



La Ceja del Tambo



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

PRIMER SEMESTRE

2025

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

✉ 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

✉ 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 enero al 30 de junio del año 2025, mediante los canales de comunicación habilitados por la entidad.

ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRS, en términos de respuesta al peticionario, durante el primer semestre de la vigencia 2025.

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

✉ 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 2025, 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, 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
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](#) > [Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias](#) >

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Registro de PQRS

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: *

Tipo Documento: *

Número de Documento: *

Correo Electrónico: *

Dirección: *

Barrio / Vereda o Corregimiento:

Municipio: *

País: *

Imagen 2: Pagina Web PQRS – 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

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 2025.

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 primer semestre de la vigencia 2025.

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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

CANALES DE ATENCIÓN 2025

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal Correo Electrónico	Medio dispuesto por EEP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
Canal Página Web Institucional	Medio dispuesto por EEP 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 EEP de La Ceja E.S.P.

Cuadro 2: Canales de Comunicación.

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el I semestre de la vigencia 2025, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1540 PQRS.



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

N°	CANALES DE ATENCIÓN
1	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL
2	CORREO ELECTRÓNICO
3	ESCRITO
4	OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL
5	PÁGINA WEB
6	TELEFONO
7	Otro



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

ESTADO DE LAS PQRS CON CORTE A JUNIO

SEGUIMIENTO A LAS PQRS ATENCIÓN DEL USUARIO 2025

SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRÁMITE OPORTUNO	TRÁMITE EXTEMPORÁNEO	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	563	563	0	563	100%
	QUEJAS	24	24	0	24	100%
	RECLAMOS	204	204	0	204	100%
ALCANTARILLADO	PETICIONES	29	29	0	29	100%
	QUEJAS	31	31	0	31	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	108	108	0	108	100%
	QUEJAS	284	284	0	284	100%
	RECLAMOS	19	19	0	19	100%
TOTALES		1262	1262	0	1262	100%

ANÁLISIS GENERAL:

Desglose por Servicio:

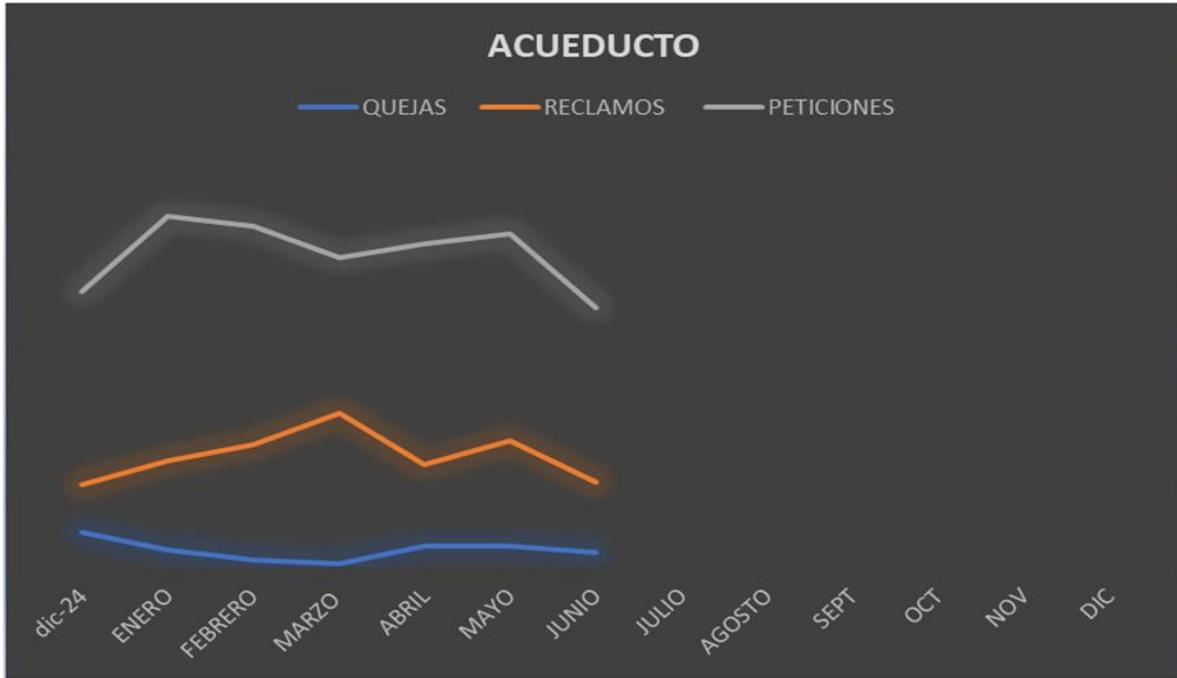
- ✓ **Acueducto:** Este servicio tiene el mayor número de PQR's, con un total de 791 (563 peticiones, 24 quejas y 204 reclamos).



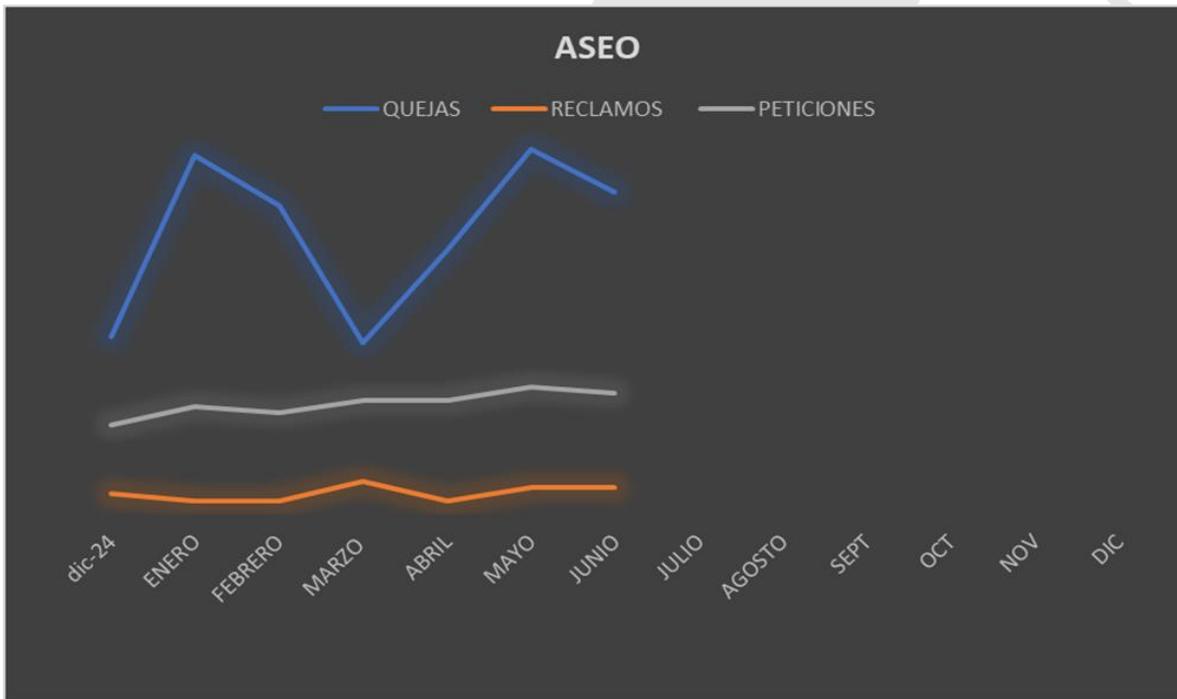
La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P



✓ **Aseo:** En segundo lugar, se encuentran las PQR's relacionadas con el servicio de Aseo, sumando 411 (108 peticiones, 284 quejas y 19 reclamos).



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

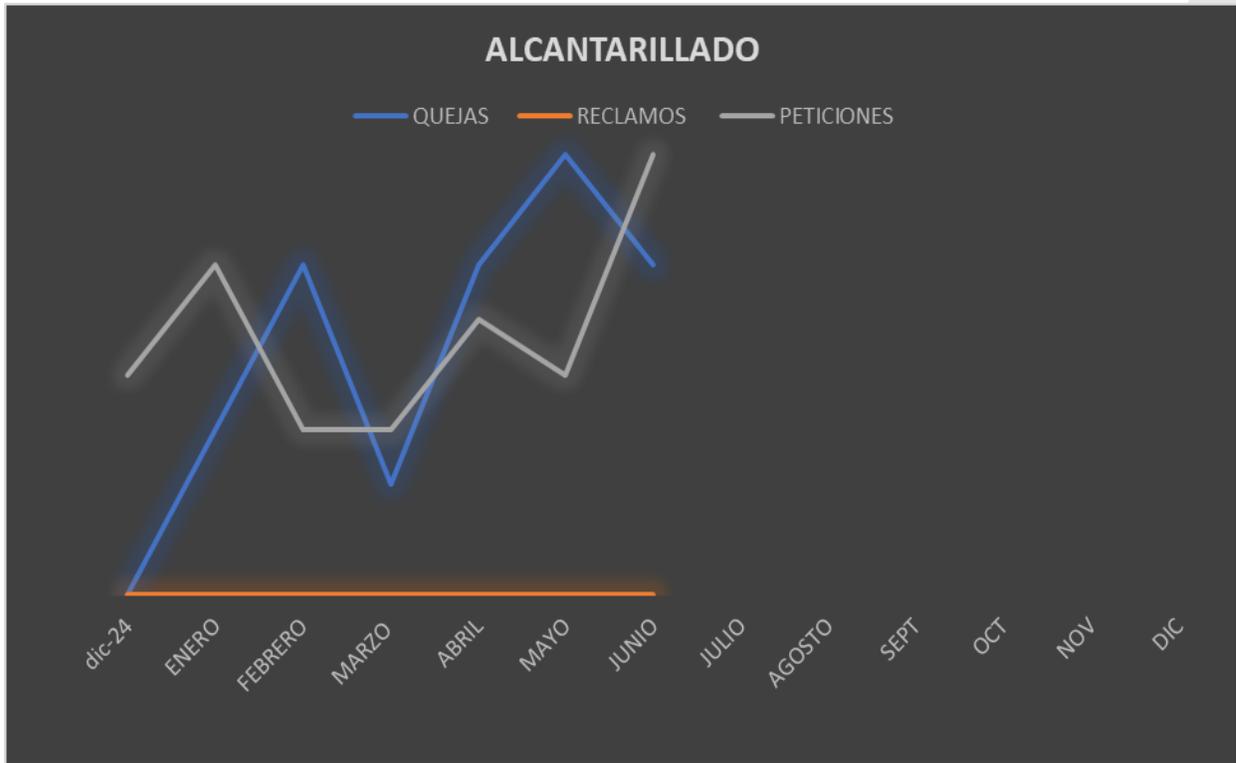


La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- ✓ **Alcantarillado:** Este servicio tiene el menor número de PQR's, con un total de 60 (29 peticiones, 31 quejas y 0 reclamos).



Tipo de PQRS por clase:

- ✓ **Peticiones:** Con 700, son el tipo de PQR más común. Se distribuyen principalmente en Acueducto (563), seguido de Aseo (108) y Alcantarillado (29).
- ✓ **Quejas:** Con 339, son el segundo tipo de PQR más frecuente. La mayoría se concentran en Aseo (284), seguido por Alcantarillado (31) y Acueducto (24).
- ✓ **Reclamos:** Con 223, son el tipo de PQR menos frecuente. La gran mayoría se asocia con Acueducto (204) y en menor medida con Aseo (19). El servicio de Alcantarillado no registra reclamos.

Desglose por Mes:

- ✓ El mes con el mayor número de PQR's es **Enero**, con 224, seguido de **Febrero**, con 214.
- ✓ El mes con el menor número de PQR's es **Junio**, con 193.



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- ✓ Los meses de marzo, abril y mayo se mantienen en un rango similar, entre 192 y 204.
- ✓ En general, se observa una disminución gradual en el número de PQR's a lo largo de los meses, desde un pico en enero hasta un mínimo en junio.

Interpretaciones General:

- ✓ El servicio de **Acueducto** es el que genera la mayor cantidad de PQR's, principalmente peticiones y reclamos. Esto podría indicar la necesidad de revisar los procesos, la comunicación o la calidad del servicio en este ámbito.
- ✓ El servicio de **Aseo** es el que recibe el mayor número de quejas, lo que podría señalar áreas de mejora en la recolección, el manejo de residuos o la atención al cliente.
- ✓ El servicio de **Alcantarillado** presenta un número bajo de PQR's en general, sin reclamos, lo cual es un indicador positivo.
- ✓ La tabla refleja una **gestión eficiente** en el manejo de las PQR's, ya que el 100% de los casos han sido atendidos de manera oportuna, sin extemporaneidad.

- ✓ La disminución del número total de PQR's a lo largo del primer semestre podría sugerir que las acciones tomadas para resolver las inconformidades están siendo efectivas.

En resumen, la tabla muestra un panorama detallado de la atención al usuario, destacando la necesidad de enfocar los esfuerzos de mejora en los servicios de Acueducto y Aseo, al tiempo que se reconoce la alta eficacia en la gestión y resolución de todas las PQR's.



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

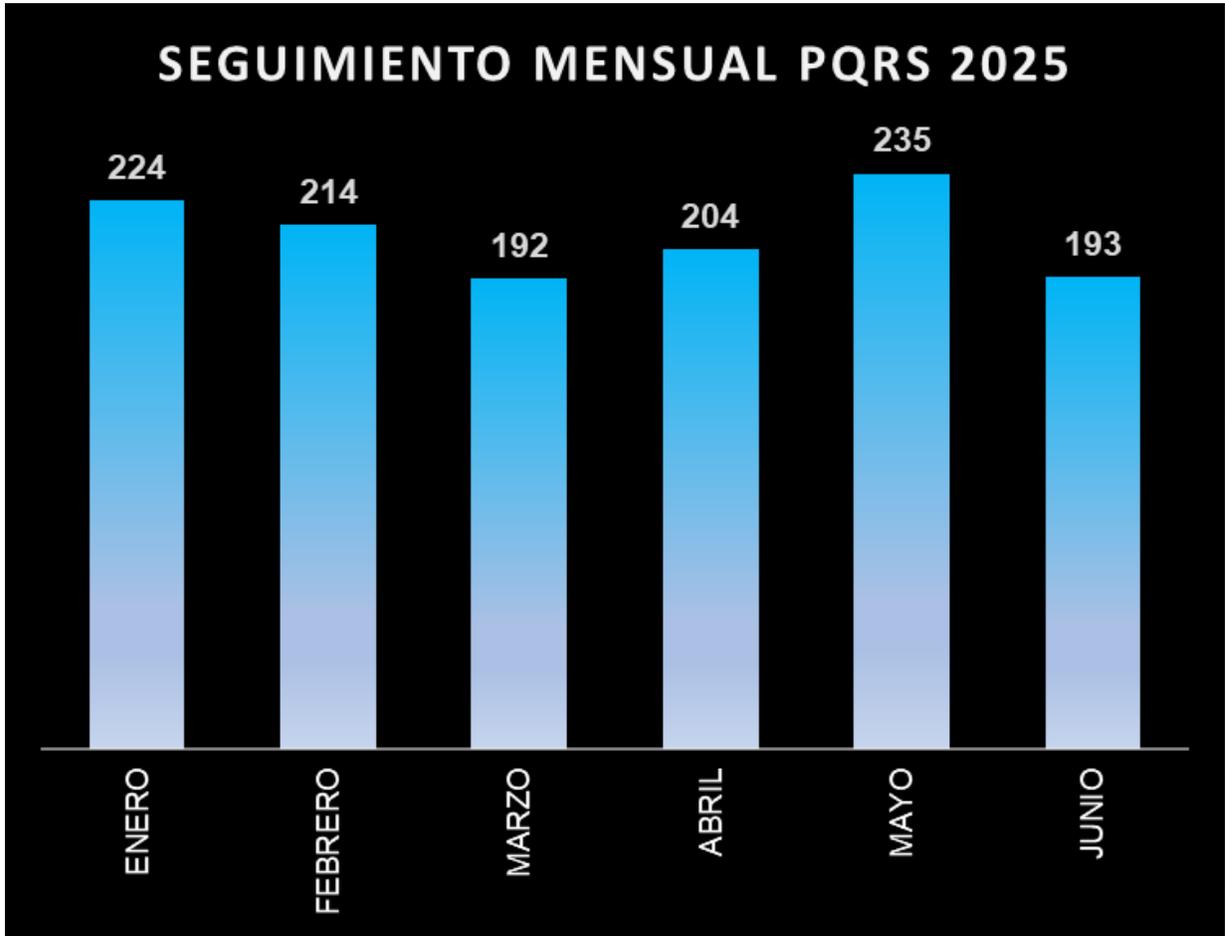


La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

SEGUIMIENTO MENSUAL PQRS 2025



SEGUIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

SEGUIMIENTO A GESTIÓN DOCUMENTAL 2025

SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRAMITADAS OPORTUNAMENTE	TRAMITADAS EXTEMPORANEAS	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	113	113	0	113	100%
	QUEJAS	3	3	0	3	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ALCANTARILLADO	PETICIONES	9	9	0	9	100%
	QUEJAS	7	7	0	7	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	127	127	0	127	100%
	QUEJAS	19	19	0	19	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
TOTALES		278	278	0	278	100%

ANÁLISIS GENERAL:

Desglose por Servicio:

- ✓ **Aseo:** Es el servicio con el mayor número de documentos gestionados, con un total de 146 (127 peticiones y 19 quejas).
- ✓ **Acueducto:** Le sigue con 116 documentos (113 peticiones y 3 quejas).
- ✓ **Alcantarillado:** Es el servicio con la menor cantidad de documentos gestionados, con un total de 16 (9 peticiones y 7 quejas).

Tipo de PQRS por clase:

- ✓ **Peticiones:** Son el tipo de documento más común, con un total de 249 (127 para Aseo, 113 para Acueducto y 9 para Alcantarillado).



La Ceja del Tambo

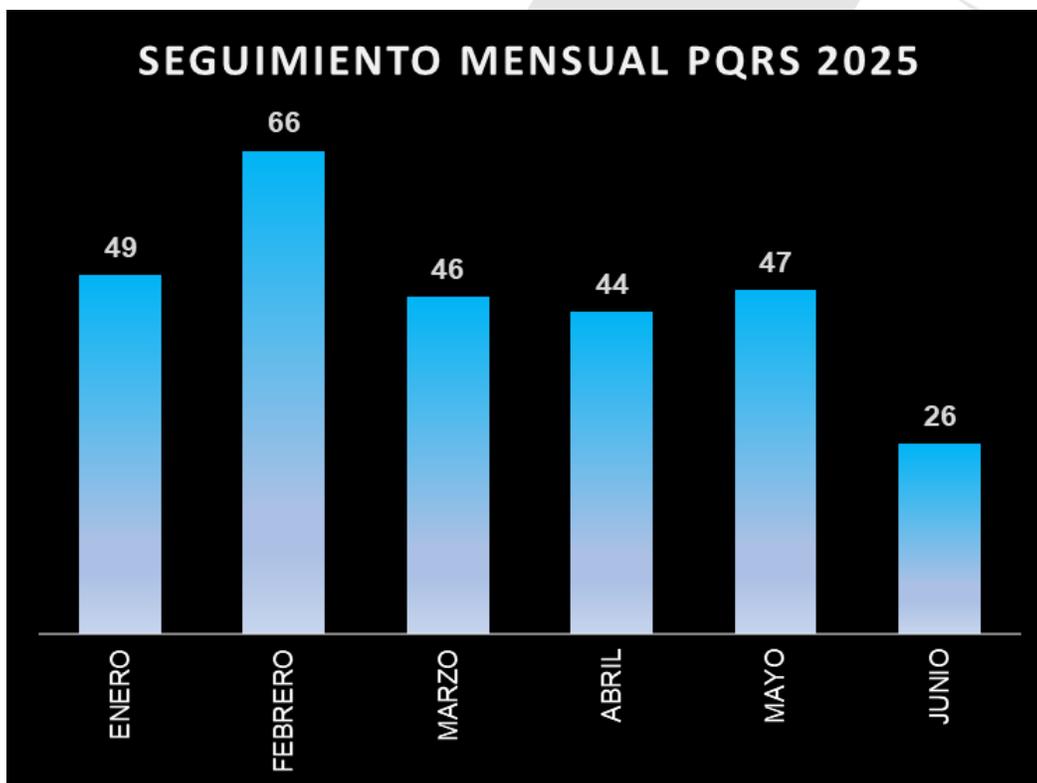


Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

- ✓ **Quejas:** Hay 29 quejas en total (19 para Aseo, 7 para Alcantarillado y 3 para Acueducto).
- ✓ **Reclamos:** No se ha registrado ningún reclamo en ninguno de los servicios (0).

Interpretaciones General:

- ✓ La tabla refleja una **eficiencia ejemplar** en la gestión documental, con un 100% de los trámites realizados de manera oportuna.
- ✓ La ausencia de trámites extemporáneos y reclamos es un indicador muy positivo de la calidad del servicio y la efectividad de los procesos internos.
- ✓ El servicio de **Aseo** es el que genera el mayor volumen de documentos, lo que podría estar relacionado con la naturaleza de sus operaciones o con la interacción más frecuente con el usuario.
- ✓ El bajo número de documentos en el servicio de **Alcantarillado** sugiere una buena percepción del servicio por parte de los usuarios o una menor necesidad de interacción documental.
- ✓ El hecho de que no haya reclamos registrados en ninguno de los servicios podría interpretarse como una indicación de que las inconformidades de los usuarios están siendo resueltas de manera efectiva a través de peticiones o quejas, antes de escalar a un reclamo formal.



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

PQRS 2025	
I SEMESTRE	II SEMESTRE
1540	0



Durante el **primer semestre** de 2025, la entidad registró un **total de 1,540 solicitudes y comunicaciones, conocidas como PQRS**, provenientes de sus usuarios. Estas interacciones, recibidas a través de los canales de atención al cliente y del área de gestión documental, se centran en las necesidades de los usuarios respecto a los servicios prestados, con especial énfasis en la Calidad, la Cobertura y la Continuidad.



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

CAUSALES PRINCIPALES

ENERO 2025	
QUEJAS ACUEDUCTO = 5	PENDIENTES = 0
40% = 2 = reparcheo	
40% = 2 = baja presión	
20% = 1 = caída por tapa de acueducto	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 3	PENDIENTES = 0
100% = 3 = obstrucción	
QUEJAS ASEO = 57	PENDIENTES = 3
56% = 32 = no recogieron algún residuo	
16% = 9 = limpieza sumideros	
11% = 6 = acumulación	
9% = 5 = limpieza vías	
3% = 2 = recolección residuos especiales	
3% = 2 = limpieza de cestos de basura	
2% = 1 = limpieza de cestos de mascotas	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 31	PENDIENTES = 0
100% = 31 = revisar alto consumo	
42% = 13 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
36% = 11 = se detectan fugas al interior del domicilio	
10% = 3 = acumulado lectura anterior	
7% = 2 = cambio de medidor	
5% = 1 = comparte servicio dos familias	
RECLAMOS ASEO = 2	PENDIENTES = 0
100% = 2 = inconformidad con cobro de gran generador	
OTROS = 478	
REINSTALACIONES	336
INSTALACIONES	73
CAMBIO MEDIDOR	45
RECONEXION	6
INACTIVAR	4
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	5
TAPONAR POR CASTIGO DE CARTERA	4
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	3
REVISION CONSUMO	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 103	PENDIENTES = 10
PETICIONES ALCANTARILLADO : 6	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 17	PENDIENTES = 1



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

✉ esplaceja@eppdelceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

FEBRERO. 2025	
QUEJAS ACUEDUCTO = 2	PENDIENTES = 0
50% = 1 = reparcho	
50% = 1 = diseño factura	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 6	PENDIENTES = 0
100% = 6 = obstrucción	
QUEJAS ASEO = 49	PENDIENTES = 13
54% = 26 = no recogieron algún residuo	
18% = 9 = acumulación	
14% = 7 = limpia sumideros	
6% = 3 = limpieza vías	
6% = 3 = recolección poda, realizar poda	
2% = 1 = capacitación	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 36	PENDIENTES = 1
100% = 36 = revisar alto consumo	
64% = 23 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas.	
28% = 10 = se evidencia fuga al interior del domicilio	
6% = 2 = mts acumulados de lectura anterior	
2% = 1 = medidor en buen estado, no tiene servicio independiente para segundo piso.	
RECLAMOS ASEO = 2	PENDIENTES = 1
100% = 2 = inconformidad con cobro de gran generador	
OTROS =	407
REINSTALACIONES	249
INSTALACIONES	84
CAMBIO MEDIDOR	43
RECONEXION	12
INACTIVAR	4
CAMBIO TAPA	3
ACTIVACION	2
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	7
REVISION CONSUMO	1
FELICITACION	2
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 100	PENDIENTES = 3
PETICIONES ALCANTARILLADO : 3	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 16	PENDIENTES = 5



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

MARZO. 2025

QUEJAS ACUEDUCTO = 1	PENDIENTES = 1
100% = 1 = baja presión	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 2	PENDIENTES = 0
50% = 1 = vertimiento agua residual en vía pública.	
50% = 1 = sumidero taponado.	
QUEJAS ASEO = 27	PENDIENTES = 0
59% = 16 = no recogieron algún residuo	
22% = 6 = acumulación	
15% = 4 = limpieza vía y sumideros	
4% = 1 = ruido en la noche por recolección.	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 45	PENDIENTES = 0
100% = 45 = revisar alto consumo	
64% = 29 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas.	
27% = 12 = se evidencia fuga al interior del domicilio	
9% = 4 = error de lectura.	
RECLAMOS ASEO = 5	PENDIENTES = 0
100% = 5 = revisar tarifa cobro aforo	
OTROS =	639
REINSTALACIONES	377
INSTALACIONES	173
CAMBIO MEDIDOR	33
RECONEXION	7
INACTIVAR	42
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	4
FELICITACION	1
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	2
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS :	91
PENDIENTES =	17
PETICIONES ALCANTARILLADO :	3
PENDIENTES =	0
PETICIONES ASEO :	18
PENDIENTES =	1



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

ABRIL. 2025

QUEJAS ACUEDUCTO = 6	PENDIENTES = 0
50% = 3 = baja presión	
34% = 2 = reparcho	
16% = 1 = agua turbia	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 6	PENDIENTES = 0
68% = 4 = obstrucción de alcantarillado	
16% = 1 = sumidero taponado.	
16% = 1 = descargue agua residual en la vía	
QUEJAS ASEO = 42	PENDIENTES = 0
57% = 24 = no recogieron algún residuo	
24% = 10 = acumulación	
10% = 4 = limpieza vía y sumideros	
5% = 2 = limpieza sumidero	
2% = 1 = ruido en la noche por recolección	
2% = 1 = lixiviados en vía - relleno sanitario	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 30	PENDIENTES = 0
97% = 29 = revisar alto consumo	
67% = 20 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas.	
23% = 7 = se evidencia fuga al interior del domicilio.	
6% = 2 = distribución de tubería.	
4% = 1 = cambio de uso.	
3% = 3 = revisar cobro	
RECLAMOS ASEO = 2	PENDIENTES = 0
100% = 2 = revisar tarifa cobro aforo	
OTROS =	467
REINSTALACIONES	263
INSTALACIONES	148
CAMBIO MEDIDOR	33
RECONEXION	8
INSTALAR TAPA	5
INACTIVAR	4
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	3
FELICITACION	2
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 95	PENDIENTES = 0
PETICIONES ALCANTARILLADO : 5	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 18	PENDIENTES = 0



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

✉ esplaceja@eppdelceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

MAYO. 2025	
QUEJAS ACUEDUCTO = 6	PENDIENTES = 0
50% = 3 = baja presión	
34% = 2 = color del agua	
16% = 1 = demora en reconexión	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 8	PENDIENTES = 0
63% = 5 = obstrucción de alcantarillado	
37% = 3 = limpieza sumidero taponado.	
QUEJAS ASEO = 58	PENDIENTES = 0
71% = 41 = no recogieron algún residuo	
17% = 10 = limpieza sumideros	
7% = 4 = acumulación de residuos	
3% = 2 = recolección residuo especial	
2% = 1 = limpieza de vía	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 37	PENDIENTES = 0
100% = 37 = revisar alto consumo	
65% = 24 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas.	
24% = 9 = se evidencia fuga al interior del domicilio.	
8% = 3 = error de lectura	
3% = 1 = medidor mal marcado	
RECLAMOS ASEO = 4	PENDIENTES = 0
100% = 4 = revisar tarifa cobro aforo	
OTROS = 534	
REINSTALACIONES	308
INSTALACIONES	159
CAMBIO MEDIDOR	28
RECONEXION	13
INSTALAR TAPA	5
INACTIVAR	9
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	5
ACTIVACION	2
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	6
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 98	PENDIENTES = 0
PETICIONES ALCANTARILLADO :	4 PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO :	20 PENDIENTES = 0



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

JUNIO. 2025

QUEJAS ACUEDUCTO = 4	PENDIENTES = 0
75% = 3 = baja presión	
25% = 1 = agua turbia	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 6	PENDIENTES = 1
67% = 4 = obstrucción de alcantarillado	
33% = 2 = limpieza sumidero taponado.	
QUEJAS ASEO = 51	PENDIENTES = 10
63% = 32 = no recogieron algún residuo	
18% = 9 = limpieza vía y sumideros	
10% = 5 = acumulación de residuos	
4% = 2 = recolección residuo especial	
2% = 1 = ripio de café en cesto del parque	
2% = 1 = recolección resicuos cesto mascotas	
1% = 1 = ruido carro recolector	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 25	PENDIENTES = 0
100% = 25 = revisar alto consumo	
44% = 11 = se evidencia fuga al interior del domicilio.	
40% = 10 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas	
12% = 3 = error de lectura	
4% = 1 = daño medidor	
RECLAMOS ASEO = 4	PENDIENTES = 1
75% = 3 = revisar tarifa cobro aforo	
25% = 1 = revisar doble cobro	
OTROS = 408	
REINSTALACIONES	240
INSTALACIONES	110
CAMBIO MEDIDOR	27
RECONEXION	8
INSTALAR TAPA	14
INACTIVAR	3
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	2
ACTIVACION	1
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	1
FELICITACIONES	1
SUGERENCIA	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 76	PENDIENTES = 6
PETICIONES ALCANTARILLADO :	8 PENDIENTES = 1
PETICIONES ASEO :	19 PENDIENTES = 2



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

CONCLUSIONES

- ✚ 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.
- ✚ Importante que los coordinadores y colaboradores del área operativa y comercial encargados de gestionar las peticiones, quejas y reclamos continúen con su programación diaria y a tiempo, priorizando las emergencias reportadas por los usuarios, para garantizar la debida respuesta dentro de los tiempos establecidos en la normatividad legal vigente, evitando impactos negativos en la prestación de los servicios.
- ✚ 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.
- ✚ Recordar entregar la información requerida en tiempos oportunos, de esta manera se realizarán los informes con mayor eficiencia.

SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas



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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

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

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co