



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

FECHA: JUNIO DE 2026

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

ENERO – JUNIO 2026

La Empresa de Servicios Públicos de Guatapé SAS ESP, comprometida con el fortalecimiento de la atención al ciudadano, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de sus procesos, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

Este informe tiene como finalidad consolidar, analizar y evaluar la gestión realizada frente a las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, verificando el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la oportunidad en la atención, la calidad del servicio prestado y la eficacia de los procesos administrativos involucrados.

El seguimiento permanente a las PQRSD constituye un mecanismo fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la cultura de servicio, optimizar los procesos internos y garantizar el respeto por los derechos de los usuarios, permitiendo además generar información confiable para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Los resultados aquí presentados reflejan el comportamiento de las solicitudes ciudadanas durante el primer semestre del año 2026, sirviendo como herramienta de evaluación para medir el desempeño institucional y establecer acciones orientadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el comportamiento, gestión y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en la empresa de servicios públicos de Guatapé SAS ESP, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, la eficacia de la atención brindada y la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Consolidar la información correspondiente a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2026.
- Analizar el comportamiento de las solicitudes según su clasificación (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)
- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta de cada solicitud.
- Evaluar la eficiencia y oportunidades en la atención brindada para la respuesta de cada solicitud.
- Identificar las principales causas que originan las PQRSD con el fin de implementar acciones preventivas y correctivas.
- Formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención al usuario y fortalecimiento de los procesos institucionales.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento y análisis de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas por la empresa de servicios públicos de Guatapé S.A.S E.S.P, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

Incluye la revisión del número de solicitudes radicadas, los canales de recepción utilizados por los usuarios, la clasificación de las PQRSD, las dependencias responsables de su atención, el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la legislación vigente, el estado de las solicitudes y las oportunidades de mejora identificadas durante el proceso.

Los resultados obtenidos permiten evaluar el desempeño institucional en materia de atención al ciudadano y constituyen un insumo para la formulación de estrategias encaminadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

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



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

- 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.

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

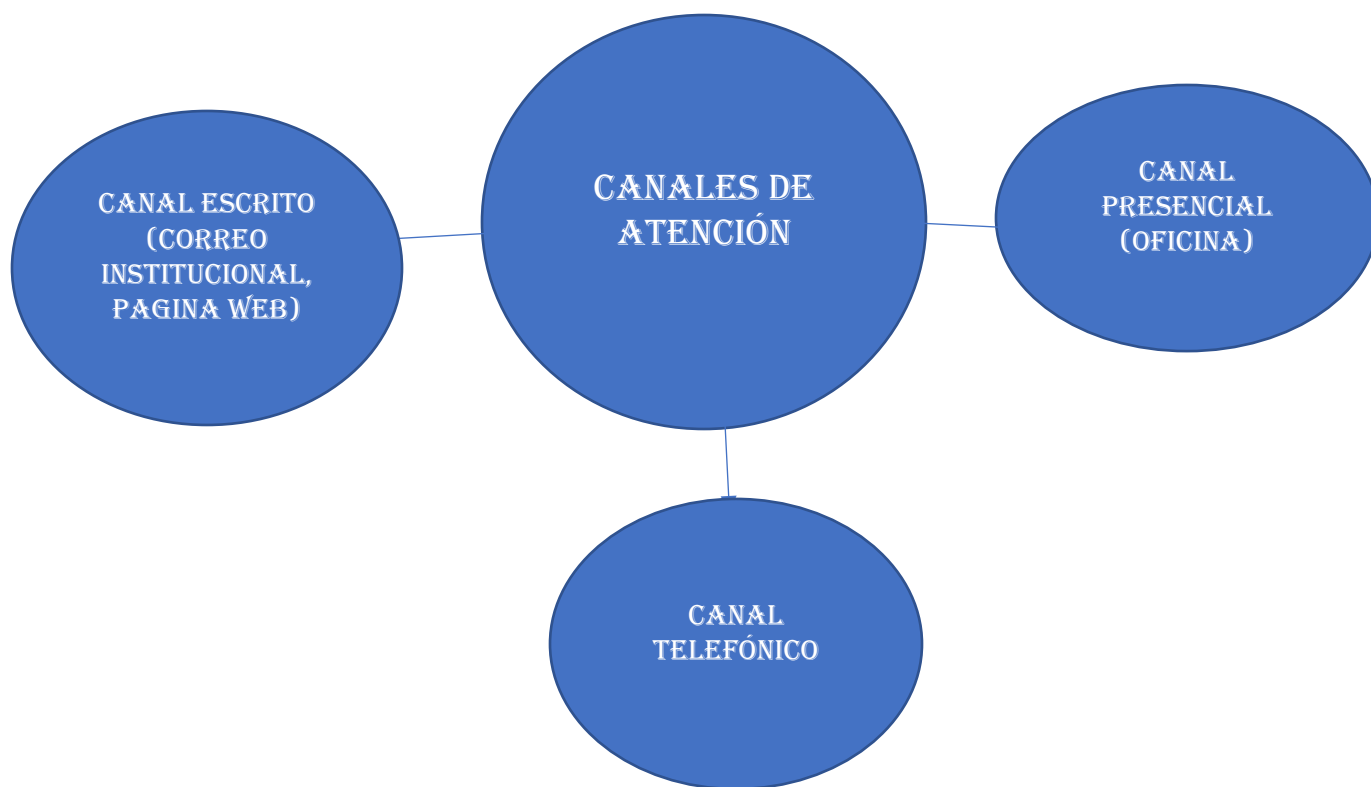
Página Web serviciospublicosguatape.com

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



Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, la empresa de servicios públicos de Guatapé SAS ESP, recibió y gestionó las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios mediante los canales oficiales de atención establecidos por la entidad.

La gestión realizada evidencia el compromiso institucional con la atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, procurando garantizar respuestas claras,



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

completas y dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

El análisis de la información permitió identificar el comportamiento de las PQRSD, las dependencias con mayor participación en la atención de solicitudes, los tiempos promedio de respuesta y los principales motivos de inconformidad manifestados por los usuarios. Así mismo, se verificó el cumplimiento de los procedimientos internos para el trámite de las solicitudes. Evidenciando fortalezas en la gestión y aspectos susceptibles de mejora.

Los resultados obtenidos constituyen una herramienta para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la optimización de los procesos institucionales y el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, se concluye que el seguimiento permanente a las PQRSD permite fortalecer la transparencia, incrementar la confianza de los usuarios, mejorar los niveles de satisfacción ciudadana y consolidar una cultura institucional enfocada en la calidad, la eficiencia y el servicio oportuno.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

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

TOTALES PRIMER SEMESTRE	52
SOLICITUDES	17
ACUEDUCTO	7
ALCANTARILLADO	7
ASEO	1
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	15
FACTIBILIDAD	0
DERECHOS PETICION	2
OTROS	13
QUEJA	5
INSTALACIONES NUEVAS	136

Solicitud del Acueducto: recibida por oficina de correspondencia 7 las cuales fueron respondidas oportunamente.

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



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

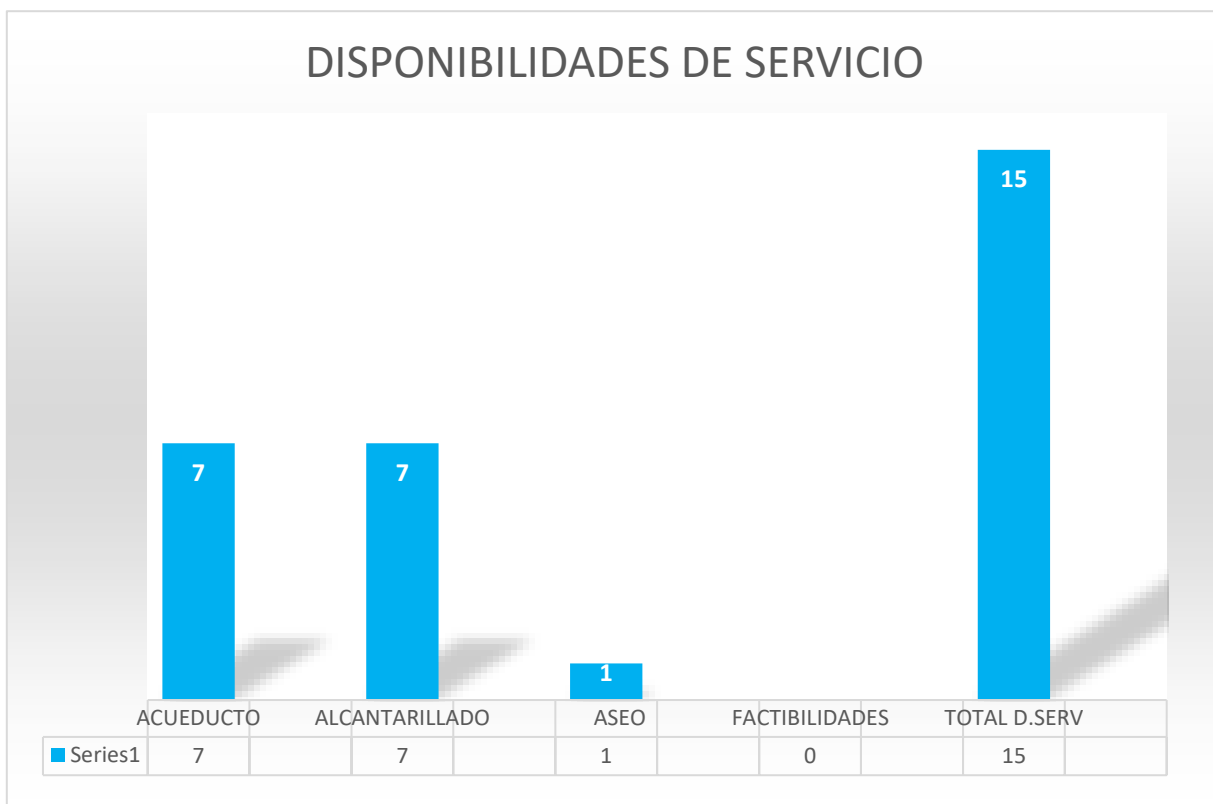
S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

Solicitud del Alcantarillado: Recibida por oficina de correspondencia 7 las cuales fueron respondidas oportunamente.

Causa: nuevos servicios de alcantarillado.

Solicitud de Aseo: Recibida por oficina de correspondencia 1 las cuales fueron respondidas oportunamente.

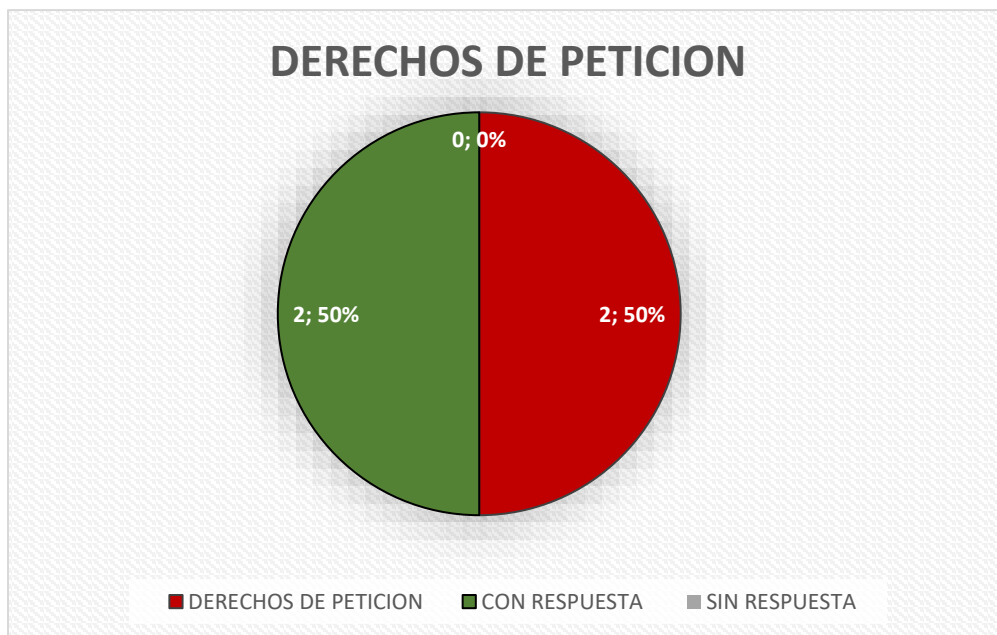
Disponibilidad del servicio: Respuesta oportuna





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ
S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

Derechos de petición: Respuesta oportuna en todos los derechos recibidos.

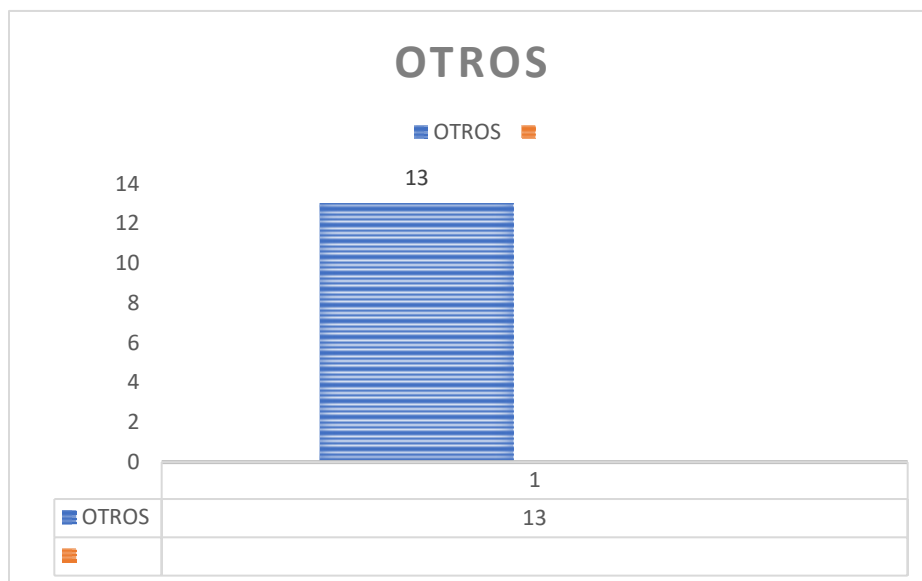


Otros: Respuesta oportuna a los 13 documentos que se requería respuesta; en los cuales se recibieron invitaciones, informes técnicos, aclaraciones, tramites para servicios públicos, RESPUESTA A RADICADO SSPD 20255295458642)



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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



Solicitudes en general: las cuales se recibieron 17 solicitudes (solicitud de información, solicitud de instalaciones de señalizaciones, medidores, solicitud de cotización, solicitud de licencia no remuneradas, solicitud de certificaciones)





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

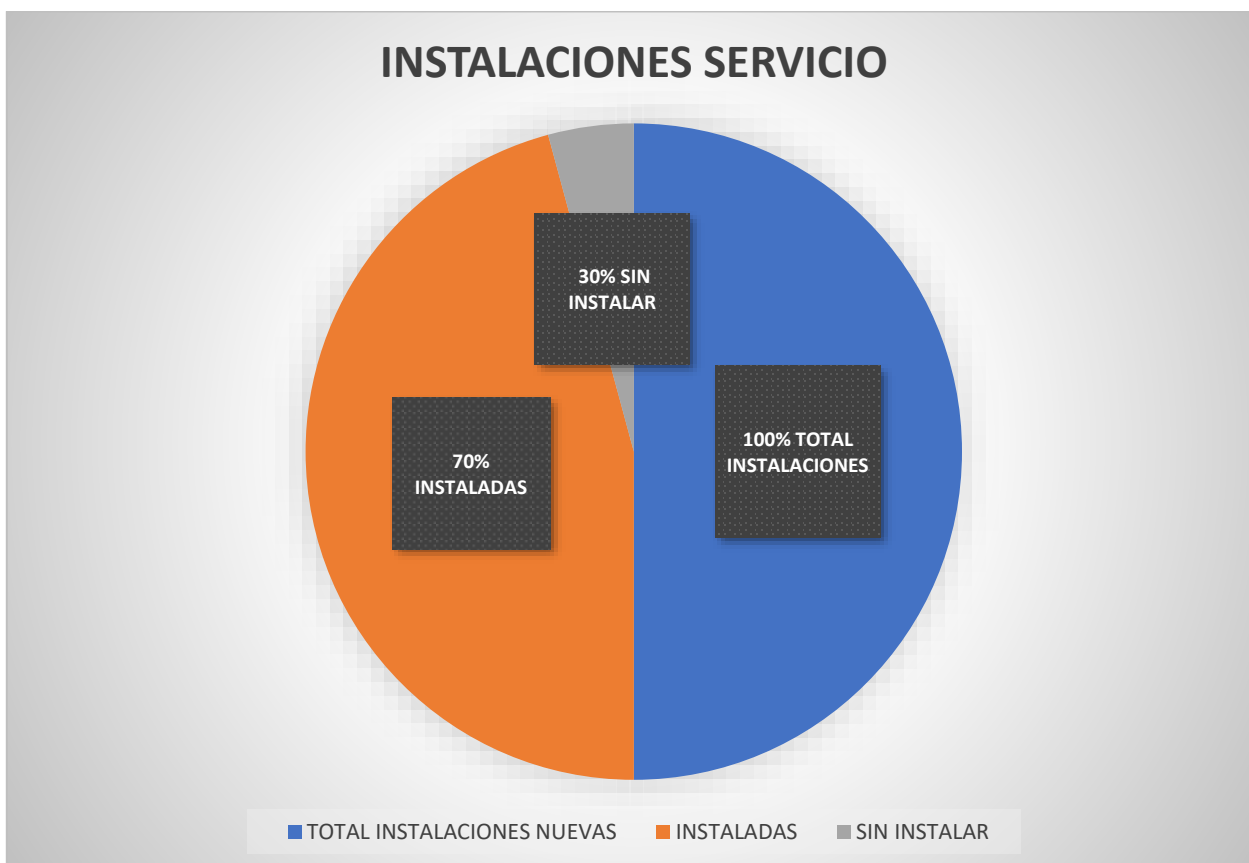
S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

Instalaciones Nuevas: En el primer semestre se recibieron 136 solicitudes para instalaciones nuevas.

Instaladas: 86

Pendientes: 50

Nota: 50 pendientes por instalar, por falta de pago de conexión de los servicios solicitados, por falta de disponibilidad de personal técnico para la instalación, falta de puntos de instalación requeridos por la empresa.





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

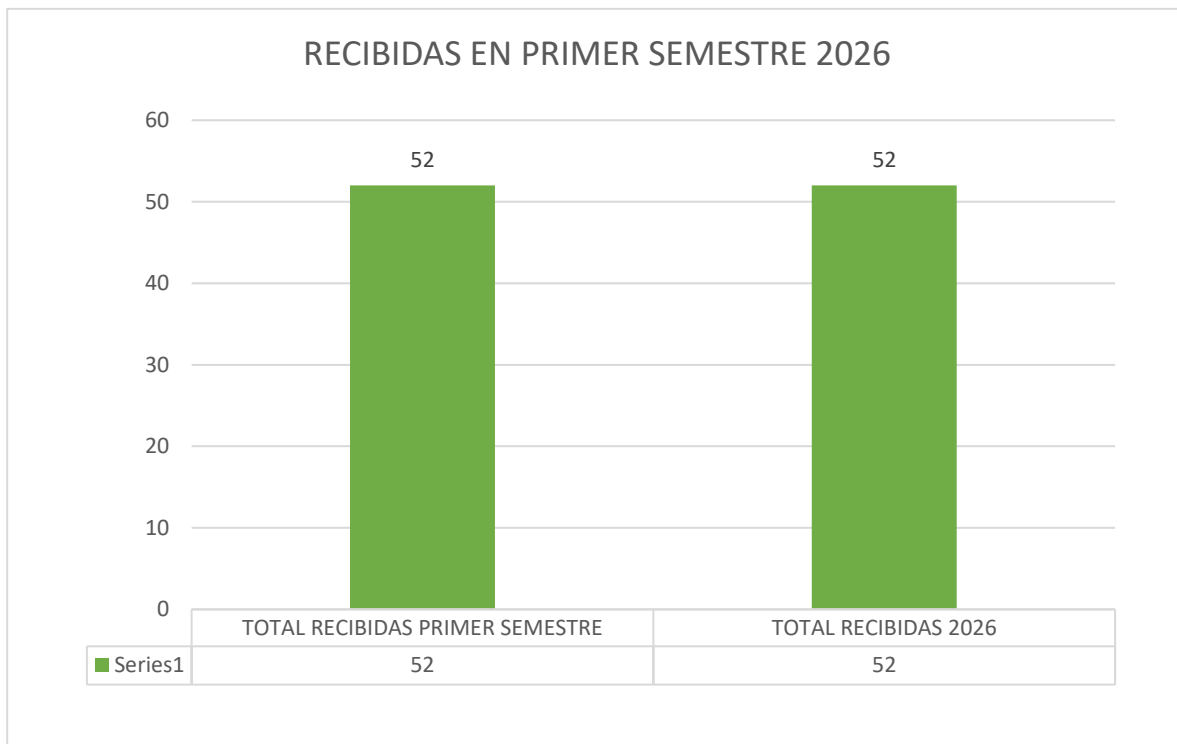
S.A.S E.S.P NIT. 811037130-1

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.
- Reclamos por daños y fallas en el sistema de acueducto, se trata de dar solución en el menor tiempo posible.

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

- Además de reclamos por altos consumos metros cúbicos en facturas y servicios prestados por parte de la entidad.
- Actualización de correos electrónicos por ende no llegan las facturas electrónicas a ciertos suscriptores.





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

RECOMENDACIONES:

Como resultado del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al usuario y al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

- Garantizar e registro oportuno de todas las PQRSD, independientemente del medio por el cual sean recibidas (presencial, telefónico, correo electrónico, página web o cualquier otro canal autorizado) asegurando su radicación inmediata y trazabilidad durante todo el proceso de atención.
- Dar estricto cumplimiento a los términos establecidos por la normatividad vigente para la respuesta de las PQRSD, implementando mecanismos de seguimiento y alertas que permitan prevenir vencimientos y garantizar respuestas oportunas, claras, completas y de fondo.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, promoviendo entre todos los funcionarios la importancia de brindar una atención respetuosa, eficiente, transparente y orientada a la satisfacción de los usuarios.
- Realizar seguimiento permanente a las causas recurrentes de las quejas y reclamos, con el fin de identificar oportunidades de mejora, implementar acciones preventivas y reducir la reincidencia de situaciones que afecten la calidad de los servicios prestados.
- Priorizar la atención de las solicitudes que puedan generar impactos en la continuidad, calidad o seguridad del servicio, garantizando una respuesta ágil y efectiva a las necesidades de los usuarios.
- Registrar toda petición, queja o reclamo verbal en los sistemas de información institucional, dejando evidencia del caso y de las actualizaciones realizadas, con el fin de garantizar el seguimiento, control y trazabilidad de cada solicitud.
- Realizar análisis periódicos de los indicadores de PQRSD, evaluando el comportamiento de las solicitudes, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y causas mas frecuentes, para apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del sistema.
- Promover el uso de los canales oficiales de atención, informando a la comunidad sobre los mecanismos disponibles para presentar sus PQRSD y



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPÉ

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

los tiempos de respuesta establecidos por la ley, fortaleciendo la confianza y la participación ciudadana.

CONCLUSION

La gestión adecuada de las PQRSD constituye una herramienta fundamental para evaluar la percepción de los usuarios, fortalecer la transparencia institucional y promover el mejoramiento continuo de la Empresa de Servicios Públicos de Guatapé SASESP. La implementación de las recomendaciones anteriores, permitirá optimizar los procesos internos, mejorar la oportunidad en la atención, aumentar la satisfacción de los usuarios y contribuir al cumplimiento de los principios de eficiencia, calidad y servicio que orientan la gestión de la entidad.

Área que emite el informe:

Jefe de control Interno