



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



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
**PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2020**

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

Enero 2021



## INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020

La Empresa Serviciada E.S.P. del Municipio de Dosquebradas, cuenta con un módulo- SAIA para la efectiva administración el trámite de las PQRS, el cual está establecido dentro de la institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS.

Es por esto que la Oficina de Control Interno de Gestión, siguiendo con los lineamientos del debido proceso en los términos establecidos por Ley, se permite presentar el informe de las solicitudes manifestadas por los usuarios en el segundo semestre del año 2020.

Esta plataforma 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, y estos tienen la oportunidad de instaurar las PQRS por medio: verbal, escrita, telefónicamente, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias. Así mismo la Entidad entrega respuesta oportuna siguiendo los lineamientos y 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 PQRS interpuestas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del segundo semestre de 2021, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	443	13%
Página Web	635	19%
Telefónica	1278	39%
Verbal	887	27%
<b>Total, general</b>	<b>3243</b>	<b>100 %</b>

## CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2020.

De acuerdo al reporte del SAIA se encontró que para el segundo semestre de 2020, se recibieron por los diferentes medios de recepción disponibles los siguientes radicados por mes:

MES	ESCRITA	PÁGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL	TOTAL
Julio	109	129	212	138	578
Agosto	69	34	209	116	428
Septiembre	81	122	221	163	587
Octubre	80	141	211	158	590
Noviembre	46	118	204	142	510
Diciembre	58	91	221	170	540
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>635</b>	<b>1278</b>	<b>887</b>	<b>3243</b>

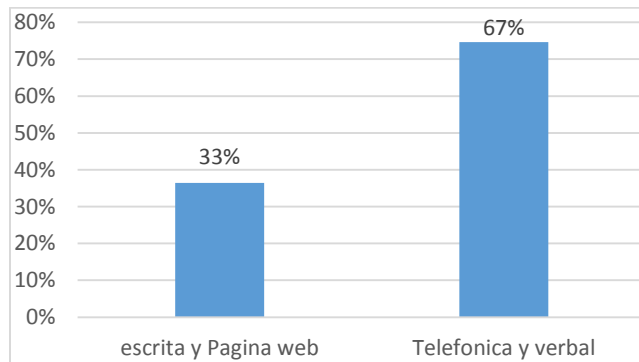
De la misma manera al revisar los radicados en el segundo semestre del año 2020, observamos que estos se clasificaron en:

mes	Consulta	Denuncia	Petición de información	Petición General	Queja	Reconocimiento	Recurso	Sugerencia
Julio	5	1	9	545	25	2	1	
Agosto	1	2	3	414	8			
Septiembre	4	2	10	543	24		2	2
Octubre	6		15	535	26		8	
Noviembre	4	2	8	460	27	1	5	3
Diciembre	2		11	491	30	1	4	
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>2988</b>	<b>140</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>5</b>

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

Se dio trámite a 3243 PQRS recibidos por diferentes medios como telefónico, escrito, verbal y página Web en la entidad durante el segundo semestre del año 2020, de los cuales fueron:

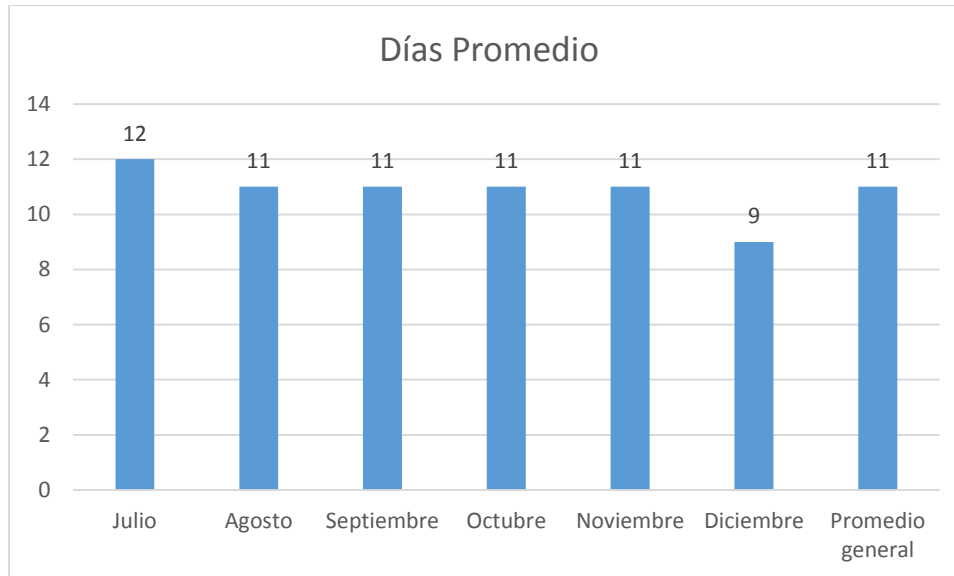
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
escrita y Pagina web	1078	33%
Telefónica y verbal	2165	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3243</b>	<b>100%</b>



Los medios telefónico y verbal, son los más utilizados por los usuarios en el segundo semestre del año 2020 como se muestra en la gráfica.

### PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
<b>Julio</b>	12
<b>Agosto</b>	12
<b>Septiembre</b>	11
<b>Octubre</b>	11
<b>Noviembre</b>	11
<b>Diciembre</b>	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 12 días en el segundo semestre del 2020, 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	Fecha PQRSD	FECHA OFICIO	NRO DE OFICIO DE AMPLIACION
7510	2020-11-20	21/12/2020	4917
7473	2020-11-19	18/12/2020	4911
7395	2020-11-17	14/12/2020	4798
7251	2020-11-10	03/12/2020	4676
7136	2020-11-04	10/12/2020	4754
7099	2020-11-04	13/12/2020	3438
7093	2020-11-03	27/11/2020	4611
7078	2020-11-03	14/12/2020	4814
7029	2020-10-30	15/12/2020	4831
6868	2020-10-22	12/12/2020	4775
6757	2020-10-20	17/11/2020	3196
6659	2020-10-15	23/11/2020	3267
6646	2020-10-15	11/11/2020	3134



# SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



6634	2020-10-15	18/12/2020	4914
6599	2020-10-14	09/11/2020	4395
6582	2020-10-13	26/11/2020	667
6535	2020-10-09	23/11/2020	3266
6476	2020-10-07	25/11/2020	4571
6459	2020-10-07	18/11/2020	3216
6452	2020-10-07	28/10/2020	4060
6451	2020-10-07	16/10/2020	4032
6431	2020-10-06	20/11/2020	4513
6368	2020-10-05	10/11/2020	4407
6346	2020-10-02	11/11/2020	4428
6314	2020-10-01	23/11/2020	3264
6313	2020-10-01	23/11/2020	3265
6168	2020-09-25	20/10/2020	3963
5972	2020-09-17	12/11/2020	3152
5941	2020-09-16	08/10/2020	3838
5933	2020-09-16	08/10/2020	2752
5896	2020-09-15	08/10/2020	2753
5895	2020-09-15	02/10/2020	3748
5846	2020-09-14	08/10/2020	2750
5835	2020-09-14	08/10/2020	2751
5789	2020-09-11	19/10/2020	3959
5788	2020-09-10	07/10/2020	2721
5776	2020-09-10	09/15/2020	3559
5757	2020-09-09	05/11/2020	3077
5741	2020-09-09	06/10/2020	3784
5677	2020-09-07	16/10/2020	3927
5336	2020-08-24	24/09/2020	3656
5034	2020-08-06	04/09/2020	3403
5004	2020-08-06	02/09/2020	3348
4998	2020-08-05	01/08/2020	3315
4937	2020-08-03	04/09/2020	2365
4898	2020-07-31	15/09/2020	2465
4808	2020-07-29	27/08/2020	3274
4804	2020-07-29	30/09/2020	3728





4798	2020-07-29	24/08/2020	3228
4773	2020-07-28	15/09/2020	3562
4709	2020-07-27	26/08/2020	3266
4580	2020-07-21	10/08/2020	3030
4578	2020-07-21	14/09/2020	3530
4550	2020-07-17	12/08/2020	3058
4534	2020-07-17	12/08/2020	3087
4512	2020-07-16	31/08/2020	3318
4511	2020-07-16	01/09/2020	3331
4481	2020-07-16	19/08/2020	3160
4453	2020-07-15	28/08/2020	3301
4373	2020-07-10	25/08/2020	3248
4182	2020-07-02	31/08/2020	3310
4161	2020-07-01	31/08/2020	3311
7520	2020-11-21	04/12/2020	4721
7517	2020-11-21	25/11/2020	4587
7476	2020-11-19	10/12/2020	4747
7368	2020-11-17	03/12/2020	4697
6822	2020-10-21	10/11/2020	4411
6322	2020-10-01	20/10/2020	3969
6299	2020-10-01	19/10/2020	3943
6069	2020-09-23	09/10/2020	3842
5906	2020-09-15	01/10/2020	3737

### **PQRS, INTERPUESTAS POR LOS DIFENTES MEDIOS A FAVOR Y EN CONTRA DE LA EMPRESA.**

PQRS recepcionadas por medio escrito y verbal, y de acuerdo a los reportes del Sistema comercial SICEPS PLUS, en el cual se identificaron cuales fueron a favor del usuario o a favor de la empresa en los meses de Julio a Diciembre de 2020:

ESCRITAS Y VERBAL		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Julio	172	129	43
Agosto	152	98	54
Septiembre	140	95	45
Octubre	172	117	55
Noviembre	131	90	41
Diciembre	160	113	47
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>642</b>	<b>285</b>

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 2020:

WEB		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Julio	241	110	47
Agosto	191	98	70
Septiembre	251	128	52
Octubre	249	150	37
Noviembre	182	85	39
Diciembre	157	101	38
<b>TOTAL</b>	<b>1271</b>	<b>672</b>	<b>283</b>

### PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO

Durante la vigencia del segundo semestre se recibieron 1278 solicitudes por medio telefónico, para las cuales, se cuenta con una empresa contratista “Becall Outsourcing” especializada 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	212
Agosto	209
Septiembre	221
Octubre	211
Noviembre	204
Diciembre	221
<b>TOTAL</b>	<b>1278</b>

Estas solicitudes tienen un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas porque la mayoría son daños de acueducto y requieren solución inmediata. Seguidamente se hace la trazabilidad para verificar lo ejecutado en caso, de no poderla solucionar en el tiempo establecido se reprograma hasta ejecutar la tarea y darle solución al usuario.

Las peticiones o solicitudes telefónicas más frecuentes están clasificadas en las siguientes causales: 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, entre otras:

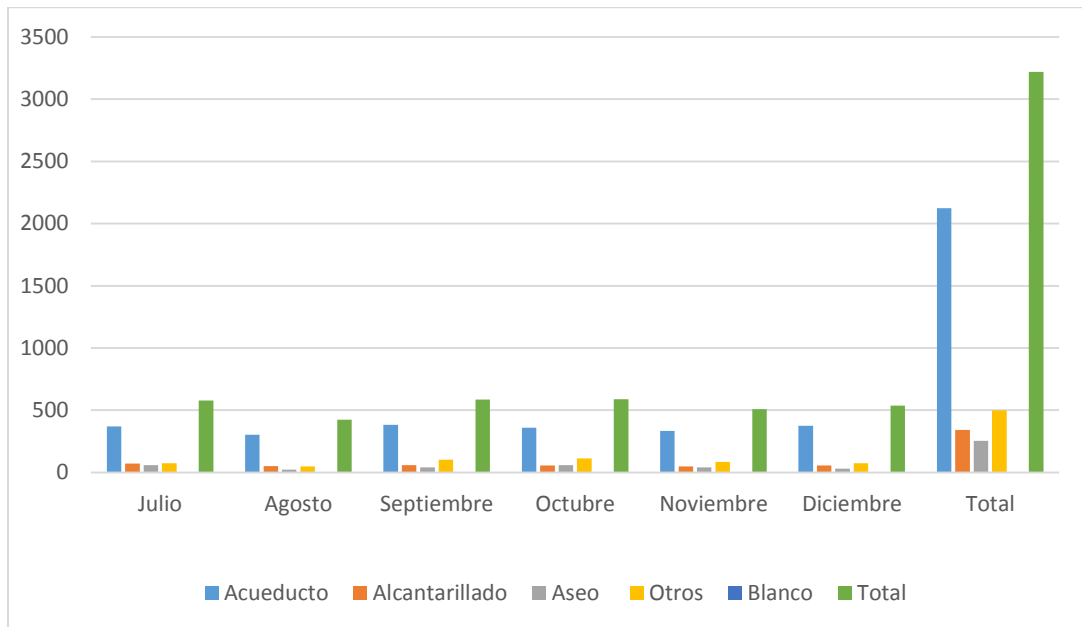
SER	NOMBRE DEL REPORTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	-	-	-
AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	10	4	-	1	1	1
AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	1	-	-	8	4	4
AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-	-
AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	1	1	-	-	-	-
AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-

AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-	-
AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	1	-	-
AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	13	16	11	13	12	13
AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	11	15	6	12	19	4
AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	29	34	37	37	25	37
AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON FUGAS	38	46	65	51	65	78
AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	6	7	12	13	12	11
AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	-	-	-	-	1
AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	21	12	12	11	10	9
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	2	1	2	1	-	2
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	1	1	3	1	1	2
AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDUALES	-	-	-	-	-	-
AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	10	14	12	10	10	11
AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	2	-	-	-	-	-
AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
AL	SUMIDERO TAPADO	21	17	14	17	13	16
AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	29	29	42	25	17	19

AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	11	10	3	6	9	6
AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	-	-	1	-	-
AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	1	-	-	-	-	1
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	1	-	-	-
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	2	-	-	-	1	-
AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	-	-	-	1
AS	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	-	-	-	-	-	-
AL	SUMIDERO SIN REJILLA	1	-	-	-	-	-
AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	-
AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-
AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-
AC	DAÑO POR RECONECTADO	-	-	-	-	-	-
AC	ROBO DE MEDIDOR	-	1	-	3	3	4
AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>210</b>	<b>208</b>	<b>220</b>	<b>211</b>	<b>202</b>	<b>220</b>

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

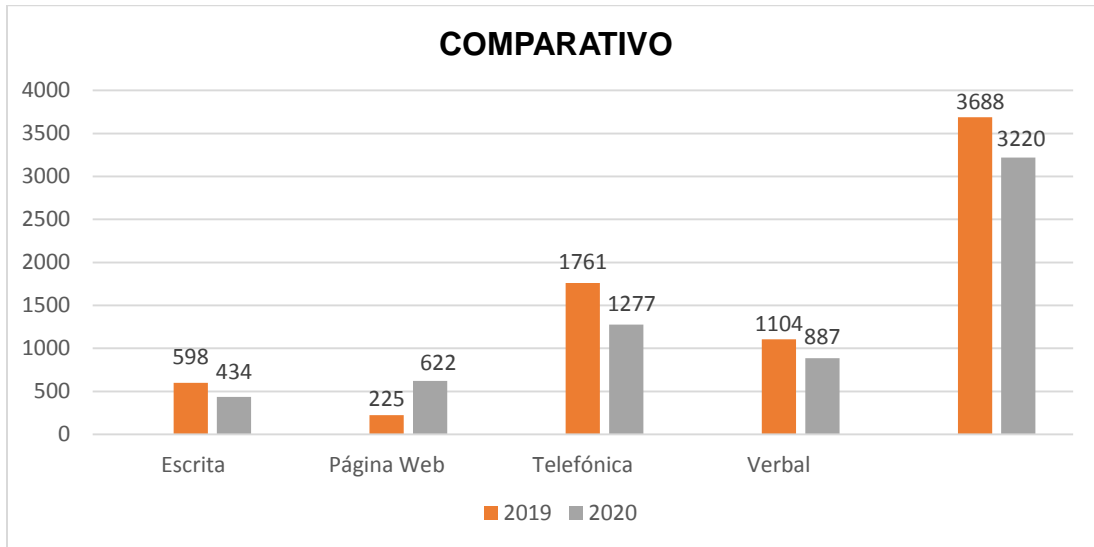
Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	TOTAL
<b>Julio</b>	381	72	60	75	588
<b>Agosto</b>	307	50	22	49	428
<b>Septiembre</b>	384	60	41	102	587
<b>Octubre</b>	362	56	59	113	590
<b>Noviembre</b>	335	48	42	85	510
<b>Diciembre</b>	378	57	30	75	540
<b>TOTAL</b>	<b>2147</b>	<b>343</b>	<b>254</b>	<b>499</b>	<b>3243</b>



En el segundo semestre del año 2020, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRs, interpuestas fue el de acueducto con un total de 2124 seguido por el servicio Alcantarillado con 343 y en último lugar el servicio de Aseo con 254.

### COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRs JULIO – DICIEMBRE VIGENCIAS 2019-2020

Medio de recepción	2019		2020	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Escrita	598	16%	443	14%
Página Web	225	6%	635	20%
Telefónica	1761	48%	1278	40%
Verbal	1104	30%	887	28%
<b>TOTAL</b>	<b>3688</b>	<b>100%</b>	<b>3243</b>	<b>100 %</b>



### BUZON DE SUGERENCIAS

Desde la oficina de control interno de gestión se adelanta mensualmente el seguimiento a las PQR'S de los usuarios, que son depositadas en el buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de la empresa Serviciudad E.S.P, estas se clasifican en peticiones e inquietudes de los usuarios y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud,

Aclaremos que entre los meses de Julio a octubre de 2020 debido al cierre temporal de la sala de atención al usuario por la pandemia COVID-19, no hubo atención al público.

Se realizó el seguimiento para los meses de noviembre y diciembre de 2020 y no se presentó ninguna solicitud de los usuarios.

### RECURSOS DE REPOSICION

Los recursos de reposición durante el segundo semestre de 2020 fueron 18, los cuales son resueltos directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS. Los

recursos a favor del usuario fueron 3 y a favor de la entidad 18, a la fecha se encuentran 13 en apelación ante la SSPD.

RECURSOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCAN	ASEO	A FAVOR		EN APELACION SSPD
					EMPRESA	USUARIO	
JULIO	3	X	X	X	2	1	2
AGOSTO	2	x	X	X	1	1	1
SPETIEMBRE	5	X	X	X	5		3
OCTUBRE	2	X	X	x	2		2
NOVIEMBRE	3	x	x	x	3		3
DICIEMBRE	3	x	x	x	2	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Al consultar el reporte de PQR'S del Segundo semestre del año 2020 en el aplicativo SAIA, se verificó que en cuanto a las peticiones web, se identificó una disminución muy importante con respecto al ingreso doble de las solicitudes de los usuarios, de acuerdo al desarrollo que realizó el proveedor del SAIA para dar solución a esta situación y por otra parte con respecto a la forma de respuesta inmediata también fue habilitada para todas las PQRS de acuerdo al requerimiento realizado para disminuir las peticiones vacías y sin respuesta.
- Se identificó que los PQRS con respuesta mayor a 15 días se tenía un total de 141 PQRS, sin embargo una vez realizada la verificación por parte del área de PQRS, se determinó que existía en su mayoría eran repetidas y documentos informativos que por error involuntario del área de archivo.
- Se identificó un aumento de PQRS web, debido a la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 y que la atención personalizada fuera suspendida en la sala de atención de al cliente hasta el mes de octubre de 2020.







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



- 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 y se solicitó al supervisor de esta área, realizar seguimiento constante a esta labor; así mismo desde el área de Control interno de Gestión realizar el seguimiento pertinente.
- Se recomienda dar continuidad con los procesos de atención de PQRS, que determinan la comunicación con los usuarios de la entidad y dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, al igual que el uso del aplicativo SAIA como herramienta para este proceso.
- En cuanto al tiempo de respuesta se obtuvo un promedio de 12 días en el segundo semestre dando una disminución con respecto al primer semestre que el promedio estuvo en 14 días; las PQRS a las cuales se les dio una respuesta mayor a 15 días, cuentan con el respectivo oficio de ampliación de términos enviado al usuario que interpuso la PQRS.

Atentamente,

**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de Control Interno de Gestión

Proyectó: Nidia Marulanda Vanegas  
Profesional CIG

