

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES - PQRSF**

PRIMER SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSF

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones - PQRSF es la consolidación de las peticiones y/o felicitaciones recibidas a través de la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, con el fin de formular recomendaciones a la Alta Gerencia y al líder del proceso propendiendo por el mejoramiento continuo de la Entidad.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y cumplimiento respecto a la atención eficaz y oportuna para atender las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que allegan los usuarios a la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. de acuerdo con la normatividad vigente.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento corresponde al periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con la información suministrada por la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la dirección de la entidad:

- ✓ **Primera parte:** teniendo en cuenta que las ESP son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos se detallará las reclamaciones y peticiones presentadas por los usuarios en la entidad. A su vez estas se clasifican de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y se reportan a la plataforma del Sistema Único de Información - SUI.
- ✓ **Segunda parte:** PQRS radicados por los usuarios a través de la oficina de ventanilla única de correspondencia.

5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

- ✓ 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 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función”

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única de correspondencia cuenta con diferentes medios para la recepción de los PQRS, tales como: verbales, escritos, telefónicos y virtuales a través de la página web y correo electrónico.

- Página web: <https://www.epccajica.gov.co/>



- Correo electrónico: atencion.usuario@epccajica.gov.co
 - ventanillaunica@epccajica.gov.co
- Línea telefónica fija y móvil de atención al usuario: 3105656959-8796531
- Líneas de emergencia: Acueducto: Cel. 3114815558 - Aseo: Cel. 3114809319 - Alcantarillado: Cel. 3107981343.
- Atención: Modalidad presencial en las instalaciones de la empresa.

ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



7. SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. presta los servicios de:

Acueducto

Alcantarillado

Aseo

8. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de atención al usuario recibe todos los PQRS que corresponden a los tres servicios misionales de la entidad (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).

8.1. TOTAL, RECLAMACIÓN.

A continuación, se detalla el total de las reclamaciones radicadas en el área de atención al usuario.

Dirección	Periodo						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Reclamaciones	44	129	7	246	126	289	841

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Observación: de acuerdo a la información reportada por el área de atención al usuario se recibió un total de 841 reclamaciones. Sin embargo, teniendo en cuenta que el área de ventanilla única debe relacionar en el cuadro de control las reclamaciones que allega la oficina de atención al usuario se realizó la verificación y se observó una diferencia de 227 PQRS frente al total reportado por el área de ventanilla única.

Dirección	Periodo						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Reclamaciones - atención al usuario.	44	129	7	246	126	289	841
Reclamaciones - ventanilla única.	132	226	23	319	138	230	1068

8.2. RECLAMACIÓN POR ÁREA

A continuación, se detalla las causales de reclamaciones radicadas por los usuarios y las cuales son reportadas a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI que es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

8.2.1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

TIPO DE RECLAMACIÓN	PERIODO						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Inconformidad con el consumo	36	117	0	244	121	279	797

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

TIPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS

ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	4 CONFIRMA
207	88	487	15

La causal “*inconformidad con el consumo*” tuvo un total de 797 reclamaciones de las cuales el 61% de las respuestas la entidad no accedió a las peticiones de los usuarios. Sin embargo, la dirección comercial debe revisar el restante 39% ya que la respuesta que se generó fue accede parcial y/o accede totalmente.

8.2.2. DIRECCIÓN DE ACUEDUCTO

TIPO DE RECLAMACIÓN	PERIODO						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Interrupciones en la prestación del servicio.	7	5	4	1	3	4	24

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

TIPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS

ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	4 CONFIRMA
10	0	13	1

La causal “*Interrupciones en la prestación del servicio*” tuvo un total de 24 reclamaciones de las cuales 13 de ellas que corresponde al 54% de las respuestas la entidad no accedió a las peticiones de los usuarios y 10 respuestas que corresponden al 42% la entidad accedió totalmente.

8.2.3. DIRECCIÓN DE ALCANTARILLADO

TIPO DE RECLAMACIÓN	PERIODO						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Inconformidad con la medición del consumo o product.		1			0	0	1
Fallas en la conexión del servicio			1		0	0	1
Interrupciones en la prestación del servicio				1	0	0	1
Estado de la estructura			1		0	0	1
TOTAL							4

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	4 CONFIRMA
2	0	2	0

La dirección de alcantarillado tuvo un total de 4 reclamaciones de las cuales 2 respuestas se accedió a lo que pretendía el usuario y 2 la entidad no accedió a las peticiones.

8.2.4. DIRECCIÓN DE ASEO

TIPO DE RECLAMACIÓN	PERIODO						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cobro por servicio no prestado	1						1
Inconformidad con el aforo		6					6
Inconformidad con el consumo					2	6	8
Afectación ambiental			1				1
TOTAL							16

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	4 CONFIRMA
4	1	11	0

La dirección de aseo tuvo un total de 16 reclamaciones de las cuales 4 respuestas la entidad accedió a lo que pretendía el usuario y 11 respuestas la entidad no accedió a las peticiones.

Observación: se debe verificar las reclamaciones que se están clasificando en la causal de “Inconformidad con el consumo”, ya que en el servicio de aseo se realiza seguimiento al aforo o cobro por recolección de residuos especiales.

8.3. PETICIONES

A continuación, se presenta las peticiones presentadas por parte de los usuarios en el primer semestre de la vigencia 2024.

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cambio de medidor	32	60	28	81	81	72	355
Reconexión	16	79	10	5	5	6	121
Geogonía	30	33	1	9	9	1	83
Fuga	16	4	0	3	3	7	33
Cambio de registro	2	4	3	7	7	6	29
Revisión de medidor	19	31	1	39	39	11	140
Traslado de medidor	4	8	3	3	3	6	27
Retiro de medidor	3	0	1	2	2	2	10
Otros	9	12		6	6	2	35
Posible fuga	1	0	3	0	0	0	4
Total	132	231	50	155	155	114	837

PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY							
PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL	15	18	4	15	15	3	70

Fuente: Oficina de atención al usuario.

Observación: de acuerdo a la información reportada se evidencia que un total de 70 peticiones se atendieron fuera de los términos de Ley.

8.4. INDICADOR PQRS

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN AL USUARIO									
PQR'S atendidos en términos de ley.	90-95%	95%	Bimensual	96%		92%		96%	

- Del indicador “PQR’S atendidos en términos de ley” se observa el cumplimiento del indicador en el primer semestre de 2024.

Observación: la meta del indicador de “PQRS atendidos en términos de ley” se encuentra entre el 90-95%. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la respuesta dentro de los términos de Ley aplica para todos los PQRS sin excepción.

8.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

RESULTADO MEDICIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
Meta de encuestas a realizar	Encuestas realizadas	Porcentaje de encuestas aplicadas	Encuestas faltantes
N/D	143	N/D	N/D

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Observación: De acuerdo al informe de encuestas de satisfacción entregado por el líder de atención al usuario se observa que, en el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, se han realizado 143 encuestas a los usuarios. Sin embargo, el informe no establece el total de encuestas a realizar, por tanto, no es posible indicar el porcentaje de avance de la meta para la vigencia correspondiente.

9. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.

A continuación, se detalla los PQRS que radicaron los usuarios a través de la oficina de ventanilla única.

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Comunicaciones	27	13	11	13	5	9	6	84
Denuncia	0	0	1	0	2	2	1	6
Petición	306	490	143	331	153	75	133	1631
Queja	2	7	17	24	12	5	7	74
Reclamo	20	17	6	377	31	114	42	607
Solicitudes de servicios	2	8	19	16	39	224	169	477
Solicitudes de información	7	12	9	20	16	24	13	101
Tutelas	0	1	1	0	1	0	2	5

Recursos de reposición	8	6	9	4	7	8	15	57
Solicitudes de información negadas	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	372	554	216	785	266	461	388	3042

Fuente: Técnico de ventanilla única.

9.1. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE RESPUESTAS.

A continuación, se detalla los PQRS a los cuales se les dio respuesta fuera de los términos de ley.

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
PQRS Vencidos	36	60	31	103	23	74	327

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

Observación: Se observa el incumplimiento en los términos de respuesta de 327 PQRS en el primer semestre de 2024.

9.2. RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN.

ítem	Radicado Recurso	Fecha de Entrada	Fecha de Vencimiento	Fecha de la respuesta
1	Oficio EPC-016-2024	05 de enero	29 de enero	Oficio EPC-231-2024 del 26 de enero de 2024
2	Oficio EPC-040-2024	10 de enero	31 de enero	Oficio EPC-317-2024 del 01 de febrero de 2024
3	Oficio EPC-050-2024	11 de enero	01 de febrero	Oficio EPC-302-2024 del 01 de febrero de 2024
4	Oficio EPC-064-2024	09 de enero	30 de enero	Oficio EPC-289-2024 del 30 de enero de 2024
5	Oficio EPC-065-2024	11 de enero	01 de febrero	Oficio EPC-323-2024 del 01 de febrero de 2024
6	Oficio EPC-094-2024	15 de enero	05 de febrero	Oficio EPC-373-2024 del 06 de febrero de 2024
7	Oficio EPC-221-2024	25 de enero	15 de febrero	Oficio EPC-461-2024 del 08 de febrero de 2024
8	Oficio EPC-305-2024	30 de enero	20 de febrero	Oficio EPC-639-2024 del 17 de febrero de 2024
9	Oficio EPC-313-2024	30 de enero	20 de febrero	Oficio EPC-716-2024 del 20 de febrero de 2024
10	Oficio EPC-433-2024	05 de febrero	26 de febrero	Oficio EPC-866-2024 del 26 de febrero de 2024
11	Oficio EPC-535-2024	05 de febrero	26 de febrero	Oficio EPC-852-2024 del 23 de febrero de 2024
12	Oficio EPC-581-2024	05 de febrero	26 de febrero	Oficio EPC-879-2024 del 26 de febrero de 2024
13	Oficio EPC-603-2024	06 de febrero	27 de febrero	Oficio EPC-920-2024 del 27 de febrero de 2024
14	Oficio EPC-640-2024	09 de febrero	01 de marzo	Oficio EPC-982-2024 del 29 de febrero de 2024
15	Oficio EPC-670-2024	12 de febrero	04 de marzo	Oficio EPC-1063-2024 del 04 de marzo de 2024
16	Oficio EPC-677-2024	06 de febrero	27 de febrero	Oficio EPC-920-2024 del 27 de marzo de 2024
17	Oficio EPC-885-2024	21 de febrero	13 de marzo	Oficio EPC-1236-2024 del 13 de marzo de 2024

18	Oficio EPC-858-2024	26 de febrero	18 de marzo	Oficio EPC-1275-2024 del 18 de marzo de 2024
19	Oficio EPC-869-2024	27 de febrero	19 de marzo	Oficio EPC-1267-2024 del 15 de marzo de 2024
20	Oficio EPC-919-2024	28 de febrero	20 de marzo	Oficio EPC-1274-2024 del 18 de marzo de 2024
21	Oficio EPC-932-2024	01 de marzo	22 de marzo	Oficio EPC-1375-2024 del 22 de marzo de 2024
22	Oficio EPC-958-2024	05 de marzo	27 de marzo	Oficio EPC-1376-2024 del 22 de marzo de 2024
23	Oficio EPC-960-2024	05 de marzo	27 de marzo	Oficio EPC-1406-2024 del 02 de abril de 2024
24	Oficio EPC-998-2024	08 de marzo	03 de abril	Oficio EPC-1410-2024 del 02 de abril de 2024
25	Oficio EPC-1000-2024	08 de marzo	02 de abril	Oficio EPC-1407-2024 del 02 de abril de 2024
26	Oficio EPC-1027-2024	12 de marzo	05 de abril	Oficio EPC-1408-2024 del 02 de abril de 2024
27	Oficio EPC-1059-2024	13 de marzo	08 de abril	Oficio EPC-1409-2024 del 02 de abril de 2024
28	Oficio EPC-1062-2024	14 de marzo	09 de abril	Oficio EPC-1453-2024 del 04 de abril de 2024
29	Oficio EPC-1097-2024	19 de marzo	12 de abril	Oficio EPC-1454-2024 del 04 de abril de 2024
30	Oficio EPC-1114-2024	20 de marzo	15 de abril	Oficio EPC-1587-2024 del 15 de abril de 2024
31	Oficio EPC-1175-2024	01 de abril	22 de abril	Oficio EPC-1760-2024 del 22 de abril
32	Oficio EPC-1393-2024	08 de marzo	29 de abril	Oficio EPC-2054-2024 del 29 de abril
33	Oficio EPC-1877-2024	26 de abril	21 de mayo	AUTO 01 OFICIO EPC-2493-2024 del 20 de mayo de 2024/ Oficio EPC-3897-2024 del 15 de julio
34	Oficio EPC-1899-2024	29 de abril	22 de mayo	Oficio EPC-2465-2024 del 17 de mayo
35	Oficio EPC-1936-2024	02 de mayo	24 de mayo	Oficio EPC-2609-2024 del 22 de mayo
36	Oficio EPC-1956-2024	03 de mayo	27 de mayo	Oficio EPC-2640-2024 del 24 de mayo
37	Oficio EPC-1984-2024	07 de mayo	29 de mayo	Oficio EPC-2682-2024 del 27 de mayo
38	Oficio EPC-2024-2024	10 de mayo	04 de junio	Oficio EPC-2682-2024 del 27de mayo
39	Oficio EPC-2033-2024	14 de mayo	05 de junio	AUTO 02 OFICIO EPC-2839-2024 del 05 de junio de 2024---- rta final oficio EPC-3839-2024 del 11 de julio de 2024
40	Oficio EPC-2040-2024	14 de mayo	05 de junio	Oficio EPC-2812-2024 del 04 de junio
41	Oficio EPC-2041-2024	14 de mayo	05 de junio	Oficio EPC-2683-2024 del 27de mayo
42	Oficio EPC-2071-2024	15 de mayo	06 de junio	AUTO 03 OFICIO EPC-2854-2024 del 06 de junio de 2024 Rta final oficio EPC-3840-2024 del 11 de julio de 2024
43	Oficio EPC-2083-2024	17 de mayo	11 de junio	Oficio EPC-2914-2024 del 07 de junio

44	Oficio EPC-2136-2024	24 de mayo	18 de junio	Oficio EPC-3065-2024 del 18 de junio
45	Oficio EPC-2864-2024	17de junio	08 de julio	Oficio EPC-3698-2024 del 05 de julio
46	Oficio EPC-2887-2024	20 de junio	11 de julio	Oficio EPC-3647-2024 del 05 de julio
47	Oficio EPC-2960-2024	24 de junio	15 de julio	Oficio EPC-3898-2024 del 15 de julio
48	Oficio EPC-2961-2024	24 de junio	15 de julio	Oficio EPC-3841-2024 del 11 de julio
49	Oficio EPC-3004-2024	26 de junio	18 de julio	Oficio EPC-4001-2024 del 19 de julio
50	Oficio EPC-3009-2024	29 de junio	22 de julio	Oficio EPC-3998-2024 del 19 de julio
51	Oficio EPC-3010-2024	27 de junio	19 de julio	Oficio EPC-3899-2024 del 15 de julio
52	Oficio EPC-3018-2024	26 de junio	18 de julio	Oficio EPC-3995-2024 del 19 de julio

Observación: de acuerdo a la información reportada se observa que en el primer semestre de 2024 se dio respuesta fuera de los términos de Ley a cuatro (4) recursos de reposición lo cual puede generar un riesgo de silencio administrativo positivo a la entidad.

9.3. INDICADOR.

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
VENTANILA ÚNICA									
Gestión de correspondencia comunicaciones recibidas.	90-95%	100%	Mensual	81%	98%	100%	100%	100%	99%
Gestión de correspondencia comunicaciones producidas.	90-95%	100%	Mensual	100%	77%	100%	100%	100%	96%

Fuente: Oficina SGC

Observación: Es importante verificar el objetivo de los indicadores implementados en el proceso de ventanilla única ya que, la medición de Gestión de correspondencia está dada a las actividades diarias de la oficina y su resultado no genera un valor agregado para la toma de decisiones.

De igual manera, se observa que existe un indicador que verifica el cumplimiento de los términos de respuesta de los PQRS, pero este indicador esta dado a lo que radican en el área de atención al usuario y no también lo que radican en el área de ventanilla única. Por lo anterior, es importante implementar un indicador que mida el termino de las respuestas también en ventanilla única.

10. BUZON DE SUGERENCIAS

Observación: Se realizó una verificación en el área de atención al usuario y se evidencia que no se encuentra implementado el buzón de sugerencias, por lo cual es importante la implementación de dicho buzón para que los usuarios puedan hacer uso del mismo.

RECOMENDACIONES

1. Verificar y/o ajustar el procedimiento por medio del cual el área de atención al usuario entrega los PQRS verbales a la oficina de ventanilla única para su control. Lo anterior teniendo en cuenta que la diferencia de 227 PQRS encontrada en la información reportada por el líder de atención al usuario versus lo reportado por el área de ventanilla única.
2. Es importante actualizar la meta del indicador “PQR’S atendidos en términos de ley” ya que la meta esperada y la meta ambicionada de este indicador se encuentra entre el 90% - 95% aun cuando la Ley 1755 de 2015, establece que los términos de respuesta para todos los PQRS, por tanto, la meta de cumplimiento debe ser del 100%.
3. Es necesario verificar el objetivo de los indicadores implementado en el área de ventanilla única en el mes de septiembre de 2023, ya que, la medición está dada a la gestión diaria de la oficina y su resultado no genera un valor para la toma de decisiones en los procesos.

De igual manera, existe un indicador que verifica el cumplimiento de los términos de respuesta de los PQRS, pero este indicador aplica para los PQRS que radican únicamente en el área de atención al usuario y no lo que radican en el área de ventanilla única. Por lo anterior, es importante implementar un indicador que mida el termino de las respuestas también en ventanilla única

4. Se debe documentar el procedimiento para los recursos de reposición ya que estas actividades no cuentan con un responsable en el SGC de la entidad. Así mismo, se debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta a estos recursos de acuerdo como lo establece la Ley 142 de 1994. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el primer semestre de 2024 hubo 4 recursos de reposición que se respondieron fuera de los tiempos.
5. Se debe tener en cuenta la directriz establecida desde la oficina de gerencia ya que en el primer semestre de 2024 se dio respuesta fuera de los términos de la Ley 1755 de 2015, a un total de 327 PQRS lo cual sigue generando un riesgo de silencio administrativo positivo, y posibles sanciones al Representante Legal de la entidad.
6. Se debe dar cumplimiento a las peticiones de los usuarios ya que, en el primer semestre de 2024, hubo un total de 70 trámites que se les dio respuesta fuera de los términos de ley.
7. Tener en cuenta las respuestas de la entidad frente a la reclamación de “*inconformidad con el consumo*” ya que el 39% de las contestaciones fue de accede, es decir, que la entidad acogió las pretensiones del usuario.
8. Se debe verificar las reclamaciones que se están clasificando para el servicio de aseo ya que la causal “*Inconformidad con el consumo*”, no corresponde a este servicio debido a que la dirección de aseo realiza seguimiento al aforo y/o al cobro por recolección de residuos especiales.

9. Teniendo en cuenta que el buzón de sugerencias es un canal de comunicación para que el cliente interno y externo radiquen sus peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones. Por tanto, es importante implementar el procedimiento para su uso e implementación en la entidad.

Atentamente,



MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS
Jefe oficina asesora de control interno
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.