



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2023

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

INFORME PQRS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2023



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2023

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

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 sobre el particular (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

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 PQR., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, 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.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: 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 sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el Primer semestre del año 2020. Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2023

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.

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



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2023

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 5

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 2023.

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

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2023 acueducto representa el 100% de las PQRS al siguiente factor:

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	13

De las causales de PQR'S los tipos por trámites relacionados por facturación es la más representativa y la causal más relevante es la inconformidad por el consumo, específicamente en fugas visibles y no visibles, consumos provocados por los usuarios, y datos relacionados con los estados de los micro medidores.



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2023

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

Realizar monitoreo a la calidad de las respuestas, verificando:

- a) Oportunidad de respuesta.
 - b) Si fue puesta en conocimiento del peticionario.
 - c) Si se resolvió de fondo y de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente