

RESULTADO DE GESTIÓN

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EIS
CÚCUTA S.A. E.S.P.**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CANALES DE ATENCIÓN	4
GLOSARIO	5
ESTADÍSTICAS	7
ESTADÍSTICAS GENERALES	7
ESTADÍSTICAS POR MODALIDADES	8
SERVICIOS PÚBLICOS	9
ESTADÍSTICAS POR DEPENDENCIAS	9
BUZÓN DE PQRS	11
SEGUIMIENTO	11

INTRODUCCIÓN

En el marco de la ley 190 de 1995 estatuto anticorrupción, ley 1474 de 2011 código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información pública nacional, ley 1755 de 2015 por la cual se regula el derecho de petición, nos permitimos presentar a la ciudadanía en general, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2024.

En el siguiente documento encontraran las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. ESP mediante los canales de atención durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024.

Finalmente se presentan las estadísticas mes a mes por parte el subproceso de gestión de PQRS.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
<i>Ventanilla Única de Radicación</i>	Radicación de PQRS Escritas presenciales o verbales presenciales.	Avenida 6, Calle 11 Piso 2, Edificio San José Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Lunes a viernes De 8 am a 11 am y de 2 pm a 5 pm
	El peticionario se acerca a la ventanilla con la PQRS la cual se registra en la Plataforma de Gestión Documental.		
<i>Correos Institucionales</i>	Radicación mediante correo electrónico.	ventanillaunica@eiscucuta.com.co pqrs@eiscucuta.com.co	Canal disponible las 24 horas del día.
	Se reciben las PQRS y se tramitan en horas y días hábiles en la plataforma de Gestión Documental		
<i>Página Web</i>	Radicación por la Página Web.	https://eiscucuta.com.co/pqrs/	Canal disponible las 24 horas del día.
	Se reciben las PQRS y se tramitan en horas y días hábiles en la plataforma de Gestión Documental		
<i>Buzón de PQRS</i>	Se deposita la solicitud en el buzón de PQRS.	Avenida 6, Calle 11 Piso 2, Edificio San José Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Lunes a viernes De 8 am a 11 am y de 2 pm a 5 pm
	Se reciben las PQRS de ciudadanos, usuarios, funcionarios y servidores, las cuales son registradas en la plataforma de Gestión Documental.		
<i>Vía Telefónica</i>	Línea de Atención al Ciudadano	607-5956344	Lunes a viernes De 8 am a 11 am y de 2 pm a 5 pm
	Atendidas por el funcionario encargado del Subproceso de Gestión de PQRS		

GLOSARIO

Petición: es la facultad que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades de forma verbal, escrita o por cualquier medio idóneo para transferencia de datos.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la formulación por parte de un ciudadano, de su opinión o propuesta de mejora, a los servicios ofrecidos por la entidad.

Buzón de PQRS: canal de comunicación que tiene como objetivo recoger las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de ciudadanos y/o funcionarios hacia la entidad.

Felicitación: es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P. – EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.

nónimo: escrito o solicitud del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele.

Consulta: escrito presentado por la ciudadanía a las autoridades para que las mismas manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Recurso: mecanismo legal para la impugnación de las resoluciones bien ante la autoridad que las dictó o ante alguna otra, a efectos de subsanar los errores de fondo o los vicios de forma en que se haya incurrido al dictarlas.

Término: es el plazo legal, reglamentario, perentorio dentro del cual debe darse una respuesta al peticionario. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

-**Información:** diez (10) días hábiles.

-**Consulta:** treinta (30) días hábiles.

Las solicitudes realizadas por el congreso de la república en ejercicio de sus funciones deberán resolverse dentro de los 5 días siguientes a su recepción de

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS GENERALES

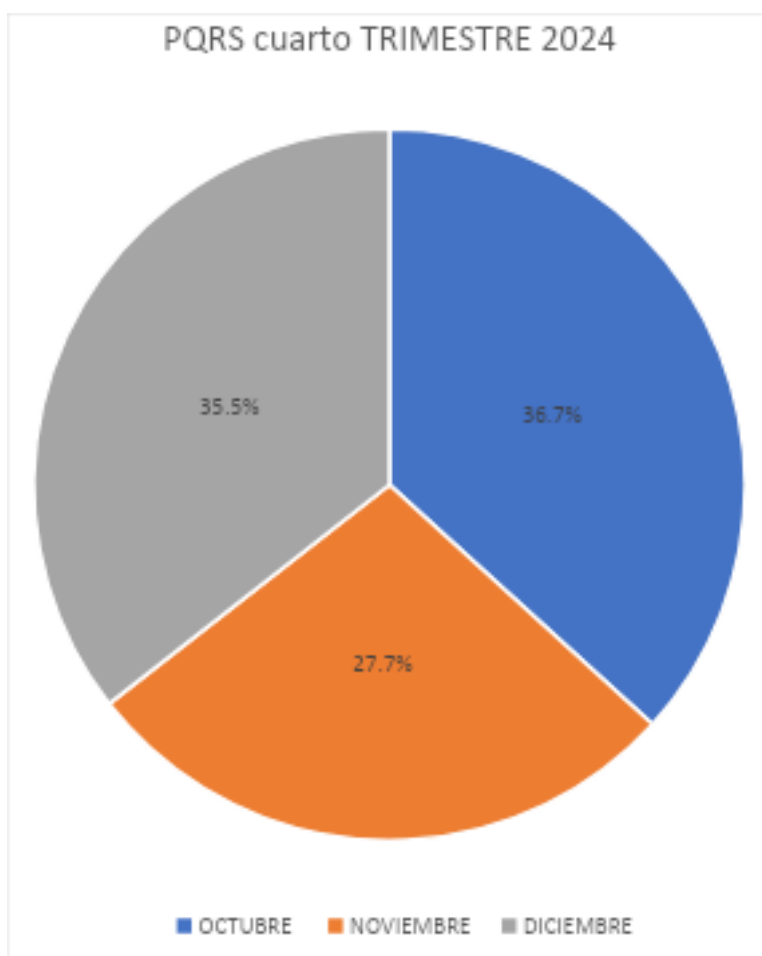
La información observada refleja los PQRS recibidos a través de todos los canales de atención, para todas las modalidades de PQRS, durante el cuarto trimestre del año 2024.

**"OCTUBRE FUE EL MES
QUE SE RECIBIÓ LA
MAYOR CANTIDAD DE
PQRS, 61
EQUIVALENTES AL 36.7
% DEL TOTAL DEL
TRIMESTRE"**

241 TOTAL PQRS RECIBIDOS

OCTUBRE 61 NOVIEMBRE 46 DICIEMBRE 59

PQRS cuarto TRIMESTRE 2024



ESTADÍSTICAS POR MODALIDADES

El total de PQRS recibidas durante el Cuarto trimestre de 2024 se desglosa en las diferentes modalidades, de la siguiente manera:

MODALIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	61	44	58	163
QUEJAS	0	1	1	2
RECLAMOS	0	1	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	61	46	59	166

DE LAS 166 PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE SE EVIDENCIA QUE EN GRAN MAYORÍA SE RECIBEN PETICIONES CON UN 98.19%.



98.19 %
PETICIONES



1.2 % QUEJAS



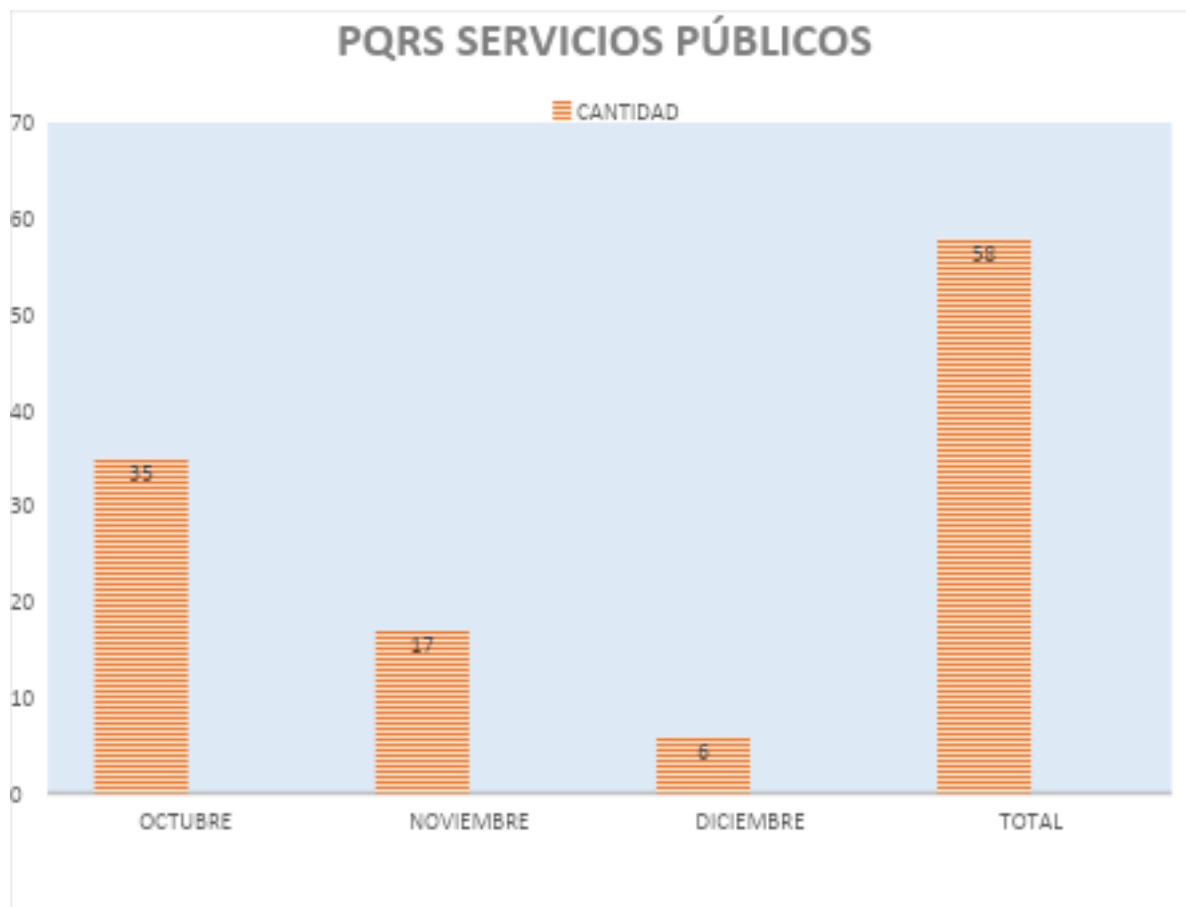
0.6 %
RECLAMOS



0 %
SUGERENCIAS

SERVICIOS PÚBLICOS

Las solicitudes radicadas a la EIS CUCUTA SA ESP, que tienen como eje central temas relacionados con servicios públicos se comportan así:



Durante el Cuatro Trimestre del año 2024 se presentaron 58 PQRS relacionadas con servicios públicos, octubre es el mes que más se evidenciaron estas solicitudes para un total del 60.34 % del trimestre.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE CÚCUTA SA E.S.P.

NIT: 890500529-9



CO-SC-CER893707



SA-2001069



ESTADÍSTICAS POR DEPENDENCIAS

El comportamiento de los radicados del trimestre analizando el destino de cada uno de ellos al interior de la entidad se manifiesta de la siguiente manera.





EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE CÚCUTA SA E.S.P.

NIT: 890500529-9



CO-SC-CER893707



SA-2001069



El comportamiento de los radicados por área mes a mes durante el trimestre evidencia **Subgerencia y Oficina Jurídica** son las dependencias que recibieron el mayor número de radicados, al contrario de **Control Interno De Gestión** que registra 0 radicados.

BUZÓN DE PQRS

El buzón de PQRS es el canal menos frecuentado por parte de usuarios, funcionarios y servidores públicos, siguen teniendo preferencia por los canales virtuales.

En el cuarto trimestre del año 2024 no se presentaron PQRS mediante este canal.

SEGUIMIE



Av. 6 Calle 11 piso 2 edificio San José
Código postal 54001, Cúcuta,
Norte de Santander, Colombia
(+57) (7) 5956344

ventanillaunica@eiscucuta.com.co
notificaciones.judiciales@eiscucuta.com.co
pqrs@eiscucuta.com.co
www.eiscucuta.com.co

mipg | Modelo Integrado
de Planeación
y Gestión



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE CÚCUTA SA E.S.P.

NIT: 890500529-9



CO-SC-CER893707



SA-2001069



Av. 6 Calle 11 piso 2 edificio San José
Código postal 54001, Cúcuta,
Norte de Santander, Colombia
(+57) (7) 5956344

ventanillaunica@eiscucuta.com.co
notificacionesjudiciales@eiscucuta.com.co
pqrs@eiscucuta.com.co
www.eiscucuta.com.co

mipg | Modelo Integrado
de Planeación
y Gestión