



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

# INFORME PQRS DEL 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE 2021



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

### 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, la empresa cuenta en la actualidad con diversos mecanismos de atención ( página web, correo electrónico, línea telefónica, ventanilla única) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Granada.

### ALCANCE

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

### MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

Ley 142 de 1994 “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

### 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.

### 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 2021.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
Julio		2	1		
Agosto		3	1		
Septiembre		1	1		
Octubre		3	4		
Noviembre		2	1		
Diciembre					



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 5

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2021 acueducto representa el 100% de las PQRS al siguiente factor:

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	19

Conforme a lo anterior se han recibido 11 quejas y 8 reclamos verbales y se 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 estando pendientes por resolver no hay ninguna estando dentro del término de ley.

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 interno de ARIES.

### MEDIO PRESENCIAL

En este proceso el usuario se acerca a la Auxiliar Administrativa ubicados en el primer piso del edificio de la empresa y radican su queja, en algunos casos dependiendo de la solicitud se da tramite inmediato o si no se da el número de radicado al usuario para que realice el seguimiento a la solicitud presentada, ya que muchas de éstas solicitudes requieren de inspección ocular, por lo cual se genera una orden de servicios o de trabajo, es importante resaltar que las solicitudes presenciales de los usuarios que llegan, se realiza a través del Sistema ARIES para tener un control y seguimiento de la PQRSD.

A pesar que existen varios medios de comunicación para realizar una PQRSD Cabe resaltar que este medio es el más utilizado por los usuarios.

### RECOMENDACIÓN

- 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



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 5

potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO  
Gerente