









EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS GIRÓN S.A.S. E.S.P.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIA, Y DENUNCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024
(LEY 1474 DE 2011 ART. 76)



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
MARCO LEGAL.....	4
ALCANCE.....	4
ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS.....	4
 PQRSD Recibidas en el Semestre.....	5
 Medio de recepción de las PQRSD	6
 Dirección y/o área competente para atender la PQRSD	6
 PQRSD resueltas	7
 Numero de PQRS atendida por cada Dirección.....	7
 Tiempo de respuesta a la PQRSD por cada Dirección.....	9
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES	13



Introducción:

Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de 2024, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias de acceso de la información, gestionadas durante el periodo enero a junio de 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la empresa, la calidad y oportunidad de gestión que sobre ellas se adelantan.

Que mediante Resolución No 014 de fecha 26 de enero de 2024, Girón S.A.S. E.S.P. adoptó el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2024, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, donde se manifiesta el compromiso con la identificación de condiciones enfocadas a prevenir y no tolerar hechos de corrupción en la entidad.

En cumplimiento con la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, Girón S.A.S. E.S.P. tiene establecida la Ventanilla única, página web, correo electrónico, para la atención y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este artículo fue reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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; para lo cual Girón S.A.S. E.S.P. en aras de dar cumplimiento a este proceso cuenta con un trabajador oficial que tiene dentro de sus funciones la radicación de la correspondencia recibida y enviada, de traslado a la oficina competente mediante correo electrónico y en físico y, realice la labor de seguimiento a la correspondencia.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuentes de información, la relación enviada en el formato Excel, por parte de oficina de Ventanilla Única, donde se lleva un control y seguimiento a la PQRSD, recibidas por Girón S.A.S. E.S.P.

Objetivo:

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por Girón S.A.S. E.S.P., a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias presentadas por la comunidad, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de Girón S.A.S. E.S.P.



Marco Legal:

- ✓ Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo: del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1712. 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.
- ✓ Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Alcance:

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias, fueron tomadas aquellas recibidas en Girón S.A.S. E.S.P por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y en general la gestión de las PQRSD realizada por la Empresa, con lo cual se efectuaran las conclusiones y recomendaciones necesarias tendientes al mejoramiento continuo del proceso de atención al usuario y la empresa en general.

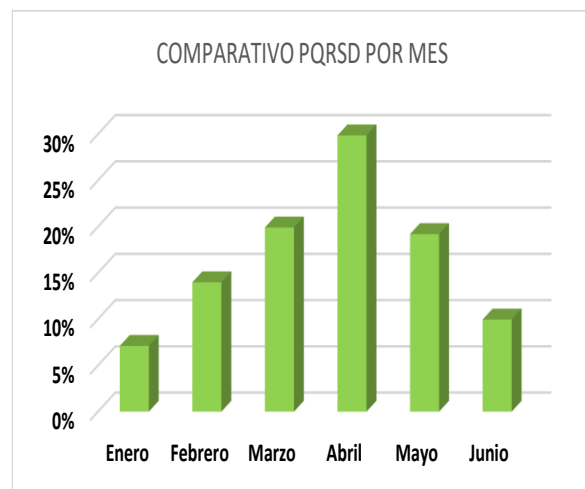
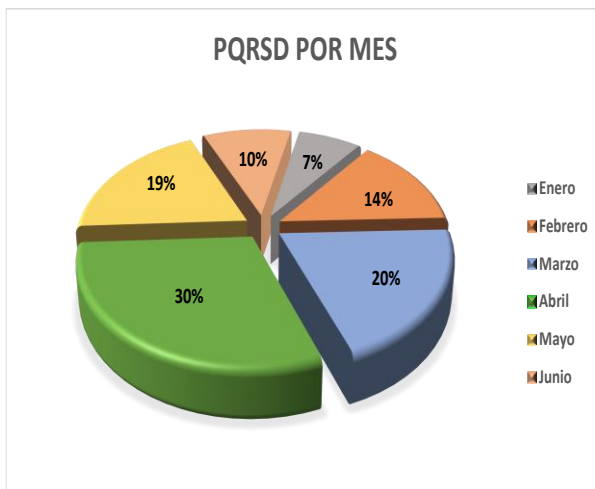
ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS.

De acuerdo con la información consolidada del primer semestre, suministrada por la trabajadora de gestionar las PQRSD en Girón S.A.S. E.S.P, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (enero a junio de 2024), la empresa presentó el seguimiento al trámite de las PQRSD.



PQRSD Recibidas en el Semestre. Durante el primer semestre de 2024 se recibieron **422 PQRSD**, a través de los diferentes medios de recepción, distribuidas mes a mes así:

MES	No PQRSD	%
Enero	30	7%
Febrero	59	14%
Marzo	84	20%
Abril	126	30%
Mayo	81	19%
Junio	42	10%
TOTAL	422	100%



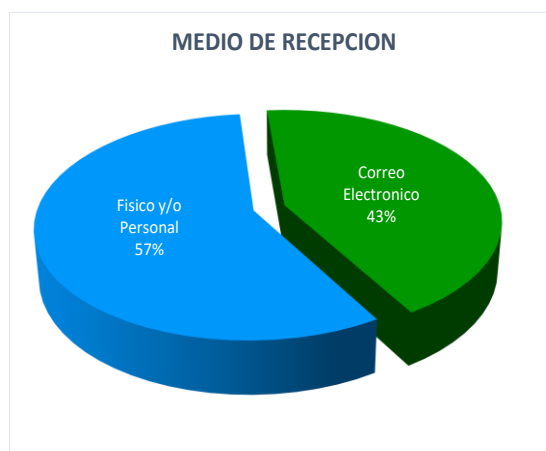
Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

De las 422 PQRSD, la mayor concentración se registró en el mes de abril con un número de 126, con porcentaje del 30% y le sigue el mes de marzo con un número de 84, con un porcentaje de 20%.



♥ **Medio de recepción de las PQRSD.** De acuerdo a la información suministrada, en el semestre evaluado las peticiones fueron recibidas por los diferentes medios así:

MEDIO	No PQRSD	%
Físico y/o Personal	241	57%
Correo Electrónico	181	43%
Página Web	0	0%
Teléfono	0	0%
Verbal	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
TOTAL	422	100%

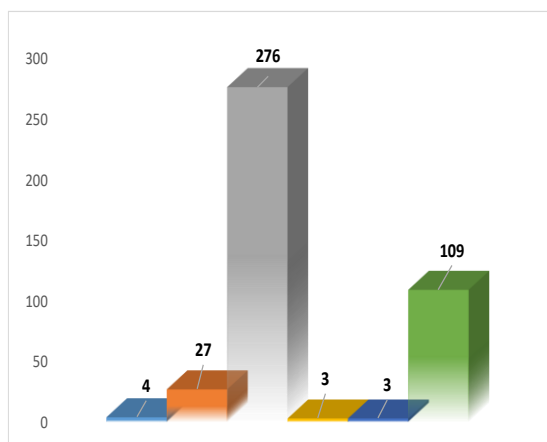


Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En análisis realizado se puede determinar que del 100% de la PQRSD recibidas el 57% se recepcionaron por medio físico y/o personal y el 43% por medio de correo electrónico, no se recibieron PQRSD por medio de página web, telefónico, verbal o buzón de sugerencias.

♥ **Dirección y/o área competente para atender la PQRSD.** De las 422 PQRSD se pudo determinar la competencia de las direcciones detalladas así:

DIRECCION	No PQRSD	%
Dirección Administrativa y Financiera	4	1%
Dirección Administrativa y Jurídica	27	6%
Dirección Operativa	276	65%
Gerencia General	3	1%
Todas las Direcciones	3	1%
Informativo para la Entidad	109	26%
TOTAL	422	100%



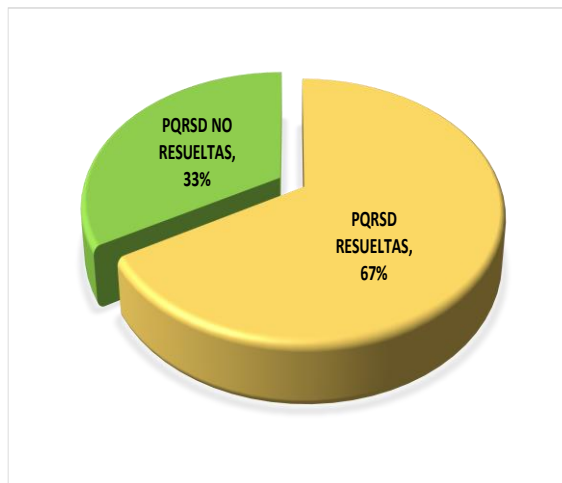
Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

La dirección a la cual llegaron el mayor número de PQRSD fue la Dirección Operativa con un número de 276, le siguió las PQRSD informativas con un número de 109 y la jurídica con un número de 27.



PQRSD resueltas. De las 422 PQRSD se pudo determinar cuántas fueron resueltas y cuantas se encuentran pendientes por resolver, detalladas así:

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESUELTAS	PQRSD NO RESUELTAS
Dirección Administrativa y Financiera	4	4	0
Dirección Administrativa y Jurídica	27	27	0
Dirección Operativa	276	135	141
Gerencia General	3	3	0
Todas las Direcciones	3	3	0
Informativo para la Entidad	109	109	0
TOTAL	422	281	141



Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

Del análisis realizado se pudo evidenciar que del total de las PQRSD recibidas se le dio respuesta a 281, quedando por resolver en el primer semestre 141, de las cuales 67 están dentro del término para dar respuesta.

Numero de PQRSD atendidas por cada Dirección. El reporte por cada Dirección generó la recepción de 422 PQRSD, distribuidas así:



Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En el análisis realizado se pudo determinar que la Dirección Financiera recibió 4 PQRSD de las cuales fueron resueltas el 100% de estas



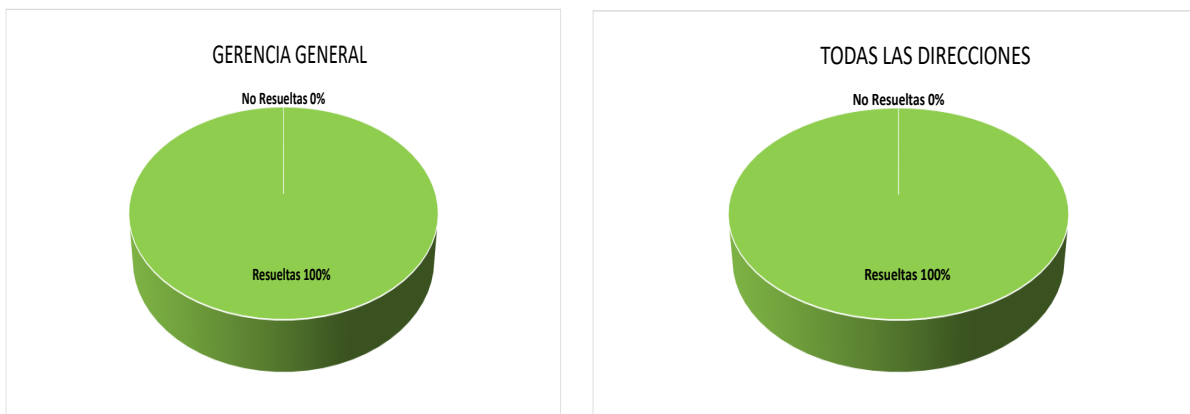
Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En el análisis realizado se pudo determinar que la Dirección Administrativa y Jurídica recibió 27 PQRSD de las cuales fueron resueltas el 100% de estas.



Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En el análisis realizado se pudo determinar que la Dirección Operativa recibió 276 PQRSD de las cuales fueron resueltas el 49% y no se resolvieron el 27% y el 24% está dentro del tiempo para dar respuesta.



Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En el análisis realizado se pudo determinar que las peticiones de competencia de la Gerencia General y aquellas de competencia de todas las Direcciones, se recibieron 3 PQRSD respectivamente, de las cuales fueron resueltas el 100% de estas.

En el primer semestre de 2024 de las 422 PQRSD recibidas, 109 fueron de carácter informativo, las cuales fueron distribuidas a cada dirección por parte de la trabajadora encargada del proceso.



Tiempo de respuesta a la PQRSD por cada Dirección. Con el fin de evaluar la oportunidad de las respuestas dadas a las PQRSD, se hace un análisis a la columna titulada días de respuestas del archivo de control en Excel, suministrado por parte la trabajadora del seguimiento a las PQRSD, detallados así.

 CONTROL DE CORRESPONDENCIA Vigencia 2024										
Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta	
ER-0011	1/22/2024	FISICO	BARRIO BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/27/2024	IE-0368	8/25/2024	90	
ER-0016	1/16/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	2/16/2024	IE-0090	2/29/2024	13	
ER-0027	1/30/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	2/13/2024	IE-0214	3/22/2024	38	
ER-0029	1/31/2024	CORREO INFO	ASSESORIAS SOLUCIONES FINAN SOAT	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILES	2/14/2024	IE-0188 IE-0244	3/19/2024	24	
ER-0036	2/16/2024	CORREO INFO	AQUALIA RUITOQUE	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	2/13/2024	IE-0410	7/19/2024	147	
ER-0041	2/18/2024	FISICO	BARRIO MARIANELA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/11/2024	IE-0251 IE-0252	4/16/2024	5	
ER-0049	2/12/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	2/16/2024	IE-0185	3/19/2024	32	
ER-0051	2/14/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/17/2024	IE-0306	5/23/2024	36	
ER-0055	2/15/2024	CORREO INFO Y GERENCIA	BUCARAMANGA METRO POLITANA	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	2/22/2024	IE-0312	5/24/2024	92	
ER-0056	2/15/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL DE GIRON	DIRECCION JURIDICA	5 DIAS HABILES	2/22/2024	IE-0146	4/19/2024	47	
ER-0060	2/19/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	HABILES	4/22/2024	IE-0273 IE-0274	4/24/2024	2	
ER-0069	2/21/2024	FISICO	PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/15/2024	IE-0282 IE-0281	4/24/2024	9	
ER-0071	2/21/2024	FISICO	PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/15/2024	IE-0270 IE-0271 IE-0272	4/23/2024	8	



 CONTROL DE CORRESPONDENCIA Vigencia 2024									
Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta
ER-0083	2/28/2024	FISICO	MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/7/2024	IE-0265	4/22/2024	15
ER-0090	3/1/2024	CORREO INFO	Funcionario Procuraduría Provincial de Bucaramanga	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	3/14/2024	IE-0214	3/22/2024	8
ER-0091	3/1/2024	FISICO	ALCANTARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/3/2024	IE-0153	3/8/2024	5
ER-0092	3/1/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/3/2024	IE-0127	3/14/2024	1
ER-0103	3/8/2024	CORREO GERENCIA	BUCARAMANGA METROPOLITANA	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	3/19/2024	IE-0312	5/24/2024	66
ER-0111	3/8/2024	CORREO INFO	JHOAN SALCEDO	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	3/20/2024	IE-0409	7/19/2024	111
ER-0113	3/8/2024	FISICO	EDINSON FERNANDEZ FERNANDEZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0377 IE-0378 IE-0379 IE-0340 IE-0341	6/28/2024	49
ER-0114	3/8/2024	FISICO	CAROL JIMENA CAFACHO GAMBOA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0356	7/17/2024	58
ER-0117	3/1/2024	FISICO	ORLANDO ACOSTA SERRANO PISO 1 PISO 2 PISO 3	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0356	6/18/2024	39
ER-0118	3/1/2024	FISICO	VERREDA CARRIZAL	DIRECCION OPERATIVA	445 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0402	7/18/2024	59
ER-0131	3/18/2024	FISICO	CONEXIÓN CARRIZAL UNION TEMPORAL	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	3/19/2024	IE-0218	3/22/2024	13
ER-0134	3/18/2024	CORREO INFO	REPRESENTANTE LEGAL CONSORCIO ASOVISON	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	4/1/2024	IE-0399	7/18/2024	98
ER-0145	3/20/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION JURIDICA	5 DIAS HABILES	3/28/2024	IE-0166	4/9/2024	14
ER-0148	3/20/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/14/2024	IE-0396	7/5/2024	52
ER-0150	3/20/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/14/2024	IE-0310	5/24/2024	10

 CONTROL DE CORRESPONDENCIA Vigencia 2024									
Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta
ER-0151	3/20/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/14/2024	IE-0345	6/14/2024	31
ER-0184	4/2/2024	CORREO INFO	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	4/16/2024	IE-0375	6/28/2024	71
ER-0187	4/2/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION JURIDICA	05 DIAS HABILES	4/18/2024	IE-0245 IE-0249	4/16/2024	8
ER-0190	4/3/2024	FISICO	TEMPORAL ACTIVA SAS EST	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	fecha	IE-0247	4/10/2024	7
ER-0192	4/3/2024	FISICO	PRESIDENTA JAC JARDINES DE LA ALDEA	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	45 DIAS HABILES	IE-0228	4/14/2024	1
ER-0194	4/3/2024	CORREO GERENCIA	CONTRALORIA MUNICIPAL DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	2 DIAS HABILES	URGENTE	IE-0232	4/14/2024	1
ER-0203	4/9/2024	CORREO INFO	SECRETARIO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	4/15/2024	IE-0261	4/19/2024	4
ER-0211	4/10/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/13/2024	IE-0373	6/26/2024	13
ER-0217	4/1/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/14/2024	IE-0372	6/26/2024	12
ER-0218	4/1/2024	CORREO JURIDICA	ANALISTA DE RIESGOS	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	4/18/2024	IE-0246	5/9/2024	21
ER-0226	4/18/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/19/2024	IE-0397	7/17/2024	18
ER-0230	4/17/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/20/2024	IE-0376	6/27/2024	7
ER-0247	4/22/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/27/2024	IE-0407 IE-0408	7/18/2024	11

 CONTROL DE CORRESPONDENCIA Vigencia 2024									
Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta
ER-0248	4/22/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	6/25/2024	IE-0384	7/3/2024	8
ER-024	5/8/2024	CORREO INFO	SECRETARIO DE HACIENDA	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HBAILES	5/29/2024	IE-0370	6/26/2024	28
ER-0346	5/17/2024	CORREO INFO	DIRECTORA OPERATIVA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	6/9/2024	IE-0405 IE-0406	7/18/2024	33
ER-0362	5/24/2024	FISICO	PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BUCARAMANGA-COMO VAMOS	DIRECCION OPERATIVA	URGENTE	URGENTE	IE-0359	6/18/2024	25
ER-0364	5/27/2024	CORREO INFO	BARRIO LA CAMPANA	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	6/3/2024	IE-0400 IE-0401	7/18/2024	35
ER-0365	5/27/2024	CORREO INFO	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	6/10/2024	IE-0349	6/14/2024	4
ER-0369	5/28/2024	CORREO INFO	INVERSIONES LA PENINSULA	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	6/18/2024	IE-0369	6/25/2024	7
ER-0384	6/8/2024	CORREO INFO	MARIO CORREA MANCIPE	DIRECCION JURIDICA	5 DIAS HBAILES	6/13/2024	IE-0381	7/2/2024	19
ER-0385	6/8/2024	CORREO INFO	JEISSON FABIAN CABALLERO MARTINEZ	DIRECCION JURIDICA	5 DIAS HABILES	6/13/2024	IE-0382	7/2/2024	19
ER-0413	6/21/2024	FISICO	SECRETARIO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	6/28/2024	IE-0393	7/4/2024	6

Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por encargada del seguimiento a la PQRSD

Analizando la información suministrada por parte de la trabajadora encargada del seguimiento y distribución de las PQRSD recibidas, se puede evidenciar que 58 PQRSD fueron resueltas de manera extemporanea.



CONTROL DE CORRESPONDENCIA
Vigencia 2024

Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta
ER-0004	1/11/2024	CORREO GERENCIA	(jefe de oficina de vigilancia fiscal y ambiental)	GERENCIA GENERAL	30 DIAS HABILES	2/22/2024	IE-0023	2/11/2024	-21
ER-0010	1/22/2024	FISICO	barrio brisas de la campiña	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/27/2024	IE - 0183	3/19/2024	-8
ER-0012	1/22/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/27/2024	IE-0172	3/18/2024	-9
ER-0015	1/23/2024	FISICO	BARRIO VILLA SANDRA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/1/2024	IE-0142	3/17/2024	-25
ER-0017	1/23/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/1/2024	IE-0145	3/17/2024	-25
ER-0019	1/24/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/27/2024	IE-0078 IE-0076	2/28/2024	-28
ER-0020	1/25/2024	FISICO	BARRIO BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/28/2024	IE-0182	3/19/2024	-9
ER-0021	1/25/2024	FISICO	BARRIO BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/28/2024	IE-0181	3/19/2024	-9
ER-0024	1/29/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/3/2024	IE-0165	3/13/2024	-21
ER-0025	1/29/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/3/2024	IE-0166	3/13/2024	-21
ER-0030	1/31/2024	CORREO INFO	ASesorias SOLUCIONES FINAN SOAT	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILES	2/14/2024	IE -0101 IE-0089	1/31/2024	-42
ER-0032	2/2/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/5/2024	IE-0134	3/5/2024	-31
ER-0033	2/2/2024	CORREO INFO Y GERENCIA	SECRETARIO GENERAL DEL CONCEJO DE GIRON 2024	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	2/9/2024	IE-0030	2/6/2024	-3
ER-0035	2/5/2024	FISICO	MIRADOR DE SAN JUAN	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/8/2024	IE-0057	2/23/2024	-45
ER-0042	2/8/2024	FISICO	JARDINES DE LA ALDEA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/11/2024	IE-0214	4/5/2024	-6
ER-0044	2/9/2024	FISICO	VILLAS DE DON JUAN	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/12/2024	IE-0219	3/22/2024	-21
ER-0045	2/9/2024	CORREO INFO	CONTABILIDAD HIDROGENIPRIACONSULTORES S.A.S	DIRECCION FINANCIERA	10 DIAS HABILES	2/23/2024	IE-0034	2/13/2024	-10
ER-0052	2/14/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/17/2024	IE-0178	3/19/2024	-29
ER-0053	2/14/2024	FISICO	MIRADOR ALVAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/17/2024	IE-0179	3/19/2024	-29
ER-0066	2/12/2024	CORREO GERENCIA	CIUDADELA NUEVO GIRON	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS	2/28/2024	IE-0061	2/23/2024	-5
ER-0067	2/12/2024	CORREO GERENCIA	ALCALDIA Y PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	2/28/2024	IE-0062	2/23/2024	-5
ER-0074	2/12/2024	CORREO GERENCIA	ALCALDIA,PERSONERIA Y JHON SALSEDO DE CIUDADELA NUEVO GIRON	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	2/29/2024	IE-0060	2/23/2024	-6
ER-0077	2/23/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/29/2024	IE-0131	3/4/2024	-56
ER-0078	2/23/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILES	3/8/2024	IE-0079	2/27/2024	-10
ER-0081	2/23/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/5/2024	IE-0058 IE-0059	2/23/2024	-42
ER-0082	2/27/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/8/2024	IE-0121	3/4/2024	-33
ER-0084	2/29/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/8/2024	IE-0085	2/29/2024	-39
ER-0085	2/29/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	4/8/2024	IE-0087	2/29/2024	-39
ER-0093	3/1/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS MANZANA B CASA 19	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/9/2024	IE-0108	3/1/2024	-2
ER-0094	3/1/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS LOTE 19 MANZANA B PISO2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	3/9/2024	IE-0108	3/1/2024	-2
ER-0098	3/4/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/6/2024	IE-0123	3/4/2024	-63
ER-0104	3/5/2024	FISICO	JUAN DE JESUS FORERO ROJAS- MIRADOR DE SAN JUAN-CALLE 30B #32-16 PISO 2 Y 3	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/20/2024	IE-0148	3/8/2024	-73
ER-0106	3/6/2024	FISICO	BARRIO CIUDADELA NUEVO GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/2/2024	IE-0143	3/7/2024	-75
ER-0107	3/6/2024	FISICO	YARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/2/2024	IE-0145	3/7/2024	-75
ER-0116	3/11/2024	FISICO	MIREVA PAEZ URIBE- BRISAS DE LA CAMPIÑA- CALLE 32 #35-16 PISO 1 PISO PISO3	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0229	4/4/2024	-36
ER-0119	3/11/2024	CORREO INFO	UNION TEMPORAL ALIANZA GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0216	4/23/2024	-17
ER-0120	3/11/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0291	5/6/2024	-4
ER-0122	3/12/2024	CORREO INFO	BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0234	4/4/2024	-36
ER-0123	3/12/2024	FISICO	BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/10/2024	IE-0235	4/4/2024	-36
ER-0127	3/15/2024	FISICO	BARRIO NUEVO GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/13/2024	IE-0205	3/21/2024	-53
ER-0136	3/18/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/20/2024	IE-0220	3/22/2024	-59
ER-0141	3/19/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION JURIDICA	5 DIAS HABILES	3/25/2024	IE-0194	3/20/2024	-5
ER-0147	3/20/2024	FISICO	BRISAS D EL CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/14/2024	IE-0239	4/5/2024	-39
ER-0152	3/20/2024	FISICO	MIRADOR DE SAN JUAN	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/14/2024	IE-0223	4/1/2024	-43
ER-0164	3/22/2024	FISICO	MIRADOR DE SAN JUAN	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/27/2024	IE-0268	4/23/2024	-34
ER-0177	4/1/2024	FISICO	COMUNIDAD EN GENERAL AFECTADA	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	4/15/2024	IE-0227	4/4/2024	-11
ER-0179	4/1/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/27/2024	IE-0295	5/14/2024	-13
ER-0181	4/2/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILES	5/28/2024	IE-0254	4/17/2024	-41



Radicado ER	Fecha ER	Medio de presentación	ENTIDAD REMITENTE	DIRECCIÓN COMPETENTE	TÉRMINO PARA CONTESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	Radicado IE	Fecha IE	Días de respuesta
ER-0200	4/9/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/10/2024	IE-0284	4/25/2024	-46
ER-0202	4/9/2024	CORREO INFO	JUZGADO PRIMERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	DIRECCION JURIDICA	2 DIAS HABILDES	5/9/2024	IE-0244	4/19/2024	-31
ER-0205	4/9/2024	FISICO	BARRIO LOMAS DEL VIENTO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/12/2024	IE-0248	4/11/2024	-62
ER-0207	4/10/2024	FISICO	BARRIO BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILDES	4/24/2024	IE-0255	4/17/2024	-7
ER-0212	4/10/2024	FISICO	VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/13/2024	IE-0254	4/17/2024	-57
ER-0214	4/10/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/14/2024	IE-0250	4/16/2024	-59
ER-0224	4/16/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALYAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/19/2024	IE-0343	6/11/2024	-8
ER-0229	4/17/2024	FISICO	VEREDA ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/20/2024	IE-0275	4/24/2024	-57
ER-0233	4/18/2024	FISICO	BARRIO JARDINES DE LA ALDEA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/21/2024	IE-0280	4/24/2024	-58
ER-0241	4/19/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/24/2024	IE-0283	4/24/2024	-61
ER-0242	4/19/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/24/2024	IE-0276 IE-0277 IE-0319	4/24/2024	-61
ER-0251	4/22/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/25/2024	IE-0320 IE-0321	5/31/2024	-25
ER-0260	4/24/2024	FISICO	JEFE DE OFICINA JURIDICA Y PROCESO CONTRALORIA	DIRECCION JURIDICA	3 DIAS HABILDES	4/29/2024	IE-0285	4/25/2024	-4
ER-0262	4/24/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/27/2024	IE-0305	5/23/2024	-35
ER-0263	4/24/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/27/2024	IE-0330	6/6/2024	-21
ER-0264	4/24/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/27/2024	IE-0331	6/6/2024	-21
ER-0272	4/25/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/28/2024	IE-0299	5/16/2024	-43
ER-0273	4/25/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/28/2024	IE-0344	6/11/2024	-17
ER-0280	4/25/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	6/28/2024	IE-0314	5/29/2024	-30
ER-0286	4/26/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/21/2024	IE-0337	6/7/2024	-25
ER-0297	4/29/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/4/2024	IE-0316 IE-0317 IE-0318	5/31/2024	-34
ER-0306	5/2/2024	FISICO	BARRIO MIRADOR ALYAREZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/10/2024	IE-0328	6/5/2024	-35
ER-0308	5/2/2024	CORREO INFO	JEFE DE PARTICIPACION CIUDADANA CONTRALORIA	DIRECCION OPERATIVA	2 DIAS HABILDES	5/6/2024	IE-0289	5/2/2024	-4
ER-0310	5/3/2024	CORREO INFO	SECRETARIO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILDES	5/10/2024	IE-0295 IE-0296	5/9/2024	-1
ER-0320	5/9/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0332	6/6/2024	-42
ER-0321	5/9/2024	FISICO	BARRIO ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0333	6/6/2024	-42
ER-0322	5/9/2024	FISICO	BARRIO VALLE DE LOS CABALLEROS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0303	5/21/2024	-49
ER-0339	5/14/2024	FISICO	VEREDA ACAPULCO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0347	3/14/2024	-126
ER-0342	5/15/2024	FISICO	BARRIO VILLA CAROLINA 2	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0374	6/26/2024	-22
ER-0344	5/16/2024	FISICO	ROBLE CONSTRUCCIONES SAS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/19/2024	IE-0302	5/17/2024	-62
ER-0345	5/16/2024	FISICO	DIRECTORA OPERATIVA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILDES	6/5/2024	IE-300	5/16/2024	-20
ER-0355	5/22/2024	FISICO	CIUDADELA VILLAMIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/23/2024	IE-0338 IE-0339	7/7/2024	-16
ER-0356	5/22/2024	FISICO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION JURIDICA	URGENTE	URGENTE	IE-0309	5/4/2024	-18
ER-0359	5/23/2024	FISICO	ANDREA LOPEZ	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	7/25/2024	IE-0342	6/7/2024	-48
ER-0360	5/24/2024	FISICO	CIUDADANO DE LA URBANIZACION EL TEJAR TRES - GIRÓN	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILDES	7/25/2024	IE-0360	6/19/2024	-36
ER-0366	5/28/2024	FISICO	BARRIO JARDINES DE LA ALDEA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/1/2024	IE-0352	6/14/2024	-48
ER-0388	6/11/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/11/2024	IE-0411	7/19/2024	-36
ER-0396	6/11/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/14/2024	IE-0387	7/4/2024	-41
ER-0397	6/11/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/14/2024	IE-0388	7/4/2024	-41
ER-0398	6/12/2024	CORREO INFO	ESPECIALISTA AMBIENTAL NACIONAL DI	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/16/2024	IE-0353 IE-0354	6/18/2024	-58
ER-0399	6/12/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/16/2024	IE-0389	7/4/2024	-42
ER-0400	6/12/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/16/2024	IE-0390	7/4/2024	-42
ER-0401	6/12/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/16/2024	IE-0391 IE-0390	7/4/2024	-42
ER-0402	6/14/2024	FISICO	BARRIO BRISAS DE LA CAMPIÑA	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILDES	6/21/2024	IE-0350 IE-0351	6/18/2024	-3
ER-0403	6/14/2024	CORREO INFO	PERSONERIA MUNICIPAL	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILDES	6/21/2024	IE-0349 IE-0403	6/18/2024	-3
ER-0405	6/19/2024	FISICO	BARRIO PUERTO MADERO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/21/2024	IE-0362	6/20/2024	-62
ER-0407	6/19/2024	FISICO	PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ACCION COMUNAL MIRADOR ALYAREZ	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILDES	7/3/2024	IE-0358 IE-0357	6/18/2024	-15
ER-0410	6/19/2024	FISICO	ESSANT	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILDES	7/4/2024	IE-0361	6/20/2024	-14
ER-0411	6/20/2024	CORREO INFO Y GERENCIA	CONTRALORIA	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILDES	7/5/2024	IE-0365	6/24/2024	-11
ER-0415	6/26/2024	FISICO	CIUDADELA NUEVO GIRÓN	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS HABILDES	8/28/2024	IE-0395	7/5/2024	-54

Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por encargada del seguimiento a la PQRSD

Analizando la información suministrada por parte de la trabajadora encargada del seguimiento y distribución de las PQRSD recibidas, se puede evidenciar que 114 PQRSD fueron resueltas de manera oportuna.



CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que la Empresa de Servicios Públicos Girón SAS E.S.P cuenta con una ventanilla única y link de PQRSD en página web en la cual se reciben todas las solicitudes de PQRSD, así mismo que cuenta con una persona contratada para realizar la actividad de seleccionar el tipo de PQRSD, enviar a la Dirección que corresponde y hacerle seguimiento a cada una.
- Se evidencia que la Empresa de Servicios Públicos Girón SAS E.S.P cuenta con algunas herramientas de recepción y clasificación de las PQRSD.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda adquirir un software para el registro, control y seguimiento a las PQRSD, con alarma de días de vencimiento, para que la persona encargada este atenta a los tiempos de respuesta y pueda recordar a cada una de las Direcciones la necesidad de dar respuesta dentro de los términos de Ley.
- Se recomienda hacer revisión al link de la página web, para determinar por qué no se encuentra en la relación de Excel radicación de PQRSD por este medio de recepción.
- Se recomienda capacitación a la persona encargada del seguimiento y a las Direcciones sobre la norma e importancia del buen manejo del proceso de PQRSD.
- Se recomienda mejorar los tiempos de repuestas por parte de la Dirección Operativa, ya que el no dar respuesta o realizarlo con extemporaneidad da lugar a que proceda el silencio administrativo.
- Se recomienda dar respuesta por parte de la Dirección operativa a todas las PQRS, ya que a la fecha del informe se encuentra 74 PQRSD sin resolver.
- Si las peticiones requieren un mayor tiempo para su contestación, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término general de 15 días, argumentando, las razones por las cuales, se solicita más tiempo.



ELVIA GOMEZ OTERO
Profesional Control Interno
Contratista CPS