



OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LAS PQRS DE LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa de Auditoría de la EDAT S.A. S.E.P. OFICIAL para la vigencia del 2018, se realiza la evaluación respecto a las PQRS y Atención al Ciudadano que presenta la ciudadanía, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

El propósito de la Oficina de Control Interno de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, asesoramiento, apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la Empresa y el logro de los resultados propuestos por la misma.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y la respuesta se proporcione dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El ejercicio se practica teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, consultas, derechos de petición, quejas o reclamos que tenga que ver con la Misión Institucional de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

En el seguimiento se verificará que la Empresa cumpla con los requisitos establecidos para la buena y correcta atención al ciudadano por parte de las personas encargadas de prestar la atención y rendir la información.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la Republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima



Este informe corresponde al período de seguimiento a las solicitudes elevadas por la ciudadanía durante los meses de Julio a Diciembre de 2017.

ANÁLISIS REALIZADO

Las PQRS se consideran una herramienta del orden legal y jurídico en todo el territorio nacional, para que la ciudadanía haga uso de manera adecuada y las cuales están dirigidas especialmente a las entidades del Estado, por ser estas quienes manejan, administran y custodian los bienes y recursos públicos.

En tal sentido el Gobierno Nacional expidió la Resolución 314 del 27 de Febrero de 2011, por medio de la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición".

El artículo 53 de la ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de la recepción y trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Los derechos de petición pueden presentarse por interés general, interés particular y en nombre propio.

La recepción de las PQRS se realiza desde la Recepción de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, ubicada a la entrada de la Empresa para mayor y mejor comodidad de las personas que realizan la solicitud de información, o en su defecto, radicar la quejas o hacer reclamos referentes a posibles falencias que percibe la ciudadanía a causa de la prestación de los servicios públicos.

La persona encargada de la recepción de las solicitudes es la Secretaria Ejecutiva de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, siendo la responsable de dar inicio al trámite correspondiente, debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos para la aceptación, radicación y trámite. Una vez surtida la diligencia, se recibe la PQRS y se remiten a la Gerencia para su conocimiento y quien determina la persona o las personas que deben realizar el trámite respectivo a la solicitud radicada.

La relación de PQRS durante el segundo semestre del 2017 (julio a diciembre) es:

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

JULIO DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1385	2017-07-06	JINNA PAOLA VILLAMIL	WCO	ENVIA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DERECHO DE PETICION DOCUMENTACION CONTRATO 096-2013	JURÍDICA	Se dio respuesta el 12 de julio - Cons. 911	7
1396	2017-07-10	LUZ AIDA LARA	DIRECTORA FINANCIERA DE RENTAS E INGRESOS	ENVIA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO PROYECTO INGRESOS PRESUPUESTO VIGENCIA 2018-10 DE JULIO	FINANCIERA	Se dio respuesta el 10 de julio - Cons. 899	1
1408	2017-07-10	PEDRO NEL RODRIGUEZ	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION GESTION AMPLIACION ALCANTARILLADO VILLARRICA	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de julio - Cons. 1041	19
1409	2017-07-10	MIGUEL ANTONIO CAÑON	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION SOLUCION PROBLEMA AGUAS FINCA SANTA BARBARA SAN RAFAEL- SANTA ISABEL	TÉCNICA	Se dio respuesta el 25 de julio - Cons. 982	16
1422	2017-07-12	EDILBERTO PAVA CEBALLOS	CONTRALORIA DEPARAMENTAL	ENVIA NOTIFICACION AVISO DE AUTO FORMULA CARGOS 28 DE JUNIO PROCESO ADMINISTRATIVO 057-2017 15 DIAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 26 de julio - Cons. 1011	15
1427	2017-07-12	WILLIAM CARDONA OLMOS	CONSULTORÍA DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN	ENVIA DERECHO DE PETICION REINICIO DE OBRA	JURÍDICA	se dio respuesta el 18 de julio - Cons. 931 - 932	7
1462	2017-07-17	PABLO ANTONIO MONTAÑA	PETICIONARIO	ENVIA DERECHO DE PETICION SOLICITUD INFORMACION RECURSOS EDAT	JURÍDICA	Se dio respuesta el 24 de julio - Cons. 961	8
1464	2017-07-17	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD DE INFORMACIÓN URGENTE DOS DIAS MUNICIPIO DE IBAGUÉ JUNTA REGIONAL DE ACUEDUCTO DE COELLO COCORA Y EL IBAL	JURÍDICA	se dio respuesta el 18 de julio - Cons. 949	1
1493	2017-07-24	YENNY LOPEZ CUBILLO	PROCURADURÍA	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN DATOS ANCIZAR CARROLLO Y DAYAN VARON 5 DIAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 25 de julio - Cons. 953	2
1501	2017-07-26	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN ACUEDUCTO FALAN DOS DIAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 26 de julio - Cons. 1015	1
1505	2017-07-27	ANDREA YINETH LEAL	JUZGADO SEGUNDO	ENVIA ACCION POPULAR ESPUFLAN 10 DIAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 11 de agosto - Cons. 1069	16

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de julio de 2017 se recibieron un total de once (11) PQRS, de las cuales cinco (5) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular y cinco (5) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

AGOSTO DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1543	2017-08-03	WILLIAM B. PARRA	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO 120-2013 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 11 de agosto - Cons. 1068	9
1552	2017-08-08	LUIS CARLOS LOPEZ	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	ENVIA DERECHO DE PETICIÓN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	JURÍDICA	Se dio respuesta el 15 de agosto - Cons. 1077 - 1091	8
1559	2017-08-10	MARTHA LILIANA PILONIETTA	CONTRALORÍA	SOLICITUD MANUAL DE FUNCIONES CONTROL INTERNO	JURÍDICA	Se dio respuesta el 14 de agosto - Cons 1073	5
1579	2017-08-14	DORA PATRICIA MONTAÑA	DEPARTAMENT O ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACCIÓN POPULAR PRADO 3 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 17 de agosto - Cons. 1092	4
1583	2017-08-15	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRALORÍA GENERAL 05 DÍAS 2009-EDAT CARLOS GUTIERREZ	JURÍDICA	Se dio respuesta el 17 de agosto - Cons. 1092	3
1615	2017-08-22	MARÍA VICTORIA AYALA	RAMA JUDICIAL PODER PÚBLICO	ENVIA REMISIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL CONTESTACIÓN 5 DÍAS E INSTITUTO GEOLOGICO COLOMBIANO 20 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 06 de septiembre - Cons. 1185	16
1631	2017-08-23	JAIRO SASTOQUE QUIMBAYO	CONTRALORÍA	ENVIA ACTUACIÓN ESPECIAL DERECHO DE PETICIÓN VILLARRICA 4 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 30 de agosto - Cons. 1138	8
1636	2017-08-24	ANDREA MAYORAL ORTIZ	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN ACCIÓN POPULAR ROVIRA 2 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de agosto - Cons. 1123	5
1645	2017-08-28	MAURICIO BARAJAS	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD CIUDADANA VILLARRICA 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 29 de septiembre - Cons. 1129	33
1671	2017-08-30	ANDREA MAYORAL ORTIZ	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA COYAIMA ACUEDUCTO VEREDA CASTILLA 3 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 06 de septiembre - Cons. 1184	7

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de agosto de 2017 se recibieron un total de diez (10) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular y siete (7) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

SEPTIEMBRE DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1694	2017-09-05	WILLIAM B PARRA	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN ORTEGA 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 11 de septiembre - Cons. 1198	7
1746	2017-09-15	DORA PATRICIA MONTAÑA	DIRECTORA ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD FISCALIA EMPRESA EDAT 20 DE SEPTIEMBRE	JURÍDICA	Se dio respuesta el 19 septiembre - Cons. 1234	5
1781	2017-09-22	JAIRO SASTOQUE QUIMBAYO	CONTRALORÍA	ENVIA ACTUACIÓN ESPECIAL DERECHO DE PETICIÓN ACLARACIÓN INFORMACIÓN VILLARRICA 4 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de septiembre - Cons. 1301	7
1793	2017-09-25	PETICIONARIOS CUNDAY	PETICIONARIOS CUNDAY	ENVIA DERECHO DE PETICIÓN NECESIDAD ACTIVACIÓN AGUA HOGARES Y PREDIOS CUNDAY	JURÍDICA	Se dio respuesta el 11 de octubre - Cons. 1360	17
1801	2017-09-26	GIOVANNY EDUARDO MOLINA	SECRETARIO GENERAL Y APOYO A LA GESTIÓN	ENVIA REMISIÓN OFICINA CONTRALORÍA OBSERVACIONES AUDITORÍA PLAZO 5 DÍAS	JURÍDICA / FINANCIERA	Se dio respuesta el 26 de septiembre - Cons. 1276	1
1829	2017-09-27	DIEGO ARMANDO ANGARITA	DIRECTOR ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN ACCIÓN POPULAR LUISA GABRIEL RICAURTE CAJAMARCA 1 DÍA	JURÍDICA	Se dio respuesta el 29 de septiembre - Cons. 1308	3
1834	2017-09-28	MONICA ANDREA RODRÍGUEZ	DIRECTORA TALENTO HUMANO	ENVIA TRASLADO OFICINA PROCURADURÍA 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de septiembre - Cons. 1305	1

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de septiembre de 2017 se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Acción Popular y cuatro (4) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

OCTUBRE DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1858	2017-10-02	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN ACCIÓN POPULAR MURILLO 2 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 2 de octubre - Cons. 1316	1
1882	2017-10-04	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	ENVIA INCIDENTE DESACATO VILLARRICA 3 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 9 de octubre - Cons. 1342	6
1911	2017-10-10	HERNAN MORENO	CONTRALORÍA GENERAL	ENVIA AUDITORÍA SGP VIGENCIA 2016 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 18 de octubre - Cons. 1391	9
1919	2017-10-11	GIOVANY MOLINA	SECRETARIO GENERAL Y APOYO A LA GESTIÓN	ENVIA REMISIÓN HERNAN MORENO CONTRALORÍA 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 18 de octubre - Cons. 1391	8
1931	2017-10-12	GIOVANY MOLINA	SECRETARIO GENERAL Y APOYO A LA GESTIÓN	ENVIA REMISIÓN OFICINA CONTRALORÍA SISTEMA GENERAL REGALIAS	JURÍDICA / TÉCNICA	Se realizó visita del 11 al 14 de octubre.	1
1934	2017-10-13	MÓNICA ADRIANA TRUJILLO	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCIÓN POPULAR FALAN	JURÍDICA	Se dio respuesta el 30 de octubre - Cons. 1426	18
1974	2017-10-20	MARÍA VICTORIA AYALA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	ENVIA COPIA OFICINA ACCIÓN POPULAR HONDA 3 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 24 de octubre - Cons. 1414	5
2009	2017-10-27	MARIA VICTORIA AYALA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCIÓN DE TUTELA NOTA RUÍZ LEÓN CONTRA PLANADAS 2 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 31 de octubre - Cons. 1449	5

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de octubre de 2017 se recibieron un total de ocho (8) PQRS, de las cuales dos (2) corresponde Acción Popular, una (1) Tutela y cinco (5) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

NOVIEMBRE DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
2027	2017-11-01	MARTHA ELINA ARAGON	JUZGADO PROMISCOU CASABIANCA	ENVIA ACCIÓN DE TUTELA LINA LIZET MARTÍNEZ CONTRA EDAT 1 DÍA	JURÍDICA	Se dio respuesta el 2 D de noviembre - Cons. 1456	2
2124	2017-11-09	JORGE PARRA	ACUABOQUERON	ENVIA DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	JURÍDICA/ TÉCNICA	Se dio respuesta el 29 de noviembre - Cons. 1566	21
2133	2017-11-14	DORA PATRICIA MONTAÑA	ASUNTOS JURÍDICOS	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN PUPULAR ROVIRA 3 DÍAS	JURÍDICA	Se le dio respuesta el 17 de noviembre - Cons. 1522	4
2142	2017-11-15	LUIS EDUARDO GONZALEZ	EL OLFATO	ENVIA DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS Y CONSORCIOS 2012 - 2015	JURÍDICA	Se dio respuesta el 29 de noviembre - Cons. 1565	15
2152	2017-11-17	GIOVANY EDUARDO MOLINA	SECRETARIO GENERAL Y APOYO A LA GESTIÓN	ENVIA REMISIÓN OFICINA EMILIANO ZULETA OBSERVACIÓN VENADILLO CERROGORDO PIEDRAS NEGRAS Y ALTO RICO 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 23 de noviembre - Cons. 1531	7
2164	2017-11-21	MARÍA VICTORIA AYALA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCIÓN DE NORA RÚIZ LEÓN CONTRA ALCALDÍA DE PLANADAS EDAT	JURÍDICA	Se dio respuesta el 24 de noviembre - Cons. 1537	4
2165	2017-11-21	JORGE PARRA	ACUABOQUERON	ENVIA DERECHO DE PETICIÓN MANUALES CONSTRUCCIÓN OPERACIÓN	JURÍDICA/ TÉCNICA	Se dio respuesta el 12 de diciembre - Cons. 1638	22
2207	2017-11-29	SONIA BARRERO	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL	ENVIA DENUNCIA 2017-127400-80734-D ACUEDUCTO FRESNO 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 12 de diciembre - Cons. 1641	14
2208	2017-11-29	CAROL VIVIANA VARGAS	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN SGP 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 1 de diciembre - Cons. 1574	3

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de Noviembre de 2017 se recibieron un total de nueve (9) PQRS, de las cuales tres (3) corresponden a Derechos de Petición, una (1) Tutela y cinco (5) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima

DICIEMBRE DE 2017

N° RADICADO	FECHA DE INGRESO	DESCRIPCIÓN DE LO SOLICITADO			TRASLADO A RESPONSABLE	FECHA DE SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
2257	2017-12-14	ROCIO ARIAS	DIRECTORA FINANCIERA	ENVIA DOCUMENTOS ADICIONALES ESTUDIO PRESUPUESTO 15 DE DICIEMBRE	FINANCIERA	Se dio respuesta por correo electrónico el 15 de diciembre - Cons. 1649	1
2267	2017-12-19	WILLIAM B. PARRA	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN COVILCO 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de diciembre - Cons. 1687	10
2277	2017-12-20	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCIÓN POPULAR FELIZ ANTONIO CAMPOS FLANDES 10 DÍAS	JURÍDICA/ TÉCNICA	Se dio respuesta el 22 de diciembre - Cons. 1633	3
2278	2017-12-20	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCIÓN POPULAR NESTOR GREGORY COELLO 10 DÍAS	JURÍDICA/ TÉCNICA	Se dio respuesta el 10 de enero de 2018 - Cons. 17	22
2279	2017-12-20	JUANA YURLEY MENA	JUZGADO DECIMO ADMINISTRATIVO	ENVIA ACCION POPULAR PROCURADUTIA AMBIENTAL PRADO 10 DIAS	TECNICA JURIDICA	Se dio respuesta el 10 de enero de 2018 - Cons. 18	22
2289	2017-12-22	MARTHA LILIANA PILONIETTA	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD DOCUMENTO RESPONSABILIDAD FISCAL 3 DÍAS	JURÍDICA	1. Se dio respuesta el 28 de diciembre - Cons. 1684. 2. Se dio respuesta el 4 de enero de 2018 - Cons. 4	1. a los 7 días inicialmente. 2. Refuerzo de información 8 días siguientes del 28 de
2290	2017-12-22	MARTHA LILIANA PILONIETTA	CONTRALORÍA	ENVIA SOLICITUD INFORMACIÓN JAIME MORENO 5 DÍAS	JURÍDICA	Se dio respuesta el 28 de diciembre - Cons. 1684	7

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede establecer que durante el mes de diciembre de 2017 se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales tres (3) corresponde Acción Popular y cuatro (4) a solicitudes y otros.

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima



CONCLUSIONES.

1. Revisadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2017 (julio a diciembre), se puede evidenciar que fueron resueltas de manera oportuna conforme lo establece la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.
2. Se observa que durante el segundo semestre del 2017 (julio a diciembre), las PQRS solicitudes y radicadas continúan siendo relativamente baja.
3. El Radicado N° 2289 presenta dos (2) momentos de respuesta, en el cual en la segunda fecha se entrega información adicional para reforzar lo inicialmente entregado.
4. Las solicitudes de información son las de mayor radicación por parte de la ciudadanía, funcionarios y Entidades Estatales.
5. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos legalmente.

Cordialmente,

ING. WALTHER VALLEJO FRANCO
Jefe de Control Interno

Proyecto: Ing. Walther Vallejo Franco - Jefe de Control Interno EDAT
Archivo: C:\Documentos\2018-2021 C. I. EDAT\PQRS\II Semestre 2017

SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN

Calle 11 No.3-32 – Edificio Banco de la Republica Piso 8.

Teléfonos: (578) 261 1327 Móvil: 320 341 18 64

E-mail: gerencia@edat.gov.co web: www.edat.gov.co

Ibagué – Tolima