



INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 5

# INFORME PQRS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2024



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 5

### INTRODUCCIÓN

Teniendo como marco de referencia, el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios establecido en la Ley 142 de 1994, que en su art. 153 indica: “De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...” En consecuencia, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR’S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de julio a diciembre de la vigencia 2024.

### OBJETIVO

Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, de la Empresa de Servicios Públicos de Granada durante el segundo semestre de 2024, en cumplimiento de lo expuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

### ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia de julio a diciembre de 2024, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 5

### MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función

### 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 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



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 5

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 julio al 30 de diciembre de 2024.

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
<b>Julio</b>	0	2	3	0	0
<b>Agosto</b>	0	1	2	0	0
<b>Septiembre</b>	1	3	1	0	0
<b>Octubre</b>	0	4	2	0	0
<b>Noviembre</b>	1	15	53	0	0
<b>Diciembre</b>	3	18	21	0	0
<b>Total</b>	5	43	82	0	0

De acuerdo a la gráfica anterior se observa que durante el II semestre de la vigencia 2024 acueducto representa el 100% de las PQRS al siguiente factor:

CAUSAL	
Alto consumo	23
Tarifa alta	107
<b>Total</b>	<b>130</b>

De las causales de PQR'S los tipos por trámites relacionados por facturación es la más representativa y la causal más relevante es la inconformidad por el costo de la tarifa alta por lo que se les explica a los usuarios que para el mes de noviembre la tarifa de aseo incremento y por eso es la alza, la segunda es por alto consumo el cual se envía a fontaneros a realizar visita.

### CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, cuenta con numerosos mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de información como:



## INFORME PQRS II SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 5

**ATENCIÓN PERSONAL:** El usuario puede presentar verbalmente una PQR'S a la Oficina PQRS ubicado en la Calle 20 21-55.

**LINEA TELEFONICA:** La empresa cuenta con las líneas telefónicas 6048320939, línea de celular 3122965222 disponible también en WhatsApp para la atención al usuario.

**CORREO ELECTRÓNICO:** La recepción de PQRS se realiza a través de los correos electrónicos [espgranada@yahoo.es](mailto:espgranada@yahoo.es) o [gerenciaespg@gmail.com](mailto:gerenciaespg@gmail.com).

**PAGINA WEB:** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos.

### CONCLUSIÓN

La mayor parte de las observaciones persisten en la entidad, para lo que se reitera la necesidad a los responsables del área de PQRS de realizar las mejoras necesarias para corregir las falencias presentadas y reiteradas en materia.

### RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y con el fin de fortalecer la función pública mejorando la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción y además para brindar la oportunidad de fortalecer la calidad y mejoramiento continuo hace la siguiente recomendación:

1. Darle la importancia que requieren los PQRS y dar el trámite correspondiente a los mismos dando respuesta dentro de los términos, todo ello considerando que el activo más importante para la entidad es el público y por medio de las PQRS podemos conocer las inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos.

DILSON JULIAN LONDOÑO MUNERA  
Gerente