



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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 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 julio a diciembre 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, dar traslado a la oficina competente mediante correo electrónico y en físico y, realice 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 y enviada 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 julio al 31 de diciembre 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.

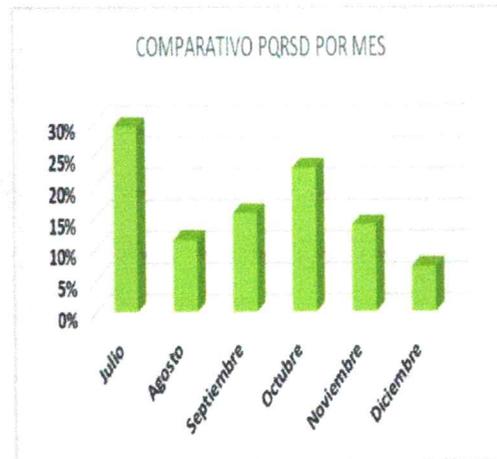
ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS.

De acuerdo con la información del segundo semestre, suministrada por la trabajadora oficial y consolidada se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (julio a diciembre de 2024), la empresa presentó el seguimiento al trámite de las PQRSD.



🌱 **PQRSD Recibidas en el Semestre.** Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron **211 PQRSD**, a través de los diferentes medios de recepción, distribuidas mes a mes así:

MES	No PQRSD	%
Julio	62	29%
Agosto	24	11%
Septiembre	33	16%
Octubre	48	23%
Noviembre	29	14%
Diciembre	15	7%
TOTAL	211	100%



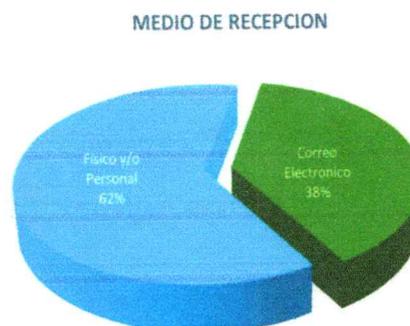
Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

De las 211 PQRSD, la mayor concentración se registró en el mes de julio con un número de 62, con porcentaje del 29% y le sigue el mes de octubre con un número de 48, con un porcentaje del 23%.



- 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	130	62%
Correo Electronico	81	38%
Página Web	0	0%
Telefono	0	0%
Escritas	0	0%
Buzon de Sugerencias	0	0%
TOTAL	211	100%

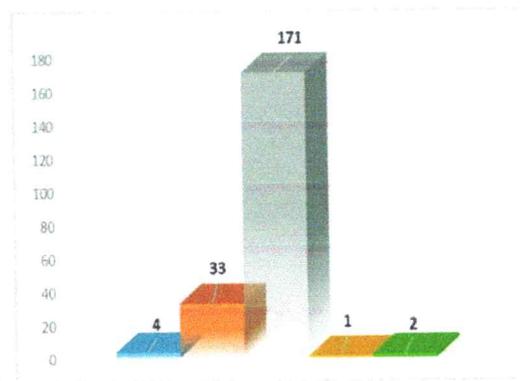


Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

En análisis realizado se puede determinar que del 100% de la PQRSD recibidas el 62%, se recepcionarán por medio físico y/o personal y el 38% por medio de correo electrónico.

- Dirección y/o área competente para atender la PQRSD.** De las 211 PQRSD se pudo determinar la competencia de las direcciones detalladas así:

DIRECCION	No PQRSD	%
Direccion Administrativa y Financiera	4	2%
Direccion Administrativa y Juridica	33	16%
Direccion Operativa	171	81%
Gerencia General	1	0%
Todas las Direcciones	2	1%
TOTAL	211	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 171, le siguió las PQRSD de la dirección Jurídica con número de 33 y financiera con un número de 4.



- PQRSD resueltas.** De las 211 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 Financiera	4	4	0
Dirección Jurídica	33	33	0
Dirección Operativa	171	171	0
Gerencia	1	1	0
Todas las Direcciones	2	2	0
TOTAL	211	211	0



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 211.

- Numero de PQRSD atendidas por cada Dirección.** El reporte por cada Dirección generó respuestas de 211 PQRSD, distribuidas así:

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

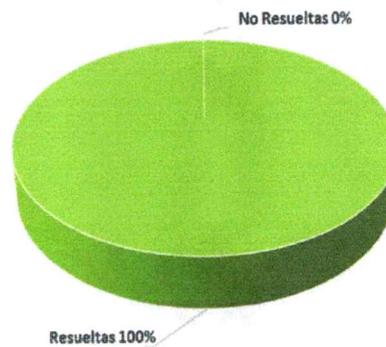


Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

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



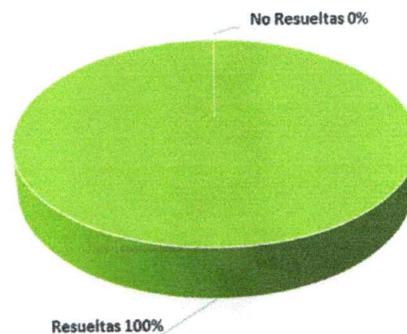
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JURIDICA



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 33 PQRSD de las cuales fueron resueltas el 100%.

DIRECCIÓN OPERATIVA

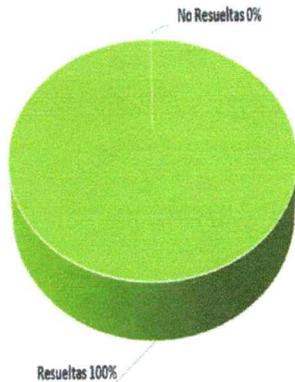


Fuente de Información: Archivo Excel y evidencias suministradas por trabajadora de ventanilla única de las PQRSD.

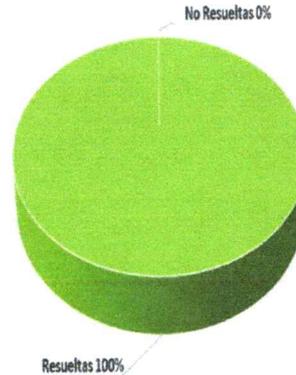
En el análisis realizado se pudo determinar que la Dirección Operativa recibió 171 PQRSD de las cuales fueron resueltas el 100%.



GERENCIA GENERAL



TODAS LAS DIRECCIONES



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, la cuales fueron resueltas en su totalidad.

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.



		MEDIO DE PRESENTACION	NOMBRE DEL REMITENTE	ASUNTO Y/O REFERENCIA	DIRECCION COMPETENTE	TERMINO PARA CONTESTAR	FECHA DE VENCIMIENTO	RADICADO IF	FECHA IE	DIAS DE RESPUESTA
ER-0423	2/07/2024	FISICO	LIBIANA ARIAS HERRERA	RECURSO DE REPOSICION DEVOLUCION DE	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	12/07/2024	IE-0476	5/08/2024	20
ER-0440	9/07/2024	FISICO	JOSE EUECER HERNANDEZ	DERECHO DE PETICION	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	12/07/2024	IE-0483	12/08/2024	27
ER-0441	9/07/2024	CORREO G	CRISTIAN ABEL AMADO	SOLICITUD DE INFORMACION	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	29/07/2024	IE-0465	2/08/2024	4
ER-0456	12/07/2024	FISICO	DANIEL GARCIA	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA FISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	16/07/2024	IE-0435	22/07/2024	6
ER-0465	22/07/2024	FISICO	MARIA OTILIA RUEDA LEGUIZAMO	SOLICITUD DE ALCANTARILLADO PARA FISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	24/09/2024	IE-0553	24/09/2024	0
ER-0468	23/07/2024	FISICO	ALVARO AUGUSTO MENDOZA	ACTUALIZACION PARA PROYECTO TORRES	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	1/08/2024	IE-0484	12/08/2024	11
ER-0471	25/07/2024	FISICO	SERGIO ANDRES GOMEZ	REQUERIMIENTO DE INFORMACION PRUEBA	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	16/08/2024	IE-0492	16/08/2024	0
ER-0475	26/07/2024	FISICO	CAROL JIMENA CAPACHO	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA FISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	27/09/2024	IE-0573	27/09/2024	0
ER-0484	31/07/2024	CORREO IN	HUMBERTO PEREZ	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SERVICIO	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	22/08/2024	IE-0511	23/08/2024	1
ER-0487	8/08/2024	CORREO IN	YENNY CAROLINA GARO	REQUERIMIENTO DE INFORMACION SOBRE INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	29/08/2024	IE-0571	26/09/2024	28



		MEDIO DE PRESENTACION	NOMBRE DEL REMITENTE	ASUNTO Y/O REFERENCIA	DIRECCION COMPETENTE	TERMINO PARA CONTESTAR	FECHA DE VENCIMIENTO	RADICADO I.F.	FECHA IE	DIAS DE RESPUESTA
ER-0488	8/08/2024	CORREO G	JOSE DAVID RUIZ VEGA	SOLICITUD DE INFORMACION, PETICION RADI	DIRECCION OPERATIVA	3 DIAS HABILES	13/08/2024	IE-0496	13/08/2024	0
ER-0497	20/08/2024	CORREO G	YMIANA HERNANDEZ DU	ENVIO RADICADO SSPD No 2024424221002	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HBAILES	10/09/2024	IE-0585	18/09/2024	8
ER-0502	22/08/2024	CORREO IN	JHON NIKIA GALVIS PERE	DE CUMPLIMIENTO DE PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS AMBIENTALES A LA ALCALDIA MUNICIPAL DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	29/08/2024	IE-0527	29/08/2024	0
ER-0503	23/09/2024	CORREO IN	UBARDO ANDRES CLARO	DERECHO DE PETICION ESPECIALIZACION	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	16/09/2024	IE-0542	16/09/2024	0
ER-0504	27/08/2024	FIS CO	PEDRO JOSE DUEÑAS	DISENO URBANIZACION SAN VALENTIN - BAR	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	17/09/2024	IE-0578 IE-0584	2/10/2024	15
ER-0507	29/08/2024	CORREO IN	CARLOS FERNANDO ALVA	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICO	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	12/09/2024	IE-0543	17/09/2024	5
ER-0510	4/09/2024	CORREO G	GLORIA PAOLA HERNANDEZ	EXPEDIENTE 2024420380802226E-2024426380	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILES	18/09/2024	IE-0585	18/09/2024	0
ER-0514	12/09/2024	CORREO G	MEDIOAMBIENTE GIRON	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA INFORMACION ALLEGADA MEDIANTE BENEFICIO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	DIRECCION OPERATIVA	1 DIA	13/09/2024	IE-0540	13/09/2024	0
ER-0518	14/09/2024	FIS CO	ANIBAL MORA CASTRO	REPOSICION DEL ALCANTARILLADO DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	23/09/2024	IE-0561	23/09/2024	0
ER-0519	16/09/2024	CORREO IN	RUIFOQUE ESP	TRASLADO POR COMPETENCIA RECLAMACION	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	23/09/2024	IE-0548	23/09/2024	0
ER-0524	19/09/2024	FIS CO	ANDRES FELIPE ECHEVERRI	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	4/11/2024	IE-0654-IE-0655	28/11/2024	14
ER-0526	20/09/2024	CORREO G	JHON NIKIA GALVIS PERE	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA INFORMACION ALLEGADA MEDIANTE BENEFICIO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	DIRECCION OPERATIVA	2 DIAS HABILES	24/09/2024	IE-0556	24/09/2024	0
ER-0527	23/09/2024	FIS CO	BLANCA SMITH SANDOVAL	RADICADO IE-0541 PARA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS AMBIENTALES A LA ALCALDIA MUNICIPAL DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	7/11/2024	IE-0651	26/11/2024	14
ER-0556	9/10/2024	CORREO IN	FRANCISCO DE PAULA SALAS	SOLICITUD DE DOCUMENTOS REPIUS-E-2002	DIRECCION JURIDICA	10 DIAS HABILES	23/10/2024	IE-0400	23/10/2024	0
ER-0557	10/10/2024	CORREO IN	JHON NIKIA GALVIS PERE	SOLICITUD DE INFORMACION AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTION A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS GIRON SAS ESP VIGENCIA 2023-FVCF72024	DIRECCION JURIDICA	3 DIAS HABILES	16/10/2024	IE-0590	16/10/2024	0
ER-0563	16/10/2024	FIS CO	NIDIA YOHANA BARRERA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0690	2/01/2025	34
ER-0666	16/10/2024	FIS CO	ELSA ISABEL SUAREZ DIAZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0615	30/10/2024	31
ER-0602	27/11/2024	FIS CO	ALEXANDER RODRIGUEZ A	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	23/12/2024	IE-0652	27/11/2024	19

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 36 PQRSD fueron resueltas de manera oportuna.

		MEDIO DE PRESENTACION	NOMBRE DEL REMITENTE	ASUNTO Y/O REFERENCIA	DIRECCION COMPETENTE	TERMINO PARA CONTESTAR	FECHA DE VENCIMIENTO	RADICADO I.F.	FECHA IE	DIAS DE RESPUESTA
ER-0425	3/07/2024	FIS CO	JHON WILSON ALARCON	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	2/09/2024	IE-0456	29/07/2024	-35
ER-0429	4/07/2024	FIS CO	INVERSIONES PENINSULA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	3/09/2024	IE-0478	8/06/2024	-26
ER-0430	5/07/2024	FIS CO	RAUL RUIZ GONZALES	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	4/09/2024	IE-0451	25/07/2024	-41
ER-0431	8/07/2024	FIS CO	ORLANDO CALDERON HERNANDEZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	9/09/2024	IE-0455	29/07/2024	-42
ER-0432	9/07/2024	FIS CO	JOSE MARTINIANO RODRIGUEZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	9/09/2024	IE-0515	27/08/2024	-13
ER-0433	9/07/2024	FIS CO	JOSE ANGEL RAMIREZ QUIROGA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	9/09/2024	IE-0439	23/07/2024	-48
ER-0436	9/07/2024	CORREO INFO	CRISTIAN FERNANDO BARRERA	SOLICITUD DE INFORMACION PARA QUE SE LE INFORME EL ESTADO DE LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCIONES	10 DIAS HABILES	22/07/2024	IE-0427	16/07/2024	-6
ER-0442	9/07/2024	FIS CO	MARIA DE JESUS PINZON	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PARA S APLICAR ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	10/09/2024	IE-0805 IE-0504	23/08/2024	-18
ER-0444	9/07/2024	FIS CO	YIBNER ALFONSO PEDRO	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA LA RECONSTRUCCION DE LA CALLE 100 N. DE GIRON	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	10/09/2024	IE-0438	23/07/2024	-49



		MEDIO DE PRESENTACION	NOMBRE DEL REMITENTE	ASUNTO Y/O REFERENCIA	DIRECCION COMPETENTE	TERMINO PARA CONTESTAR	FECHA DE VENCIMIENTO	RADICADO IF	FECHA IE	DIAS DE RESPUESTA
ER-0445	9/07/2024	FISICO	EVA MARIA RODRIGUEZ G	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE LACNARI	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	11/09/2024	IE-0469	5/08/2024	-37
ER-0446	9/07/2024	FISICO	JOSE ELPIDO RODRIGUEZ	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	12/09/2024	IE-0470	5/08/2024	-38
ER-0447	9/07/2024	FISICO	JOSE ELPIDO RODRIGUEZ	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	13/09/2024	IE-0471	5/08/2024	-39
ER-0457	15/07/2024	CORREO IN	OSCAR MAURICIO ORTIZ	SOLICITUD INFORMACION DE RESPUESTA P	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	29/07/2024	IE-0465	27/07/2024	-2
ER-0458	15/07/2024	CORREO INFO	ADELA SILVA ARDILA	SOLICITUD DE LIMPIEZA DE POZO SEPTICO	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	29/07/2024	IE-0440	24/07/2024	-5
ER-0460	16/07/2024	FISICO	YENNY PAOLA MARTINEZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	17/09/2024	IE-0502	22/08/2024	-26
ER-0461	16/07/2024	FISICO	MARTIN ONEDA RAMIREZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	17/09/2024	IE-0504	23/08/2024	-25
ER-0462	17/07/2024	FISICO	CARLOS HUMBERTO ROJAS ALMBIDA	PSOLICITUD DE ALCANTARILLADO. FISO 2 Y	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	18/09/2024	IE-0434	22/07/2024	-58
ER-0463	19/07/2024	FISICO	DIAMAR CAROLINA URIBE	SOLICITUD DE ALCANTARILLADO PARA PISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	20/09/2024	IE-0520	27/08/2024	-24
ER-0444	22/07/2024	FISICO	DAVID ALVAREZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICION	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	13/08/2024	IE-0441 IE-0493	24/07/2024	-20
ER-0466	22/07/2024	FISICO	LUZ MARY GOMEZ CAMA	SOLICITUD DE ALCANTARILLADO PARA 19 APA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	24/09/2024	IE-0487	14/08/2024	-41
ER-0467	23/07/2024	FISICO	OLIVA CORREDOR FONSE	SOLICITUD DE ALCANTARILLADO PARA 1 PIS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	24/09/2024	IE-0516	27/08/2024	-28
ER-0469	23/07/2024	FISICO	ROSA TULIA RODRIGUEZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	24/09/2024	IE-0518	27/08/2024	-28
ER-0472	25/07/2024	CORREO IN	ALCALDIA DE GIRON	SOLICITUD DE INFORMACION OFERTA INST	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	1/08/2024	IE-0452	25/07/2024	-7
ER-0476	26/07/2024	FISICO	MARILDE GONZALES YARR	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	27/09/2024	IE-0526	27/08/2024	-31
ER-0477	26/07/2024	FISICO	LUZ ELENA PAEZ VARGAS	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	27/09/2024	IE-0519	27/08/2024	-31
ER-0478	29/07/2024	CORREO IN	ANDREA CASTAÑO	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LOS C	DIRECCION JURIDICA	15 DIAS HABILES	19/08/2024	IE-0495	13/08/2024	-6
ER-0480	31/07/2024	FISICO	ADELACIO ROJAS RIVERA	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	1/10/2024	IE-0554	24/09/2024	-7
ER-0481	31/07/2024	FISICO	VICTOR JAMIE BARRERA I	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	30/09/2024	IE-0553	24/09/2024	-6
ER-0482	31/07/2024	FISICO	EMILSEN CEPEDA PINZON	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	30/09/2024	IE-0538	12/09/2024	-18
ER-0483	31/07/2024	FISICO	LIDY JOHANA ANAYA CH	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	13/09/2024	IE-0499	20/08/2024	-24
ER-0486	3/08/2024	FISICO	JORGE AGUSTIN PINTO	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	8/10/2024	IE-0536	12/09/2024	-26
ER-0491	13/08/2024	FISICO	ZOLA PEÑUELA BARBO M	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	27/09/2024	IE-0517	27/08/2024	-31
ER-0492	13/08/2024	FISICO	LEYDI CAROLINA GOMEZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO FISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	27/09/2024	IE-0518	27/08/2024	-31
ER-0494	15/08/2024	FISICO	YENNY JOHANNA DELGA	DEFICIENTES Y SOLICITUD DE AMPLIACION	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	29/08/2024	IE-0513	26/08/2024	-3
ER-0495	15/08/2024	FISICO	YENNY JOHANNA DELGA	REAFECTACION POR ACUMULACION DE	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	29/08/2024	IE-0514	26/08/2024	-3
ER-0499	22/08/2024	CORREO IN	NANCY ANAYA	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA DEF	DIRECCION OPERATIVA	8 DIAS HABILES	29/08/2024	IE-0514	26/08/2024	-3
ER-0500	22/08/2024	CORREO IN	NANCY ANAYA	REAFECTACION DE LAS CALLES DEL BARRIO	DIRECCION OPERATIVA	10 DIAS HABILES	5/09/2024	IE-0510	23/08/2024	-13
ER-0505	27/08/2024	CORREO IN	EMPAS SA ESP	SOLICITUD DE APLAZAMIENTO DE REUNION	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	3/09/2024	IE-0531	2/09/2024	-1
ER-0506	27/08/2024	CORREO IN	MEDIOMBIENTE GIRON	SOLICITUD DE INFORMACION VIGILANCIA F	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	3/09/2024	IE-0526	2/09/2024	-5
ER-0509	3/09/2024	FISICO	EDWYN JUIAN BLANCO	SE SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ALCANTARIL	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	18/10/2024	IE-0574 IE-0575	27/09/2024	-21
ER-0511	4/09/2024	FISICO	OLIVA CORREDOR FONSE	DERECHO DE PETICION. SOLICITUD DE INFO	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	25/09/2024	IE-0549	23/09/2024	-2
ER-0513	11/09/2024	CORREO IN	JHON NIKIA GALVIS PERE	INFORMACION ALLEGADA MEDIANTE	DIRECCION OPERATIVA	3 DIAS HABILES	17/09/2024	IE-0541	14/09/2024	1
ER-0516	13/09/2024	FISICO	MILTON GABRIEL PALOMI	RADICADO IE-0527 PARA AUDITORIA DE	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	28/10/2024	IE-0577	1/10/2024	-27
ER-0517	13/09/2024	FISICO	MILTON GABRIEL PALOMI	DISPONIBILIDAD PARA 4 APARTAMENTOS	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	28/10/2024	IE-0577	1/10/2024	-27
ER-0521	17/09/2024	CORREO IN	SECRETARIA DE INFRAEST	TRASILADO POR COMPETENCIA RADICADO	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	24/09/2024	IE-0552	23/09/2024	-1
ER-0523	19/09/2024	FISICO	SANDRA MILENA SUAREZ	DERECHO DE PETICION PARA EL BARRIO SIN	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	26/09/2024	IE-0557 IE-0558 IE-0559	25/09/2024	-1
ER-0525	20/09/2024	CORREO IN	LUIS CARLOS VELASCO RO	SOLICITUD PRIORIDAD	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	27/09/2024	IE-0546	20/09/2024	-7
ER-0530	24/09/2024	FISICO	LUZ MIREYA PEREZ SUAREZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PISO	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	7/11/2024	IE-0597	22/10/2024	-16
ER-0531	24/09/2024	FISICO	JUAN DELGADO RONDON	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	8/11/2024	IE-0531	27/09/2024	-42
ER-0534	24/09/2024	FISICO	EIUSEO DIAZ PINZON	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	7/11/2024	IE-0591	17/10/2024	-21
ER-0535	24/09/2024	FISICO	JUAN CARLOS MARCIALZ ORTEGA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PAR	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	7/11/2024	IE-0588	15/10/2024	-23
ER-0537	27/09/2024	FISICO	EDWYN JUIAN BLANCO	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	12/11/2024	IE-0619	1/11/2024	-11
ER-0538	27/09/2024	FISICO	EDWYN JUIAN BLANCO	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	12/11/2024	IE-0620	1/11/2024	-11
ER-0541	1/10/2024	FISICO	EMSMH YOLANDA FUENTE	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	15/11/2024	IE-0627	1/11/2024	-14
ER-0543	2/10/2024	CORREO IN	CAMBIO ANDRES GUERRA	REMISION POR COMPETENCIA DE SOLICITUD	DIRECCION OPERATIVA	5 DIAS HABILES	9/10/2024	IE-0580	3/10/2024	-6
ER-0544	4/10/2024	FISICO	OLIVA CORREDOR FONSE	SOLICITUD DE ATENCION APROBLEMAS DE	DIRECCION OPERATIVA	15 DIAS HABILES	25/10/2024	IE-0601	23/10/2024	-2



ER-0546	7/10/2024	FÍSICO	MARINA MALAVER DE PA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	21/11/2024	IE-0614	29/10/2024	-23
ER-0547	7/10/2024	FÍSICO	EDILMA BARRERA SANTAN	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	21/11/2024	IE-0628	1/11/2024	-20
ER-0548	7/10/2024	FÍSICO	LUDY YOHANA ANAYA C	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	21/11/2024	IE-0629	1/11/2024	-20
ER-0549	7/10/2024	FÍSICO	ALVARO ORTEGON CASTR	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	21/11/2024	IE-0626	1/11/2024	-20
ER-0553	7/10/2024	FÍSICO	HEBER LEON DIAZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	21/11/2024	IE-0623	1/11/2024	-20
ER-0558	16/10/2024	FÍSICO	DOLFA HERNANDEZ QUIR	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0602	23/10/2024	-37
ER-0559	16/10/2024	FÍSICO	LUIS ANTONIO CADENA V	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0625	1/11/2024	-28
ER-0561	16/10/2024	FÍSICO	GONZALO VARGAS TRIAN	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0598	22/10/2024	-38
ER-0545	16/10/2024	FÍSICO	MARLEN GUERRERO PARR	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	29/11/2024	IE-0671	11/12/2024	-26
ER-0568	17/10/2024	FÍSICO	JOSE MARIA OROZCO CA	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	2/12/2024	IE-0603	23/10/2024	-40
ER-0570	21/10/2024	FÍSICO	CARMEN EUSA VILLAMIA	DISPONIBILIDAD PARA ALCANTARILLADO DE	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0635	5/11/2024	-31
ER-0571	21/10/2024	FÍSICO	JORGE ELIESER GUTIERREZ	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0636	5/11/2024	-31
ER-0572	21/10/2024	FÍSICO	MARILDE HERNANDEZ DE	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0622	1/11/2024	-35
ER-0573	21/10/2024	FÍSICO	NELI NARANJO CORREO	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0634	5/11/2024	-31
ER-0574	21/10/2024	FÍSICO	ORIBIA CORREA PINZON	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0630	5/11/2024	-31
ER-0575	21/10/2024	FÍSICO	JOSE SEBASTIAN JAIMES J	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0637	5/11/2024	-31
ER-0576	21/10/2024	FÍSICO	WILSON SANCHEZ ROMER	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0632	5/11/2024	-31
ER-0577	21/10/2024	FÍSICO	JORGE ENRIQUE CALVO A	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0634	5/11/2024	-31
ER-0578	21/10/2024	FÍSICO	ERNESTO RAMIREZ SARMI	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0631	5/11/2024	-31
ER-0581	21/10/2024	FÍSICO	RAMIRO URIBE SEPULVEDA	DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO PARA	DIRECCION OPERATIVA	45 DIAS	6/12/2024	IE-0633	5/11/2024	-31

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 99 PQRSD fueron resueltas de manera extemporanea. Las demas PQRSD recibidas fueron de asunto informativo.

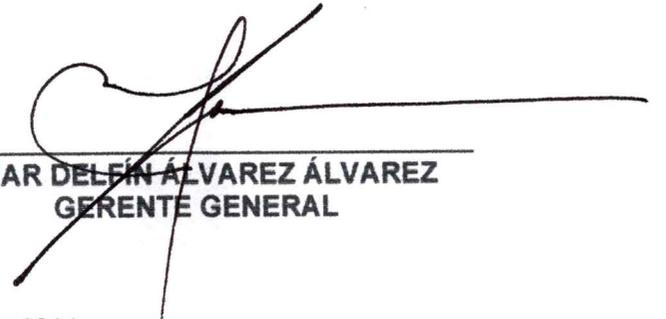
CONCLUSIONES

-  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 receptionan 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.
-  Se evidencia mejora en la en los tiempos de repuestas a las PQRSD, pero aun es necesario contar con una herramienta más eficiente de recepción y seguimiento.



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 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.
- 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.



OMAR DELÁN ÁLVAREZ ÁLVAREZ
GERENTE GENERAL

Proyectó: - Clara Inés Prada- Trabajador Oficial.