



La Ceja del Tambo



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

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

## SEGUNDO SEMESTRE

## 2024

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

# EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 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.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de gestión a los trámites de atención al cliente a través de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, desde el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2024, mediante los canales de comunicación habilitados por la entidad.

## ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRS, en términos de respuesta al peticionario, durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

## 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.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

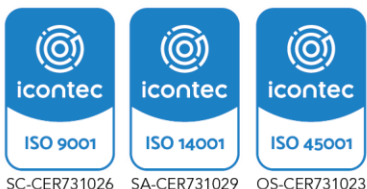
## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN - PQRSD

La oficina de Control Interno realizó la tabulación de las PQRs, de acuerdo a la información suministrada por el área Comercial, atención al cliente y gestión documental, con el fin de determinar que oficinas recibió el mayor número de solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2024, y cuál es el comprometimiento de las mismas, esto con base a las causales más reiterativas.

La empresa dispone en la página Web [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co), con opción para la presentación de PQRSD, donde los usuarios pueden realizar el registro de su requerimiento ante la entidad.



Imagen 1: Pagina Web PQRSD



Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)  
 NIT 811.009.329-0  
 553 77 88  
[www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
[esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Inicio

Transparencia y acceso a la información pública

Servicios de atención a la ciudadanía ▾

Participa ▾

Noticias

Normatividad

La Entidad ▾

Inicio > Trámites y Servicios > **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** >

## Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

### Registro de PQRSD

Los campos con (\*) son obligatorios.

Recuerde que si brinda mayor información, facilitará el proceso de su solicitud:

**Tipo de Solicitante:**

Persona / Empresa  Anónimo

#### Datos del Solicitante

Nombre y Apellidos / Razón Social: \*

Nombre y Apellidos / Razón Social

Tipo Documento: \*

Seleccionar Tipo Documento ▾

Número de Documento: \*

Número Documento

Correo Electrónico: \*

Correo Electrónico

Dirección: \*

Dirección

Barrio / Vereda o Corregimiento:

Barrio / Vereda o Corregimiento

Municipio: \*

Municipio

País: \*

País

Imagen 2: Pagina Web PQRSD – Formulario.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## 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 Primer Semestre del año 2024.

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 con los cuales cuenta 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 2024.

## 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.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## CANALES DE ATENCIÓN 2024

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Canal Correo Electrónico</b>	Medio dispuesto por EEP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
<b>Canal Página Web Institucional</b>	Medio dispuesto por EEP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
<b>Canal Atención al Usuario</b>	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brinda información personalizada frente a las PQRS.
<b>Canal Oficina Gestión Documental</b>	Documento escrito a través de radicación de documentos.
<b>Canal Buzón de Sugerencias</b>	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
<b>Canal Telefónico</b>	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 EEP de La Ceja E.S.P.

Cuadro 2: Canales de Comunicación.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

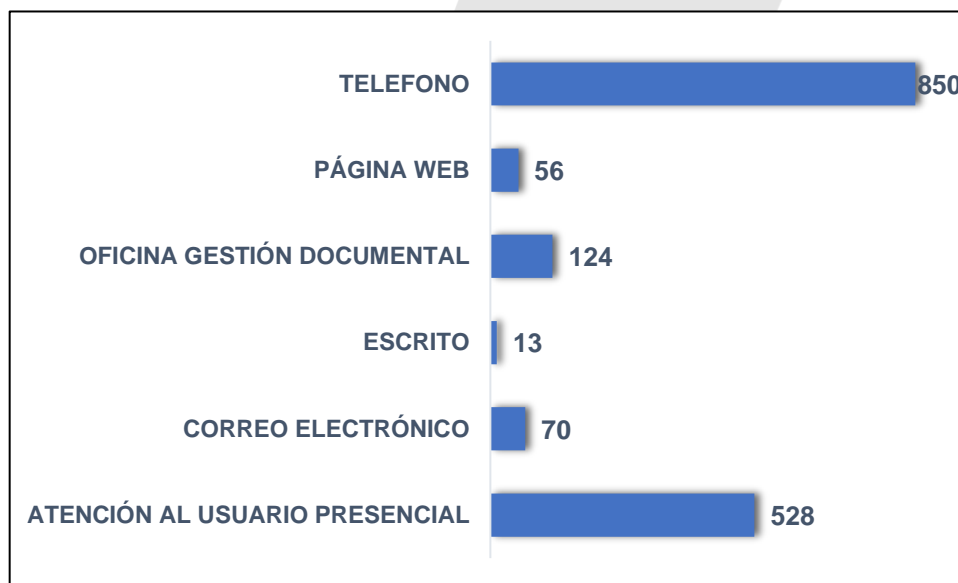
## CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

N°	CANALES	CANTIDAD	%
1	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	528	32%
2	CORREO ELECTRÓNICO	70	4%
3	ESCRITO	13	1%
4	OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL	124	8%
5	PÁGINA WEB	56	3%
6	TELEFONO	850	52%
7	Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1641</b>	<b>100%</b>

Cuadro 3: Canales PQRS allegadas.

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el I semestre de la vigencia 2024, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1641 PQRS.

Se logra evidenciar que el canal preferido por los usuarios es el telefónico con un total de requerimientos de 850, equivalente al 52%, seguido del Atención al Usuario de manera presencial con una cantidad de 528 equivalente al 32 %.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)





La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## SEGUIMIENTO PQRS 2024

PQRS	SERVICIO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
QUEJAS	ACUEDUCTO	23	8	5	4	7	8	7
	ALCANTARILLADO	34	9	13	7	7	22	7
	ASEO	114	47	42	49	46	75	54
		DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RECLAMOS	ACUEDUCTO	118	28	73	31	35	58	27
	ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0
	ASEO	0	3	1	0	10	2	1
		DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	ACUEDUCTO	72	106	118	102	140	121	86
	ALCANTARILLADO	1	3	5	3	8	4	1
	ASEO	8	9	11	5	6	7	7

PQRS	SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
QUEJAS	ACUEDUCTO	10	7	7	4	12	10
	ALCANTARILLADO	6	6	5	5	2	0
	ASEO	51	20	21	40	34	28
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECLAMOS	ACUEDUCTO	28	28	41	37	33	24
	ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0
	ASEO	4	3	2	0	1	3
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES	ACUEDUCTO	96	82	93	99	77	81
	ALCANTARILLADO	6	6	5	4	7	4
	ASEO	5	4	8	17	12	14



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelceja.gov.co](http://www.eppdelceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

JULIO . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 10</b>	<b>PENDIENTES = 1</b>
60% = 6 = baja presión	
30% = 3 = reparcho	
10% = 1 = entrega de factura	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 6</b>	<b>PENDIENTES = 1</b>
67% = 4 = limpieza-olor sumideros	
17% = 1 = reparcho	
16% = 1 = obstrucción	
<b>QUEJAS ASEO = 51</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>
51% = 26 = no recogieron algún residuo	
24% = 12 = acumulación de residuos	
14% = 7 = limpieza de sumideros	
6% = 3 = pérdida de caneca	
2% = 1 = limpieza de vía	
2% = 1 = recolección colchón	
1% = 1 = puestos de comida vía a la unidad deportiva	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 28</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>
96% = 27 = revisar alto consumo	
4% = 1 = revisar cobro alcantarillado	
<b>RECLAMOS ASEO = 4</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100 % = 4 = revisar cobro	
<b>OTROS = 406</b>	
REINSTALACIONES	278
INSTALACIONES	61
CAMBIO MEDIDOR	35
RECONEXION	17
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	7
INACTIVAR	4
TAPONAR POR FRAUDE	4
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 96</b>	<b>PENDIENTES = 9</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

AGOSTO . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 7</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
72% = 5 = baja presión	
14% = 1 = reparcho	
14% = 1 = olor y sabor del agua	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 6</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
50% = 3 = limpieza alcantarillado - sumideros	
33% = 2 = contaminación quebrada - 2 veces el mismo usuario	
17% = 1 = obstrucción	
<b>QUEJAS ASEO = 20</b>	<b>PENDIENTES = 5</b>
75% = 15 = no recogieron algún residuo	
15% = 3 = acumulación de residuos	
10% = 2 = limpieza de sumideros	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 28</b>	<b>PENDIENTES = 1</b>
92% = 26 = revisar alto consumo	
4% = 1 = cambio dirección de entrega factura	
4% = 1 = cambio de estrato	
<b>RECLAMOS ASEO = 3</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 3 = revisar cobro	
<b>OTROS =</b>	<b>496</b>
REINSTALACIONES	276
INSTALACIONES	118
CAMBIO MEDIDOR	38
RECONEXION	15
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	2
INACTIVAR	43
TAPONAR POR FRAUDE	3
CAMBIO TAPA	1
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 82</b>	<b>PENDIENTES = 6</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelceja.gov.co](http://www.eppdelceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

SEPTIEMBRE . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 7</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
30% = 2 = reparcho	
14% = 1 = agua con mal color	
14% = 1 = baja presión	
14% = 1 = agua de quebrada muy sucia	
14% = 1 = agua estancada en la vía	
14% = 1 = ruido de arreglo de vía a las 2am	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 5</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
60% = 3 = daño en alcantarillado	
20% = 1 = sumidero no evacua	
20% = 1 = daño en predio por trabajos de vector	
<b>QUEJAS ASEO = 21</b>	<b>PENDIENTES = 1</b>
48% = 10 = no recogieron algún residuo	
29% = 6 = limpieza de vías y sectores	
23% = 5 = limpieza de sumideros	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 41</b>	<b>PENDIENTES = 1</b>
98% = 40 = revisar alto consumo	
2% = 1 = revisar daño de tubería	
<b>RECLAMOS ASEO = 2</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 3 = inconformidad con aforo	
<b>OTROS =</b>	<b>512</b>
REINSTALACIONES	357
INSTALACIONES	76
CAMBIO MEDIDOR	51
RECONEXION	13
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	1
INACTIVAR	4
TAPONAR POR FRAUDE	5
REPOSICION DE ALCANTARILLADO	1
CAMBIO LLAVE	1
CAMBIO HIDRANTE	1
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 93</b>	<b>PENDIENTES = 5</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

OCTUBRE . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 4</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>
25% = 1 = mal reparcho	
25% = 1 = inconformidad con instalación	
25% = 1 = corte de agua y ya estaba cancelado	
25% = 1 = agua turbia	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 5</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
60% = 3 = obstrucción en alcantarillado	
40% = 2 = limpieza sumideros	
<b>QUEJAS ASEO = 40</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>
75% = 30 = no recogieron algún residuo	
10% = 4 = acumulación	
5% = 2 = limpieza de vías	
3% = 1 = limpieza de sumideros	
3% = 1 = revisar tarifa	
2% = 1 = limpieza de cestos	
2% = 1 = limpieza de parque	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 37</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
97% = 36 = revisar alto consumo	
3% = 1 = revisar conexión medidor	
<b>RECLAMOS ASEO = 0</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
<b>OTROS = 430</b>	
REINSTALACIONES	294
INSTALACIONES	41
CAMBIO MEDIDOR	67
RECONEXION	19
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	2
INACTIVAR - ACTIVAR	4
TAPONAR POR FRAUDE	3
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 99</b>	<b>PENDIENTES = 5</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

NOVIEMBRE . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 12</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
25% = 3 = calidad del agua - LABORATORIO Y PLANTAS	
25% = 3 = baja presión	
25% = 3 = sin servicio de agua	
25% = 1 = agua turbia	
17% = 2 = reparcho	
8% = 1 = inconformidad con trabajos en vía la cristalina	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 2</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
50% = 1 = daño en la vía	
50% = 1 = sumidero no evacua	
<b>QUEJAS ASEO = 34</b>	<b>PENDIENTES = 4</b>
68% = 23 = no recogieron algún residuo	
23% = 8 = acumulación	
3% = 1 = olores del relleno	
3% = 1 = limpieza de sumideros	
3% = 1 = daño vehiculo con recolector	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 33</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 33 = revisar alto consumo	
<b>RECLAMOS ASEO = 1</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 1 = inconformidad con aforo	
<b>OTROS =</b>	<b>495</b>
REINSTALACIONES	307
INSTALACIONES	129
CAMBIO MEDIDOR	35
RECONEXION	9
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	5
CAMBIO DE USO	1
TAPONAR POR CASTIGO DE CARTERA	8
TAPONAR POR FRAUDE	1
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 77</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

DICIEMBRE . 2024

<b>QUEJAS ACUEDUCTO = 10</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 10 = baja presión	
<b>QUEJAS ALCANTARILLADO = 0</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
<b>QUEJAS ASEO = 28</b>	<b>PENDIENTES = 2</b>
61% = 17 = no recogieron algún residuo	
14% = 4 = acumulación	
11% = 3 = limpieza de vías	
8% = 2 = limpieza cestos mascotas	
3% = 1 = instalar cestos	
3% = 1 = limpieza de sumidero	
<b>RECLAMOS ACUEDUCTO = 24</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
96% = 23 = revisar alto consumo	
4% = 1 = anular pago por error	
<b>RECLAMOS ASEO = 3</b>	<b>PENDIENTES = 0</b>
100% = 3 = inconformidad con cobro de aforo	
<b>OTROS =</b>	<b>439</b>
REINSTALACIONES	212
INSTALACIONES	136
CAMBIO MEDIDOR	48
RECONEXION	13
INACTIVAR	17
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	7
TAPONAR POR CASTIGO DE CARTERA	5
ACTIVAR	1
<b>PETICIONES ACUEDUCTO POR DAÑOS Y CAMBIOS : 81</b>	<b>PENDIENTES = 5</b>



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## Análisis de los Datos:

- **Quejas:**
  - El servicio de aseo presenta el mayor número de quejas, con una fluctuación considerable a lo largo del año. Se observa un pico significativo en mayo y junio.
  - Los servicios de acueducto y alcantarillado también registran quejas, aunque en menor medida. Alcantarillado presenta un pico en febrero y mayo.
  - Se observa una fuerte variación mensual en las quejas, lo que podría indicar problemas operativos específicos en ciertos períodos.
- **Reclamos:**
  - El servicio de acueducto concentra la mayoría de los reclamos, con una tendencia variable a lo largo del año.
  - El servicio de aseo presenta algunos reclamos, pero en cantidades mucho menores.
  - El servicio de alcantarillado no presenta reclamos.
  - Se observa que el mes de febrero, marzo, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre es donde más reclamos se presentan.
- **Peticiones:**
  - El servicio de acueducto también concentra la mayor cantidad de peticiones, con una alta variabilidad mensual.
  - El servicio de aseo presenta una cantidad relativamente baja de peticiones.
  - El servicio de Alcantarillado presenta una cantidad baja de peticiones.
  - Se observa que los meses de febrero, abril, mayo, octubre y noviembre son los meses donde más peticiones se generan.

## Conclusiones

- El servicio de aseo presenta la mayor cantidad de PQRS, lo que sugiere posibles problemas en la prestación de este servicio.
- El servicio de acueducto también presenta un número significativo de PQRS, especialmente en reclamos y peticiones, lo que indica la necesidad de revisar y mejorar la calidad de este servicio.
- La variabilidad mensual en las PQRS sugiere la presencia de factores estacionales o eventos específicos que afectan la prestación de los servicios.
- El servicio de alcantarillado, es el servicio que menos PQRS presenta.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)





La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## Recomendaciones

- **Servicio de Aseo:**
  - Realizar una investigación exhaustiva para identificar las causas de las quejas en el servicio de aseo.
  - Implementar medidas para mejorar la frecuencia y calidad de la recolección de residuos.
  - Fortalecer la comunicación con la comunidad para informar sobre horarios y rutas de recolección.
  - Implementar un plan para los meses donde más quejas se generan, ya que se observa que es una situación recurrente.
- **Servicio de Acueducto:**
  - Realizar una revisión técnica de la infraestructura para identificar y corregir posibles fallas en el suministro de agua.
  - Seguir fortaleciendo el sistema de atención al cliente eficiente para gestionar los reclamos y peticiones de manera oportuna.
  - Fortalecer la comunicación con la comunidad para informar sobre cortes de agua programados y otros eventos relevantes.
  - Tener un plan de acción para los meses donde más reclamos y peticiones se generan.
- **Gestión General de PQR:**
  - Implementar un sistema de registro y seguimiento de PQR que permita analizar los datos de manera eficiente.
  - Establecer indicadores de desempeño para medir la calidad de la atención al cliente.
  - Capacitar al personal en la atención al cliente y la resolución de problemas.
  - Realizar encuestas de satisfacción para obtener retroalimentación de los usuarios.
  - Utilizar los datos de las PQR para identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

## SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución del proceso de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa, así mismo desde el Modelo Estándar de Control Interno.

Es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la auditoría.

*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 Decreto 492 de 2019*

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



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)