



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

INFORME PQRS DEL 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE 2022



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

INTRODUCCIÓN

Acorde a la normatividad referida, la Oficina de PQR'S presenta a la Gerencia de Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, a la Oficina de Control Interno y demás destinatarios, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al segundo semestre del año 2022. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en atención al ciudadano y en la página WEB principal de la entidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG es muy importante la eficiencia y eficacia en el sentido de la atención al usuario, por lo que empresa cuenta con un área comercial que dentro de sus actividades esta la atención al usuario, esta misma área es la encargada de tramitar las PQRS y dar respuesta oportuna a cada una de ellas.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.

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 durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

ALCANCE

Se verificó la gestión realizada por la entidad frente a las PQRS radicanas por los ciudadanos, durante el periodo correspondiente del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función

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 II SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 5

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 2022.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
Julio	0	1	1	0	0
Agosto	0	2	1	0	0
Septiembre	0	3	4	0	0
Octubre	0	4	2	0	0
Noviembre	0	4	4	0	0
Diciembre	0	1	3	0	0

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2022 acueducto representa el 100% de las PQRS al siguiente factor:

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	30

Conforme a lo anterior se han recibido 15 quejas y 15 reclamos 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 treinta (30).

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.



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2022

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 5

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, cuenta con numerosos mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de información como:

ATENCIÓN PERSONAL: El usuario puede presentar verbalmente una PQR'S a la Oficina PQRS ubicado en la Calle 20 21-55.

LINEA TELEFONICA: La empresa cuenta con las líneas telefónicas 6048320939, línea de celular 3122965222 disponible también en WhatsApp para la atención al usuario.

CORREO ELECTRÓNICO: La recepción de PQRS se realiza a través de los correos electrónicos espgranada@yahoo.es o gerenciaespg@gmail.com.

PAGINA WEB: Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. <https://espgranada.gov.co/index.php/contacto>

CONCLUSIÓN

- Se debe tener en cuenta que el sistema ARIES es la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRSD, por ello y al ser el sistema de gestión documental, es importante que los ciudadanos firmen la constancia de la pqr donde se les brinda respuesta, esto no solo permite evidenciar una respuesta oportuna al ciudadano dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente