

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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2019

NORMATIVIDAD

Constitución Política, Artículo 23.

Ley 1474 de 2011, Articulo 76.

Ley 1712 de 2014 Articulo 11 literal h.

Decreto 103 de 2015 Articulo 52

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN SERVICIUDAD E.S.P. ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Enero 2020





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



INFORME DE PORS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2019

La Empresa Serviciudad E.S.P. del Municipio de Dosquebradas, cuenta con una Sistema de Administración Integral de documentos y Procesos (SAIA) para el trámite de las PQRS, la cual está establecida para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS.

La Oficina de Control Interno de Gestión, siguiendo con los lineamientos del debido proceso y en los términos establecidos por Ley, se permite presentar el informe de las inquietudes manifestadas por los usuarios en el segundo semestre del año 2019.

Esta herramienta cuenta con todos los recursos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente a los servicios prestados a todos los usuarios y comunidad en general, facilitando su disponibilidad por medio de atención directa en la sede principal con que cuenta la empresa, donde los usuarios tienen la oportunidad de instaurar las PQRS por diferentes medios como: verbal, escrita, telefónicamente, pagina web, correo electrónico e buzón de sugerencias, y en este sentido la Entidad entrega respuestas oportunas siguiendo los lineamientos del debido proceso en los términos previstos por la Ley.

Atendiendo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno de Gestión de hacerle control y sequimiento a todas las inquietudes manifestadas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación en el segundo semestre de 2019, tenemos lo siguiente:





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



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Escrita	598	16%
Página Web	225	6%
Telefónica	1761	48%
Verbal	1104	30%
Total, general	3688	100%

CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2019

		Página			
Mes	Escrita	Web	Telefónica	Verbal	total
Julio	126	28	347	217	718
Agosto	114	34	293	199	640
Septiembre	112	48	281	184	625
Octubre	80	35	295	211	620
Noviembre	85	39	298	136	558
Diciembre	81	41	250	157	527
Total	598	225	1764	1104	3688

Teniendo en cuenta la información antes mencionada se puede concluir que durante el segundo semestre del 2019, se resolvieron 3688 PQRS de los cuales fueron:

- Escritos (Escrito, Pagina Web y Correo electrónico) 823
- verbales (telefónico y verbal) 2865





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



Siendo estos medios los más utilizado por los usuarios para presentar las solicitudes y peticiones a la empresa.

Así mismo observamos que de acuerdo al tipo de petición en el periodo de julio a diciembre de 2019 estas fueron 88 y las peticiones 3543, como se muestra en la siguiente tabla:

Mes	Petición	Reclamo	Blanco
Julio	696	18	6
Agosto	622	14	4
Septiembre	594	19	12
Octubre	603	14	4
Noviembre	536	14	8
Diciembre	492	19	16
Total	3543	88	50

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

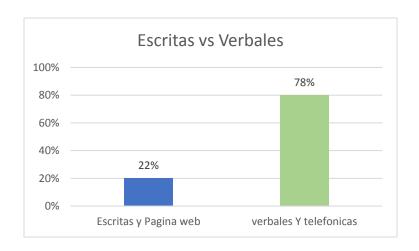
El área de PQR'S tramitó 3688 PQRS recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el segundo semestre del año 2019, de las cuales 823 se dieron por medio escrito y pagina Web, siendo esto el 22%, mientras las PQRS, por medio verbal y telefónico fue de 2865, con un porcentaje de 78%, los cuales fueron respondidos siguiendo los lineamientos del debido proceso.





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





PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQR'S DE LA EMPRESA SERVICIUDAD E.S.P

	DIAS DE
MES	RESPUESTA
	PROMEDIO
Julio	14
Agosto	13
Septiembre	15
Octubre	16
Noviembre	13
Diciembre	14
PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS 6	
MESES	14





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



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 14 días en el segundo semestre del 2019, en cuanto a las PQRS que tiene tiempo de respuesta mayor a 15 días, son notificados por medio de oficio o resolución sobre el motivo de retraso en la respuesta y se adjunta la relación a continuación:

Oficios con ampliación de términos por respuesta mayor a 15 días:

No RAD	OBSERVACIONES
10122	se dio respuesta el día 20 enero 2020
10099	REPETIDA
10097	REPETIDA
10096	se dio respuesta el día 17 enero 2020
10077	Leonardo Ramos
10074	se dio respuesta el día 17 enero 2020
10071	se dio respuesta el día 17 enero 2020
10045	se dio respuesta el día 16 enero 2020
10035	Documento informativo no es un DP
10034	se dio respuesta el día 17 enero 2020
10029	se dio respuesta el día 16 enero 2020
10014	se dio respuesta el día 14 enero 2020
	se dio respuesta el día 14 enero 2020 (DE ACUERDO A
	RESOLUCION DE GERENCIA NO SE LABORÓ 22 Y 23 DE
10005	DIC/19)







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

se dio respuesta el día 14 enero 2020 (DE ACUERDO A RESOLUCION DE GERENCIA NO SE LABORÓ 22 Y 23 DE 10004 DIC/19) 10003 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 Ampliación de términos oficio 137 del 13 de enero 2020, se dio respuesta el 21 de enero de 2020 9889 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9988 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9889 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9886 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida 9860 se dio respuesta el día 07 de enero de 2020		
10004 DIC/19) 10003 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 Ampliación de términos oficio 137 del 13 de enero 2020, se dio respuesta el 21 de enero de 2020 9985 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9943 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9944 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9955 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9886 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9887 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9880 Repetida 9861 Repetida		se dio respuesta el día 14 enero 2020 (DE ACUERDO A
Ampliación de términos oficio 137 del 13 de enero 2020, se dio respuesta el 21 de enero de 2020 9989 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9956 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9987 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9988 se dio respuesta el día 08 de enero de 2020 9889 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9886 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9880 Repetida 9861 Repetida		RESOLUCION DE GERENCIA NO SE LABORÓ 22 Y 23 DE
Ampliación de términos oficio 137 del 13 de enero 2020, se dio respuesta el 21 de enero de 2020 9985 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9956 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9987 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9988 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9989 se dio respuesta el día 08 de enero de 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	10004	DIC/19)
respuesta el 21 de enero de 2020 9985 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 08 de enero de 2020 9889 se dio respuesta el día 08 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida Repetida	10003	se dio respuesta el día 13 de enero 2020
9985 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9985 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 08 de enero de 2020 9889 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida		Ampliación de términos oficio 137 del 13 de enero 2020, se dio
9984 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9943 se dio respuesta el día 0 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9989	respuesta el 21 de enero de 2020
9982 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9985	se dio respuesta el día 13 de enero 2020
9980 se dio respuesta el día 13 de enero 2020 9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9984	se dio respuesta el día 13 de enero 2020
9955 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9982	se dio respuesta el día 13 de enero 2020
9954 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9980	se dio respuesta el día 13 de enero 2020
9942 se dio respuesta el día 10 enero 2020 9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9955	se dio respuesta el día10 enero 2020
9937 se dio respuesta el día 09 enero 2020 9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9861 Repetida	9954	se dio respuesta el día 10 enero 2020
9928 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9942	se dio respuesta el día 10 enero 2020
9899 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9937	se dio respuesta el día 09 enero 2020
9885 se dio respuesta el día 15 de enero de 2020 Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9928	se dio respuesta el día 15 de enero de 2020
Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9899	se dio respuesta el día 08 de enero 2020
9883 respuesta el 15 de enero de 2020 9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9885	se dio respuesta el día 15 de enero de 2020
9882 se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso) 9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida		Ampliación de términos oficio 66 del 07 de enero 2020, se dio
9878 se dio respuesta el día 08 de enero 2020 9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9883	respuesta el 15 de enero de 2020
9863 Repetida 9862 Repetida 9861 Repetida	9882	se dio respuesta el día 17 enero 2020 (notificación por aviso)
9862 Repetida 9861 Repetida	9878	se dio respuesta el día 08 de enero 2020
9861 Repetida	9863	Repetida
·	9862	Repetida
9860 se dio respuesta el día 07 de enero de 2020	9861	Repetida
	9860	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020





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



9859	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020
9857	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020
9855	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020
9854	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020
9853	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020
9844	se dio respuesta el día 07 de enero de 2020

PQRS, INTERPUESTAS POR LA PÁGINA WEB, A FAVOR Y EN CONTRA DE LA EMPRESA.

PQRS recepcionadas por Correo electrónico o página Web, en el cual se identificaron si fueron a favor del usuario o a favor de la empresa en los meses de Julio a diciembre de 2019:

WEB		A FAVOR		
MES	CANTIDAD	EMPRESA	USUARIO	
Julio	28	28	0	
Agosto	32	20	12	
Septiembre	48	25	23	
Octubre	35	22	11	
Noviembre	39	28	11	
Diciembre	36	24	12	
TOTAL	218	147	69	





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



PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFÓNICO

Durante la vigencia del segundo semestre se recibieron 1761 solicitudes por medio telefónico, para los cual se cuenta con una empresa competente para este fin, y los resultados de dichas solicitudes son direccionadas al área encargada o cuadrilla disponible de acuerdo al servicio solicitado, estas solicitudes se distribuyeron de la siguiente forma:

MES	TELEFÓNICA
Julio	347
Agosto	293
Septiembre	281
Octubre	295
Noviembre	298
Diciembre	250
TOTAL	1764

Frente a estas solicitudes es importante mencionar que en el periodo de julio a diciembre de 2019 la mayoría interpuestas por los usuarios corresponde a daños de acueducto y que el tiempo de respuesta no es mayor a 24 horas, debido a que requieren solución inmediata, seguidamente al realizar la trazabilidad para verificar lo ejecutado en este tipo de casos, cuando no es posible solucionarlas en el tiempo establecido se reprograma hasta ejecutar la tarea y darle solución al usuario.









SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	3	1	-	-	-	-
AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	6	12	9	13	7	9
AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	4	2	4	7	10	3
AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-		-	-
AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	11	1	2	3	4	2
AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	2	-	-	-
AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	1	-	-
AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-	-
AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	22	23	26	23	24	25
AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	2	1	2	-	1	1
AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	21	14	16	18	16	10
AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	52	50	37	40	33	31
AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON FUGAS	91	68	77	69	71	56
AC	MEDIDOR INSTALACION	1	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR MAL ESTADO	1	-	-	-	-	1
AC	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	17	16	16	17	22	22
AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	2	-	1	-	-	-









AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	30	21	10	22	22	21
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	3	-		-	2	-
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	3	2	2	3	-	2
AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS						
AC	ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS						
AL	RESIDULES	-	-	-	=	-	-
AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	14	17	15	16	17	10
AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
AL	SUMIDERO TAPADO	20	8	18	19	18	16
AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	13	20	16	12	29	24
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	17	20	18	23	16	8
AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	1	2	2	3	-	-
AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	2	2	3	-	1	-
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	-	-	-	-
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	1	1	1	-	3	1
AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO		-	-	-	-	-
AS	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	1	1	2	-	-	-
AL	SUMIDERO SIN REJILLA	2	2	-	-	-	-
AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	-







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

	TOTAL	347	293	281	295	298	250
AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-
AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
AC	ROBO DE MEDIDOR	-	2	-	2	-	1
AC	DAÑO POR RECONECTADO	7	7	2	4	2	7
AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-
AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-





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



Las peticiones o solicitudes telefónicas más frecuentes son por: medidores con fugas, reparaciones de acueducto, limpieza de sumideros y recolección de residuos sólidos, daños de media pulgada, cambios de llaves de ½", tubos rotos en la vía; Se les da solución un tiempo mínimo de 24 horas.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ACUERDO CON EL **SERVICIO**

					(En	
Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	Blanco)	Total
Julio	456	72	59	125	6	718
Agosto	382	64	79	111	4	640
Septiembre	365	64	81	103	12	625
Octubre	379	61	96	80	4	620
Noviembre	360	60	63	67	8	558
Diciembre	353	45	40	72	17	527
Total	2295	367	418	558	50	3688

En el segundo semestre del año 2019, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 2295, seguido por el servicio de aseo con 418, y en último lugar alcantarillado con 367.

COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS JUNIO -DICIEMBRE AÑOS 2018 Y 2019

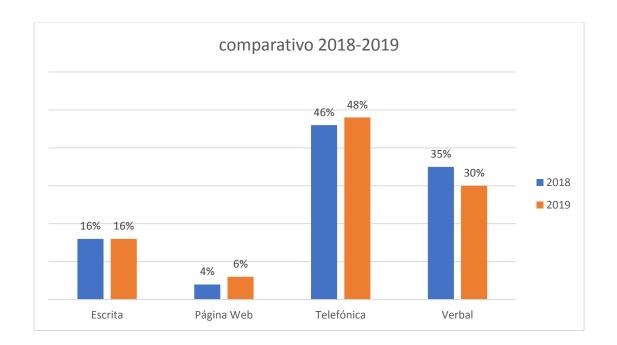




Empresa Industrial y Comercial del Estado NIT. 816.001.609-1 NUIR 1-661700002



Medio de	2018		2019		
recepción	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	
Escrita	597	16%	598	16%	
Página Web	148	4%	225	6%	
Telefónica	1723	46%	1761	48%	
Verbal	1300	35%	1104	30%	
Total, general	3768	100%	3688	100%	



Al realizar el comparativo, se evidenció para el año 2019 un aumento en la cantidad de PQRS web y telefónicas en un 2% con respecto al año 2018 seguido por una disminución del 5% en las PQR'S recepcionadas de manera verbal, y en último lugar las PQR'S escritas no tuvieron diferencia.





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



BUZON DE SUGERENCIAS

Mensualmente el área de control interno de Gestión, realiza seguimiento a través la apertura del Buzón de sugerencias ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de la empresa con el fin de verificar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S), con el fin de realizar su respectivo tramite, y que se entregue una oportuna respuesta en los términos establecidos para dicho fin, y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud. En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019 se clasificaron y se y registraron las siguientes solicitudes:

BUZON DE SUGERENCIAS							
TIPO DE							
SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICION							
QUEJA		1					
RECLAMO	1						
SUGERENCIA		1	2		2		
TOTAL	1	2	2	0	2	0	

Se recibieron un total de 7 PQR'S, de las cuales cinco (5), eran sugerencias que hacían referencia a los inconvenientes para cancelar su recibo de pago en Apostar, una (1) queja y un (1) reclamo los cuales fueron enviados al área comercial y Mercadeo para su respectivo proceso y respuesta oportuna.





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



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se pudo identificar que disminuyó en un 9% la cantidad de PQRS, del segundo semestre del 2019, frente al de 2018, ya que en el 2019 el total fue de 3688, mientras que en el 2018 fue de 3768.
- Así mismo se reflejó una disminución significativa de las PQRS, interpuestas de manera verbal en segundo semestre del 2019, comparadas con el segundo semestre del 2018.
- Se identificó que el servicio con mayor cantidad de PQRS, es el de acueducto, por tal motivo se tiene identificado el reporte más común, con el propósito de realizar seguimiento continuo a esta inconformidad.
- En cuanto al tiempo de respuesta se obtuvo un promedio de 14 días en el segundo semestre, las PQRS a las cuales se les dio una respuesta mayor a 15 días, cuentan con el respectivo oficio de ampliación de términos atendiendo el debido proceso y estos se enviaron al usuario que interpuso la PQRS.
- Se recomienda continuar prestando a nuestros usuarios nuestros servicios con calidad continuidad y cobertura y sobre todo garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y lograr disminuir en gran medida la cantidad del PQRS, con respecto al primer semestre del 2019.





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



- Hacer uso adecuado por los funcionarios de la empresa del aplicativo SAIA para la gestión adecuada de las PQR´S con el fin de dar respuestas oportunas y de fondo procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficaz sus solicitudes.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas en el marco de la ley, y dedicar el mayor esfuerzo, la atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias de la función asignada.

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA

Asesor de Control Interno de Gestión

