EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

FECHA: JUNIO DE 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

ENERO – JUNIO 2024

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 enero a junio de 2024 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 enero de 2024 al 30 de junio de 2024 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: 3044484256

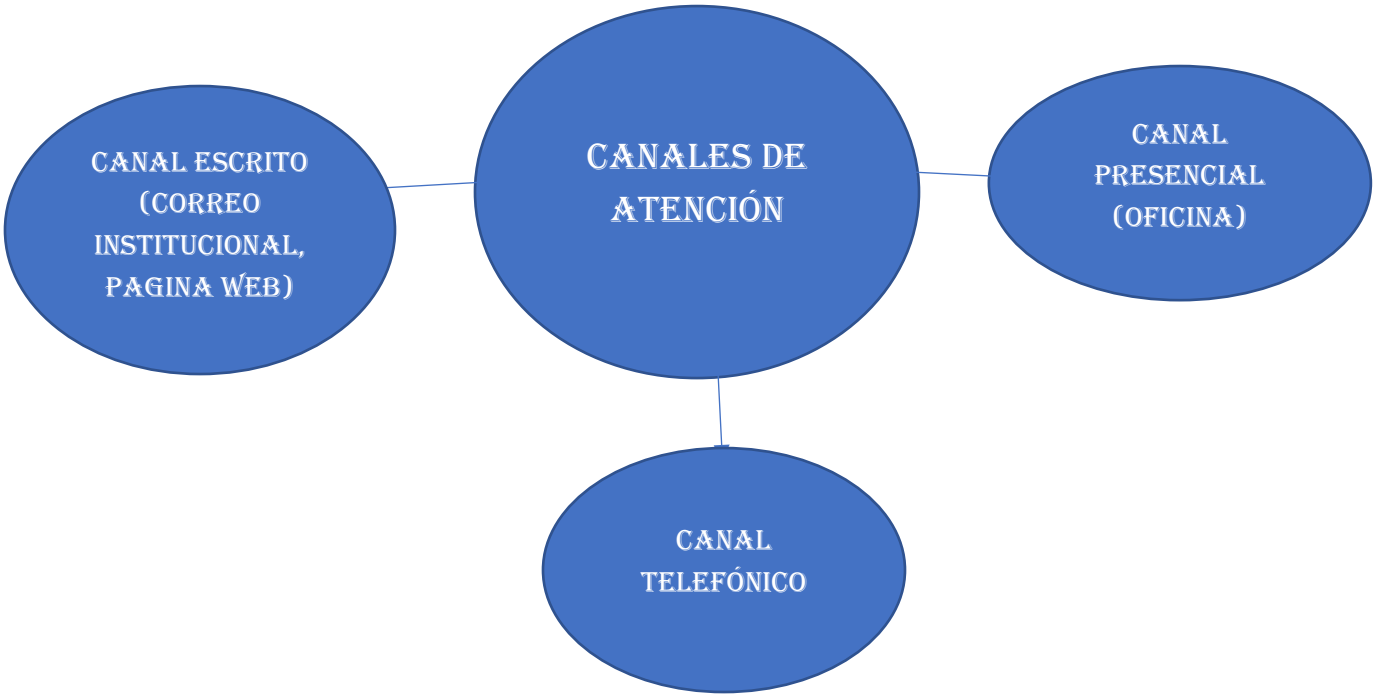
Buzón de sugerencias: ubicado en la oficina

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)



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 el primer semestre se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTALES PRIMER SEMESTRE	57
SOLICITUD INFORMACION	10
ACUEDUCTO	8+5
ALCANTARILLADO	8+5
ASEO	0
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	12
FACTIBILIDAD	1
DERECHOS PETICION	1
OTROS	14
QUEJA	3
CITACION	1
SOLICITUDES	16
INSTALACIONES NUEVAS	66

Solicitud del Acueducto: recibida por oficina de correspondencia 12 las cuales fueron respondidas oportunamente.

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

Solicitud del Alcantarillado: Recibida por oficina de correspondencia 12 las cuales fueron respondidas oportunamente.

Causa: nuevos servicios de alcantarillado.

Solicitud de Aseo: NA

Disponibilidad del servicio: Respuesta oportuna

Derechos de petición: Respuesta oportuna

Otros: Respuesta oportuna a los que se requería respuesta

Instalaciones Nuevas: En el primer semestre se recibieron 66 solicitudes para instalaciones nuevas.

Instaladas: 62

Pendientes: 4

Nota: 4 pendientes por instalar

PETICIONES VERBALES:

Se registran peticiones verbales las cuales son por incremento en tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo en el mes enero y marzo del 2024, 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