



## INFORME SEGUIMIENTO PQRS´F EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE BOYACÁ

La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A. ESP, en la presente vigencia ha dispuesto la entidad y sus competencias funcionales en torno a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2016, la cual se evidencia desde la adopción de la reglamentación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS´F), en donde se establece todo lo relacionado en cuanto al proceso y procedimiento que se debe cumplir en la trazabilidad de los requerimientos que sean radicados ante las dependencias de la entidad, así mismo en los puntos de atención al usuario en las diferentes obras o proyectos que adelanta la ESPB S.A. ESP, o en utilización de los formatos diseñados y que se encuentran al servicio del público en general a través de la página web [www.espb.gov.co](http://www.espb.gov.co), es decir, que se cuenta con la idoneidad de los medios y herramientas con el fin de lograr la concurrencia de la comunidad en general que necesite de los servicios de la Empresa.

De esta forma la empresa busca fortalecer y brindar espacios de participación ciudadana, el vínculo entre entidad y sociedad, es de vital relevancia en el entorno de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, su continuidad, calidad, cobertura y demás variables mejoraran en la calidad de vida de los habitantes del departamento, siempre y cuando esa cadena se mantenga unida, posibilitando la participación directa de la comunidad en la toma de decisiones correspondientes a las entidades públicas a través de los canales de información con que se disponga.

Para lograr estos objetivos se capacito al personal de la ESPB S.A. ESP, en el tema relacionado a las disposiciones de la ley 1755 de 2016, el compromiso y responsabilidad de cada uno de los componentes de la empresa en el sentido de brindar especial atención a estos requerimientos de la comunidad, a quien le sea competente, los debe atender y resolver si es del caso o dar traslado a quien corresponda con el fin de que en efecto, haya y se presenten soluciones, se brinde información veraz, oportuna y eficaz, sobre los temas que solicitó la comunidad.

No obstante la empresa tener y mantener la disposición requerida y dentro de los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico, a la fecha de presentación del informe, no se ha requerido poner en funcionamiento la entidad con relación a la atención de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación presentada por parte de la comunidad, en utilización de alguno de los medios con los se cuenta para tal fin, como corresponde el seguimiento a los medios o herramientas tecnológicas y el buzón instalado en la entrada principal de las instalaciones de la ESPB S.A. ESP, aún no se reporta la recepción de documento de esta clase de contenido,

tampoco en la recepción de la entidad o que se haya tenido conocimiento por parte de la Secretaría General de la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá.

Con relación a las situaciones presentadas en obra debemos indicar lo siguiente:

1. .El Personero municipal de Guican, Dr. Jeison David Cely Cristancho a través del Oficio PMG-211 de 30 de octubre del 2017, escrito dirigido a la ESPB S.A. ESP, en donde con relación a las inquietudes expresadas por la comunidad en su despacho, solicita de la Empresa se le informe sobre el desarrollo y ejecución del proyecto del acueducto Nuevo Milenio de las veredas San Roque, San Luis y sector el Mosco de Guican, en temas específicos como:
  - Que se explique e indique porque no se incluyó en el contrato el funcionamiento de este acueducto.
  - Averigüe e indique la situación jurídica y el estado en que se encuentra lo construido en el contrato anterior.
  - Informar sobre el cronograma de actividades para colocar en funcionamiento el acueducto nuevo milenio.
  - Informar si existen pólizas de cumplimiento del anterior contrato.
  - Si hay algún replanteo topográfico de lo construido y la obra del contrato que van a iniciar.
  - Quien es el competente para ordenar las pruebas de funcionamiento de lo que esta hasta la fecha construido y cuando se entregue el acueducto nuevo milenio, con pruebas que queda funcionando y prestando un buen servicio.

El oficio fue radicado en ante la ESPB SA. ESP, el 31 de octubre de 2017, de acuerdo con la relevancia de la solicitud, la gerencia general asumió responsabilidad de la misma.

Por tal razón y estando dentro del término legalmente establecido el Gerente Ingeniero JUAN CARLOS SICHACA CUERVO, por medio del oficio PLE – 183 de 14 de Noviembre de 2017, procedió a dar respuesta a cada una de las inquietudes establecidas por el personero municipal de Guican, con el objeto de resolver las dudas de la comunidad, evidencia de la actuación adelantada por la entidad es justamente el oficio indicado con el cual se satisface el trámite legal y adecuado teniendo en cuenta la norma 1755 de 2016, en relación con las solicitudes presentadas, cerrando de esta forma la trazabilidad requerida para esta clase de situaciones.

Sin otro particular,

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Alejandro Pérez López', written in a cursive style.

**LUIS ALEJANDRO PÉREZ LÓPEZ**  
Abogado de Apoyo.

Anexo, copia digital de lo indicado en el presente informe.