

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



ESPB

Empresa de Servicios Públicos de Boyacá



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por las Dependencias de la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá, de conformidad a lo establecido en la Ley No.1712 de 2014 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995; **durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020**, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, consolidar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

De acuerdo con lo anterior, se efectuarán estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición y dependencia que tramitó. Se adelantará un análisis de causas en atención al contenido de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la ESPB S.A E.S.P., se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.P. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. **Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia (por actos de corrupción internos/ externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

CANALES DE ATENCIÓN

La empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención personal	Carrera 11 No. 20-54 Piso 4 Tunja Boyacá	Dadas las circunstancias sanitarias especiales a causa del COVID- 19 y en atención a las medidas de protección dispuestas por el Gobierno Nacional el horario de atención se realizará en días hábiles de Lunes a viernes 9:00 am a 2:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contara con los profesionales de acuerdo a su solicitud, queja o reclamo
	Radicación de Correspondencia			
Atención Telefónica	Línea fija	7445126-7449389	Dadas las circunstancias sanitarias especiales a causa del COVID- 19 y en atención a las medidas de protección dispuestas por el Gobierno Nacional el horario de atención se realizará en días hábiles de Lunes a viernes 9:00 am a 2:00 pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia
Virtual	Página web de la Entidad	www.espb.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles	Para que la ciudadanía utilice este medio de forma adecuada debe redirigirse al link atención al ciudadano.
	Correo electrónico Institucional	empresa@espb.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones para su respectivo tramite.
Solicitud de PQRS	Correo electrónico Institucional	empresa@espb.gov.co	El correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	Permite recibir periódicamente sugerencias de los servidores, funcionarios y/o ciudadanos.

CONTENIDO

Teniendo en cuenta la emergencia de Salud (COVID-19) por la que atraviesa el País en este momento, la Dependencia de Control Interno de Gestión, mediante correo Institucional el día 19 de enero de 2020, requiere a las diferentes dependencias de la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá, para que sea allegada la información correspondiente a las PQRS radicadas durante el tercer trimestre **del periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020.**

Lo anterior, como quiera que las PQRS constituyen la fuente por excelencia de relacionamiento entre el administrado y las entidades públicas y aquellos particulares que, como las Empresas de Servicios Públicos, desempeñan funciones administrativas, y dada esa especial naturaleza requieren ser atendidas conforme a los lineamientos expuestos en el orden jurídico, estos son, el cumplimiento de deberes como el previsto en el numeral sexto del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011¹, según el cual las autoridades deberán tramitar las peticiones que sean radicadas en su despacho por cualquiera de los medios dispuestos para ese efecto.

Vistas así las cosas, y a tono con lo dicho, es menester traer a colación lo dispuesto en el numeral 8º de la Ley 734 de 2002², según el cual a todo servidor público le está prohibido: *“8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*.

¹ **Artículo 7o. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código”.

² Vigente hasta el 1º de julio de 2021, por expresa disposición del artículo 265 de la Ley 1952 de 2019.

El incumplimiento de tales deberes o del anotado régimen de prohibiciones da lugar a falta disciplinaria, en los términos que indica el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 734 de 2002.

Resulta de cardinal relevancia recordar que la debida atención de derechos constitucionales como el de petición, no sólo se traducen en el acatamiento de la normativa a la que debe apegarse la labor del Estado y sus funcionarios, sino que redundan en el debido funcionamiento de la entidad y en ganancia en términos de credibilidad e institucionalidad por parte de los ciudadanos a quienes servimos.

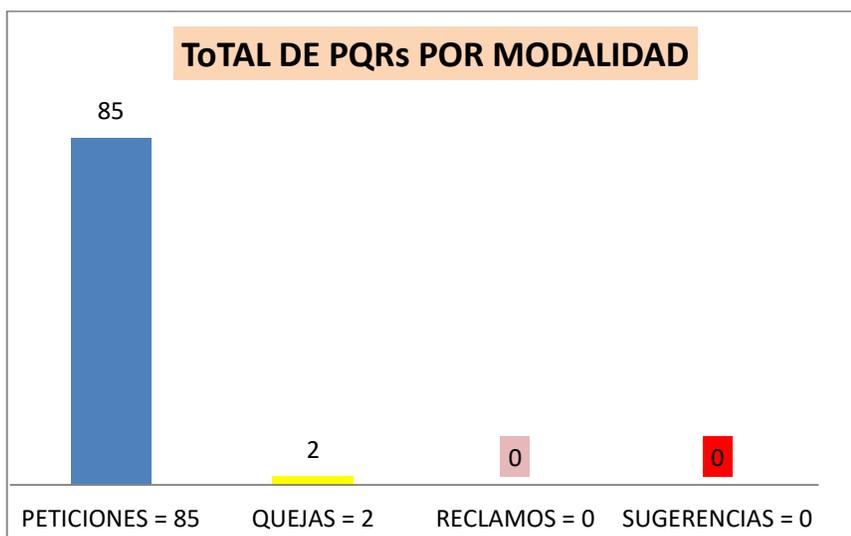
Así pues, habida cuenta de lo dicho previamente, se exhorta, de la manera más respetuosa, para que se dé cumplimiento a lo solicitado, esto es, se informe y suministre adecuadamente lo requerido por la dependencia de control interno y gestión, en aplicación de la normativa correspondiente sobre la materia.

En consecuencia, se dispone actualizar el Informe de PQRS del segundo Trimestre del presente Año.

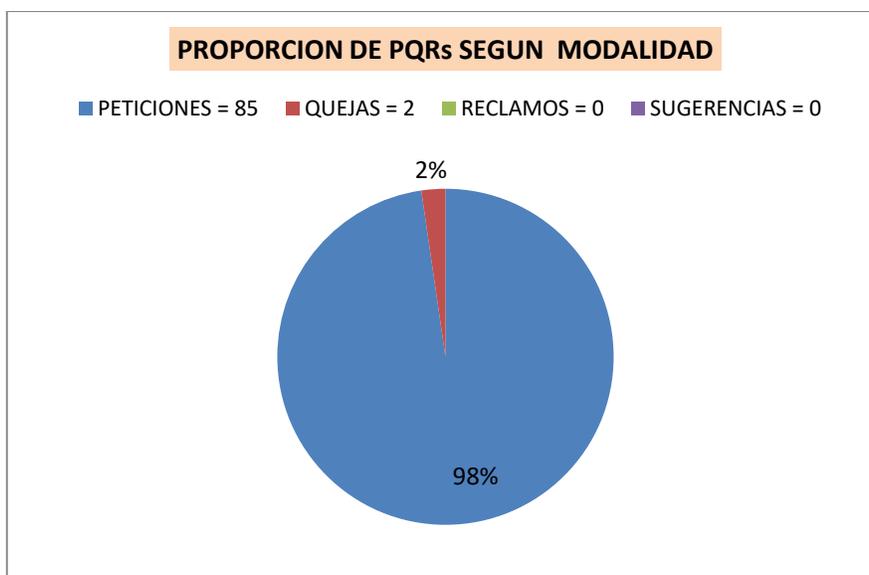
Las Dependencias que intervienen en el informe:

- . Dirección Técnica y Operativa
- . Dirección Operativa y de Asuntos Jurídicos
- . Dirección Financiera
- . Secretaria General

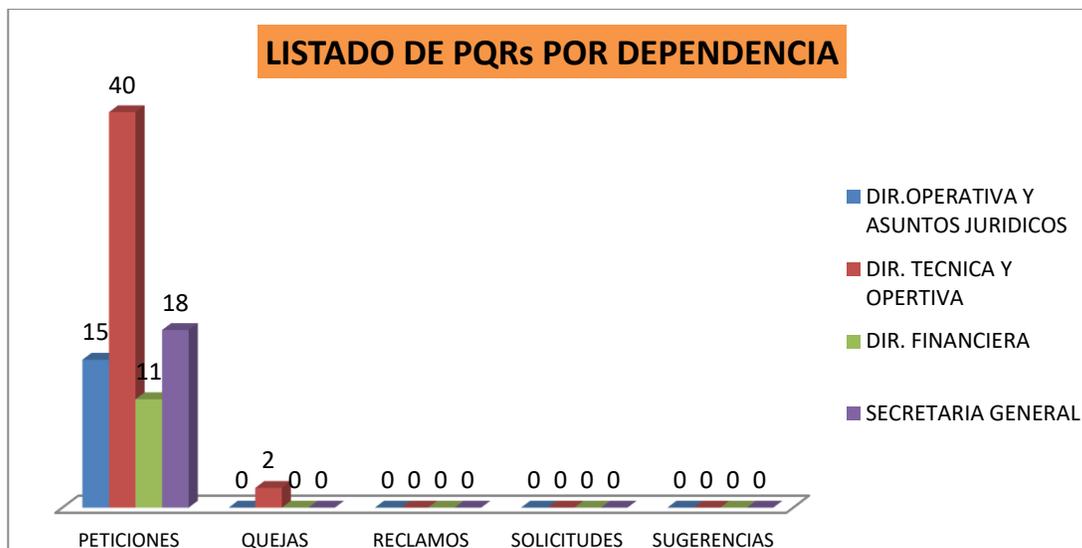
En el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, se radicaron 87 PQRS, reportadas por las direcciones anteriormente señaladas, las cuales en su mayoría tienen la modalidad de petición, solicitud de información y sólo se evidencian dos quejas; veamos:



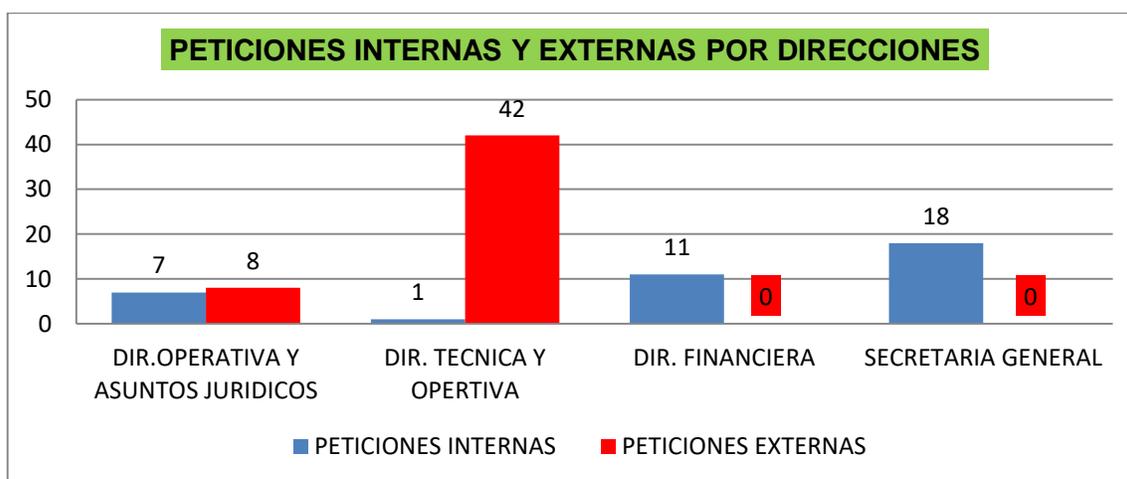
En la siguiente gráfica se precisa la cantidad de solicitudes por modalidad radicadas durante el trimestre:



En la gráfica que se presenta a continuación se determina el porcentaje de solicitudes por modalidad allegadas durante el trimestre:

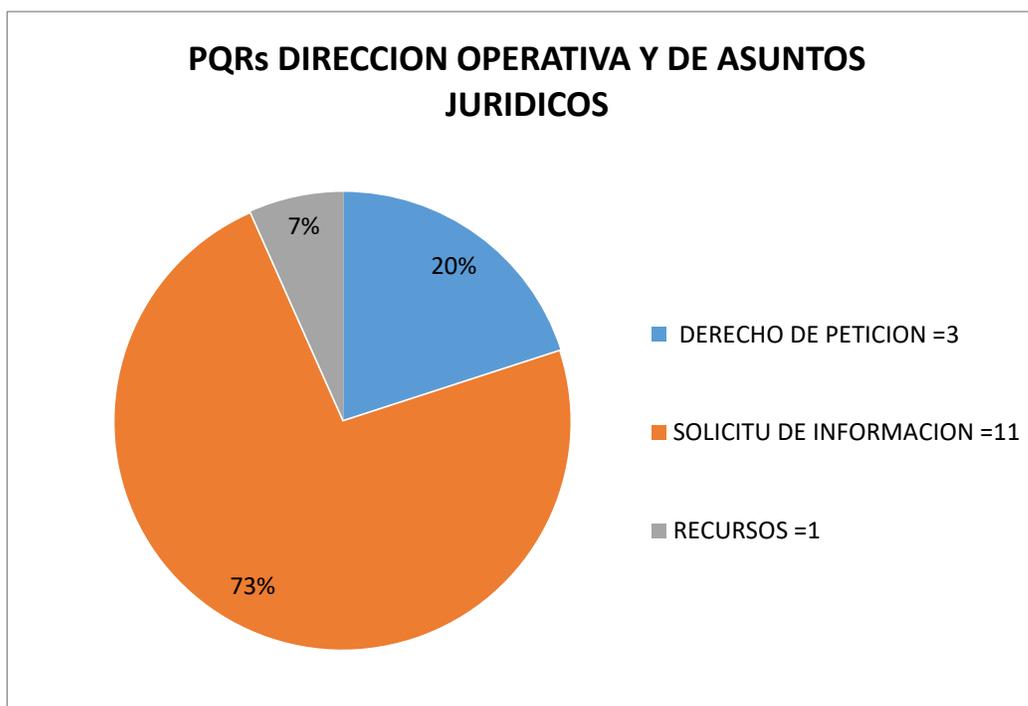


De acuerdo a la información suministrada y el análisis correspondiente, se puede establecer e indicar mediante gráfica que: del total de los PQRs allegadas corresponden a peticiones internas en un número de treinta y siete (37) y representa en un cuarenta y tres por ciento (43%) del total de las peticiones. Igualmente se puede señalar que el cincuenta y siete por ciento (57%) de las peticiones que en número corresponden a cincuenta (50), son de carácter externo.



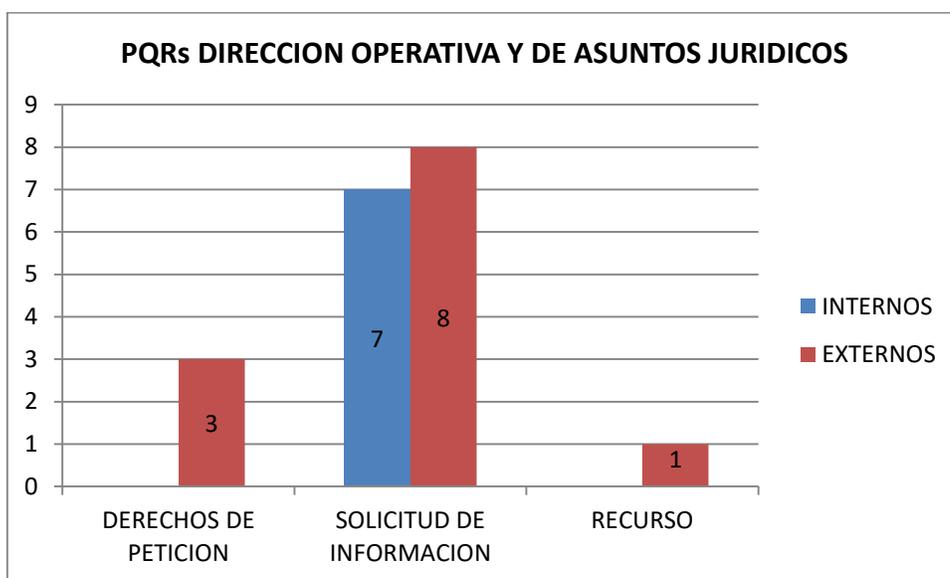
DIRECCION OPERATIVA Y DE ASUNTOS JURIDICOS

Mediante Correo Institucional la Dirección Operativa y de Asuntos Jurídicos remite oficio GEJ-030, como respuesta al requerimiento realizado por la oficina de Control Interno mediante oficio EVC-002 de 19 de enero de 2021, en el cual se observan quince (15) solicitudes PQRS internas como externas, de las cuales tres (3) son derechos de petición. Así mismo, se observan once (11) solicitudes de información. De igual forma, se puede referenciar un (1) recurso **EN TRAMITE JUDICIAL** (externo). Del total de las solicitudes de información presentadas ante esta dependencia se evidencia que siete (7) son internas y (8) son externas. En tal escenario, es posible colegir que la dirección dio respuesta a cada una de las solicitudes dentro de los términos establecidos, como se observa a continuación:



En la gráfica se establecen los porcentajes y cantidades correspondientes a las solicitudes (PQRs) que se solicitaron a la dependencia durante el último trimestre del periodo comprendido de octubre a diciembre de 2020.

Así mismo se detallan, en la siguiente gráfica, la procedencia de las solicitudes en lo referente a su carácter externo e interno frente a la empresa:



CONCEPTO	No. RADICADO RECIBIDO	ASUNTO	FECHA DE RADICACION	REMITENTE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIONES	GED-J 1675	Contestación derecho de petición presentado CONSORCIO GUICAN, del 08 de octubre de 2020.	14/10/2020	GERENCIA GENERAL	GEJ-613	20/10/2020	
	GED-J 1694	DERECHO DE PETICION RESOLUCIONES 087 DEL 06 DE AGOSTO DE 2020 Y 095 DE 2020. SINIESTRO ALCANTARILLADO CHINAVITA	16/10/2020	CLAUDIA L. HERNANDEZ CARRANZA APODERADA ESPECIAL DE ALLIANZ SEGUROS S.A	GEJ-621 GEJ-667	22/10/2020 12/11/2020	MEDIANTE OFICIO GEJ-621 SE SOLICITO EL PODER A ALLIANZ SEGUROS S.A Y MEDIANTE EL OFICIO GEJ-667 SE DIO LA RESPUESTA DEFINITIVA A LA PETICION
	GED-J 1695	DERECHO DE PETICION SINIESTRO ALCANTARILLADO CHINAVITA	16/10/2020	CLAUDIA L. HERNANDEZ CARRANZA APODERADA ESPECIAL DE ALLIANZ SEGUROS S.A	GEJ-621 GEJ-667	22/10/2020 12/11/2020	MEDIANTE OFICIO GEJ-621 SE SOLICITO EL PODER A ALLIANZ SEGUROS S.A Y MEDIANTE EL OFICIO GEJ-667 SE DIO LA RESPUESTA DEFINITIVA A LA PETICION
SOLICITUD DE INFORMACION	GED-J 1589	SOLICITUD DE INFORMACION Y ENVIO DE PLAN ANUAL DE AUDITORIAS VIGENCIA 2020	05/10/2020	CONTROL INTERNO DE GESTION	GEJ-574 GEJ-623	08/10/2020 22/10/2020	MEDIANTE EL OFICIO GEJ-574 DEL DIA 08/10/2020 SE SOLICITO A CONTROL INTERNO UN APLAZAMIENTO PARA DAR RESPUESTA, POR MOTIVO DE LA AUDITORIA QUE ESTA DESARROLLANDO LA CONTRALORIA FINALMENTE SE DIO RESPUESTA MEDIANTE EL OFICIO GEJ-623 DEL DIA 22/10/2020 Y SE ENTREGARON

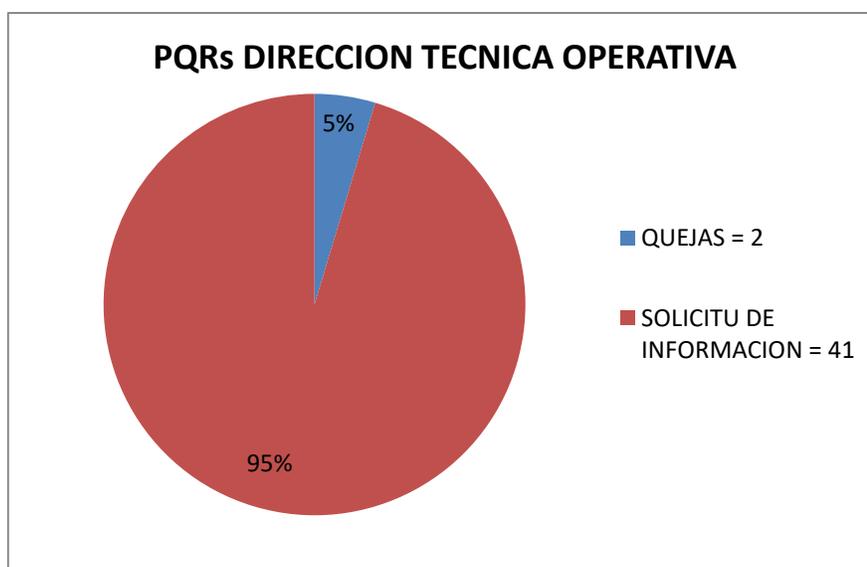
						TODOS LOS SOPORTES DE FORMA PRESENCIAL
GED-J 1620	Información para contestar oficio No. 2020EE0119541 de la Gerencia Departamental Colegiada de Boyacá Contraloría General de la República. REF: AG8-1-13 Solicitud de información 3 - auditoría al Plan Departamental de Aguas - Boyacá.	07/10/2020	GERENCIA GENERAL	NA	08/10/2020	SE DIO RESPUESTA CON LA ENTREGA DE LA INFORMACION DIGITALIZADA A LA CONTRATISTA DIANA PEREZ DE LA DIRECCION TECNICA OPERATIVA DE LA EMPRESA, PERSONA ENCARGADA DE CONSOLIDAR LA INFORMACION REQUERIDA Y DAR RESPUESTA
GED-J 1727	SOLICITUD RESPUESTA OFICIO PLE-393 POR COMPETENCIA. REF: SOLICITUD DE INFORMACION PARA CONTESTAR OFICIO N° 20570-043-01 DE LA FISCALIA 41 SECCIONAL - SUBUNIDAD ADMINISTRACION PUBLICA DE DUITAMA	22/10/2020	SECRETARIA GENERAL	GEJ-624	22/10/2020	SE DIO RESPUESTA CON EL ENVÍO DE LA INFORMACION SOLICITADA A LA GERENCIA GENERAL Y AL DR CAMILO ANDRES PERILLA, ASESOR EXTERNO DE GERENCIA MEDIANTE EL OFICIO GEJ-624 DEL DIA 22/10/2020
GED-J 1741	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATO DE OBRA No. 003-2020 " MEJORAMIENTO DE LA LINEA DE ADUCCION DEL ACUEDUCTO URBANO DEL MUNICIPIO DE	22/10/2020	CLAUDIO DE JESUS TORO ZAMUDIO	GEJ-630	29/10/2020	

	ZETAQUIRA "					
GED-J 1938	SOLICITUD DE INFORMACION MAS REVELANTE DEL AÑO 2020 PARA LA RENDICION DE CUENTAS	24/11/2020	GERENCIA GENERAL	GEJ-704	30/11/2020	
GED-J 1995	SOLICITUD DE INFORMACION Referencia. RADICADO: ID-001-2020 INVESTIGADO: JUAN CARLOS SICHACA CUERVO. ASUNTO: Solicitud de copias digitales	30/11/2020	DIANA CAROLINA GONZALEZ CELY - APODERADA DEL ING JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	NA	03/12/2020	SE DIO RESPUESTA CON EL ENVIO DE LAS COPIAS SOLICITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
GED-J 1996	SOLICITUD DE INFORMACION Referencia. RADICADO: ID-002-2020 INVESTIGADO: JUAN CARLOS SICHACA CUERVO. ASUNTO: Solicitud de copias digitales	30/11/2020	DIANA CAROLINA GONZALEZ CELY - APODERADA DEL ING JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	NA	03/12/2020	SE DIO RESPUESTA CON EL ENVIO DE LAS COPIAS SOLICITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
GED-J 1997	SOLICITUD DE INFORMACION Referencia. RADICADO: ID-003-2020 INVESTIGADO: JUAN CARLOS SICHACA CUERVO. ASUNTO: Solicitud de copias digitales	30/11/2020	DIANA CAROLINA GONZALEZ CELY - APODERADA DEL ING JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	NA	03/12/2020	SE DIO RESPUESTA CON EL ENVIO DE LAS COPIAS SOLICITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
GED-J 1998	SOLICITUD DE INFORMACION Referencia. RADICADO: ID-004-2020 INVESTIGADO: JUAN CARLOS SICHACA CUERVO. ASUNTO: Solicitud de copias digitales	30/11/2020	DIANA CAROLINA GONZALEZ CELY - APODERADA DEL ING JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	NA	03/12/2020	SE DIO RESPUESTA CON EL ENVIO DE LAS COPIAS SOLICITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
GED-J 2115	SOLICITUD DE INFORMACION COPIA DE LOS COMITES DE CONCILIACION DESDE EL MES DE JULIO A DICIEMBRE INFORME PORMENORIZADO SECOP Y SIA DESDE OCTUBRE A	15/12/2020	CONTROL INTERNO DE GESTION	GEJ-006	05/01/2021	

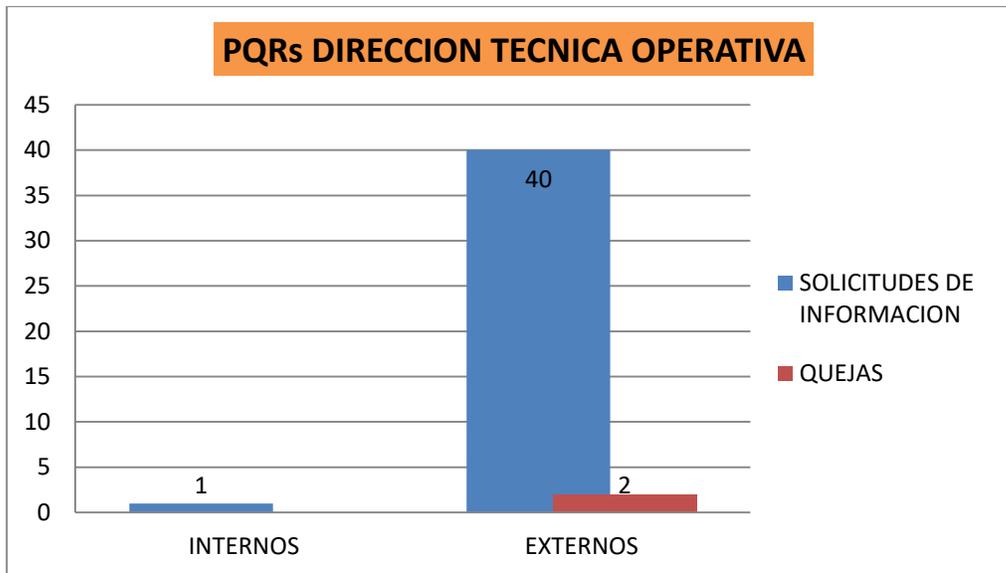
		LA FECHA					
	GED-J 2211	Solicitud de información de CDRs sin contrato asociado próximos a vencer	24/12/2020	DIRECCION FINANCIERA	GEJ-002	05/01/2021	
RECURSOS	GED-J 2138	SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA ACTO ADMINISTRATIVO: RESOLUCION 182 DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOLICITANTE: UNIÓN TEMPORAL INTERAGUAS CUCAITA con NIT 900646334-2, R.L. JUAN CARLOS BETANCOURT NOVA quien se identifica con C.C. No. 74.181.678.	17/12/2020	EDWIN OSWALDO GONZALEZ ROMERO	EN TRAMITE JUDICIAL		ESTA SOLICITUD SE TRAMITA POR VIA JUDICIAL A CARGO DEL ABOGADO CAMILO RUIZ PERILLA, ASESOR DE GERENCIA

DIRECCION TÉCNICA Y OPERATIVA

Mediante Correo Institucional la Dirección Técnica y Operativa remite la siguiente información, a través de oficio GTS-124 con fecha 21 de enero de 2021, como respuesta al oficio de requerimiento EVC-002 con fecha 19-01-2021, por parte de la oficina de Control Interno. Allí se pone de presnete la recepción de cuarenta y tres (43) PQRs a ésta dependencia, de las cuales cuarenta y dos (42) son externas, donde se constata dos (2) quejas y cuarenta (40) solicitudes de información. Así mismo, se evidencia una (1) solicitud de información interna. Igualmente, se observa que a las Peticiones se les dio respuesta dentro de los términos establecidos, como se ilustra a continuación:



En la gráfica se definen los porcentajes y cantidades correspondientes a las solicitudes (PQRs) que se solicitaron a la dependencia durante el último trimestre. Así mismo, se detalla en la siguiente gráfica la cantidad de solicitudes de carácter interno y externo que son dirigidas a la empresa del periodo comprendido de octubre a diciembre de 2020, a saber:



RADICADO	PETICIONARIO	ASUNTO	CONTESTACIÓN	OBSERVACION
28-09-2020 Vía correo electrónico	Cindy Paola Castillo Bonilla	Solicitud certificado estado actual proyecto de San Luis de Gaceno	02-10-2020 GTS-2041	Vía correo electrónico al peticionario
28-09-2020 Vía correo electrónico	USP Turmeque	Solicitud apoyo realización de Plan de Emergencia y Contingencia, de los servicios públicos de Turmequé.	02-10-2020 GTS-2041	Vía correo electrónico al peticionario
01-10-2020 Vía correo electrónico	MDEVP	Remisión lista de chequeo umbita	GTS-2095 05-10-020	Vía correo electrónico al peticionario
01-10-2020 Vía correo electrónico	Secretaria de planeación paz de río	Estabilidad de obra ctto obra No 003 de 2019	GTS-2370 29-10-020	Vía correo electrónico al peticionario
02/10/2020 EVC-190	Control Interno ESPB	Solicitud información Auditoria Plan Departamental de Aguas vigencia 2019 CGR.	06-10-020 GTS- 107	Vía correo electrónico al peticionario
02-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Gachantiva	Solicitud proyecto de acueducto	GTS-2170 13-10-2020	Vía correo electrónico al peticionario
02-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Rondon	CORPOBOYACA, emitió concepto técnico respecto al PUEAA del Municipio	GTS-2066 17/07/2020	Vía correo electrónico al peticionario

05-10-2020 Vía correo electrónico	Ministerio de vivienda ciudad y territorio	Solicitud Informe de avance en la terminación del Proyecto Colector El Caimán de Sogamoso	06-10-020 GTS-2103	Vía correo electrónico al peticionario
08/10/2020 Vía correo electrónico	Municipio de Tuta	Mesa Técnica en el Municipio de Tuta sobre el proyecto interceptor	GTS-2300 22/10/2020	Vía correo electrónico al peticionario
08-10-2020 CM-093	Concejo Municipal de Chinavita	Solicitud información ejecución proyecto Chinavita	24-11-2020 GTS-2678	Vía correo electrónico al peticionario
08/10/2020 Vía correo electrónico	Alcaldía Tuta	Mesa técnica presencial sobre PSMV en el Municipio de Tuta	GTS 2165 13/10/2020	Vía correo electrónico al peticionario
08-10-2020 Vía correo electrónico	Contraloría Gral. de la Republica	Solicitud información cto 03 de 2012 Pauna	13-10-2020 GTS-2175	Vía correo a Gerencia de la ESPB
09-10-2020 Vía correo electrónico	Gestión del Riesgo Departamental	Solicitud diligenciamiento matriz indicadores asociados a gestión del riesgo mesa intersectorial 9	21-10-2020 GTS-2266	Vía correo electrónico al peticionario
09-10-2020 Vía correo electrónico	Personería Municipal de Cubará	Queja endeudamiento salarios por parte de la Unión Temporal Pluvial Cubará	04-11-2020 GTS-2424	Vía correo electrónico al peticionario
09-10-2020 Vía correo electrónico	Asociación De Maquinaria Pesada Colombiana	Queja endeudamiento salarios por parte de la Unión Temporal Pluvial Cubará	04-11-2020 GTS-2424	Vía correo electrónico al peticionario
13-10-2020 001720- SECINF	Secretaría Infraestructura Gobernación de Boyacá	Solicitud celeridad obras calle 25 municipio de Paipa	14-10-2020 GTS-2183	Vía correo electrónico al peticionario

15-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Tibana	Solicitud de información referente a proyecto de alcantarillado	GTS-2222 16-10-2020	Vía correo electrónico al peticionario
15-10-2020 Vía correo electrónico	Unidad de Gestión del Riesgo Dptal.	solicitud asesoría diseño de plan de contingencia para disposición final de residuos sólidos (no aprovechables)	GTS-2270 21-10-2020	Vía correo electrónico al peticionario
19-10-2020	Alcaldía Santa Sofia	CORPOBOYACA, emitió concepto técnico No. OH-0571/, para realizar ajustes al PUEAA del Municipio	GTS 2239 19/10/2020	Vía correo electrónico al peticionario
20-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de San Mateo	Solicitud apoyo proyecto de san mateo	GTS-2191 14-10-2020	Vía correo electrónico al peticionario
28-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Guayata	Solicitud de información acueducto volcán caliche	GTS-2344 28-10-2020	Vía correo electrónico al peticionario
28-10-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Pauna	CORPOBOYACA, emitió ajustes al PUEAA del Municipio	GTS 2362 29/10/2020	Vía correo electrónico al peticionario
16-10-2020 GED-J 1695	Claudia Hernández Carranza Allianz Seguros SA	Solicitud de Información documentos completos proyecto Chinavita y ejecución	30-10-2020 PLE-467	Vía correo electrónico al peticionario
16-10-2020 2020EE012543 2	Contraloría General de la República	Solicitud información presuntos responsables AT 321 200 proyecto San Luis de Gaceno	22-10-2020 GTS-2298	Vía correo electrónico al peticionario
16-10-2020 2020EE012445 6	Contraloría General de la República	Comunicación observaciones en desarrollo de la AT 321 200 proyecto San Luis de Gaceno	19-10-2020 GTS-2244	Vía correo electrónico al peticionario

16-10-2020 Vía correo electrónico	Coservicios Sogamoso	Solicitud recursos para la optimización Ptar Sogamoso	20-11-2020 GTS-2655	Vía correo electrónico al peticionario
13-11-2020 PLE-506	Fabián Ricardo Tarazona Palacios	Solicitud información proyecto municipio de Soatá	19-11-2020 GTS-2587	Vía correo electrónico al peticionario
19-11-2020	Alcaldía municipal de Macanal	Trazabilidad del proyecto denominado "construcción de una planta de tratamiento de aguas potable -PTAP para el acueducto rural junta del acueducto nuevo de la vereda la mesa del municipio de Macanal" .	GTS-2589	Vía correo electrónico al peticionario
19-11-2020 Vía correo electrónico	Alcaldía municipal de Ráquira	Avance y trazabilidad de los proyectos denominados "Construcción de una planta de tratamiento de agua potable -PTAP para el acueducto de la asociación de suscriptores del acueducto de la vereda resguardo occidente sector loma blanca del municipio de Ráquira" y "construcción de una planta de tratamiento de agua potable -PTAP para el acueducto de la asociación de suscriptores del acueducto de la candelaria del municipio de Ráquira" .	GTS-2590	Vía correo electrónico al peticionario
23-11-2020 Vía correo electrónico	Asamblea Departamental	Solicitud Informe detallado proyecto Chinavita	07-12-2020 GTS-2846	Vía correo electrónico al peticionario
24-11-2020 Vía correo electrónico	Presidente Junta acueducto rural San José de Pare	Solicitud y observaciones "Estudios y diseños de detalle para la construcción de infraestructura de 48 acueductos rurales inviables sanitariamente y en riesgo alto del departamento de Boyacá"	GTS- 2687	Vía correo electrónico al peticionario

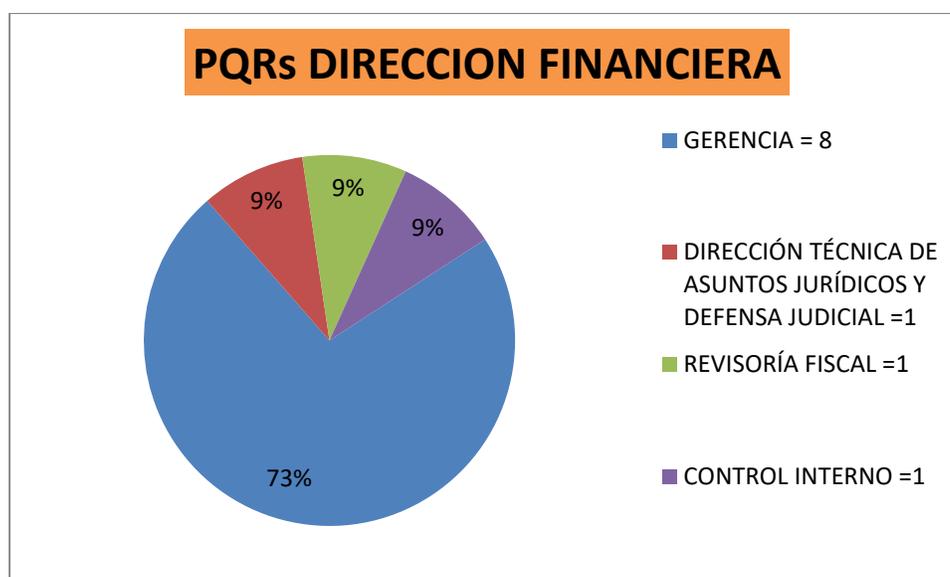
26-11-2020 Vía correo electrónico	Unidad de Gestión del Riesgo Dptal	plan de gestión de riesgo de desastres y/o plan de contingencia, con destino a la estrategia Departamental de respuesta a emergencias para el tema relacionado con riesgo Tecnológico.	GTS-2772 01-12-2020	Vía correo electrónico al peticionario
30-11-2020 Vía correo electrónico	Procuraduría gral. De la Nación	Solicitud información ctos 004 de 2016 y 022 de 2016	07-12-2020 GTS-2849	Vía correo electrónico a gerencia ESPB
01-12-2020 Vía correo electrónico	Municipio Santa Sofia	CORPOBOYACA, emitió concepto técnico respecto al PUEAA del Municipio	GTS 2783 02/12/2020	Vía correo electrónico al peticionario
03-12-2020 PLE-571	Departamento Nacional de Planeación	Seguimiento a los compromisos del plan de trabajo SGR – ESPB S.A. ESP, el 3 de diciembre de 2020.	04-12-2020 Vía correo electrónico	Se da traslado a la Gerencia de la ESPB para consolidación de la información
04-12-2020 PLE-577	Juzgado doce administrativo oral del circuito de Tunja	Cumplimiento requerimiento en relación con la acción popular 2009 00242, tema contratos de obra y de interventoría para la ejecución del proyecto PTAR Chitaraque	17-12-2020 GTS-2991	Vía correo electrónico al peticionario
04-12-2020 Vía correo electrónico	MDEVP	lista de chequeo Paipa	GTS-3023 21-12-2020	Vía correo electrónico a Paipa
09-12-2020 2020EE015695 2. PLE-597	Contraloría General de la Republica	Solicitud de documentación soporte - auditoría al Plan Departamental de Aguas – Boyacá, de la Contraloría General de la Republica oficio No 2020EE0156952.	14-12-2020 GTS-2982	Vía correo electrónico al peticionario
25-11-2020 Vía correo electrónico	Cindy Paola Castillo Bonilla	Solicitud certificación estado proyecto PTAP municipio de Ráquira	30-12-2020 Certificación	Se envía certificación Vía correo electrónico al peticionario
17-12-2020 Vía correo electrónico	Municipio de Tasco	Solicitud de información estado actual proyecto alcantarillado tasco	GTS-2988 17-12-2020	Vía correo electrónico al peticionario



18-12-2020 Via correo electrónico	Luis Bernal	Solicitud copia expediente siniestro ctto 001 de 2012	23-12-2020 GTS-3047	Via correo electrónico al peticionario
21-12-2020 Via correo electrónico	Alcaldia Motavita	Solicitud información PSMV	30-12-2020 GTS-A200	Via correo electrónico al peticionario
28-12-2020 Via correo electrónico	Contraloría Gra. De la Republica	Solicitud información Ctto 003 de 2013	29-12-2020 GTS-3102	Via correo electrónico a Gerencia ESPB

DIRECCION FINANCIERA

Mediante Correo Institucional la Dirección Financiera remite oficio GFI-025 a manera de respuesta al requerimiento EVC-002 con fecha 19-01-2021, suscrito por la oficina de Control Interno, donde se evidencian once (11) PQRs, de las cuales las once (11) son solicitudes de información (internas); peticiones a las que se les dio respuesta dentro de los términos establecidos por parte de la dependencia, como se observa a continuación:



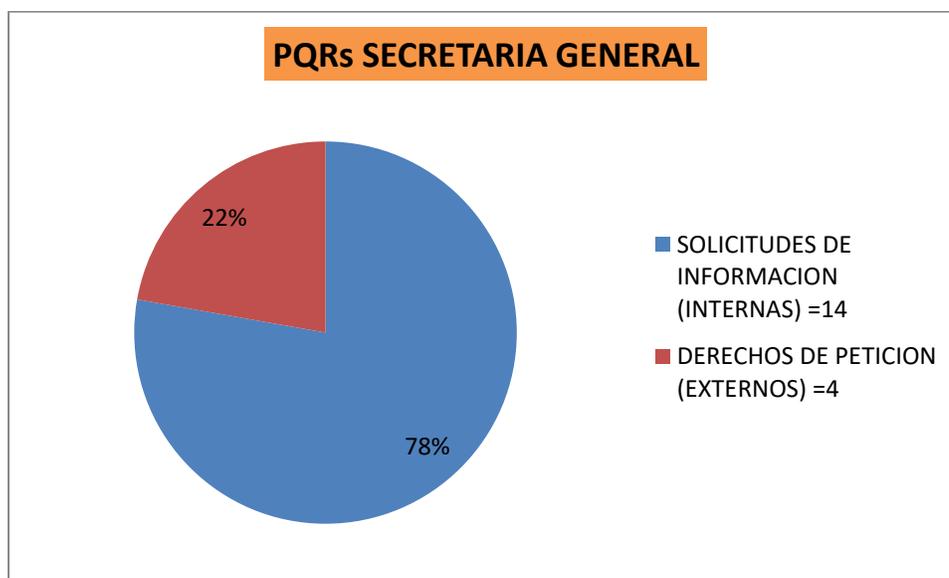
En la gráfica se establecen los porcentajes y cantidades correspondientes a las solicitudes (PQRs) internas que fueron requeridas a la dependencia, durante el último trimestre del periodo comprendido entre el mes de octubre al mes de diciembre de 2020:

CONCEPTO	PETICIONARIO	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Nº DE RADICACIÓN	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PLE-369 2020EE0119541	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	07/10/2020	13/10/2020	GED-F1221	GERENCIA	Se remite la respuesta al correo electrónico empresa@espb.gov.co mediante oficio GFI-380 con copia al correo drCamiloruizperilla@hotmail.com

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PLE-374 2020 EE0118750	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	08/10/2020	09/10/2020	GED-F1228	GERENCIA	Se remite la Certificación al correo electrónico empresa@espb.gov.co con copia al correo drcamiloruizperilla@hotmail.com
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PLE-375	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	08/10/2020	15/10/2020	GED-F1236	GERENCIA	Se remite la respuesta al correo electrónico gerencia@espb.gov.co mediante oficio GFI-384
SOLICITUD INFORMACIÓN PLE-394	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	20/10/2020	23/10/2020	GED-F1278	GERENCIA	Se entrega la respuesta a Gerencia mediante oficio GFI-397
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PLE-400 2020EE0127974	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	21/10/2020	30/10/2021	GED-F1283	GERENCIA	Se remite la respuesta en físico gerencia@espb.gov.co
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GEJ-638	YANYD CECILIA PINILLA PINILLA	03/11/2020	10/11/2020	GED-F1337	DIRECCIÓN TÉCNICA DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DEFENSA JUDICIAL	Se remite la respuesta al correo electrónico direccion.juridica@espb.gov.co mediante oficio GFI-412
SOLICITUD INFORMACIÓN PLE-494	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	10/11/2020	12/11/2020	GED-F1409	GERENCIA	Se remite la respuesta al correo electrónico gerencia@espb.gov.co mediante oficio GFI-417
SOLICITUD INFORMACIÓN PLE-496	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	11/11/2020	12/11/2020	GED-F1421	GERENCIA	Se remite la respuesta al correo electrónico gerencia@espb.gov.co mediante oficio GFI-416
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ASTRID LUNEY PLAZAS RUÍZ	12/11/2020	19/11/2020	GED-F1426	REVISORÍA FISCAL	Se remite una certificación como parte de la respuesta, al correo electrónico secretaria.general2019@gmail.com por ser competencia de esta dependencia.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PLE-534	LEONARDO ANDRÉS PLAZAS VERGEL	24/11/2020	02/12/2020	GED-F1490	GERENCIA	Se remite la respuesta al correo electrónico gerencia@espb.gov.co
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NATALIA ELIANA NUÑEZ GANTIVA	15/12/2020	05/01/2021	GED-F1648	CONTROL INTERNO	Se remite la respuesta al correo electrónico controlinterno@espb.gov.co mediante oficio GFI-003

SECRETARIA GENERAL

Mediante Correo Institucional, la Secretaría General remite la siguiente información mediante oficio COM -106 de fecha 26 de enero de 2020, como respuesta al oficio de requerimiento EVC-002 por parte de la oficina de Control Interno, donde se evidencia la recepción de dieciocho (18) PQRs, de las cuales catorce (14) son solicitudes de información (internas) y cuatro (4) son derechos de petición (externos). Allí, se denota que se contestaron dentro de los términos establecidos, exceptuando una solicitud de información por parte de la Secretaría de Planeación del Municipio de San Mateo. Lo dicho se puede evidenciar con la siguiente gráfica:



En la gráfica se establecen los porcentajes y cantidades correspondientes a las solicitudes (PQRs) internas que se solicitaron a la dependencia durante el último trimestre del periodo comprendido de octubre a diciembre de 2020

Externos				
Concepto	Fecha de radiación	Fecha de respuesta	No de radicaciones	Observaciones
Peticiones	17 de septiembre de 2020	07 de octubre de 2020	1	Respuesta por medio del oficio COM. 695 en la cual se contesta la petición del gerente de la empresa de servicios públicos de Sáchica, donde se solicitan los nombres de los apoyos que tendrá este municipio en el Plan de Aseguramiento
Derecho de petición	30 de septiembre de 2020	01 de octubre de 2020	1	Respuesta remitida a la contratista Deysi Sarita Rincón en la cual se busca dejar claridad en cuanto a las funciones del contrato de prestación de servicios
Derecho de petición	15 de octubre de 2020	29 de octubre de 2020	1	Respuesta enviada por medio del Oficio COM- 772, en el cual se resuelve la solicitud a la aseguradora Alianza sobre el municipio de Chinavita
Quejas				
Reclamos				
Solicitud de Información	11 de agosto de 2020	13 de octubre de 2020	1	Respuesta comunicada por medio del oficio COM. 720 a la Secretaría de Planeación del Municipio de San Mateo, donde se envía el reporte de los planos digitales del contrato 013 de 2011. Actualización del plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio de San Mateo
Sugerencias				
Denuncias				
Recursos				
Internos				
Concepto	Fecha de radiación	Fecha de respuesta	No. de radicaciones	Observaciones
Peticiones				
Quejas				
Reclamos				

Solicitud de información	28 de septiembre de 2020	05 de octubre de 2020	1	Respuesta, por medio del oficio COM-693, a la solicitud suscrita por la Oficina Asesora de Control Interno de la ESPB EVC-188, S.A. E.S.P. solicitando la gestión de resultados del tercer trimestre en cuanto Gestor PDA
Solicitud de información	01 de octubre 2020	05 de octubre de 2020	1	Por medio del consecutivo COM-699 a la solicitud realizada por la Dirección de Asuntos Jurídicos y Defensa Judicial por medio de los oficios GEJ-490 GEJ-991 GEJ-992 y GE-993, a través de los cuales se solicitaban unos expedientes del archivo general informando que tales documentos no reposan actualmente en el mismo
Solicitud de información	08 de octubre de 2020	13 de octubre de 2020	1	Respuesta enviada por medio del oficio COM-719 a la Gerencia de la Entidad por medio del oficio PLE-378 por el cual se solicitaba información sobre Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Pauna.
Solicitud de información	19 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	1	Respuesta emitida por medio del oficio COM-729 a la solicitud presentada por la Gerencia de la ESPB S.A. E.S.P., por medio de la cual se requería la información invocada por la Fiscalía Seccional de Duitama sobre el contrato N°001-2013 y el contrato N°003 de 2014
Solicitud de información	20 de octubre de 2020	27 de octubre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM-768 a la solicitud radicada por la Gerencia de la ESPB S.A. E.S.P., por medio de la cual se comunicaba la información requerida por la Contraloría General de República sobre el contrato de la Construcción de obras para optimización del servicio de acueducto del Municipio de Chiquinquirá
Solicitud de información	27 de octubre de 2020	28 de octubre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM-710 a la solicitud presentada por la Dirección Financiera de la ESPB S.A. E.S.P., donde se solicita la relación de los municipios vinculados al Plan Departamental de Aguas
Solicitud de	16 de octubre de	20 de octubre	1	Respuesta efectuada por medio

información	2020	de 2020		del consecutivo COM- 762 a la solicitud de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Defensa Judicial, por medio del cual se solicitó los documentos que pertenecen al contrato de obra 002 del 2013
Solicitud de información	19 de octubre de 2020	03 de noviembre de 2020	1	Respuesta por medio del oficio COM-774 a la solicitud de la Oficina Asesora de Control Interno de la ESPB EVC- 193 S.A. E.S.P. a través de la cual se requería seguimiento a la segunda línea de defensa de matriz de riesgos del plan de acción de PQRS
Solicitud de información	03 de noviembre de 2020	04 de noviembre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM-778 a la solicitud de la Gerencia de la ESPB S.A. E.S.P., por medio de la cual se requería información sobre la ex contratista de la entidad Viviana Martínez López
Solicitud de información	03 de noviembre de 2020	04 de noviembre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM-778 a la solicitud radicada por la Gerencia de la ESPB S.A. E.S.P., por medio de la cual se pedía información sobre la ex contratista de la entidad Viviana Martínez López
Solicitud de información	09 de noviembre de 2020	19 de noviembre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM- 827, a la solicitud de la Revisora Fiscal de la ESPB donde requiere información sobre el Plan de Gestión Social
Solicitud de información	12 de noviembre de 2020	12 de noviembre de 2020	1	Respuesta dada a la solicitud presentada por la Gerencia de la ESPB donde se requería dar respuesta al derecho de petición del Señor Fabián Ricardo Tarazona
Solicitud de información	12 de noviembre de 2020	19 de noviembre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM- 874, a la solicitud de la Revisora Fiscal de la ESPB donde requiere el Protocolo de Seguridad de la Entidad

Solicitud de información	14 de diciembre de 2020	17 de diciembre de 2020	1	Respuesta dada por medio del oficio COM- 978, a la petición de la Gerencia de la ESPB donde requiere información de ex funcionarios y funcionarios para rendir cuentas ante la Contraloría General de la Republica
--------------------------	-------------------------	-------------------------	---	--

RECOMENDACIONES

- . Se recomienda y exhorta a las direcciones, para que se utilice el formato único, para la presentación de la información requerida y se consigne o indexe lo pertinente a lo solicitado.

- . Dar cumplimiento a lo establecido en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, que estipula la creación de LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Consolidar la ventanilla única de radicación, la cual cuente con todos los componentes técnicos, humanos y tecnológicos necesarios para su funcionamiento.

- Se reitera mejorar los mecanismos de seguimiento a las respuestas por parte de las direcciones y oficinas responsables (primera línea de defensa) de las PQRS de la comunidad, a través del monitoreo permanente para evitar riesgos de extemporaneidad y posibles sanciones al responsable

- Se reitera y se sugiere a la empresa consolidar y aprobar una política de acceso a la información pública, contando con funcionarios bien informados sobre la manera en que opera la entidad, para que, a su vez, orienten e informen de manera adecuada a los ciudadanos acerca de la manera de hacer efectivos sus derechos y así fomentar la eficiencia, la eficacia y la calidad institucional, mostrando transparencia en la gestión hacia los ciudadanos.

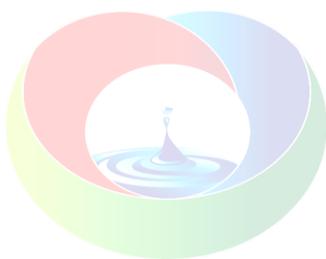
- Se sugiere la creación de una plataforma en la cual se lleve un control de las diferentes PQRS que se radiquen en la entidad, la cual arroje la modalidad, el canal de información, la dependencia a la cual fue dirigido y el estado del mismo.

- Se sugiere igualmente, la atención y aplicación de la Reforma de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en materia de gestión electrónica y digital a las solicitudes presentadas por los ciudadanos (Ley 2080 del 25 de enero de 2021).



NATALIA ELIANA NÚÑEZ GANTIVA

Jefe Asesora de Control Interno



ESPB

Revisó: Natalia Eliana Núñez Gantiva – Asesor Control Interno
Elaboró: Leyver Leal Galán- Profesional de Apoyo