



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 6

# INFORME PQRS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2020



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 6

### INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos de Granada, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se toma una muestra sobre el total de las PQRS., recibidas por la entidad, se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, a través del Sistema de Información ARIES, como medio utilizado por la entidad para registrar las respuestas a los peticionarios. Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulen con el propósito de mejorar la prestación del servicio.



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 6

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Granada, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presentaron los usuarios durante el periodo referido.

### ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia de enero a junio 2020, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.

### MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...) Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer

	<b>INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

recursos”.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”. En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

## DEFINICIONES

**Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

**Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

**Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

**Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 6

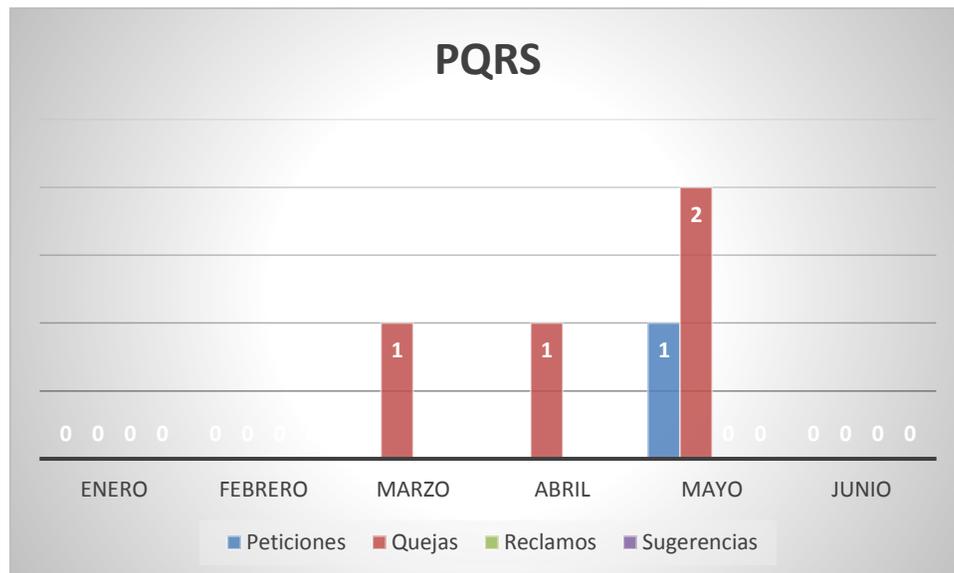
**Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

### RECLAMACIÓN POR SERVICIO

La siguiente tabla se muestra el total de las PQRS que presentaron los usuarios desde el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0
Marzo	0	1	0	0
Abril	0	1	0	0
Mayo	1	2	0	0
Junio	0	0	0	0





## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:
Versión:
Fecha:
Página 6 de 6

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el I semestre de la vigencia 2020 acueducto representa el 100% de las PQRS y todas obedecieron al siguiente factor:

CAUSAL	TOTAL
Elevado consumo	5

En el periodo marzo a mayo de 2020 se atendieron 5 PQR'S, de las cuales se Respondieron al 100%

En cuanto al servicio de alcantarillado y aseo no se registraron PQRS para este periodo.

### CONCLUSIÓN

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantando se realiza las siguientes recomendaciones:

- En el primer semestre del año (Enero a Junio de 2020) se recibieron 5 PQRS.
- En el periodo de informe, en cuanto al cumplimiento en términos de respuestas se evidencia que todas fueron contestadas en los tiempos oportunos.
- Durante el periodo analizado se evidencia que el canal de atención más usado por los usuarios para realizar las PQRS fue el presencial (Directamente en las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Granada).

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO  
Gerente