



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

INFORME PQRS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2021



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G., desde su Proceso de Gestión Comercial ha venido atendiendo las inquietudes, requerimientos y necesidades de los usuarios, Y que en aras de ejercer seguimiento, control y evaluar el estado de avance y comportamiento de las PQRS durante el primer (I) semestre de la vigencia en curso. La Oficina de Control Interno se permite presentar a lo largo del presente informe los resultados obtenidos por concepto de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y las causas generadoras de las mismas, a fin de implementar las acciones correctivas y de mejora requeridas. A continuación se presenta el comportamiento de las PQRS para este primer semestre.

OBJETIVO

Recepcionar, tramitar y dar respuesta a todas las solicitudes, peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por Empresa de Servicios Públicos de Granada. E.S.P.G.

ALCANCE

La Oficina de control interno presenta el informe cada seis (6) meses de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones quejas reclamos y sugerencias, de conformidad con la información reportada por la auxiliar administrativa responsable del proceso; esta evaluación corresponde al período comprendido del 01 de enero y el 30 de Junio de 2021.

MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

DEFINICIONES

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Solicitud de Copias: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

RECLAMACIÓN POR SERVICIO

La siguiente tabla se muestra el total de las PQRS que presentaron los usuarios desde el 01 de enero al 30 de junio de 2021.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
Enero	0	2	0	0	0
Febrero	0	1	1	0	0
Marzo	0	2	2	0	1
Abril	0	5	1	0	0
Mayo	0	2	2	0	0
Junio	0	2	3	0	0



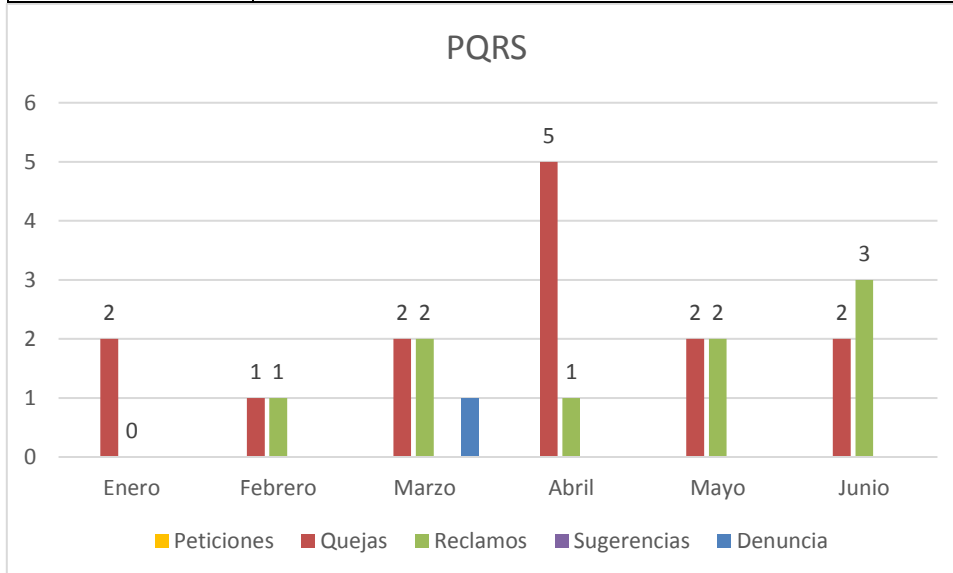
INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 5



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el I semestre de la vigencia 2021 acueducto representa el 100% de las PQRS y todas obedecieron al siguiente factor:

CAUSAL	TOTAL
Alto consumo	23

CONCLUSIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantado por la auxiliar administrativa, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el servicio a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G.

- En el primer semestre del año (Enero a Junio de 2021) se recibieron 23 PQRS. Y 1 denuncia.
- En el periodo de informe para este primer semestre se evidenció que se dio respuesta al 100% de todas las PQRS y a la denuncia.



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2021

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 5

- El canal de atención más utilizado por el usuario es el presencial en la oficina de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G.
- Se tomó la información de la carpeta de PQRS del 01 de enero al 30 de junio del 2021 y se evidencio que en todas las PQRS son por alto consumo e inconformidad por la facturación.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente