



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



G.A.C.I.G .12.09.27

## INFORME DE PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

### PRIMER SEMESTRE DE 2015

#### NORMATIVIDAD

Constitución Política, artículo 23.  
Ley 1474 de 2011, artículo 76.  
Ley 1712 de 2014 Artículo 11 literal h  
Decreto 103 de 2015 Artículo 52

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE SERVICIUDAD ESP  
CECILIA GONZALEZ TABARES  
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2015.





## SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE 2015

La Empresa Serviciudad ESP cuenta con todos los recursos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a todos los usuarios y comunidad en general, facilitado su disponibilidad por medio de atención directa en las dos (2) sedes con que cuenta la empresa, donde tiene la oportunidad de hacer las peticiones de manera verbal, escrita, telefónicamente, pagina web, correo electrónico, buzón de sugerencias. Dando respuesta oportuna siguiendo los lineamientos del debido proceso y en los términos previstos por la Ley.

Atendiendo la responsabilidad de la oficina de control interno de gestión, de hacerle control y seguimiento a todas las inquietudes manifestadas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación:

	TOTAL PQRS	CANTIDAD	%
1	ESCRITOS Y VERBALES	798	25%
2	PAGINA WEB CORREO ELECTRONICO	159	5%
3	FACEBOOK -CHAT EN LINEA	74	2%
4	TELEFONICOS	1934	62%
5	BUZON DE SUGERENCIAS	67	5%
	TOTAL	3132	100%

### PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 798 PQRS que se recibieron por medio escrito y verbal en la entidad durante el primer semestre de 2015. Los cuales fueron respondidos siguiendo los lineamientos del debido proceso.

EMPRESA		
ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
251	204	150

USUARIO		
ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
68	92	33

Total PQRS escritos y verbales de 798, y los más frecuentes son:



MAS FRECUENTES	%
ALTO CONSUMO	46%
ERROR EN COBRO	19%
DESOCUPADA	11%
REVISION CON GEOFONO	7%
DOBLE FACTURA	3%
CLASE DE USO	2%
ERROR EN LECTURA	2%

El tiempo promedio para dar respuestas establecidas por la entidad como meta de calidad es de 8 días, hemos logrado disminuir esos tiempos de respuesta dando satisfacción al usuario

### PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PETICIONES Y DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.

PETICIONES		RECLAMOS	
Meses	Tiempo de respuesta (Días)	Meses	Tiempo de respuesta (Días)
<b>Enero</b>	5	<b>Enero</b>	7
<b>Febrero</b>	0	<b>Febrero</b>	7
<b>Marzo</b>	6	<b>Marzo</b>	6
<b>Abril</b>	6	<b>Abril</b>	5
<b>Mayo</b>	5	<b>Mayo</b>	5
<b>Junio</b>	9	<b>Junio</b>	8

Los PQRS más relevantes son por: Alto consumo por fugas, suspensiones por mutuo acuerdo, solicitudes de servicio de geófono, predios desocupados, estado del predio, suspensión temporal, revisión del medidor.

### PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS PAGINA WEB / CORREO ELECTRONICO.

Por medio de la página web se recibieron un total de **159** PQRS en el primer semestre de 2015. Los PQRS por internet ingresan por medio de : ( página web con el link "PQR TIQUET" y por correo electrónico ) Por el medio mismo se da respuesta a cada una de las solicitudes a los mismos se le da el tratamiento de un PQRS verbal o escrito siguiendo un debido proceso en tiempos de respuestas. Los motivos más frecuentes de las solicitudes por página web y correo electrónico son: (discontinuidad del servicio de acueducto, revisión de factura, recolección de residuos o escombros, en sitios específicos) ya que por falta de cultura ciudadana arrojan residuos y escombros a la calle en horarios no establecidos por la entidad.

PQRS INTERNET					
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	A FAVOR	
				USUARIO	EMPRESA
ENERO	14	6	5	12	4
FEBRERO	13	5	2	14	3
MARZO	16	1	1	7	2
ABRIL	5	1			6
MAYO	11	0	1	6	6
JUNIO	2	5	2	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL 159</b>					

### PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO DE CHAT EN LÍNEA Y RED SOCIAL FACEROOK

Por medio de la modalidad Chat en línea de la página web y red social Facebook se reciben solicitudes las cuales tienen respuesta inmediata por parte del funcionario encargado de manejar este proceso, si requiere algún tipo de investigación se da traslado a la oficina de pqrs área comercial para que de allí se haga su respectivo trámite. Durante el primer semestre se recibieron **74** PQRS por este medio las más relevantes son: (discontinuidad del servicio de acueducto, revisión de factura, recolección de residuos o escombros, en sitios específicos), ya que por falta de cultura ciudadana arrojan residuos y escombros a la calle en horarios no establecidos por la entidad.

CONSOLIDADO POR MEDIO DE CHAT EN LINEA Y FACEBOOK					
MES	CHAT LINEA	FACEBOOK	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ENERO	7	2	7		2
FEBRERO	6	2	7		1
MARZO	4		1	1	1
ABRIL	5	4		1	1
MAYO	9		9		
JUNIO	2		2		
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>5</b>



Las peticiones o solicitudes telefónicas más frecuentes son: reportes por medidores con fugas, reparaciones de acueducto, limpieza de sumideros y recolección de residuos sólidos daños de media pulgada, en solucionan en un tiempo mínimo de 24 horas. La persona encargada de recibir las llamadas telefónicas radica por fecha y hora las solicitudes y las direcciona inmediatamente a las cuadrillas encargadas así:

Daños de ½ pulgada: Fontanero diario de turno  
Daños mayores a ½": Cuadrilla de acueducto  
Limpiezas de sumideros, rejillas: Cuadrilla de alcantarillado  
Recolección de residuos sólidos: Personal de aseo  
Discontinuidad de acueducto: Se informa al área técnica

### BUZON DE SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	
MES	#
ENERO	21
FEBRERO	23
MARZO	44
ABRIL	23
MAYO	26
JUNIO	30
TOTAL	167

A través del buzón de sugerencias, se presentaron 167 sugerencias de las cuales el 93% fueron a favor de la empresa, por el buen servicio prestado en atención al cliente especialmente agradecen la nueva sede de Bosques de la Acuarela porque les evita desplazamientos hasta la sede principal se sienten complacidos con la atención prestada en dicha zona. El 17% fueron sugerencias de acueducto, el 5% sugerencias de alcantarillado y el 2% de aseo.

Cada una de las sugerencias fueron trasladadas a los líderes de proceso con el fin de mejorar las situaciones descritas por los usuarios. Solo presentaron 2 quejas contra los funcionarios, las que se le da trámite inmediatamente con la oficina de Control Interno Disciplinario.

Todos los medios utilizados por la entidad para atención al usuario están debidamente identificados y se controlan por medio del área de la Subgerencia Comercial.

El medio más utilizado por los usuarios son las PQRS escritas, seguidas de las verbales, telefónicas y pagina web. El área de archivo es quienes encargan de direccionar las PQRS escritas y cada responsable del proceso es quien diligencia el PQRS con su debido proceso.



Por su parte la oficina de Control Interno hace seguimiento semanal por medio de un control en Excel con un semáforo que indica las fechas de vencimiento, cuando faltan (5) cinco días para el vencimiento del pqrs este se torna de color amarillo, en caso de faltar (1) un día para el vencimiento del pqrs se torna de color rojo, queriendo mostrar un alto riesgo en el caso de no responder, las personas encargadas de responder manejan este semáforo el cual les ayuda a llevar el control del proceso.

De esta manera la oficina de Control Interno asesora y hace seguimiento a las personas responsables de responder y puede hacer la advertencia al responsable del documento para no incurrir en silencios administrativos.

#### Recomendaciones

- Mejorar el proceso de selección y distribución de PQRS en el área de archivo.
- Unificar los PQRS en una sola oficina para mayor control
- Se recomienda un programa de gestión documental

La fuente de información para el siguiente informe fue: el sistema de información comercial SICES'P y seguimiento a cada una de las áreas y modalidades de recepción de PQRS.

Informe de seguimiento de la oficina de control interno que realiza cada fin de mes.

CECILIA GONZALEZ TABARES  
Asesora de control Interno de gestión

