**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUATAPE ESP "SAS"**

**NIT 811037130-1**

**FECHA: JULIO DE 2020**

## Informe de Seguimiento a PQRS
## ENERO-JUNIO 2020

En cumplimiento de los dispuesto en el artículo 76 de la ley 7474 de 2011, el cual reza: " En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

Presentar el seguimiento informes realizado a las peticiones quejas y reclamos, sugerencias para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y 30 de junio de 2020 con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

**CANALES DE ATENCION:**

La empresa de servicios públicos domiciliarios SAS. Pone a disposición de todos los usuarios de los servicios de la ESP de Guatapé los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Sede de la empresa: Carrera 28 31-11 sector cuatro esquinas Guatapé
Tel: 8611241 cel.3217835048
Buzón de sugerencias ubicado en la oficina
Registro de correspondencia en la sede de la oficina
Correo electrónico: servicios públicos @guatape-antioquia.com.co

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuentes de información el software (módulo de PQRS), el mismo que se encuentra instalado en el área de atención al usuario, a través de este sistema se recopilan todas las peticiones realizadas por los usuarios, por medio telefónico y presencial.

Para este semestre realmente fueron muy pocos los PQRS que fueron recibidos en la entidad clasificados así:

| | |
|---|---|
| TOTAL, PRIMER SEMESTRE 2020 | |
| | |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 9 |
| | |
| ACUEDUCTO (SOLICITUD) | 1 |
| ACUEDUCTO (QUEJA) | 2 |
| | |
| ASEO QUEJA | 1 |
| ASEO (SOLICITUD) | 1 |
| | |
| DERECHO DE PETICION 1 | 1 |
| | |
| INSTALACIONES NUEVAS | 24 |
| | |
| DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO | 3 |

**SOLICITUD DE INFORMACION**

9 solicitud de información, las cuales fueron resueltas a tiempo

**ACUEDUCTO:**

2. **Quejas: Respuesta extemporánea (**afectación por poca cantidad de agua a las viviendas)

1. **solicitud:** respuesta oportuna.

**ASEO.**

1.Queja. Respuesta a oportuna, basura en el sector.

1.Solicitud, respuesta oportuna (solicitud de servicio de guadañar)

**DERECHO DE PETICION**.

1 derecho de petición. respuesta oportuna (Santorini)

**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**3 solicitud de disponibilidad del servicio:**

1. Pendiente por no claridad en el proyecto que se piensa instalar
1. Pendiente falta aportar documentación requerida por la empresa.

1. Disponibilidad aprobada

Cabe anotar que realmente el número de PQRS que se reciben son pocos y son resueltos en el menor tiempo posible.

**MATRICULAS DEL SERVICIO**: 24

Para hacer la conexión del servicio se necesita que el usuario cancele el valor respectivo de la matrícula, personal suficiente para realizar la actividad y que ese tenga el visto bueno de planeación municipal razón por la cual no están instaladas en su totalidad. 13 instaladas y 11 pendientes.

**DERECHOS DE PETICIÓN**.1 con respuesta a tiempo.

Las peticiones y solicitudes con respecto al aseo son con respecto del barrido y retiro de canecas de poste lugar no adecuado para el usuario.

**RECOMENDACIONES:**

Se sugiere que dentro de la oficina se reubique el lugar para recibir los PQRS, que los dueños de procesos realicen seguimiento a los mismos que ingresan para responder acorde con los términos establecidos.

Es necesario que el total que los PQRS que ingresan por los diferentes canales a la entidad sean redireccionados al área competente con el fin de poder contar con las

cifras totales de lo que la empresa gestiona y así poder hacer seguimiento y verificación del cumplimiento de las características que deben tener las respuestas a los mismos.

Revisar con todos los dueños de procesos el medio por el cual se recibe el PQRS para poder alinear la herramienta y de esta forma poder contar con estadísticas e informes que reflejen toda la realidad y permita generar toma de decisiones eficientes

**DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCION**

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

Decreto 338 del 4 de, marzo de 2019 “Por el cual se modifica el decreto1083 de 2015, único reglamentario del sector de la Función Pública.

**ACCION DE MEJORA:**

Capacitaciones institucionales frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos y lenguaje claro para las respuestas.

Socialización y sensibilización de los protocolos de servicios al suscriptor y usuario.

toda comunicación debe ser radicada en el formato de SGI documental.

Cada dueño de proceso deberá dar respuesta a los PQRS de su competencia y reportarlos para su debido registro.

Área que emite el informe:

Jefe de control interno