



**1- ¿Cuáles son los datos que debe suministrar un usuario para reportar una PQRS?**

Nombre completo  
Número de cédula  
Dirección  
Barrio  
Numero de luminaria

**2- ¿Cuáles son los datos que debe suministrar para reportar el daño de una luminaria?**

Nombre  
Cedula  
Teléfono  
Dirección  
Numero de la luminaria  
Tipo de daño que presenta.  
Posteriormente esta información se ingresa al sistema y se requiere de 5 días hábiles para dar respuesta o solución al problema.

**3- ¿Cuánto tiempo tiene la Entidad para dar respuesta a una PQRS?**

15 días hábiles

**4- ¿Cuáles son los trámites y servicios prestados por la entidad?**

- \* Diseño proyectos de alumbrado público.
- \* Contratación servicios a terceros.
- \* Remoción o traslado de luminarias.
- \* Recibo infraestructura de alumbrado público.
- \* Contratación de proveedores.
- \* Reparación de luminarias.
- \* Aprobación de proyecto de alumbrado público.



Certificado No SC 5826-1

EAPSA  
Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P  
PBX: 5200310  
Email: [contacto@eapsa.com.co](mailto:contacto@eapsa.com.co)  
Cra 44 # 64 Sur 112 Int 108  
Cod Postal 055450  
Sabaneta (Ant.) Colombia



## 5- ¿Dónde puedo consultar los trámites para acceder a los servicios?

Puedes consultar toda la información en trámites y servicios en la página Web [www.eapsa.com.co](http://www.eapsa.com.co), allí seleccionando el trámite que requieres, encontrarás el canal de atención, los documentos y también podrás descargar los formatos asociados a cada tema.

## 6- ¿Cuáles son los valores de la empresa y de qué manera los Servidores Públicos le dan cumplimiento?

El valor del **servicio** se cumple mediante la prestación de las labores realizadas por las personas encargadas del alumbrado público bajo estándares de calidad, garantizando a la comunidad un servicio eficiente y eficaz.

Los valores como la **honestidad** y **el respeto**, se cumplen en la entidad debido a que en cada proyecto y labor se requiere de una acción concertada, planeada, demostrando así el interés por la mejora de la organización.

Por otro lado, valores como el **compromiso**, **responsabilidad** y la **transparencia** se ven reflejados en la entidad, ya que se evidencia en la ejecución de las labores y proyectos propuestos el cumplimiento y dedicación en la realización de los mismos.

## 7- ¿Cuál es el proceso que se realiza cuando reportan un daño en una luminaria?

Cuando alguna luminaria presenta algún problema o está fallando, a quien reporta se le toman los siguientes datos: nombre, cedula, teléfono, dirección, numero de la luminaria y el tipo de daño que presenta, posteriormente, se ingresa la información al sistema y se requiere de 5 días hábiles para dar respuesta o solución al problema.





**8- ¿En qué año se creó la Empresa de Servicios Públicos?**

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SABANETA E.S.P. – EAPSA- fue creada por acuerdo Municipal 05 del 13 de junio de 2003, como Empresa de Servicios Públicos “E.S.P.” bajo la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal, encargada de la organización, administración, y prestación del servicio de alumbrado público en el Municipio de Sabaneta. El 29 de noviembre de 2007 según acuerdo municipal N° 02 se amplía su objetivo social, comprendiendo la prestación de los servicios públicos de Alumbrado Público, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Tratamiento de basuras, Energía Eléctrica, Distribución de Gas Combustible, Telefonía Fija Pública Básica Conmutada y Telefonía Local Móvil en el sector rural, y demás servicios de Telecomunicaciones, así como las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios públicos.

**9- ¿Dónde se encuentran los proyectos que ha realizado la Empresa de Servicios Públicos?**

Puedes consultar toda la información de los proyectos en la página Web [www.eapsa.com.co](http://www.eapsa.com.co), allí seleccionando la opción Nosotros, encontrarás todas las actividades que hemos realizado.

**10- ¿Cuál es el servicio que EAPSA, está recibiendo por la empresa de tecnología de la información y telecomunicaciones InterNexa?**

Internet dedicado es una conexión desarrollada especialmente para el sector corporativo, en este caso para el Municipio de Sabaneta y sus diferentes dependencias inicialmente.

EAPSA  
Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P  
PBX: 5200310  
Email: [contacto@eapsa.com.co](mailto:contacto@eapsa.com.co)  
Cra 44 # 64 Sur 112 Int 108  
Cod Postal 055450  
Sabaneta (Ant.) Colombia



### **11- ¿Qué es Telegestión?**

La Telegestión es el control y seguimiento inteligente del alumbrado público, el cual permite la lectura del consumo eléctrico y la realización de operaciones de forma remota gracias al desarrollo de un sistema de última generación.

### **12- ¿En dónde puedo encontrar los estados financieros de la empresa?**

Ingresando a la página web [www.eapsa.com.co](http://www.eapsa.com.co), en la opción gestión institucional, información financiera

### **13- ¿Qué certificación tiene la empresa?**

NTC ISO 9001:2015

### **14- ¿Quién proporciona el suministro de energía para el alumbrado público?**

Lo proporciona las Empresas Públicas de Medellín.

### **15- EAPSA presta otros tipos de servicios diferentes a la energía?**

Si, presta servicios de Internet en el Municipio y de Alumbrado navideño.

### **17. EAPSA es la Entidad encargada del cobro de Alumbrado Público?**

La Entidad encargada es el Municipio de Sabaneta por medio de Empresas Públicas de Medellín.



Certificado No SC 5826-1

EAPSA  
Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P  
PBX: 5200310  
Email: [contacto@eapsa.com.co](mailto:contacto@eapsa.com.co)  
Cra 44 # 64 Sur 112 Int 108  
Cod Postal 055450  
Sabaneta (Ant.) Colombia