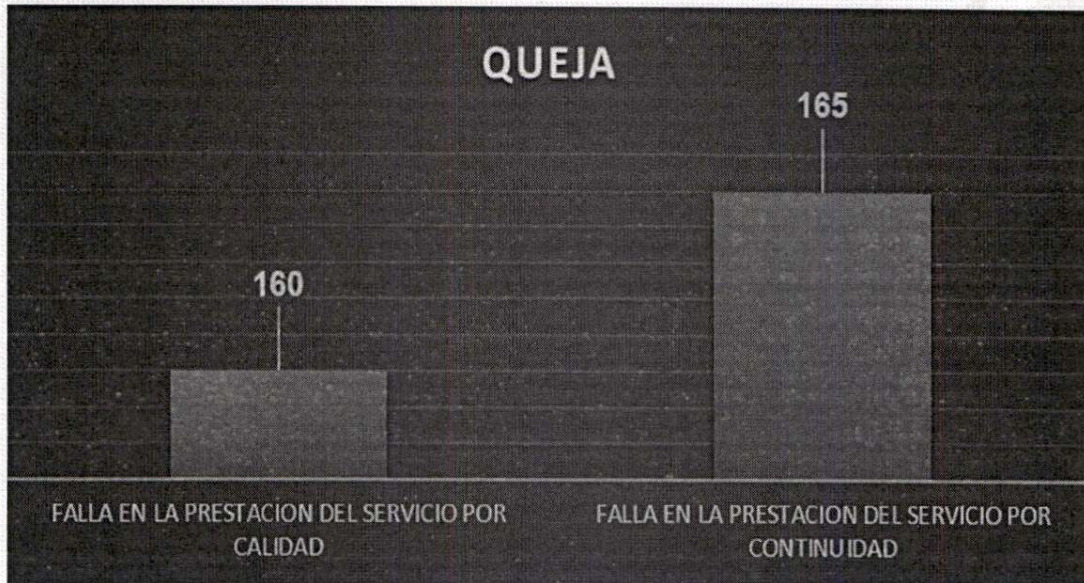
Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 55147-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eepdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eepdelaceja.gov.co)  
[www.eepdelaceja.gov.co](http://www.eepdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eepdelaceja



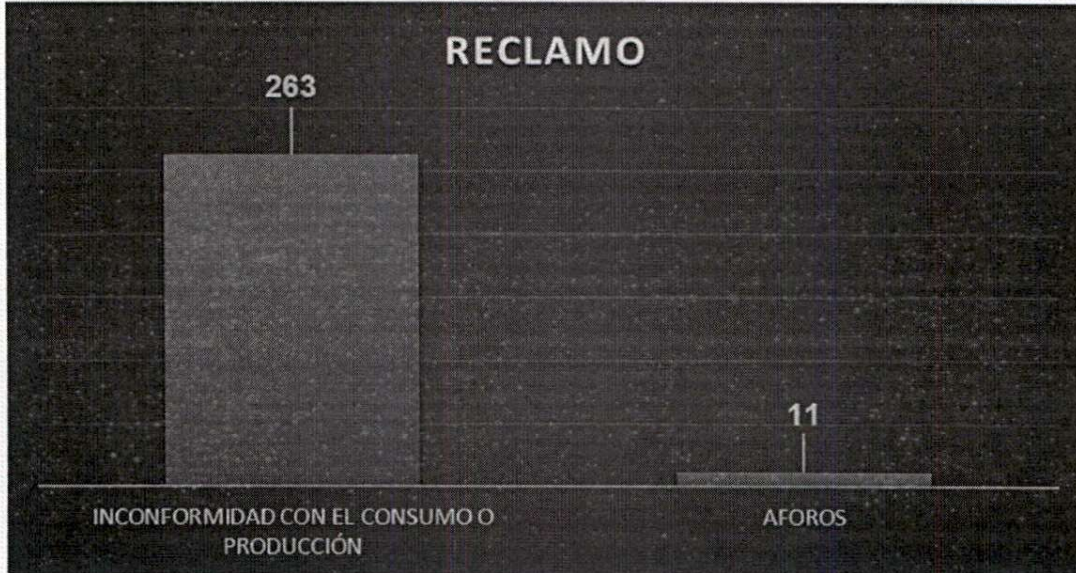


**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestro empresa



En los reclamos la causal más alta que corresponde “*Inconformidad del servicio por Calidad*”, con **263** reclamos radicadas, así mismo se deben generar estrategias que apunten a la disminución y control de esta reincidencia.



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 55357-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.c](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.c)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

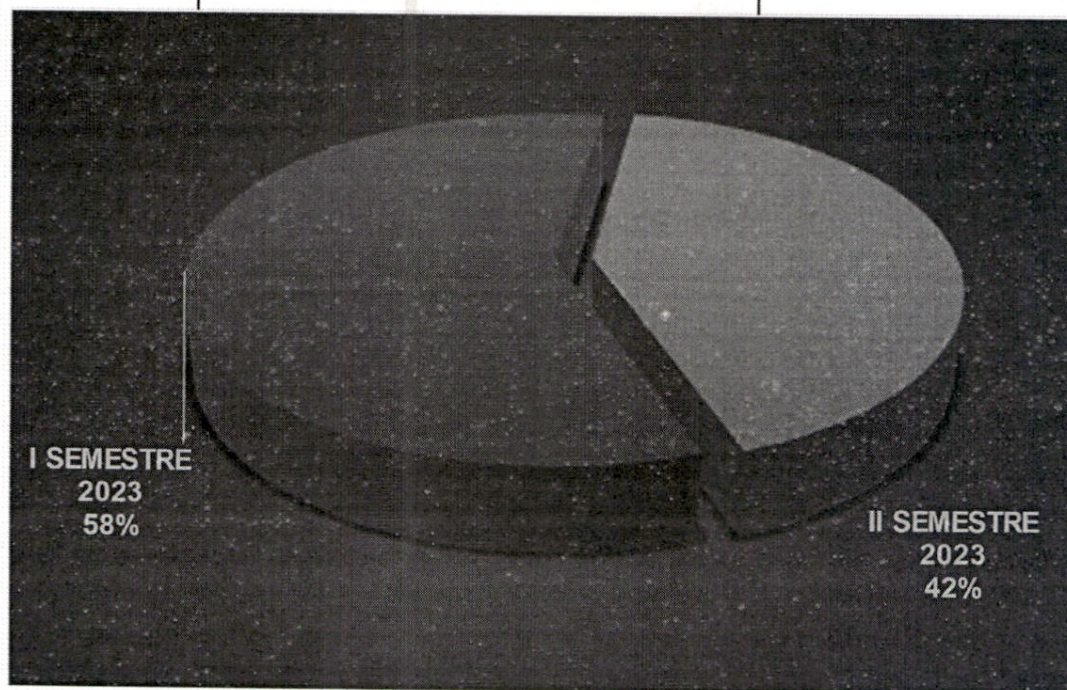
Tu empresa, nuestra empresa

De acuerdo a la vigencia 2023, en su totalidad se registraron y gestionaron 2704 **PQRS** de acuerdo a los 2 periodos analizados enero al 30 junio y del 1 Julio al 31 de diciembre.

Así mismo se evidencia que no quedaron PQRS, pendientes por cerrar y/o gestionar de manera extemporánea.

PERIODO	CANTIDAD
I SEMESTRE 2023	1563
II SEMESTRE 2023	1141

TOTAL RECIBIDAS 2704



**Comparativo I y II Semestre de 2023**



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 553.67-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

f t i y | @eppdelaceja



## CONCLUSIONES

- ✦ En la prestación de los servicios que ofrece la empresa ACUEDUCTO ALCANTARILLADO y ASEO, es importante tener en cuenta el análisis anterior y mejorar considerablemente el aumento en el II Semestre de la vigencia actual con respecto a la anterior.
- ✦ El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoria y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.
- ✦ La gestión continúa por el Área de Atención al usuario y el área de Gestión Documental siendo oportunos y eficientes; no obstante, con el propósito de mejorar la canalización de las PQRS allegadas a otras áreas o algunos jefes de áreas, estas se deberán redireccionar Atención al Usuario, para que estas queden radicadas y con la trazabilidad adecuada.

## RECOMENDACIONES

- ✦ Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRS, así como la uniformidad de las causales tanto en atención al Usuario como en Gestión Documental.
- ✦ Se recomienda implementar medidas que disminuyan la reclamación en el servicio de Acueducto por la causal de prestación del servicio y la inconformidad con el consumo o producción ya que es la de mayor incidencia que se tiene por parte de los usuarios.
- ✦ Es importante ejecutar las soluciones que se proponen con respecto a las respuestas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dando solución de fondo, con el fin de evitar usuarios reiterativos.



LA CEJA NUESTRO  
**COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030

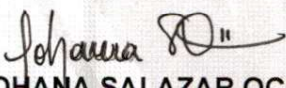


Nit: 811.009.329-0  
Teléfono: 604 55177-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja



- ✚ En caso de presentarse incrementos en las quejas, peticiones y reclamos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, es recomendable generar acciones de mejora que sean eficientes y oportunas en la prestación del servicio.
- ✚ Garantizar que todas las solicitudes allegadas a la empresa sean atendidas dentro los términos establecidos por la Ley, permaneciendo siempre el seguimiento y control de la información.
- ✚ Se recomienda realizar diariamente control y seguimiento a las solicitudes de información que se presentan en el archivo central, con el fin de dar respuesta a los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos por ley.
- ✚ Fortalecer los canales de interacción por el cual ingresan las PQRS, identificando correctamente los canales de atención, mejorando la clasificación de las PQRS allegadas.
- ✚ Se recomienda al área de gestión documental ser más oportuna con la entrega de la información solicitada desde la Oficina de Control Interno, ya que no se contó con la información de las PQRS que llegan al archivo con el fin de gestionar la información y la entrega de los informes desde el área de control interno de manera efectiva y oportuna; por ende, en el segundo semestre no se tiene el dato de cuantas ingresaron por ese canal.

**El presente informe será radicado en la oficina de Gestión Documental y se realizará la publicación en la página web de la Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, lo anterior en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.**

  
**JOHANA SALAZAR OCAMPO**  
Jefe Oficina de Control Interno





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0  
Telefono: 604 55197-88  
Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05  
Email: [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
f t i y | @eppdelaceja