EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ E.S.P.

UNA EMPRESA AL SERVICIO DE TODOS

SERVICIOS PUBLICOS DE GUATAPE
NIT 811037130
Informe de Seguimiento a PQRS 2019
JULIO-DICIEMBRE 2019

PRESENTACION

En cumplimiento de los dispuesto en el articulo 76 de la ley 7474 de 2011, el cual reza:´” En toda entidad publica, 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…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…” el Coordinador del SGI se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones quejas y reclamos, sugerencias para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y 30 de diciembre de 2019 con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias de la alta dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

- # CANALES DE ATENCION:

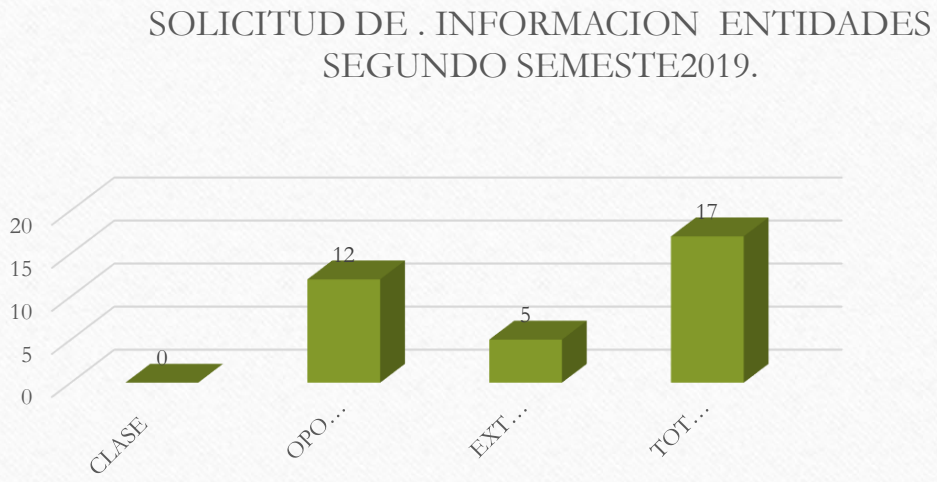
- La empresa de servicios públicos domiciliarios SAS. Pone a disposición de todos los usuarios de los servicios de la ESP los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO ATENCION	DESCRIPCION
CANAL	**MECANISMO**	**UBICACION**	**HORARIO ATENCION**	**DESCRIPCION**
presencial	servicio al ciudadano	Carrera 28 31-11	días hábiles de lunes a jueves de 8 a 6pm dia viernes de 7 am a 4pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud,queja,reclamo, si es el caso se radica en aplicativo de gestión documental
Telefónico	Una línea fija 8611241 Cel. 3217835048	carrera 28 31-11	días hábiles de lunes a jueves de 8 a 6pm día viernes de 7 am a 4pm	Por esta línea de atención se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la empresa de servicios.
virtual	-Formulario electrónico web -correo electrónico	www.serviciospublicosguatape.com serviciospublicos@guatape-antioquia.gov.co	El portal y el correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, ni obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar en el aplicativo de correspondencia recibida, peticiones quejas o reclamos.
escrito	Buzón de sugerencias Radicación de comunicación	Carrera 28 31-11	Días hábiles de lunes a jueves 8am -a 4pm. Viernes 8am- a4pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios servidores ciudadanos y usuarios de la empresa de servicios públicos de Guatapé.

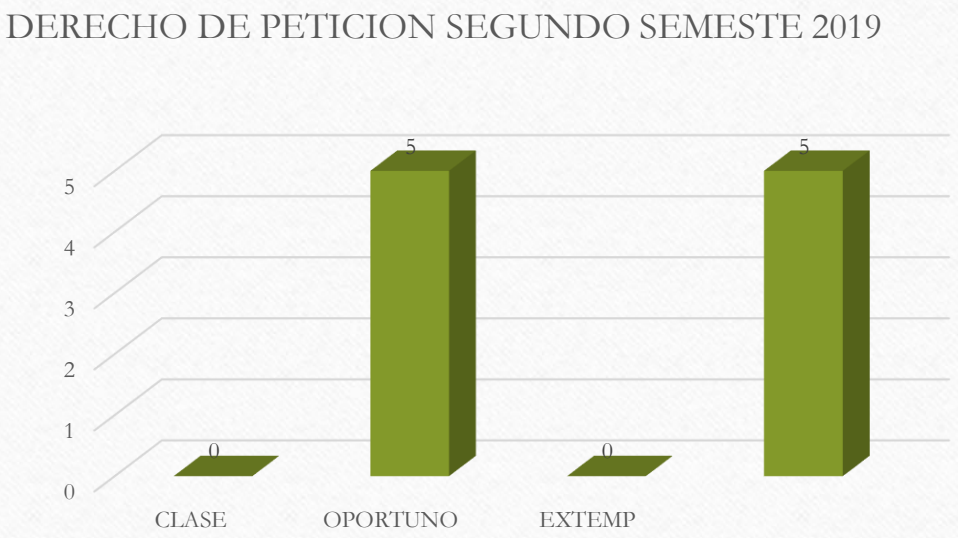
- INTRODUCCION

- Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuentes de información el software(modulo de PQRS), el mismo se encuentra instalado en el área de atención al usuario, se recopilan todas las peticiones realizadas por los usuarios, presencial en el área de correspondencia.

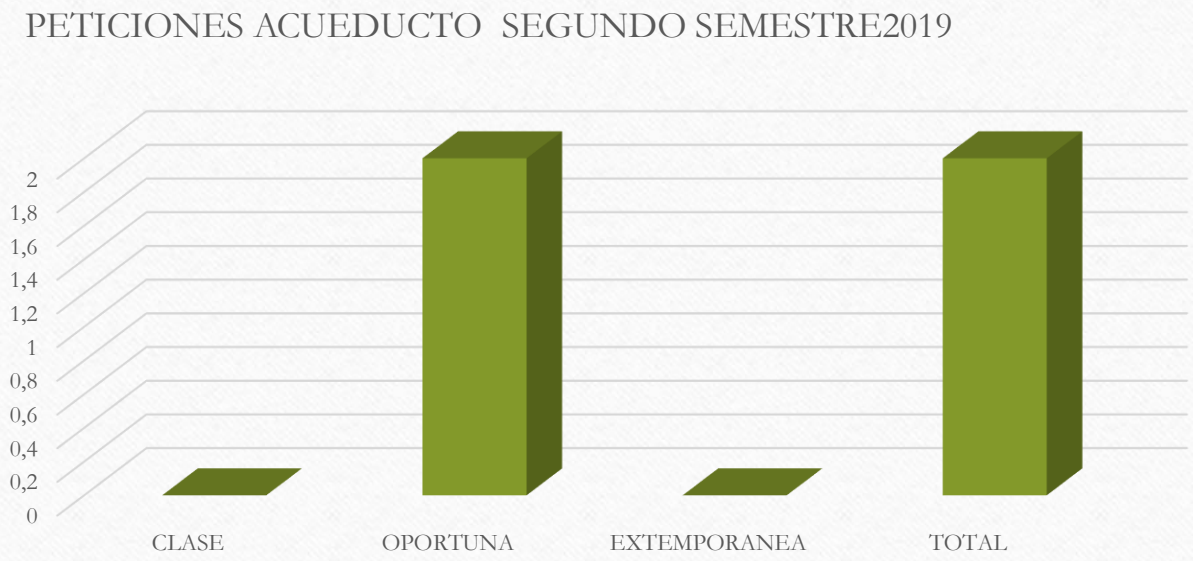
ATENCION DE PQRS POR SERVICIO



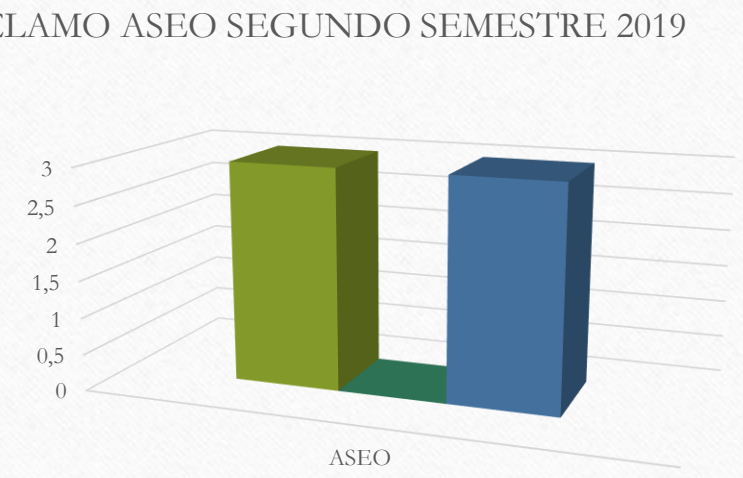
ATENCION PQRS POR SERVICIO



ATENCION PQRS POR SERVICIO



ATENCION PQRS POR SERVICIO



INSTALACIONES NUEVAS

ACCIONES 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 formato de SGI documental para su respectivo radicado.
- dueño de proceso deberá dar respuesta a los PQRS de su competencia y reportarlos para su debido registro.

CONCLUCIONES

- Si bien se puede apreciar en el informe la empresa, ha venido dando cumplimento la norma en cuanto al articulo 76 de la ley 7474 de 2011, el cual reza:´” En toda entidad publica, 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.
- Cada PQRS se le ha dado respuesta inmediata, al igual que las instalaciones nuevas del servicio; de las 43 que se solicitaron para el ultimo semestre 2019 solo quedaron pendientes 2 para el próximo año 2020.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos de a comunicación asertiva tanto para los usuarios internos como externos.
- Con el objeto de no incurrir en respuesta extemporánea es preciso fortalecer la asesoría y la orientación frente al tramite administrativo de los PQRS y el manejo del sistema de gestión integral
- Es necesario que dentro del plan de capacitaciones se tenga en cuenta el procedimiento de los PQRS, cada dueño de proceso debe estar en capacitación de recibir la queja y entregar en la correspondencia recibida y esta sea direccionada a quien corresponda dar la respuesta oportuna.
- Entender que los PQRS no son responsabilidad del coordinador de SGI, es de cada dueño de proceso en un equipo de trabajo que conforman la empresa.
- Jornadas pedagógicas en manejo de basuras, y el uso adecuado del agua.
- Entender que los PQRS pueden ser escrita o verbal y que deben ser registradas para poder dar solución respectiva.

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, en lo relacionado con el sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.