



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 8

INFORME PQRS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2022



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 8

INTRODUCCIÓN

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153: “De la oficina de peticiones y recursos. 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...” En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia.

A continuación se incluirán los datos relativos a la atención de PQR’S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el primer semestre de la vigencia 2022, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo ARIES y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante el Sistema Único de Información -SUI.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana, a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2022, con el fin de contribuir con la optimización del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular, de la Empresa de Servicios Públicos de Granada. E.S.P.G.

ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia de enero a junio de 2022, 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

Ley 142 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

CAPITULO VII



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 8

DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA

ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Ver Circular de la S.S.P.D. 054 de 2008

ARTÍCULO 153. De la oficina de peticiones y recursos. 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.

ARTÍCULO 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 8

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

ARTÍCULO 156. De las causales y trámite de los recursos. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

ARTÍCULO 157. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso. Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

ARTÍCULO 158. Del término para responder el recurso. *Adicionado parcialmente (parágrafo) por el Artículo 76 del Decreto 1122 de 1999* (El Decreto 1122 de 1999 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-923 de 1999). La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

ARTÍCULO 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. *Modificado por el art. 42, Decreto Nacional 266 de 2000, Modificado por el art. 20 de la Ley 689 de 2001. Modificado parcialmente por el Artículo 28 del*



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 8

Decreto 1165 de 1999. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.

Ley 1755 del 30 de junio 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”.

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.

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.



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

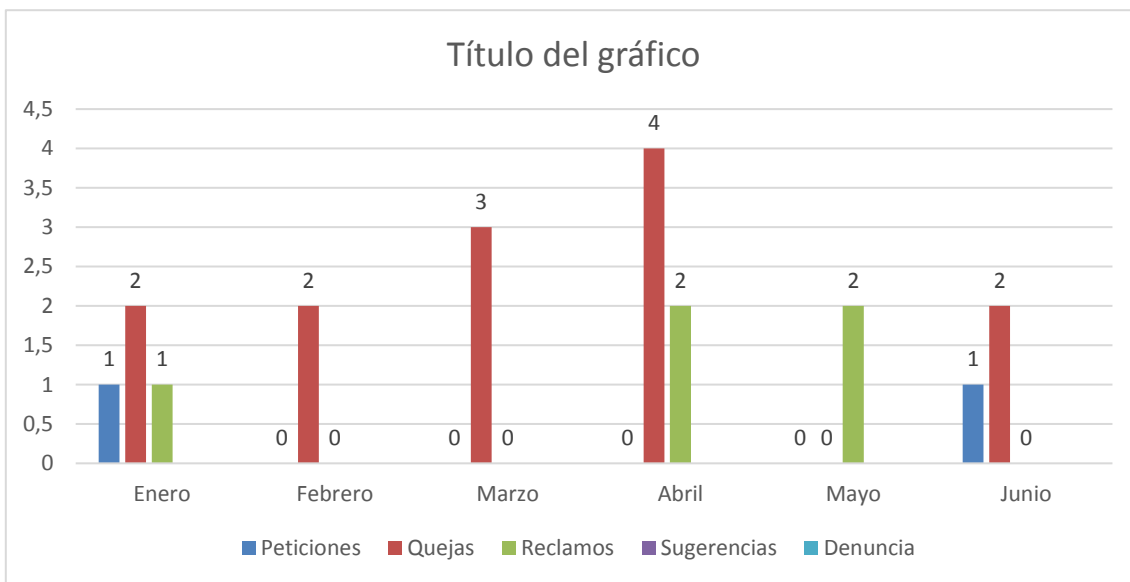
Fecha:

Página 6 de 8

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 2022.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
Enero	1	2	1	0	0
Febrero	0	2	0	0	0
Marzo	0	3	0	0	0
Abril	0	4	2	0	0
Mayo	0	0	2	0	0
Junio	1	2	0	0	0
Total	2	13	5	0	0



Conforme a lo anterior se han recibido 20 pqs radicadas en ventanilla única, asignadas por el área de recepción y/o correspondencia de la empresa de las cuales se han resuelto en términos estipulados conforme a la ley 142 de 1994 un total de 19 y extemporáneo 1 la cual se convirtió en tutela pero fue resuelta.

Teniendo en cuenta la anterior relación de las PQRS presentada ante la oficina de atención al usuario para su respectivo trámite y respuestas de las mismas; acto seguido los soportes de dicha gestión se puede verificar esta información en el sistema de ARIES y se archivan en una carpeta física así mismo en la plataforma



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 7 de 8

de WorkManager en la carpeta de cada usuario.

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	18

CONCLUSIONES

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 adelantado por la auxiliar administrativa, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el servicio a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G.

- En el primer semestre del año (Enero a Junio de 2022) se recibieron 20 PQRS.
- En el periodo de informe para este primer semestre se evidenció que se dio respuesta al 100% de todas las PQRS.
- Se observa una disminución significativa en la recepción de PQRS comparado con el primer semestre de la vigencia 2021, teniendo en cuenta que se recibieron 23 PQRS y para el primer semestre 2022 tan solo se recibieron 20.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Canal presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de esta a la Calle 20 21-55 Granada, Antioquia.
- **Canal telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Línea local 832 09 39 y al celular 312 296 52 22.



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 8 de 8

- **Canal Escrito:** Correo electrónico espgranada@yahoo.es, formulario de peticiones <http://www.espgranada.gov.co/index.php/contacto>.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente