



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 9



# INFORME PQRS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2025



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 9

### INTRODUCCIÓN

Las PQRS tiene como fin mejorar la cultura de atención al usuario en la Empresa de Servicios Públicos de Granada. Buscando mejorar el grado de satisfacción con los servicios por funcionarios, contratistas y colaboradores. A continuación, se presenta la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), comprendido entre (enero a junio de 2025)

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153: “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, dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia.

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de gestión a los trámites de atención al cliente a través de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.PG, desde el 1 de enero al 30 de junio del año 2025, mediante los canales de comunicación habilitados por la entidad.

### ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRS, en términos de respuesta al peticionario, durante el primer semestre de la vigencia 2025.



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 3 de 9

### MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

**Ley 142** “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”.

#### CAPITULO VII

#### DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA

**ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Ver Circular de la S.S.P.D. 054 de 2008

**ARTÍCULO 153. 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.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**ARTÍCULO 154. De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 9

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

**ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos.** Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

**ARTÍCULO 156. De las causales y trámite de los recursos.** Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

**ARTÍCULO 157. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso.** Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

**ARTÍCULO 158. Del término para responder el recurso.** *Adicionado parcialmente (parágrafo) por el Artículo 76 del Decreto 1122 de 1999 (El Decreto*



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 9

1122 de 1999 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-923 de 1999). La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

**ARTÍCULO 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.** *Modificado por el art. 42, Decreto Nacional 266 de 2000, Modificado por el art. 20 de la Ley 689 de 2001. Modificado parcialmente por el Artículo 28 del Decreto 1165 de 1999.* La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.

**Ley 1755 del 30 de junio de 2015** “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### 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 propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

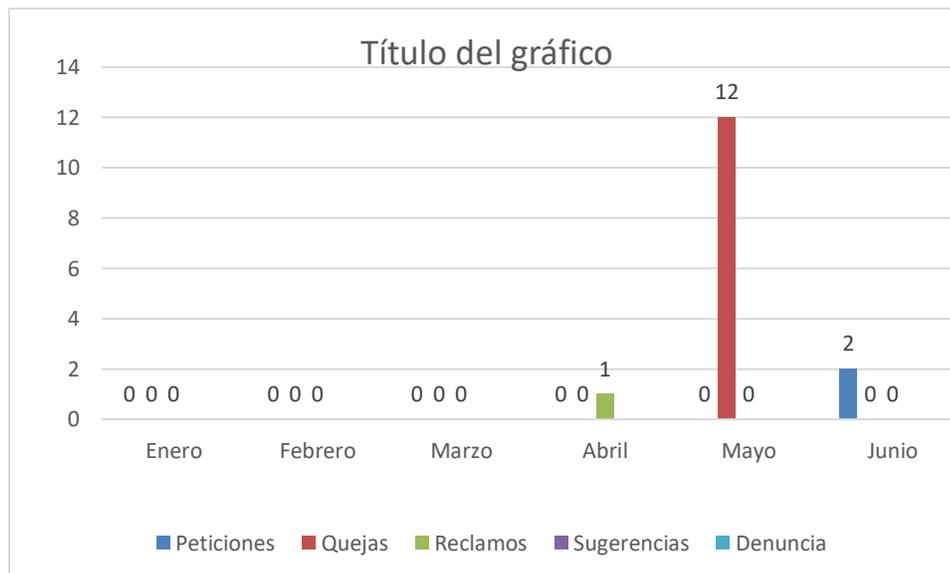
Página 6 de 9

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 2025.

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
<b>Enero</b>	0	0	0	0	0
<b>Febrero</b>	0	0	0	0	0
<b>Marzo</b>	0	0	0	0	0
<b>Abril</b>	0	0	1	0	0
<b>Mayo</b>	0	12	0	0	0
<b>Junio</b>	2	0	0	0	0
<b>Total</b>	2	12	1	0	0





## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 7 de 9

A continuación, se analizará las PQRS que fueron allegadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad. No obstante, en la siguiente tabla se muestra el total de la reclamación que presentaron los usuarios en cada una de los servicios prestados por la entidad desde el 01 de enero al 30 de junio de 2025.

RECLAMACIÓN POR SERVICIOS		
SERVICIO	RECLAMACIÓN	VARIACIÓN
ACUEDUCTO	1	%
ALCANTARILLADO	12	
ASEO	2	
TOTAL	15	

A continuación, se presenta el detalle de la reclamación y causal por cada uno de los servicios durante el I semestre de 2025.

SERVICIO ACUEDUCTO	
Causal	Cantidad
Inconformidad por el consumo	1
Revisión de fugas	

SERVICIO ALCANTARILLADO	
Causal	Cantidad
Malos olores	12
Falla en la prestación del servicio	
Revisión de fugas	

SERVICIO ASEO	
Causal	Cantidad
Falla en la prestación del servicio	
Tarifa alta	2

### CANALES Y MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G. cuenta con numerosos mecanismos por medio de los cuales el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 8 de 9

- **Canal presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de esta a la Cra 22 20-07 Granada, Antioquia.
- **Canal telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Línea local 832 09 39 y al celular 312 296 52 22.
- **Buzón de sugerencias:** Los usuarios y/o suscriptores podrán dejar recomendaciones, inquietudes y/o sugerencias en el buzón que se encuentra ubicado en la Oficina Principal, las cuales serán resueltas si es necesario y se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación del servicio de la Empresa.
- **Canal Escrito:** Correo electrónico [espgranada@yahoo.es](mailto:espgranada@yahoo.es).  
[gerenciaespg@gmail.com](mailto:gerenciaespg@gmail.com)
- **Página web:** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o de 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. Además, se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos, al link <https://www.espgranada.gov.co/1-1-pqr/>

GOV.CO

Inicio Transparencia y Acceso a la Información Servicio de Atención a la Calidad Partidos Noticias Mapa del Sitio

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA  
NIT 811016501

Todos los campos marcados con (\*) son obligatorios.

Selección el tipo de diligencia que desea realizar (\*)

Petición

Número (\*)

Apellido (\*)

Tipo documento de identidad (\*)

Cédula de ciudadanía

No. Documento de identidad (\*)

Correo electrónico (\*)



## INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2025

Código:

Versión:

Fecha:

Página 9 de 9

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el I semestre de la vigencia 2025, Empresas de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G recibió un total de 14 PQRS y 1 derecho de petición

Se logra evidenciar que el canal preferido por los usuarios es el presencial.

### DERECHOS DE PETICIÓN

En lo transcurrido del primer semestre llegaron 1 derechos de petición a los cuales se les dio respuesta entregado personalmente al suscriptor.

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- Cabe resaltar que la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, con el fin de velar por el mejoramiento continuo en la prestación de servicios al ciudadano; maneja plataformas virtuales para atención de PQRS, canales de atención y dirección de recepción.
- Es importante ejecutar las soluciones que se proponen con respecto a las respuestas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dando solución de fondo, con el fin de evitar usuarios reiterativos.
- Garantizar que todas las solicitudes allegadas a la empresa sean atendidas dentro los términos establecidos por la Ley, permaneciendo siempre el seguimiento y control de la información.