



---

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS GIRÓN S.A.S. E.S.P.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(LEY 1474 DE 2011 ART. 76)

GILBERT ARMANDO ESPINEL BARAJAS  
GERENTE GENERAL

**Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P.**

**Nit: 901.254.325-7**

<http://www.gironesp.com>

Teléfono: 613 3887, Dirección: Calle 29 No 25-31 Girón Centro.

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m.



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
INFORME DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
1. MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD .....	5
2. PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS .....	6
3. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	7
4. PQRSD RESPONDIDAS POR LA ENTIDAD .....	8
5. PQRSD RESPONDIDAS POR DEPENDENCIA .....	8
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11



## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para la prestación de un buen servicio público, ha verificado el respectivo cumplimiento del que hacer público, de acuerdo con los mecanismos, objetivos y directrices de la administración de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

El 31 de enero de 2023, Girón S.A.S. E.S.P. adoptó el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, donde se manifiesta el compromiso con la identificación de condiciones enfocadas a prevenir y no tolerar hechos de corrupción en la entidad.

Girón S.A.S. E.S.P. ha querido que los funcionarios públicos en cumplimiento en su quehacer institucional den cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Ley 1474 de 2011, en lo referente a las contestaciones de los derechos de petición, quejas o recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general ante la entidad, para que sean respuestas claras, oportunas y de fondo.

En cumplimiento con la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, Girón S.A.S. E.S.P. tiene establecida la Ventanilla única, para la atención y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones. Este artículo fue reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

El ambiente creado por Girón S.A.S. E.S.P. genera en la ciudadanía confianza, para participar e intervenir en las decisiones de la Empresa, ejerciendo sus derechos constitucionales.

La Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos; implementando estrategias tendientes a que los usuarios, potenciales usuarios y los ciudadanos en general; formulen sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con el propósito de orientar la gestión hacia la

**Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P.**

**Nit: 901.254.325-7**

<http://www.gironesp.com>

Teléfono: 613 3887, Dirección: Calle 29 No 25-31 Girón Centro.

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m.



eficiencia y la transparencia; y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho fundamental a la petición.

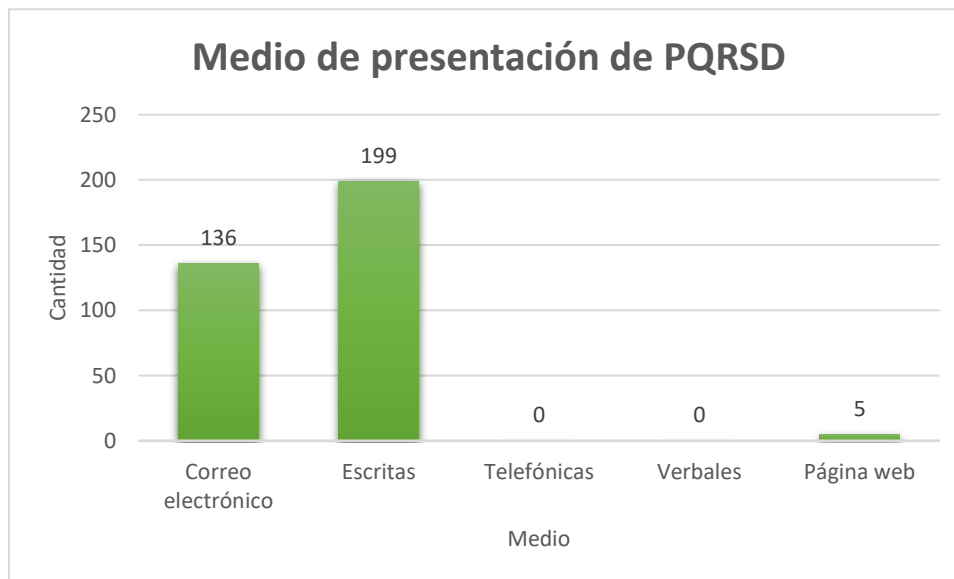
Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuentes de información, la Relación enviada en el formato Excel, por parte de oficina de Ventanilla Única, donde se lleva un control y seguimiento a la PQRSD, recibidas por Girón S.A.S. E.S.P.



## INFORME DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P., implementa la Ventanilla única de correspondencia institucional, para garantizar el control de las comunicaciones tanto internas como externas, recibidas y enviadas por las Direcciones: Administrativa y Jurídica, Administrativa y Financiera, Dirección de Operaciones y la Gerencia General, quienes son las responsables de darle respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la comunidad; a este proceso se responsabilizó, mediante el Contrato de Suministro de Personal 003-2023, a un funcionario para que realice la labor de radicación de la correspondencia recibida y enviada, traslado a la oficina competente mediante correo electrónico y en físico y, realiza la labor de seguimiento a la correspondencia.

### 1. MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD

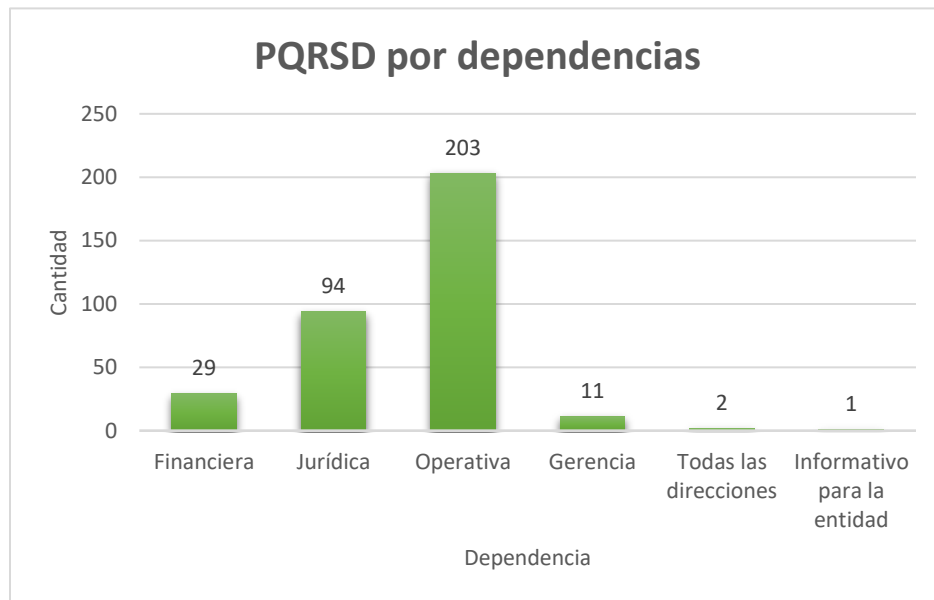


El resultado para el segundo semestre del año 2023 es el siguiente: la ventanilla única radicó desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 un total de 340 PQRSD, de las cuales 136 fueron recibidas por correo electrónico (40%), 199 de manera escrita (58,53%) y 5 mediante la página web de la entidad (1,47%). No se recibió ninguna PQRSD por medio telefónico ni verbal.



## 2. PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

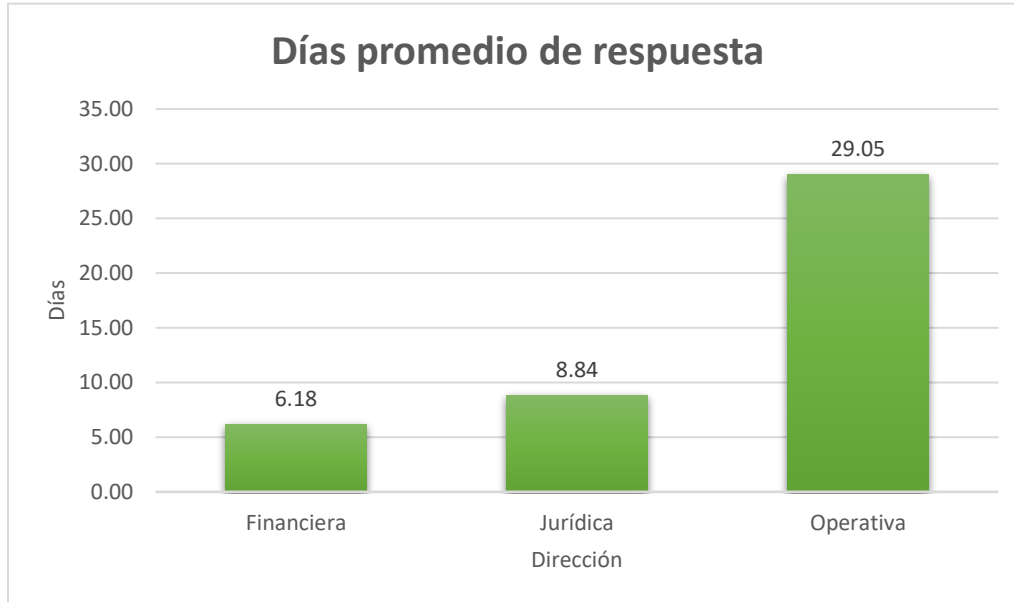
Las PQRSD fueron remitidas a las diferentes dependencias de la entidad de la siguiente manera:



De acuerdo con el anterior gráfico, de las 340 PQRSD recibidas: 29 fueron para la Dirección Administrativa y Financiera (8,53%), 94 para la Dirección Administrativa y Jurídica (27,65%), 203 para la Dirección Operativa (59,71%), 11 para Gerencia (3,24%), 2 dirigidas para todas las direcciones (0,59%) y 1 informativo para la entidad (0,29%).



### 3. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA



Según lo contempla el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Girón S.A.S. E.S.P., dependiendo el tipo de petición cuenta con un término de días para contestar, la regla general es de quince (15) días, y es el término aplicable para las empresas de servicios públicos, pero tiene sus excepciones dependiendo del tipo de petición. Para las solicitudes de disponibilidad del servicio público de alcantarillado sanitario se cuenta con cuarenta y cinco (45) días.

El promedio de días de respuesta por las Direcciones de Girón S.A.S. E.S.P. es de **14.69 días**, es decir, encontrándonos dentro del término de respuesta. Podemos identificar con el anterior gráfico, que la Dirección Administrativa y Jurídica tiene un promedio de respuesta de **6.18 días**, la Dirección Administrativa y Jurídica **8.84 días**, y la Dirección Operativa **29.05 días**.



#### 4. PQRSD RESPONDIDAS POR LA ENTIDAD



Según la información suministrada por la oficina de Ventanilla Única, del total de las 340 PQRSD recibidas por la entidad, se respondieron 299 (87.94%) quedando por responder 41 PQRSD (12.06%) a diciembre 31 de 2023. Es importante tener presente que la no contestación dentro de los tiempos establecidos procede el silencio administrativo positivo, lo que conllevaría a Girón S.A.S. E.S.P. a acceder a las pretensiones de los peticionarios.

#### 5. PQRSD RESPONDIDAS POR DEPENDENCIA



**Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Girón S.A.S. E.S.P.**

**Nit: 901.254.325-7**

<http://www.gironesp.com>

Teléfono: 613 3887, Dirección: Calle 29 No 25-31 Girón Centro.

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m.





La Dirección Operativa respondió 167 peticiones (82.27%) del total de 203 recibidas y remitidas a esta dirección.



La Dirección Administrativa y Financiera respondió 28 peticiones (96.55%) del total de 29 recibidas y remitidas a esta dirección.





La Dirección Administrativa y Jurídica respondió 90 peticiones (95.74%) del total de 94 recibidas y remitidas a esta dirección.

Es importante mencionar que la oficina de Ventanilla Única cuenta con un cuadro de control en Excel para el respectivo registro y control de las PQRSD de forma manual, pues la entidad no cuenta con un software para tal fin.

Para concluir, las PQRSD recibidas desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 por dependencia fue el siguiente:

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD respondidas	PQRSD sin responder	% respondidas	% sin responder
Dirección Operativa	203	167	36	82.27%	17.73%
Dirección Administrativa y Jurídica	94	94	0	95.74%	4.26%
Dirección Administrativa y Financiera	29	28	1	96.55%	3.45%
Gerencia	11	11	0*	100.00%	0.00%
Todas las direcciones	2	2	0	100.00%	0.00%
Informativo para la entidad	1	1	0**	100.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>299</b>	<b>41</b>	<b>87.94%</b>	<b>12.06%</b>

\* Las PQRSD recibidas por Gerencia son de carácter informativo, por ende, no requirió surtir trámite de respuesta

\*\* La PQRSD recibida para la entidad es de carácter informativo, por ende, no requirió surtir trámite de respuesta

Con respecto al anterior cuadro, del total de las PQRSD recibidas por Girón S.A.S. E.S.P. que corresponde a 340, el 87.94% fueron respondidas (299). El 12.06% (41 PQRSD) no se les ha dado respuesta según el cuadro de control llevado por la oficina de correspondencia.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ♥ Se requiere dar respuesta a todas las peticiones y registrarlas en la oficina de correspondencia o Ventanilla Única, con el fin de hacerle seguimiento y llevar la trazabilidad a cada petición.
- ♥ El tiempo promedio de respuesta de la empresa se encuentra en 14.69 días, siendo este un dato positivo ya que no está por encima de 15 días.
- ♥ Se recomienda adquirir un software para el registro, control y seguimiento a las PQRSD, con alarma de días de vencimiento, para que el funcionario este pendiente y proceda a dar respuesta dentro del término legal.
- ♥ Las solicitudes de vinculación de usuarios se deben atender con la mayor prontitud posible, para evitar la configuración de silencios administrativos positivos y/o sanciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- ♥ Si las peticiones requieren un mayor de tiempo para su contestación, se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término general de 15 días, argumentando, las razones por las cuales, se tomarán más tiempo y una fecha tentativa de respuesta.
- ♥ Disponer de un formato de derecho de petición, para que sea suministrado a las personas que desean interponer una petición.
- ♥ Solicitarles a los peticionarios, la autorización para que la notificación sea correo electrónico, exigiéndoles que registren un correo electrónico en las peticiones presentadas.
- ♥ Se hace necesarios la instalación del buzón de sugerencias, para que la comunidad coloque una queja, una sugerencia, una felicitación, etc.
- ♥ Se requiere que, al momento de atender las peticiones verbales, ya sea de información, u otros temas, que sean registrados como atenciones.



- ❖ Igualmente se hace necesario que los usuarios o personas que visitan nuestra entidad a través de la Ventanilla Única evalúen el servicio de atención.
- ❖ Adoptar plan de mejoramiento a las sugerencias realizadas, con el fin de mejorar nuestro servicio.