EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

VIGENCIA 2020-2023

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUATAPÉ S.A.S E.S.P

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la ESP en los diferentes canales en forma escrita para la vigencia 2020 - 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual reza “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

Se permite presentar el seguimiento de informes realizados a las peticiones quejas y reclamos, sugerencias para la vigencia 2020-2023, 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.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

OBJETIVO Y ALCANCE

Presentar informe para gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los suscriptores y/o usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé S.A.S E.S.P en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual 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”.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

CANALES DE ATENCION:

La Empresa de Servicios Públicos de Guatape, cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, buzón de sugerencias.
- Canal Presencial: Permite el contacto directo con el auxiliar encargado, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación.
- Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que serán atendidas por el auxiliar encargado, instancia que adelantará el trámite de radicación.

Sede de la empresa: Carrera 28 # 31-11 sector Cuatro esquinas Guatapé

Tel: 8611241 Cel:

Buzón de sugerencias: ubicado en la oficina

Registro de correspondencia: en la sede de la ESP

Correo electrónico: serviciospublicos@guatape-antioquia.gov.co

Página Web serviciospublicosguatape.com

Horario Atención Lunes a viernes (8 AM- 1 PM 2PM – 6 PM)

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

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 represente una valiosa fuente de información para identificar situaciones que deben ser mejoradas y de esta manera incrementar la satisfacción del usuario.

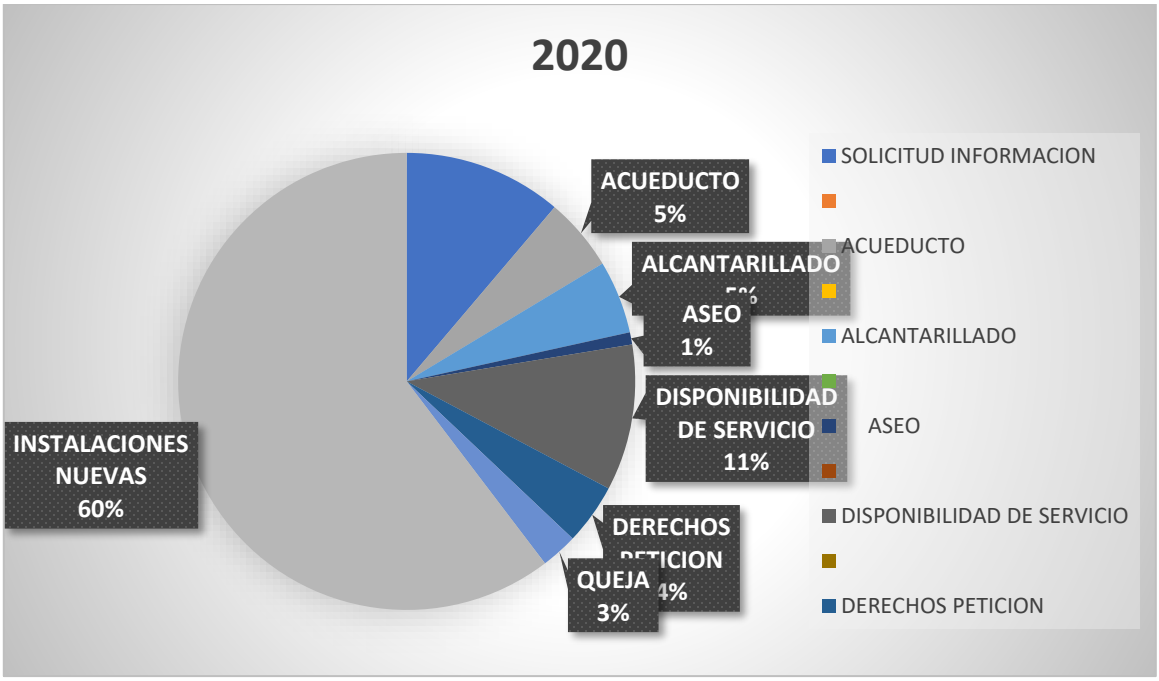
Teniendo en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el periodo mencionado anteriormente, se procede a hacer su respectivo informe

Para la vigencia 2020 se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTAL VIGENCIA 2020	79
SOLICITUD INFORMACION	13
ACUEDUCTO	6
ALCANTARILLADO	5
ASEO	1
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	12
DERECHOS PETICION	5
QUEJA	3
INSTALACIONES NUEVAS	70

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

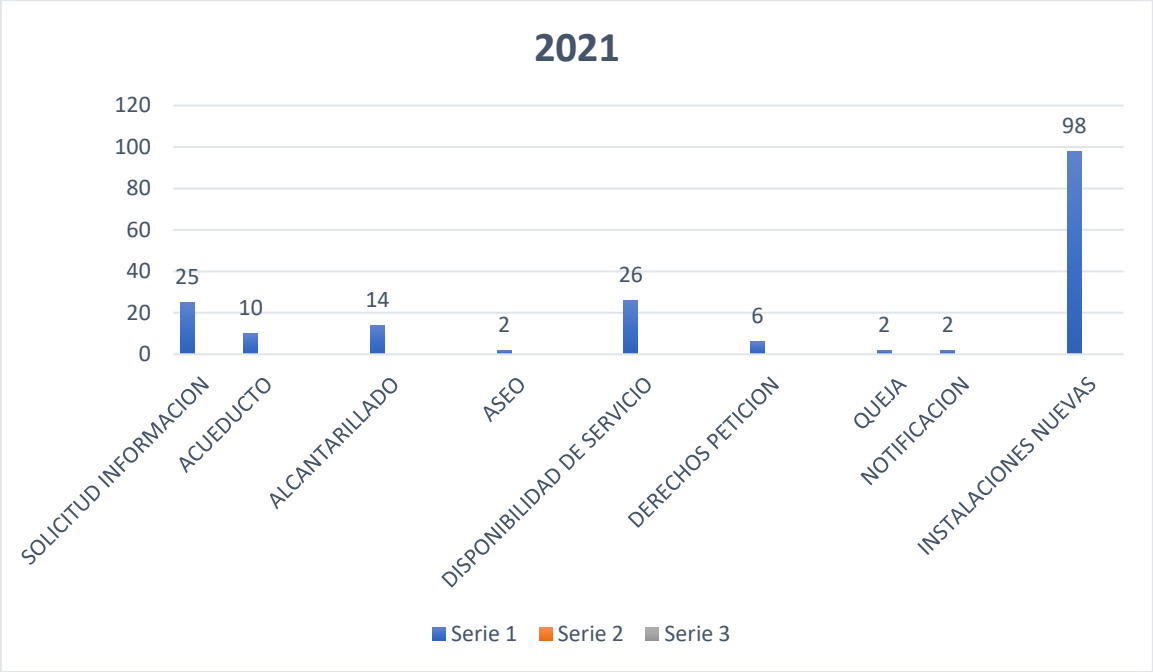


Para la vigencia 2021 se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTAL VIGENCIA 2021	69
SOLICITUD INFORMACION	25
ACUEDUCTO	10
ALCANTARILLADO	14
ASEO	2
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	26
DERECHOS PETICION	6
QUEJA	2
NOTIFICACION	2
INSTALACIONES NUEVAS	98

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

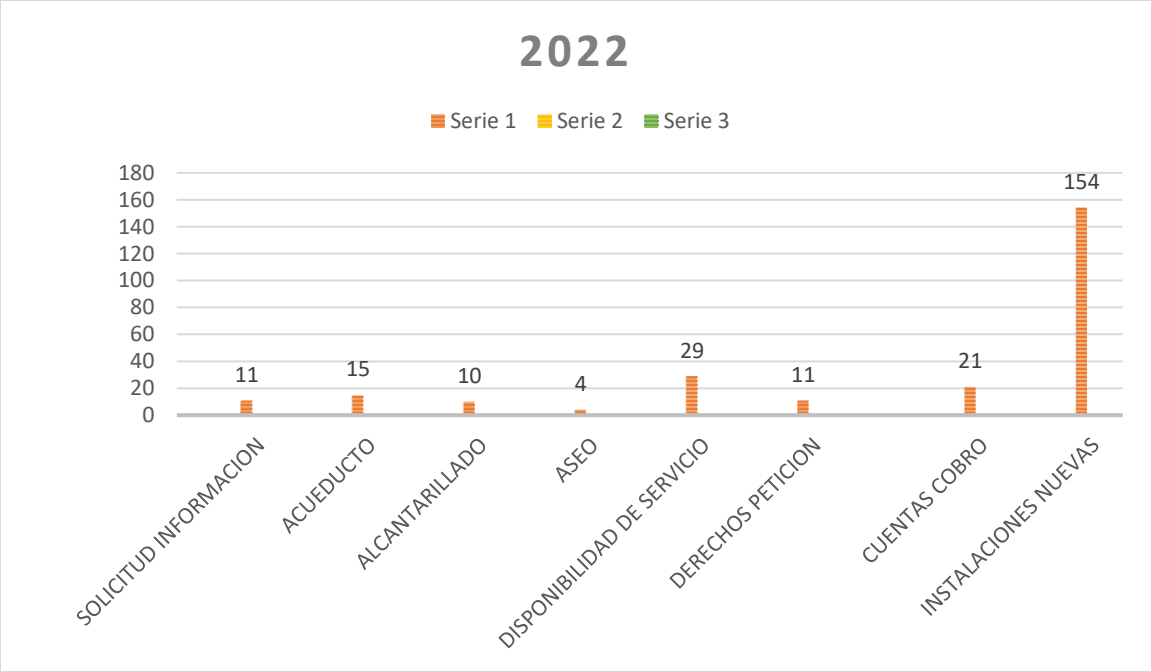


Para la vigencia 2022 se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTAL VIGENCIA 2022	113
SOLICITUD INFORMACION	11
ACUEDUCTO	15
ALCANTARILLADO	10
ASEO	4
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	29
DERECHOS PETICION	11
QUEJA	0
CUENTAS COBRO	21
INSTALACIONES NUEVAS	154

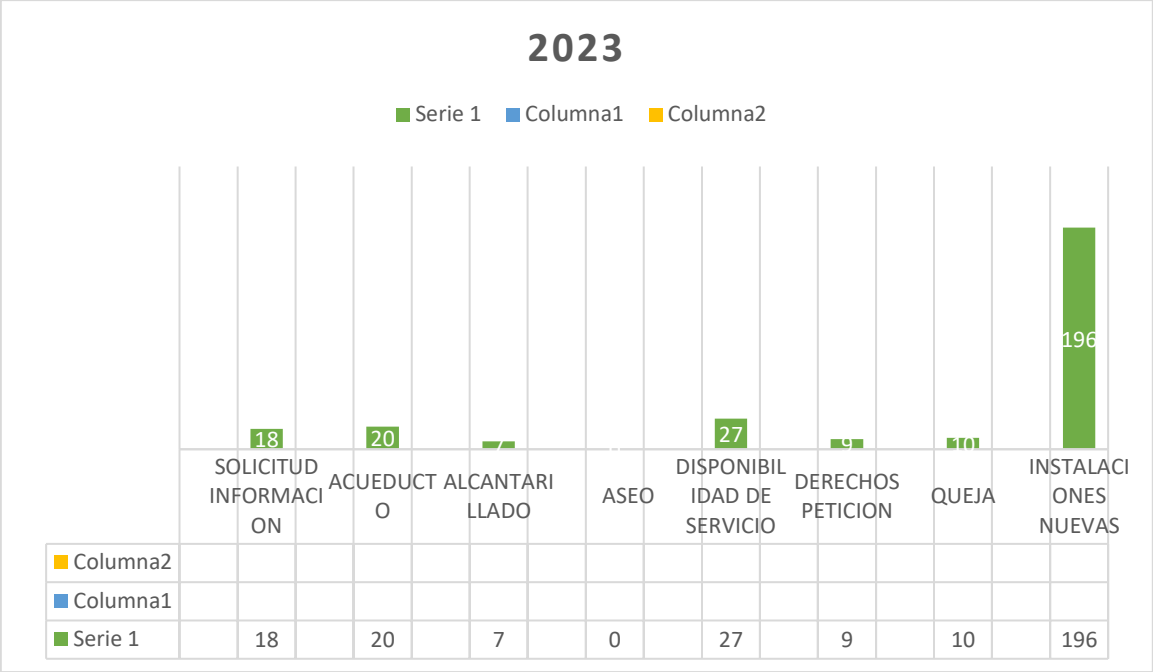
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1



Para la vigencia 2023 se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTAL VIGENCIA 2023	
SOLICITUD INFORMACION	18
ACUEDUCTO	20
ALCANTARILLADO	7
ASEO	0
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	27
DERECHOS PETICION	9
QUEJA	10
INSTALACIONES NUEVAS	196

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1