



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

INFORME PQRS DEL 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE 2020



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realizó el presente seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS – durante el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2020, el cual estuvo orientado a verificar la aplicación de las normas vigentes para el desarrollo de la función enmarcada en el proceso Gestión Comercial.

OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen antela empresa, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo de la Empresa de Servicios Públicos de Granada.

ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y atendidas en el Segundo Semestre de 2020.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que arrojó el Sistema Aries, el cual fue proporcionado por la auxiliar administrativa, con corte enero a junio de 2020.

NORMATIVIDAD

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

✓ LEYES

- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **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.

✓ DECRETOS

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

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



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

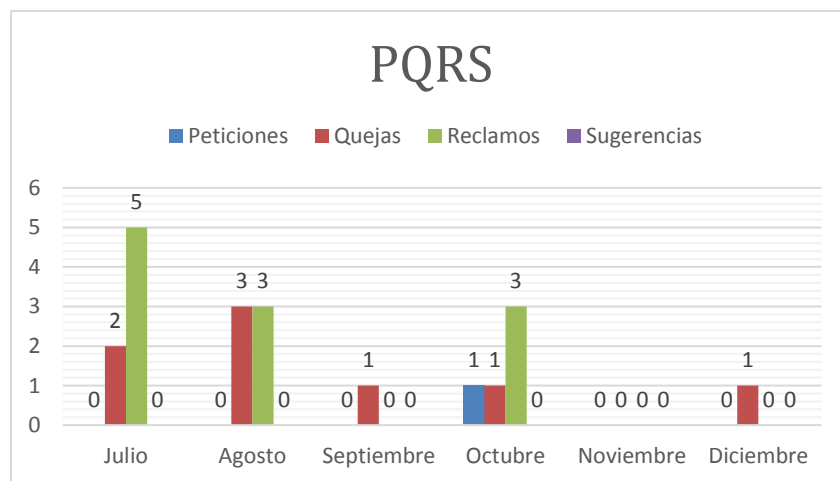
Página 4 de 5

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 julio al 30 de diciembre de 2020.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Julio	0	2	5	0
Agosto	0	3	3	0
Septiembre	0	1	0	0
Octubre	1	1	3	0
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	1	0	0



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

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	6
Inconformidad con el consumo facturado	6
No conexión del servicio	4
Lectura Incorrecta	2
Estrato incorrecto	2
Total	20



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2020

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 5

En el periodo julio a diciembre de 2020 se atendieron 20 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 segundo semestre del año (Julio a diciembre de 2020) se recibieron 20 PQRS.
- En el periodo de informe, en cuanto al cumplimiento en términos de respuestas se evidencia que todas fueron contestadas en los tiempos oportunos.
- Se evidenció que la causal mayor de PQRS se presentaron por alto consumo e inconformidad con el consumo facturado, se verifica que desde la empresa se envía a los operarios para que realicen visitas a los usuarios y resolver la situación que presentan.
- Al realizar las visitas se detecta que las causales principalmente se presentar por: Daños, fugas internas, medidor en mal estado.
- Se recomienda realizar actualización al proceso de Gestión comercial puesto que se evidencia que esta desactualizado.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente