EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

FECHA: DICIEMBRE DE 2023

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

ENERO – JUNIO 2023

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 el periodo de junio a diciembre de 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 el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2023 al 30 de diciembre de 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.

CANALES DE ATENCION:

La Empresa de Servicios Públicos cuenta con cuatro 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

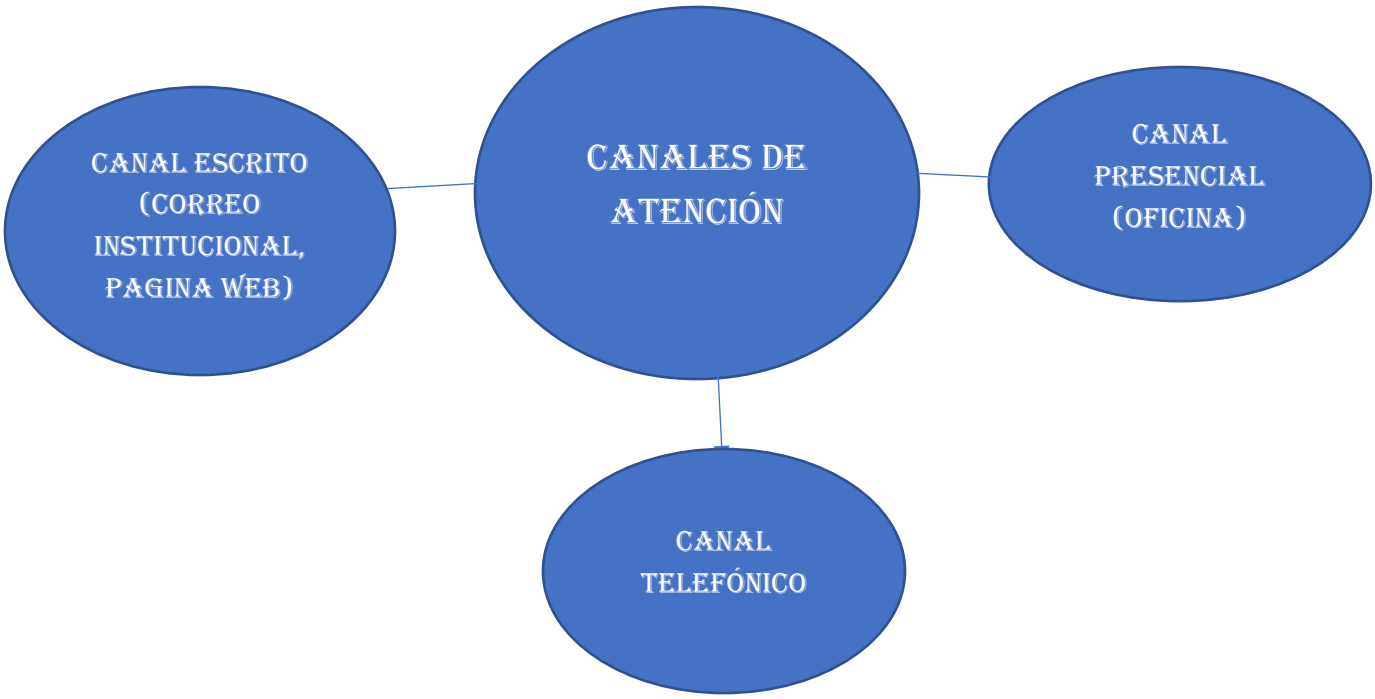
Correo electrónico: serviciospublicos@guatape-antioquia.gov.co

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

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

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

TOTALES PRIMER SEMESTRE	60
SOLICITUD INFORMACION	2
ACUEDUCTO	8+5
ALCANTARILLADO	8+5
ASEO	0
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	13
FACTIBILIDAD	1
DERECHOS PETICION	8
OTROS	23
QUEJA	13
INSTALACIONES NUEVAS	118

Solicitud del Acueducto: recibida por oficina de correspondencia 13 las cuales fueron respondidas oportunamente.

Causa: alto consumo, incremento de tarifa y nuevos servicios de acueducto.

Solicitud del Alcantarillado: Recibida por oficina de correspondencia 13 las cuales fueron respondidas oportunamente.
Causa: por taponamiento en vertimientos y malos olores y nuevos servicios de alcantarillado.

Solicitud de Aseo: NA

Disponibilidad del servicio: Respuesta oportuna

Factibilidad de servicio: Respuesta oportuna a la recibida

Derechos de petición: Respuesta oportuna

Otros: Respuesta oportuna a los que se requería respuesta

Instalaciones Nuevas: En el primer semestre se recibieron 118 solicitudes para instalaciones nuevas.

Instaladas: 118

Pendientes: 0

Nota: 16 pendientes por instalar

PETICIONES VERBALES:

Se registran peticiones verbales las cuales son por incremento en tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo en el mes marzo, mayo, noviembre del 2023, se les dio una explicación de dicho incremento y se realiza observación si es necesario.

RECOMENDACIONES:

Los PQRS son 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 recomienda toda petición, queja o reclamo verbal sea registrado en base de datos propias que evidencien la prestación del servicio, se realizara y se empieza implementar por parte de auxiliar encargado.

Área que emite el informe:

Jefe de control Interno