EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

FECHA: JULIO DE 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

JULIO – DICIEMBRE 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 Julio a Diciembre 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

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 2024 al 31 de diciembre 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.

OBJETIVO

Verificar y dar a conocer la oportuna respuesta y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé S.A.S E.S.P mediante el reporte al seguimiento de las PQRS del segundo semestre del año 2024.

ALCANCE

El cumplimiento se realizará sobre las solicitudes, peticiones y quejas efectuadas por la ciudadanía a la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 por medio de correspondencia recibida.

MARCO LEGAL

- 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.”

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos

- Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”. Las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

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: Calle 32 # 23-37 sector Malecón Guatapé

Cel: 3044484256

Buzón de sugerencias: ubicado en la oficina

Registro de correspondencia: en la sede de la ESP

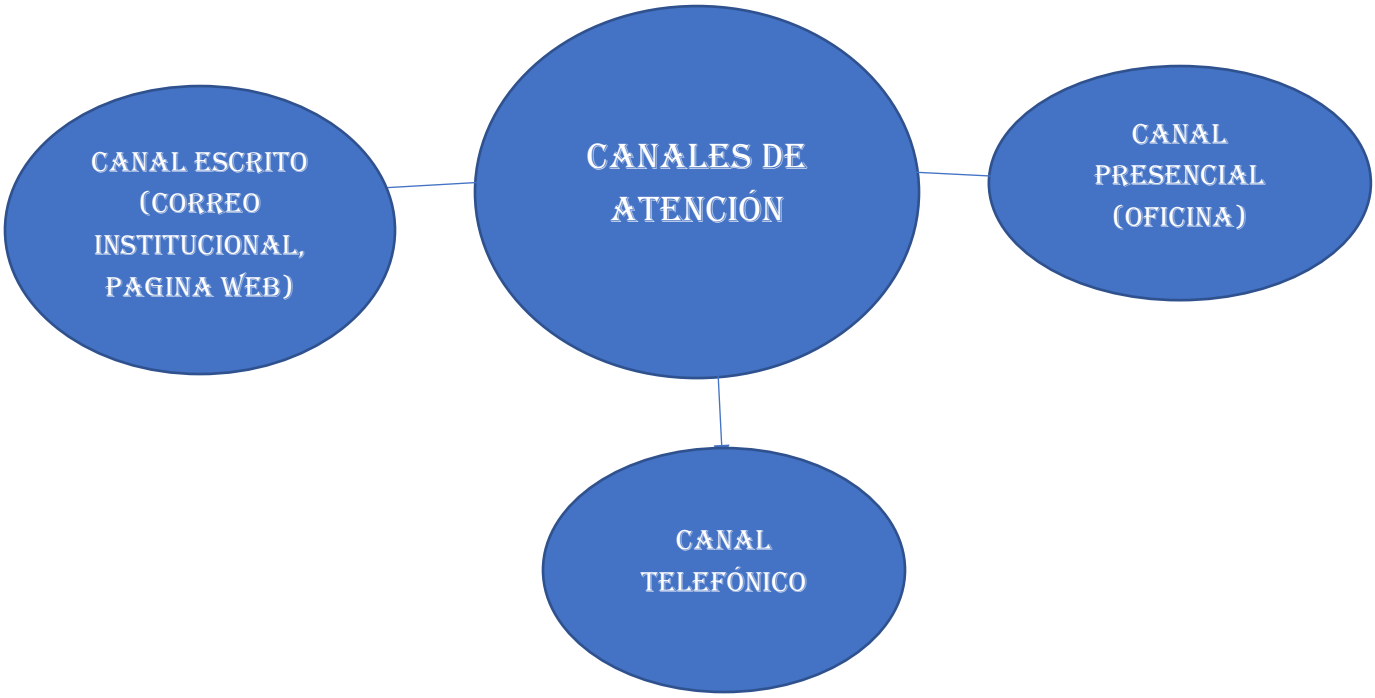
Correo electrónico: serviciospublicos@guatape-antioquia.gov.co

Página Web serviciospublicosguatape.com

Horario Atención Lunes a viernes (8 AM- 12 M 1PM – 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 el primer semestre se registró en correspondencia recibida los siguientes PQRS

TOTALES PRIMER SEMESTRE	47
SOLICITUDES	15
ACUEDUCTO	12
ALCANTARILLADO	12
ASEO	12
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	12
FACTIBILIDAD	0
DERECHOS PETICION	2
OTROS	14
QUEJA	3
REQUERIMIENTOS	1
INSTALACIONES NUEVAS	62

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

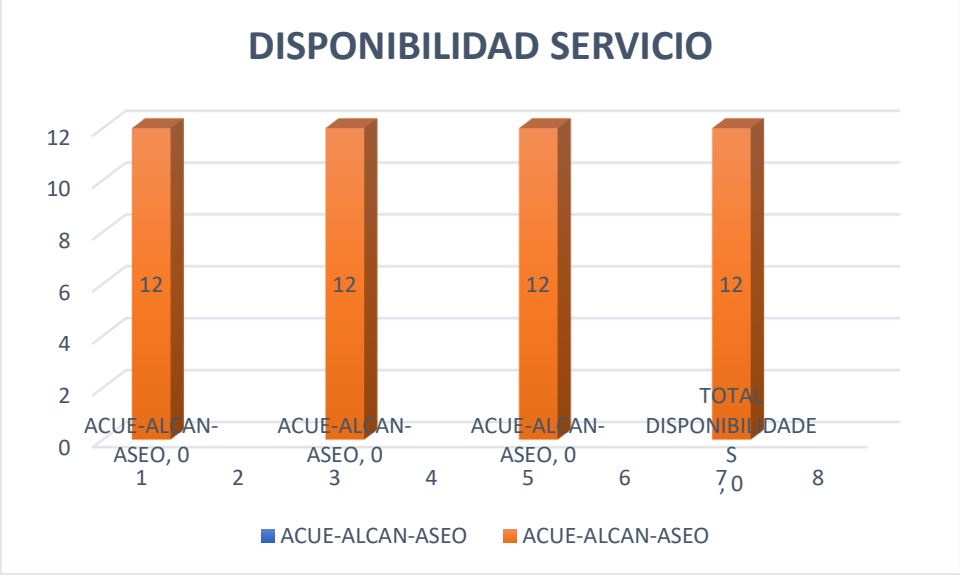
Causa: alto consumo, incremento de tarifa y nuevos servicios de acueducto.

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

Causa: nuevos servicios de alcantarillado.

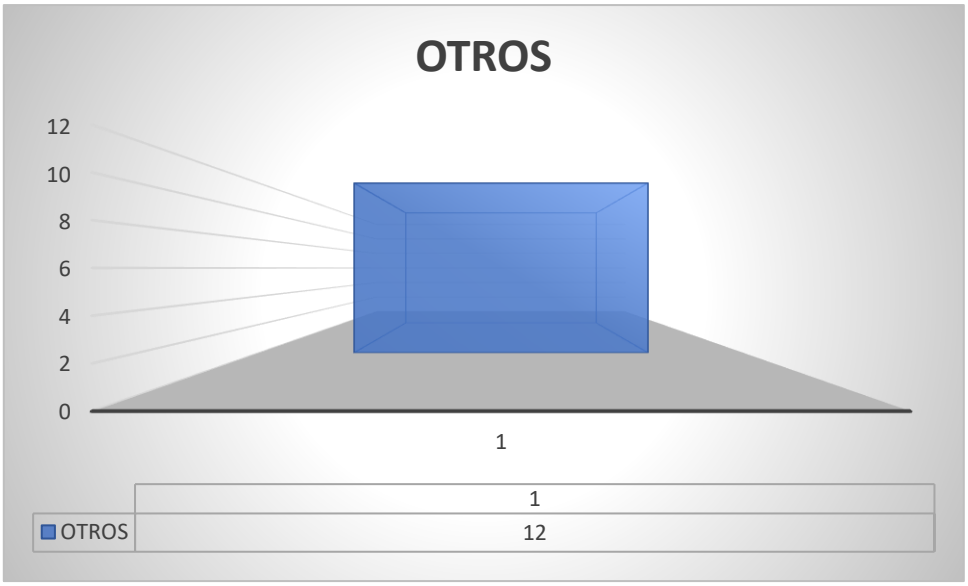
Solicitud de Aseo: Recibida por oficina de correspondencia 12 las cuales fueron respondidas oportunamente.

Disponibilidad del servicio: Respuesta oportuna



Derechos de petición: Respuesta oportuna

Otros: Respuesta oportuna a los 12 documentos que se requería respuesta



Quejas: Respuesta oportuna a los que se requería respuesta

Instalaciones Nuevas: En el segundo semestre se recibieron 62 solicitudes para instalaciones nuevas.

Instaladas: 56

Pendientes: 6

Nota: 6 pendientes por instalar

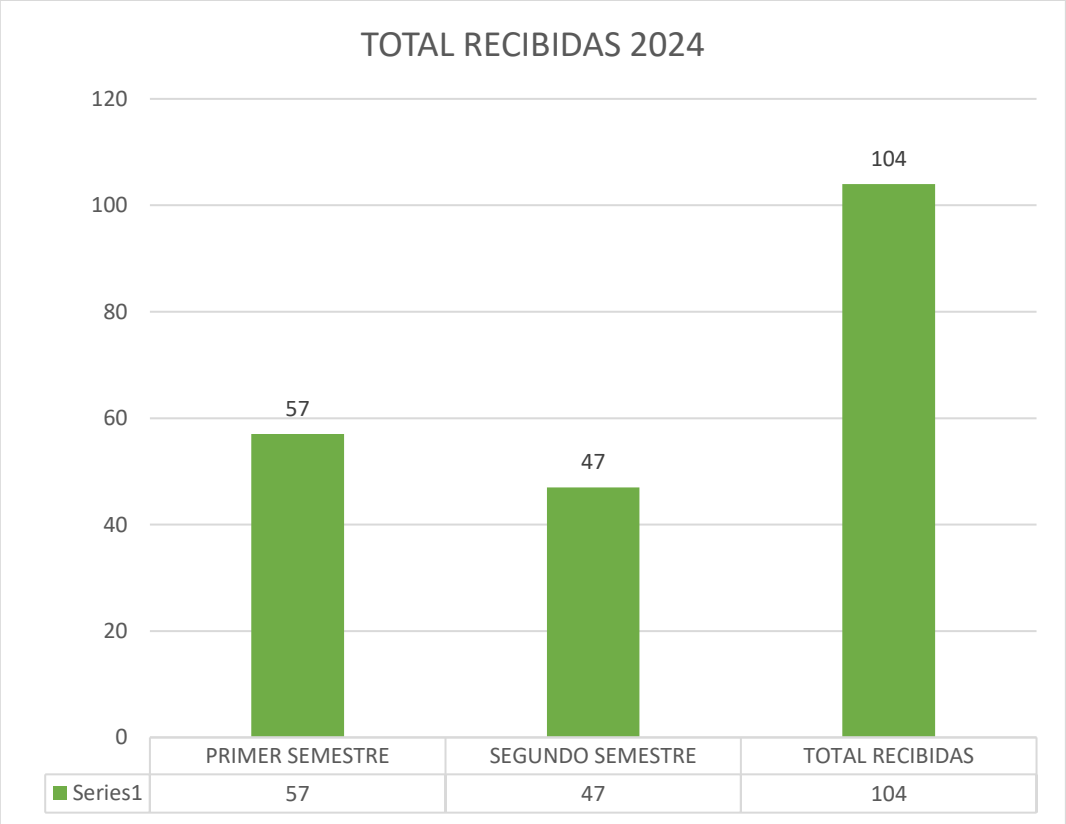
PETICIONES VERBALES:

Se registran peticiones verbales las cuales son por incremento en tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo, además en la parte de locales y establecimientos comercial por incremento tarifa de aseo por la realización de aforo.

Se les realiza la explicación del incremento y se deja observación o respuesta en archivo de correspondencia.

De acuerdo a la vigencia 2024, en su totalidad se registraron y gestionaron 104 PQRS de acuerdo a los dos periodos analizados desde el 01 de enero al 30 de junio y 1 de julio al 31 de diciembre.

Así mismo se evidencia que no quedaron PQRS, pendientes por cerrar y/o gestionar de manera extemporánea.



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