

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(PQRSD)



ENERO A JUNIO
2024



FUNDAMENTO LEGAL: La evaluación es realizada en cumplimiento de: Ley 1474 del 2011 Artículo 76, Ley 1437 de 2011 Título 2, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014. Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL:** “Las oficinas de control interno 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.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulado **este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio** que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

1. PRESENTACIÓN:

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS) constituye una herramienta gerencial, que permite visualizar y conocer las inquietudes que tienen la comunidad que hace uso de los servicios en cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, y cuya misión de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de esta herramienta de control.

Con las disposiciones legales vigentes como el plan de Gobierno en Línea y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011 Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno y el plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por INVICOP se fijan los lineamientos para atender, hacer seguimiento y control a las PQRS hechas por la ciudadanía, Ley 1755 de 2015.

TIEMPOS DE RESPUESTAS



ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Desde el 01 de enero al 30 de junio de 2024

ARTICULACION CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD - se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno” que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno – MECI – en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

PQRS

Durante el periodo evaluado, La EEPPJ recibió un total de 107 PQRS.

DESARROLLO DEL INFORME

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando cumplimiento a la ley 1474 en su artículo 76 de 2011, y a lo estipulado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la EEPPJ se pudo evidenciar que se cuenta con diferentes medios para que la comunidad interponga sus peticiones como son presenciales, Telefónico, igualmente están en la página Web el **botón de transparencia** en el **ítem 1.3** siguiente enlace: <http://www.eeppj.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro de la política de Servicio al ciudadano de MIPG, además la constitución política colombiana establece que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, en razón a ello la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Es así que en el marco de gestión y desempeño de la entidad y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión hablar de PQRS es tener una conexión directa con las siguientes políticas: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, por lo cual las Empresas Públicas de Jericó procura por la implementación de dichas políticas.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Canal virtual – Tratamiento Radicación PQRSD ingresando a la página web

Link actual <https://www.eeppj.com.co/peticiones-quejas-reclamos-y-recursos/>

Términos de Respuesta

Los términos para dar respuesta a las solicitudes hechas son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, reglamentaria del Derecho de Petición y el Decreto 1166 de 2016. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Es importante decir que con la Ley 2207 de 2022 se restablecen los términos habituales previstos en la Ley 1437 de 2011 para que las entidades den respuesta a las peticiones de la ciudadanía, que son en su mayoría de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo algunos casos excepcionales.

Con la Ley 2207 de 2022, se deroga la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición. La ampliación de los tiempos se había aprobado como medida provisional en el marco de la emergencia sanitaria decretada en el país y los desafíos operativos que esta supuso para las entidades públicas.



Ley 1437 de 2011 ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



FECHA DE ENTRADA	NUMERO DE RADICADO	TIPO DE PQRS (Derecho de peticion - Quejas - Requerimientos - solicitudes - felicitaciones)	RESPONSABLE DE RESPONDER LA PQRS	FECHA DE SALIDA/RESPUESTA	MEDIO POR DONDE SE ENVIO LA RESPUESTA DE LA PQRS (correo-presencial-telefonico)
ENERO					
9/01/2024	1321	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1323	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1324	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1326	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/05/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1327	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1328	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1329	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1330	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
10/01/2024	1331	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1332	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1333	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1334	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1337	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
9/01/2024	1338	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
10/01/2024	1339	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
10/01/2024	1340	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
10/01/2024	1341	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
11/01/2024	1342	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
11/01/2024	1343	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
12/01/2024	1344	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/01/2024	PRESENCIAL
11/01/2024	1345	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
11/01/2024	1346	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
11/01/2024	1347	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
12/01/2024	1349	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/01/2024	PRESENCIAL
12/01/2024	1350	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/01/2024	PRESENCIAL
15/01/2024	1351	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/01/2024	PRESENCIAL
15/01/2024	1352	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/01/2024	PRESENCIAL
16/01/2024	1353	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/01/2024	PRESENCIAL
16/01/2024	1354	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/01/2024	PRESENCIAL
18/01/2024	1355	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/01/2024	PRESENCIAL
18/01/2024	1356	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/01/2024	PRESENCIAL
18/01/2024	1357	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/01/2024	PRESENCIAL
22/01/2024	1358	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	23/01/2024	PRESENCIAL
25/01/2024	1359	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	2/02/2024	PRESENCIAL



FECHA DE ENTRADA	NUMERO DE RADICADO	TIPO DE PQRS (Derecho de petición - Quejas - Requerimientos - solicitudes - felicitaciones)	RESPONSABLE DE RESPONDER LA PQRS	FECHA DE SALIDA/RESPUESTA	MEDIO POR DONDE SE ENVIO LA RESPUESTAS DE LA PQRS (correo-presencial-telefonico)
FEBRERO					
8/02/2024	1360	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
9/02/2024	1361	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
9/02/2024	1362	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2024	PRESENCIAL
9/02/2024	1362	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
9/02/2024	1363	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2024	PRESENCIAL
10/02/2024	1364	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	12/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1365	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1366	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1367	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	28/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1368	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1369	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	14/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1370	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1371	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1372	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1373	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1374	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1375	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1376	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
12/02/2024	1377	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
13/02/2024	1378	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
13/02/2024	1379	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2024	PRESENCIAL
14/02/2024	1380	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/02/2024	PRESENCIAL
14/02/2024	1381	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
14/02/2024	1382	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/02/2024	PRESENCIAL
15/02/2024	1383	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/02/2024	PRESENCIAL
16/02/2024	1384	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/02/2024	PRESENCIAL
17/02/2024	1385	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/02/2024	PRESENCIAL
17/02/2024	1386	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/02/2024	PRESENCIAL
20/02/2024	1388	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	28/02/2024	PRESENCIAL
20/02/2024	1389	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	28/02/2024	PRESENCIAL
22/02/2024	1391	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	22/02/2024	PRESENCIAL



FECHA DE ENTRADA	NUMERO DE RADICADO	TIPO DE PQRS (Derecho de petición - Quejas - Requerimientos - solicitudes - felicitaciones)	RESPONSABLE DE RESPONDER LA PQRS	FECHA DE SALIDA/RESPUESTA	MEDIO POR DONDE SE ENVIO LA RESPUESTAS DE LA PQRS (correo-presencial-telefonico)
MARZO					
8/03/2024	1392	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
8/03/2024	1393	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
11/03/2024	1394	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
11/03/2024	1395	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
11/03/2024	1396	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
13/03/2024	1397	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
13/03/2024	1398	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	13/03/2024	PRESENCIAL
14/03/2024	1400	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/03/2024	PRESENCIAL
14/03/2024	1401	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/03/2024	PRESENCIAL
14/03/2024	1402	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	16/03/2024	PRESENCIAL
19/03/2024	1403	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	20/03/2024	PRESENCIAL
19/03/2024	1404	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	1/04/2024	PRESENCIAL

ABRIL					
12/04/2024	1405	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
12/04/2024	1406	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
12/04/2024	1408	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
12/04/2024	1409	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
12/04/2024	1410	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/04/2024	PRESENCIAL
15/04/2024	1411	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/04/2024	PRESENCIAL
15/04/2024	1412	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	18/04/2024	PRESENCIAL
15/04/2024	1413	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
15/04/2024	1414	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	15/04/2024	PRESENCIAL
16/04/2024	1415	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	19/04/2024	PRESENCIAL
16/04/2024	1416	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	19/04/2024	PRESENCIAL
22/04/2024	1417	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	24/04/2024	PRESENCIAL
MAYO					
10/05/2024	1418	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	10/05/2024	PRESENCIAL
10/05/2024	1419	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: WILMAR ROJAS- FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	14/05/2024	PRESENCIAL



JUNIO					
7/06/2024	1420	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1421	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1422	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1423	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1424	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1425	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1426	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1427	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1428	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1429	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1430	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1431	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1432	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1433	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1434	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL
7/06/2024	1435	QUEJA	RESPUESTA AL USUARIO: FREDDY SERNA RESPUESTA EN EL SISTEMA: SARA PÉREZ	17/06/2024	PRESENCIAL

Se puede identificar que de las quejas 107/107 fueron contestadas algunas el mismo día y otras dentro de los tiempos requeridos, ninguna de las PQRS ingresadas fueron contestadas de forma extemporánea y los temas abordados corresponden a verificación de fugas, revisión de incremento en la factura, solicitudes de conexión y de reconexión.

En su gran mayoría son consulta, los asuntos solicitados, lo cual permite dar una respuesta oportuna: efectividad de respuesta 100%.

ANÁLISIS

Todos los empleados y contratistas que recibieron PQRS han realizado el cierre de sus respectivas solicitudes en para la vigencia 2024.

Fortaleza:

Se está implementando la radicación de las PQRS que ingresan de manera electrónica y arroja el resultado en tiempo real, por lo cual se puede hacer un

seguimiento oportuno.

Responsabilidad y compromiso por parte de los empleados para dar respuesta oportuna de las PQRS

Dificultades:

Los cambios de las plataformas y actualizaciones no permiten identificar ciertas solicitudes que se pudieron efectuar en época de mantenimiento.



Sandra Salgar
SANDRA JANET SALGAR VALENCIA
ELABORO

