

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
GIRÓN E.S.P S.A.S.
INFORME PQRS
2019-II



Girón E.S.P

Empresa de Servicios Públicos
Domiciliarios Girón SAS ESP

INFORME PQRS

INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DEL
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2019



CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. MARCO NORMATIVO	4
3. GENERALIDADES	5
3.1 OBJETIVO	5
3.2 ASPECTOS GENERALES	5
3.3 METODOLOGIA	5
3.4 CANALES DE ATENCIÓN.....	5
3.5 POLITICAS GENERALES DE LAS PQRS.....	6
3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	6
3.6.1 DERECHOS	6
3.6.2 DEBERES	7
4. DATOS Y RESULTADOS DE LAS PQRS.....	7
4.1 DIRECCIÓN FINANCIERA:	7
4.2 DIRECCIÓN JÚRIDICA	8
4.3 DIRECCIÓN OPERATIVA.....	8
4.4 GERENCIA GENERAL.....	9
5. CONCLUSIONES	10



1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en donde se establece que: *“Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas, quejas, reclamaciones o recursos a través de cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”*

En concordancia con lo establecido en los Artículos 6 *“Deberes de las personas”*, Artículo 7 *“Deberes de las Autoridades en la atención al público”*, Artículo 8 *“Deber de información al público”* del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Oficina de PQRS y en coordinación de la dirección jurídica y administrativa; se presentara informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) semestralmente, cumpliendo con los requerimientos y solicitudes exigidas por los entes de control.

Las PQRS tiene como fin mejorar la cultura de atención al usuario de Girón ESP, buscando mejorar el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por funcionarios, contratistas y colaboradores. A continuación, se presenta la información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - (PQRS), comprendidos entre los meses: julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019.



2. MARCO NORMATIVO

Norma	Artículo	Descripción
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
	Artículo 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Ley 1755 de 2015		Por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición.
Ley 962 de 2005	Artículo 15	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011	Artículo 76	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública al establecer que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
Ley 90 de 1995	Artículo 53, 54 y 55	Por la cual se dictan normas tendientes a conservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Sistema de quejas y reclamos.
Decreto 2641 de 2012		Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala la metodología para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 01". Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentarios Presidencia de la República. Compilo el Decreto 2641 de 2012. Artículo 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016. Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 2693 de 2012		Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.



3. GENERALIDADES

3.1 OBJETIVO

Proyectar el reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), realizada por la oficina, basado en el cumplimiento de atención la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 01 de julio a 30 de diciembre de 2019.

3.2 ASPECTOS GENERALES

El siguiente informe analiza estadísticamente un consolidado de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a cargo de la dirección jurídica y administrativa.

3.3 METODOLOGIA

El presente informe de PQRS, se realizó mediante una recopilación de datos remitidos de forma virtual y presencial por la oficina encargada; la cual consiste en hacer un seguimiento mensual a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS solicitada por los diferentes canales de interacción a disposición de la ciudadanía en general.

3.4 CANALES DE ATENCIÓN

La empresa de servicios públicos domiciliarios Girón SAS ESP, adopto protocolos de servicio a los usuarios facilitando el acceso a trámites y servicios y/o información por los siguientes canales de atención.

- Página web: <https://gironesp.com/pqr/>
- Oficina principal: Cra. 22C No. 16 – 02 Portal Campestre II Girón Santander.








3.5 POLITICAS GENERALES DE LAS PQRS

Causa	Termino	Consecuencia de no cumplimiento de la autoridad administrativa
Toda petición	15 días	*Tutelar. * Esperar que se configure el silencio administrativo (3 meses negativo/ y positivo lo que la Ley o regulación de la entidad diga).
Petición de información y petición de documento	10 días	* Se configura un silencio administrativo positivo de 3 días (No requiere regulación de la entidad se configura por la Ley) (13 días) NO APLICA PARA INFORMACIÓN DE RESERVA.
Petición de consulta	30 días	

3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La empresa de servicios públicos domiciliarios Girón SAS ESP, se compromete con los usuarios a que se les respeten sus derechos y se amplíe y divulgue sus deberes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II “Los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades”, y son:

3.6.1 DERECHOS

-  Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
-  Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
-  Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
-  Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
-  Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



- Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

3.6.2 DEBERES

- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

4. DATOS Y RESULTADOS DE LAS PQRS

4.1 DIRECCIÓN FINANCIERA:



De acuerdo a la imagen anterior se evidencia el porcentaje de las PQRS que la dirección financiera recibió, a esta dirección le fueron asignadas en el segundo semestre de la vigencia 2019 un total de doce (12) PQRS comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2019, de las cuales a corte 31/12/2019 realizó el trámite oportuno de respuesta de ocho (8) PQRS, se recibió 8 solicitudes y 4 informativas.



4.2 DIRECCIÓN JURÍDICA



De acuerdo a la imagen anterior se evidencia el porcentaje de las PQRs que la Dirección Jurídica recibió, a esta dirección le fueron asignadas en el segundo semestre del 2019 un total de cuarenta y nueve (49) PQRs, de las cuales a corte 30/12/19 dio trámite a cuarenta y cuatro (44) PQRs según el reporte entregado, teniendo en cuenta que recibió 44 solicitudes y 5 informativas.

4.3 DIRECCIÓN OPERATIVA





De acuerdo a la imagen anterior se evidencia el porcentaje de las PQRS que la Dirección Operativa recibió, a esta dirección le fueron asignadas en el segundo semestre de la vigencia 2019 un total de treinta y dos (32) PQRS comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2019, de los cuales a corte 30/12/19 realizó el trámite de veinticinco (25) PQRS según el reporte entregado, teniendo en cuenta que recibió 31 solicitudes y 1 informativa.

4.4 GERENCIA GENERAL



De acuerdo a la imagen anterior se evidencia el porcentaje de las PQRS que la Gerencia General recibió en el segundo semestre de la vigencia 2019 un total de una (1) PQRS comprendidos entre los meses de julio a diciembre de 2019 teniendo en cuenta que recibió 1 solicitud. La Gerencia realizó el trámite de 1 PQRS según el reporte entregado.



5. CONCLUSIONES

- ♥ En el segundo semestre del 2019 se ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en cuanto al seguimiento y evaluación de las PQRs radicadas en Girón ESP, labor que se realiza con el apoyo de la Dirección de Ventanilla Única principalmente.
- ♥ En el resultado del análisis de las Auditorías Internas del segundo semestre de las 2019, nos muestra que las cuatro Direcciones tiene buen manejo y control de la correspondencia.
- ♥ Según lo proyectado se pudo evidenciar que todas las PQRs fueron resueltas de manera oportuna puesto que ninguna se dio respuesta por fuera de del límite de días establecidos.
- ♥ Cabe resaltar que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón SAS ESP, 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. También cuenta con una pestaña a disposición de la comunidad con los formularios de trámites para los usuarios.
- ♥ Es importante continuar realizando seguimiento de manera mensual a toda la documentación radicada a través de la Ventanilla Única con el fin de verificar la oportunidad en las respuestas y la operatividad en el manejo de las PQRs.

ORIGINAL FIRMADO

SILVIA JULIANA BETANCUR DOMÍNGUEZ
GERENTE GENERAL (E)