EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUATAPE ESP "SAS"

NIT 811037130-1

FECHA: ENERO DE 2021

Informe de Seguimiento a PQRS
JULIO - DICIEMBRE 2020

El presente informe registra las peticiones, quejas o reclamos, recibidas por la ESP. en los diferentes canales en forma escrita para el periodo julio a diciembre de 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."

El Coordinador del SGI se permite 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
PAGINA WEB serviciospublicosguatape@gmail.com
Horario atención. LUNES A VIERNES
8 A M- 1 PM - 2 PM 6 PM

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.

Este documento presenta el análisis correspondiente con el fin de que se represente una valiosa fuente de información para identificar situaciones que deben ser mejoradas y de eta manera incrementar la satisfacción del usuario.

Teniendo en cuenta las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el periodo mencionado anteriormente, se procede a hacer su respectivo informe.

Para el segundo semestre se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTALES SEGUNDO SEMESTE	34
SOLICITUD INFORMACION	10
ACUEDUCTO	4
ALCANTARILLADO	4
ASEO	3
DISPONIBILIDAD SERVICIO	8
DEECHO DE PETICION	4
TUTELA	1
INSTALACIONES NUEVAS	46

Solicitud del acueducto: recibida por oficina de correspondencia 4

Las cuales fueron respondidas oportunamente.

Causa, alto consumo.

Solicitud del alcantarillado: Recibida por oficina de correspondencia 4

Las cuales fueron respondidas oportunamente.

Causa, por taponamiento en vertimientos y malos olores

Disponibilidad del servicio: Respuesta oportuna

Solicitudes de servicio de aseo: Solicitudes de canastillas,

Derechos de petición: respuesta oportuna

Tutela. Respuesta oportuna.

Instalaciones nuevas: En el segundo semestre se recibieron 41 solicitudes para instalaciones nuevas.

Instaladas 41

Pendiente 5

Nota: de las 5 pendientes,4 de ellas son solo alcantarillado (**no hay red de alcantarillado y acueducto**)

1 pendiente por instalar.

PETICIONES VERBALES: (NO SE REGISTRAN**)**

RECOMENDACIONES:

Si bien es cierto que los PQRS es un sistema de control para el mejoramiento continuo de los servicios, es importante tener en cuenta, que todo pqrs debe ser registrado en uno de los medios para ellos, para que sus respuestas se ejecuten en los tiempos establecidos por la ley.

Es necesario priorizar las necesidades solicitadas por los usuarios, para evitar impactos negativos en la prestación del servicio.

Se hace necesario capacitaciones al personal sobre PQRS.

Se recomienda toda petición queja o reclamo verbal sea registrado en base de datos propias que evidencien la prestación del servicio.

Área que emite el informe:

Jefe de control interno