



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



Vigilado
Superservicios



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO: ENERO – JUNIO 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

Julio 2020





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



Vigilado
Superservicios



INFORME DE PQRS PRIMER 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 primer 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 primer semestre de 2020, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	449	15 %
Página Web	525	18 %
Telefónica	1423	49 %
Verbal	501	17 %
Total, general	2898	100 %





CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2020.

Mes	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	total
Enero	87	26	359	147	619
Febrero	104	24	302	133	563
Marzo	87	68	269	111	535
Abril	24	134	143	10	311
Mayo	69	158	164	46	437
Junio	78	115	186	54	433
Total	449	525	1423	501	2898

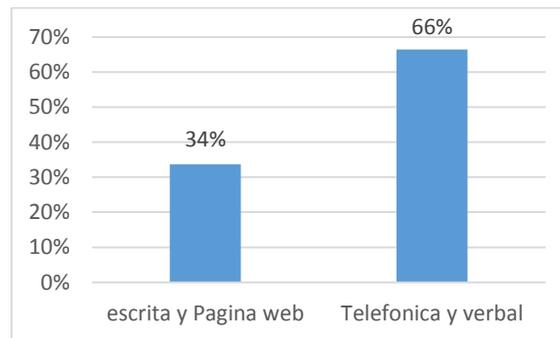
De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2020, observamos que estos se clasificaron en:

Mes	Petición	Reclamo	felicitación
Enero	609	10	
Febrero	549	13	
Marzo	517	18	1
Abril	308	3	
Mayo	430	8	
Junio	414	17	1
Total	2827	69	2

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 2898 PQRS recibidos por medios telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el primer semestre del año 2020, de los cuales fueron:

medio de recepción	total	porcentaje
escrita y Pagina web	974	34%
Telefónica y verbal	1924	66%
Total	2898	100%



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

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
Enero	14
Febrero	13
Marzo	15
Abril	17
Mayo	13
Junio	14
Total	14



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 14 días en el primer 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	Medio	Fecha de Respuesta
4086	2020-06-26	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-07-17 08:14:57
3927	2020-06-18	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-07-14 10:26:58
3791	2020-06-11	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-07-03 09:01:56
3708	2020-06-09	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-07-15 11:02:51
3674	2020-06-06	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-07-04 14:32:08
3561	2020-06-02	Página Web	Fecha Resolucion:2020-07-06 08:09:02
3455	2020-05-28	Página Web	Fecha Resolucion:2020-07-08 12:18:24
3447	2020-05-28	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-06-17 13:13:19
3409	2020-05-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-07-06 12:07:13
3408	2020-05-27	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-07-06 09:39:07



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



Vigilado
Superservicios



3283	2020-05-21	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-10 08:13:15
3037	2020-05-13	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 13:49:04
3032	2020-05-12	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 11:48:46
3027	2020-05-12	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 12:31:34
3021	2020-05-12	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 09:34:20
2919	2020-05-07	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-06-05 12:52:11
2908	2020-05-06	Página Web	Fecha Resolucion:2020-05-26 13:15:47
2905	2020-05-06	Página Web	Fecha Resolucion:2020-05-26 13:14:17
2899	2020-05-06	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-26 10:38:41
2898	2020-05-06	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-07-02 09:33:34
2884	2020-05-06	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 15:13:56
2880	2020-05-06	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-06-09 17:46:16
2843	2020-05-05	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-26 09:19:01
2723	2020-04-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-05 10:45:03
2716	2020-04-27	Página Web	Fecha Resolucion:2020-05-26 09:33:43
2713	2020-04-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-05 09:50:30
2710	2020-04-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-05 10:23:59
2703	2020-04-25	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-06-01 08:55:40
2595	2020-04-17	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-28 11:36:10
2590	2020-04-17	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-29 11:38:12
2538	2020-04-14	Página Web	Fecha Resolucion:2020-06-23 14:49:28
2533	2020-04-13	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-06 09:28:24
2526	2020-04-13	Escrita	Fecha Resolucion:2020-05-26 13:26:06
2515	2020-04-10	Página Web	Fecha Resolucion:2020-05-22 12:31:33
2487	2020-04-07	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-22 10:27:20
2445	2020-04-03	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-04-28 11:29:02
2342	2020-03-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-04-23 09:11:54
2341	2020-03-27	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-05-05 07:48:34
2267	2020-03-21	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-04-14 06:35:53
2253	2020-03-20	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-04-23 11:31:42
2203	2020-03-18	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-04-14 06:41:10
2174	2020-03-17	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-05-15 11:57:48
1985	2020-03-11	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-03-30 19:17:25
1912	2020-03-09	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-04-22 10:47:16
1872	2020-03-06	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-04-22 10:29:25





1849	2020-03-05	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-05-08 12:38:01
1811	2020-03-05	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-05-12 11:44:20
1784	2020-03-04	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-05-15 12:09:11
1602	2020-02-27	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-05-06 07:19:05
1583	2020-02-27	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-24 08:03:35
1560	2020-02-26	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-18 16:14:31
1413	2020-02-20	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-12 10:29:46
1411	2020-02-20	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-12 10:05:41
1213	2020-02-13	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-14 10:47:32
1126	2020-02-11	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-12 11:50:32
1032	2020-02-07	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-12 15:47:39
949	2020-02-05	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-30 11:55:03
865	2020-02-03	Escrita	Fecha Resolucion:2020-03-10 16:47:53
843	2020-02-03	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-10 16:22:58
692	2020-01-28	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-26 11:36:15
646	2020-01-27	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-14 09:52:04
510	2020-01-22	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-02-26 17:46:43
443	2020-01-20	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-03-13 09:34:52
178	2020-01-09	Página Web	Fecha Respuesta Carta:2020-02-27 11:31:49
121	2020-01-08	Escrita	Fecha Respuesta Carta:2020-02-05 15:02:30

PQRS, INTERPUESTAS POR MEDIO 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 enero a junio de 2020:

WEB		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Enero	26	13	13
Febrero	24	11	13
Marzo	68	33	35
Abril	134	71	63
Mayo	158	80	78



Junio	115	65	50
Total	525	273	252

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO

Durante la vigencia del primer semestre se recibieron 1423 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
Enero	359
Febrero	302
Marzo	269
Abril	143
Mayo	164
Junio	186
Total	1423

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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	-	-	-
AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	17	9	9	3	-	-
AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	6	6	2	-	1	1
AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-	-
AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	4	1	1	-	-	-
AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	1	-
AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-	-
AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	1	-
AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	28	32	12	9	19	14
AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	2	2	-	2	-	-
AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	23	11	20	6	10	9
AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	55	48	28	13	29	28
AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR CON FUGAS	73	73	81	39	44	42
AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	1	-	-	-
AC	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	10	13	7	10	8	7
AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	2	-	-	1	-
AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	34	16	18	3	8	21
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	-	2	1	-	-	1
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	7	3	-	-	-	2
AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-

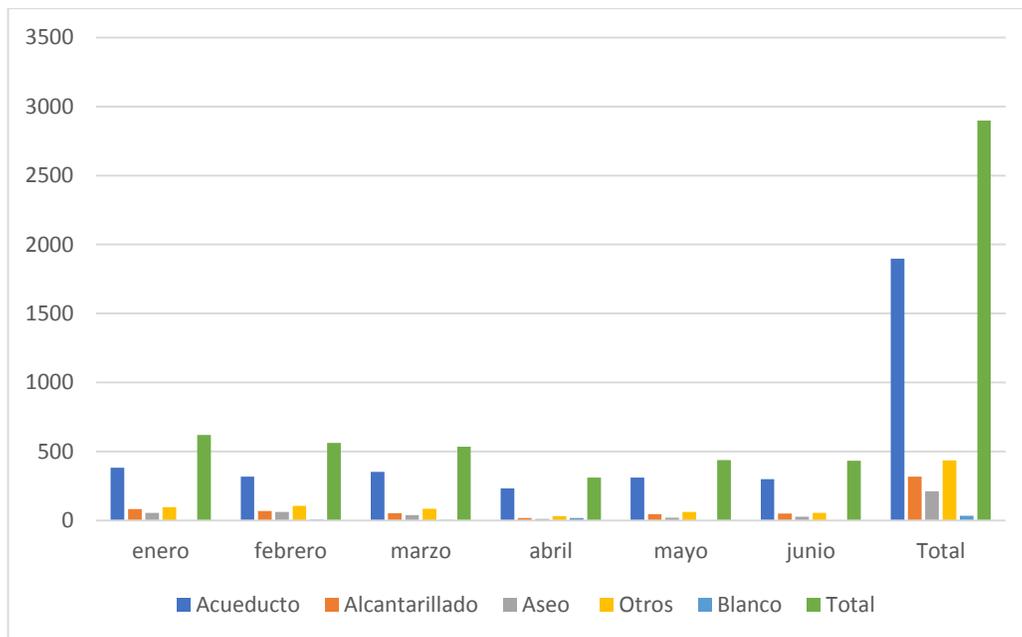




AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDUALES	-	-	-	-	-	-
AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	18	10	9	6	13	16
AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	2	-	-	1	-	-
AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
AL	SUMIDERO TAPADO	18	27	18	7	15	17
AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	34	20	38	30	8	25
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	19	15	7	11	1	1
AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	2	-	-	2	-
AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	-	3	-	1	-	-
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	1	1	-	-	-
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	-	4	4	-	-	1
AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	2	-	-	-
AS	VEHICULO ASEO OCASIONA DAÑOS	-	-	-	-	-	-
AL	SUMIDERO SIN REJILLA	1	-	1	-	3	-
AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	-
AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-
AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-
AC	DAÑO POR RECONECTADO	7	2	8	-	-	-
AC	ROBO DE MEDIDOR	1	-	1	2	-	1
AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-
Total		359	302	269	143	164	186

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

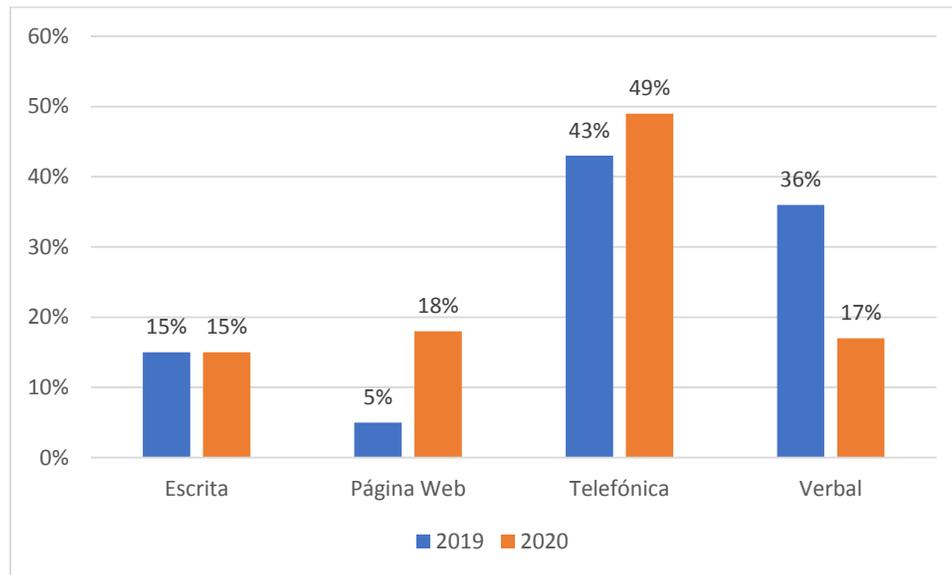
Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	En blanco	Total
Enero	383	82	55	96	3	619
Febrero	319	70	61	107	6	563
Marzo	353	52	39	86	5	535
Abril	232	18	11	31	19	311
Mayo	310	46	20	61	0	437
Junio	300	50	27	55	1	433
Total	1897	318	213	436	34	2898



En el primer semestre del año 2020, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 1897, seguido por el servicio Alcantarillado con 318 y en último lugar el servicio de Aseo con 213.

COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS ENERO – JUNIO 2019-2020

Medio de recepción	2019		2020	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Escrita	603	15%	449	15%
Página Web	194	5%	525	18%
Telefónica	1700	43%	1423	49%
Verbal	1425	36%	501	17%
Total	3922	100%	2898	100%





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, se clasifica las peticiones e inquietudes de los usuarios y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud, en el primer semestre aclaramos que durante los meses de enero y febrero de 2020 se realizó el seguimiento y no se presentó ninguna solicitud de los usuarios, debido al cierre temporal de la sala de atención al usuario por la pandemia COVID-19, en los meses de marzo a junio de 2020 no hubo atención al público.

RECURSOS DE REPOSICION

Los recursos de reposición durante el primer semestre de 2020 fueron 9, los cuales son resueltos directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS. Los recursos a favor del usuario fueron 7 y a favor de la entidad 2, a la fecha se encuentran 8 en apelación ante la SSPD.

RECURSOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCAN	ASEO	A FAVOR		EN APELACION SSPD
					EMPRESA	USUARIO	
ENERO	3	2	3	1	1	2	3
FEBRERO	4	4	4	0	1	3	3
MARZO	1	1	1	0	0	1	1
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	1	1	1	0	0	1	1
TOTAL	9	8	9	1	2	7	8



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



Vigilado
Superservicios



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Al consultar el reporte de PQR'S del primer semestre del año 2020 en el aplicativo SAIA, se verifico que en cuanto a las peticiones web, nuevamente se identificó la dificultad al momento del ingreso porque se repiten las solicitudes de los usuarios, además PQRS verbales sin respuesta o vacías, las cuales realmente tenían una forma de respuesta inmediata, y que para este tipo de peticiones no estaba habilitada esta opción de respuesta, por tal razón se realizó el requerimiento al proveedor del SAIA para dar solución a esta situación de manera definitiva y se espera que quede solucionada para el segundo semestre del año 2020.
- Se identifico que en el reporte de PQRS con respuesta mayor a 15 días se tenía un total de 490 PQRS, sin embargo una vez realizada la verificación por parte dl área de PQRS, se determinó que existía un error en el calendario para calculo del tiempo de respuesta, puesto que este contabilizaba los días corridos y teniendo en cuenta que las respuestas se deben expedir en días hábiles, por lo cual fue necesario solicitar al proveedor del SAIA cero K, la modificación de este calendario para que contabilice solo los días hábiles, y finalmente se determino que el total de PQRS con respuesta mayor a 15 días fue de 65 PQRS, todos estos cuentan con su respectivo oficio de ampliación de términos.
- Se pudo identificar que disminuyó en un 26% la cantidad de PQRS, del primer semestre del 2020, frente al del 2019, ya que en el 2019 el total fue de 2898.
- Se identificó un aumento de PQRS web, debido a la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19, que ocasionó que la atención personalizada fuera suspendida en la sala de atención de al cliente.
- 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 solicito 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.





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



- 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 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 enviado al usuario que interpuso la PQRS.

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión

