



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 1 de 8

INFORME PQRS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 2 de 8

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 2024)

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

El presente informe tiene como objetivo general verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, observando los requisitos legales y reglamentarios..

ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “Estatuto Anticorrupción” y la normatividad vigente, respecto a la atención eficaz y oportuna de las peticiones, quejas, denuncia, consultas y/o reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Chía.



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 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 4 de 8

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 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 5 de 8

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 2024

Código:

Versión:

Fecha:

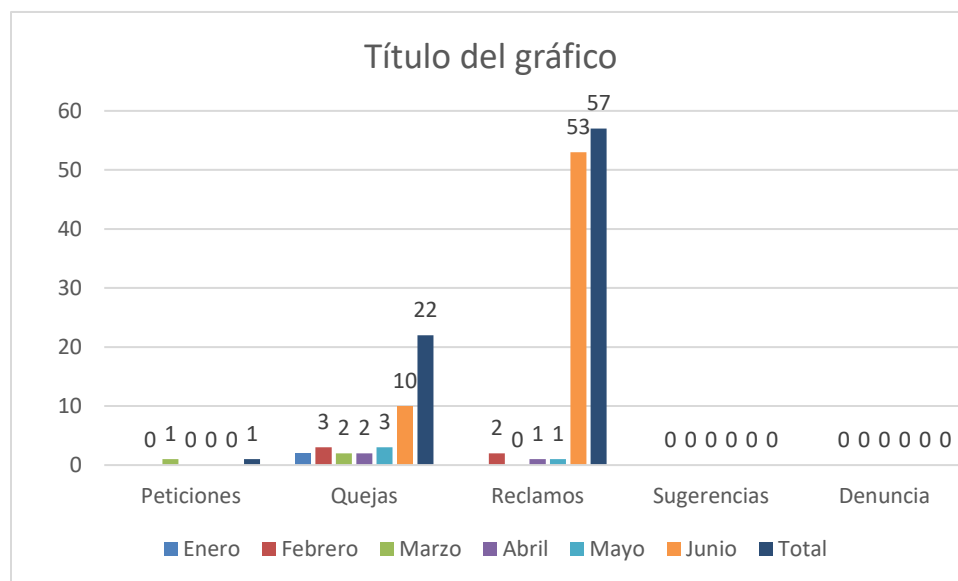
Página 6 de 8

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 2024.

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncia
Enero	0	2	0	0	0
Febrero	0	3	2	0	0
Marzo	1	2	0	0	0
Abril	0	2	1	0	0
Mayo	0	3	1	0	0
Junio	0	10	53	0	0
Total	1	22	57	0	0





INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:
Versión:
Fecha:
Página 7 de 8

Conforme a lo anterior se han recibido 1 petición 22 quejas y 57 reclamos en ventanilla única, asignadas por el área de recepción y/o correspondencia de la empresa de las cuales se han resuelto en términos estipulados conforme a la ley 142 de 1994.

CAUSAL	#
Alto consumo	17
Error facturación	63
TOTAL	80

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:

- **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 Calle 20 21-55 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. 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/>



INFORME PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2024

Código:

Versión:

Fecha:

Página 8 de 8

RECOMENDACIONES

- Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.
- 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.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.