INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO: ENERO – JUNIO 2021

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

Julio 2021

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

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 2021.

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, escrito, telefónico, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias y chat en línea; 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 2021, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	415	10.4 %
Página Web	909	22.7 %
Telefónica	1401	35%
Verbal	1277	31.9 %
Total, general	**4002**	**100 %**

CANTIDAD DE PQRS POR MES, VIGENCIA 2021.

Medio de recepción	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total, general
Escrita	64	98	62	67	57	67	415
Página Web	85	132	164	205	162	161	909
Telefónica	240	265	228	238	191	239	1401
Verbal	147	233	245	228	209	215	1277
Total, general	536	728	699	738	619	682	4002

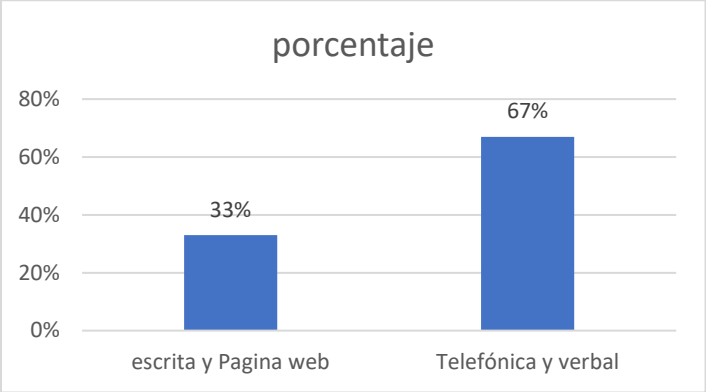
De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2021, observamos que estos se clasificaron en:

mes	Consulta	Denuncia	Petición de información	Petición General	Queja	Reclamo	Felicitación	Recurso	Sugerencia	Total
Enero	5		10	497	20	1	1	1	1	536
Febrero	5	1	4	681	14		3	18	2	728
Marzo	1	2	16	625	39		1	15		699
Abril	7	1	10	667	45			8		738
Mayo	4	5	13	557	27			13		619
Junio		3	8	633	29		1	6	2	682
Total	22	12	61	3660	174	1	6	61	5	4002

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 4002 PQRS recibidos por medios verbales: telefónico y verbal (Interpuesta en el punto de atención al cliente) y por medio escrito: página Web, chat en línea, buzón de sugerencia y escrito (Interpuesta en el punto de atención al cliente), en la entidad durante el primer semestre del año 2021, de los cuales fueron:

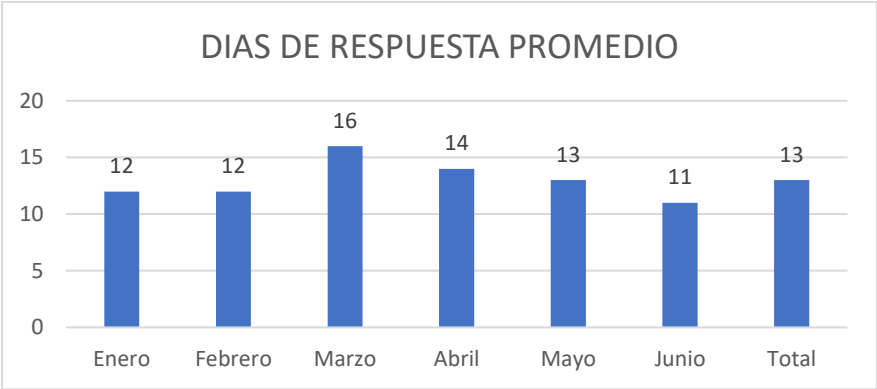
medio de recepción	total	porcentaje
escrita y Pagina web	1324	33%
Telefónica y verbal	2678	67%
Total	**4002**	**100%**



Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2021, como se evidencia en la imagen.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
Enero	12
Febrero	12
Marzo	16
Abril	14
Mayo	13
Junio	11
Total	**13**



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 13 días en el primer semestre del 2021, en cuanto a las PQRS que tiene tiempo de respuesta mayor a 30 días, en cumplimiento del Decreto 491 de 2020, emitido por el Gobierno nacional con ocasión a la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, adoptó, desde el 28 de marzo del 2020, la ampliación de los términos de ley para responder a las peticiones ciudadanas que llegan a la entidad son notificados por medio de oficio o resolución sobre el motivo de retraso en la respuesta y la ampliación de términos para dar respuesta, para el presente informe se adjunta la relación:

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

No RAD	Fecha	Medio	Fecha de Respuesta
4011	2021-06-02	Escrita	2021-07-21 14:52:41
3989	2021-06-01	Telefónica	2021-07-25 13:33:00
3926	2021-05-31	Verbal	2021-07-16 07:01:51
3924	2021-05-31	Verbal	2021-07-16 07:03:15
3922	2021-05-31	Verbal	2021-07-16 07:04:45
3920	2021-05-31	Verbal	2021-07-21 14:49:18
3917	2021-05-31	Verbal	2021-07-16 07:08:54
3891	2021-05-31	Verbal	2021-07-16 07:10:53
3880	2021-05-28	Verbal	2021-07-16 07:12:03
3860	2021-05-28	Verbal	2021-07-16 07:14:58
3846	2021-05-27	Verbal	2021-07-21 14:53:34
3825	2021-05-27	Verbal	2021-07-16 07:16:45
3821	2021-05-27	Verbal	2021-07-16 07:18:32
3805	2021-05-26	Verbal	2021-07-16 07:20:21
3802	2021-05-26	Verbal	2021-07-16 08:07:43
3771	2021-05-25	Verbal	2021-07-16 08:16:57
3734	2021-05-24	Verbal	2021-07-16 08:22:11
3717	2021-05-24	Verbal	2021-07-16 08:24:02
3715	2021-05-24	Verbal	2021-07-16 08:25:30
3697	2021-05-21	Verbal	2021-07-16 08:50:13
3689	2021-05-21	Verbal	2021-07-21 15:04:19
3687	2021-05-21	Verbal	2021-07-16 08:51:34
3684	2021-05-21	Verbal	2021-07-16 08:54:49

3681	2021-05-21	Verbal	2021-07-21 15:06:37
3634	2021-05-20	Verbal	2021-07-16 08:57:56
3632	2021-05-20	Página Web	2021-07-13 11:46:36
3624	2021-05-19	Verbal	2021-07-16 08:59:38
3622	2021-05-19	Verbal	2021-07-16 09:01:10
3617	2021-05-19	Verbal	2021-07-16 09:02:52
3616	2021-05-19	Verbal	2021-07-16 09:04:24
3615	2021-05-19	Verbal	2021-07-16 09:05:26
3585	2021-05-18	Verbal	2021-07-16 09:07:03
3584	2021-05-18	Verbal	2021-07-16 09:08:26
3577	2021-05-18	Verbal	2021-07-16 09:09:56
3572	2021-05-18	Verbal	2021-07-16 09:11:09
3558	2021-05-14	Verbal	2021-07-16 09:13:13
3554	2021-05-14	Verbal	2021-07-16 09:15:07
3512	2021-05-13	Verbal	2021-07-16 09:17:06
3492	2021-05-13	Verbal	2021-07-16 09:18:43
3481	2021-05-12	Verbal	2021-07-21 15:08:15
3453	2021-05-11	Verbal	2021-07-21 15:12:11
3450	2021-05-11	Verbal	2021-07-21 15:13:35
3322	2021-05-06	Página Web	2021-07-02 12:19:26
3303	2021-05-05	Escrita	2021-06-21 12:52:15
3297	2021-05-05	Telefónica	2021-07-25 12:56:10
3281	2021-05-05	Escrita	2021-06-21 11:50:43
3273	2021-05-04	Telefónica	2021-07-25 12:50:03
3234	2021-05-03	Página Web	2021-06-18 11:45:23
3217	2021-04-30	Telefónica	2021-07-25 12:40:07
3203	2021-04-30	Escrita	2021-07-02 10:55:36
3180	2021-04-29	Telefónica	2021-06-15 17:11:32
3176	2021-04-29	Verbal	2021-06-14 07:55:57
3168	2021-04-29	Verbal	2021-06-14 07:58:34
3110	2021-04-27	Verbal	2021-06-14 07:59:56
3109	2021-04-27	Verbal	2021-06-14 08:02:02
3105	2021-04-27	Verbal	2021-06-14 08:05:05
3069	2021-04-26	Verbal	2021-06-14 08:16:56
3067	2021-04-26	Verbal	2021-06-14 08:18:20

3066	2021-04-26	Telefónica	2021-06-09 17:01:42
3043	2021-04-23	Telefónica	2021-06-15 16:41:43
3038	2021-04-23	Verbal	2021-06-14 08:20:08
3036	2021-04-23	Verbal	2021-06-14 08:22:54
3032	2021-04-23	Verbal	2021-06-14 08:25:11
3031	2021-04-23	Verbal	2021-06-14 08:33:30

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

PQRS recibidas 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 2021:

WEB		A FAVOR	
MES	**TOTAL**	**EMPRESA**	**USUARIO**
Enero	85	28	57
Febrero	132	46	86
Marzo	165	57	108
Abril	206	80	126
Mayo	162	58	104
Junio	159	75	84
Total	**909**	**344**	**565**

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del primer semestre del 2021, se recibieron 1385 solicitudes por medio telefónico, y 16 de por medio de chat en línea, 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:

CONSOLIDADO PQRS TELEFONICOS	CHAT	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ENERO	4	198	27	12	241
FEBRERO	2	199	40	22	263
MARZO	3	165	40	17	225
ABRIL	2	178	48	11	239
MAYO	3	156	27	6	192
JUNIO	2	186	45	8	241

Estas solicitudes tienen un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas ya que 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 la visita 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:

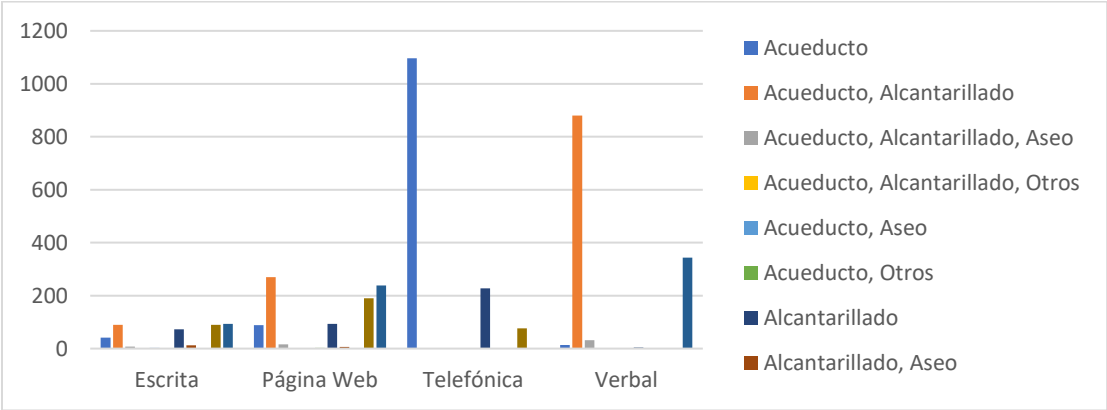
COD.	NOMBRE DEL REPORTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	-	-	-
2	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
3	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	7	11	8	7	3	7
4	BASUREROS A CIELO ABIERTO	5	10	7	4	3	1
5	COLLARIN DAÑADO	-	-	1	-	-	-
6	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	1	-	-	-	-
7	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
8	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-	-
9	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-	-
10	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	6	12	11	7	21	18
11	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	-	-	1	-
12	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	13	15	9	7	11	7
13	LLAVE DE PASO CAMBIAR	32	39	31	22	18	24
14	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
15	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
16	MEDIDOR CON FUGAS	85	73	64	86	52	71

17	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-	-
18	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	-	-	1	-
19	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
20	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
21	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	10	10	9	13	7	10
22	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	-	-	-	-	
23	PRESION ACUEDUCTO BAJA	17	10	9	6	9	12
24	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	1	-	2	2	-	1
25	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	-	1	-	-	3	6
26	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
27	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
28	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
29	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDULES	-	-	-	-	-	-
30	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	15	13	13	18	7	17
31	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
32	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
33	SUMIDERO TAPADO	9	19	24	19	15	18
34	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
35	TUBO ACUEDUCTO ROTO	30	32	29	29	23	30
36	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	2	5	-	3	11	2
37	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	-	-	-	-	-
38	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	1	2	1	2	-	1
39	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	-	-	-	-
40	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	-	-	-	-	-	
41	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	1	-	-	
42	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	-	1	1	-	-	
43	SUMIDERO SIN REJILLA	1	5	-	7	2	2
44	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	
45	RECONEXION	-	-	-	-	-	
46	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	
47	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	
48	DAÑO POR RECONECTADO	-	-	-	-	-	
49	ROBO DE MEDIDOR	3	2	2	5	2	12

50	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-		-		
51	ROSERIA	-	-		-		

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

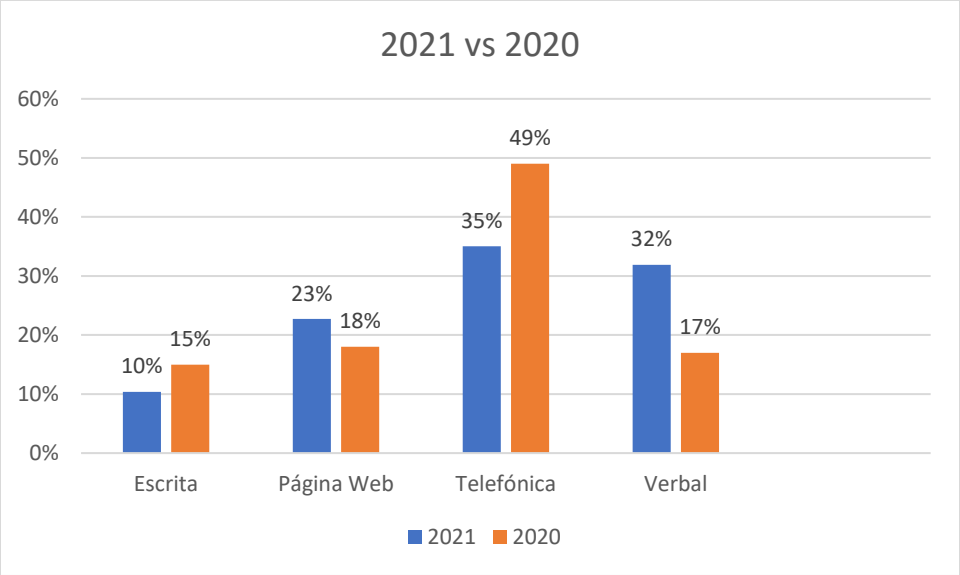
Medio de recepción	Acueducto	Acueducto, Alcantarillado	Acueducto, Alcantarillado, Aseo	Acueducto, Alcantarillado, Otros	Acueducto, Aseo	Acueducto, Otros	Alcantarillado	Alcantarillado, Aseo	Alcantarillado, Otros	Aseo	Otros	Total
Escrita	41	90	8	1	3	2	73	12	2	90	93	415
Página Web	89	270	16	2	1	3	93	6	1	190	238	909
Telefónica	1096						228			77		1401
Verbal	14	880	32	1			4	1		2	343	1277
Total	1240	1240	56	4	4	5	398	19	3	359	674	4002



En el primer semestre del año 2021, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 1240, al igual que acueducto, alcantarillado por 1240, seguido por el servicio Alcantarillado con 398, después por aseo con 359, entre otros

COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS ENERO – JUNIO 2020 - 2021

	2021		2020	
Medio de recepción	**Total**	**Porcentaje**	**Total**	**Porcentaje**
Escrita	415	10%	449	15%
Página Web	909	23%	525	18%
Telefónica	1401	35%	1423	49%
Verbal	1277	32%	501	17%
Total	4002	**100%**	**2898**	**100%**



Se pudo identificar qué aumento la cantidad de PQRS 1104, del primer semestre del 2021, frente a lo consolidado en el 2020, este incremento si dio, ya que en el primer semestre de 2020, la sala de atención al usuario se encontraba cerrada temporalmente por la declaración de pandemia y se para el primer semestre de 2021 se realizó la reapertura de la sala de atención al usuario, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

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 de 2021 se realizó el seguimiento y no se presentó ninguna solicitud de los usuarios.

RECURSOS DE REPOSICION

Los recursos de reposición durante el primer semestre de 2021 fueron 25, los cuales se resuelven directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS. Los recursos a favor del usuario fueron 4 y a favor de la entidad 21, del total a la fecha se encuentran 19 en apelación ante la SSPD.

RECURSOS DEL PRIMER SEMESTRE 2021				
MES	CANTIDAD	A FAVOR		EN APELACION SSPD
		EMPRESA	USUARIO	
ENERO	1	1		1
FEBRERO	6	6		5
MARZO	6	5	2	4
ABRIL	3	1	2	2
MAYO	7	7		6
JUNIO	2	1		1
TOTAL	**25**	**21**	**4**	**19**

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Con el fin de car cumplimento al artículo 25 de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de trasparencia y acceso a la información pública”, en la cual solicita informe específico sobre solicitudes de información pública, se realizó la verificación de las PQRS del primer semestre de 2021 encontrando lo siguiente:

Petición de información primer semestre 2021													
enero	Prom. Tm respuesta	**febrero**	Prom. Tm respuesta	**marzo**	Prom. Tm respuesta	**abril**	Prom. Tm respuesta	**mayo**	Prom. Tm respuesta	**junio**	Prom. Tm respuesta	Trasladadas a otra institución	Negadas
10	10.1	**4**	8.7	**16**	9	**10**	11.1	**13**	9.2	**8**	9.5	0	0

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Se identificó un aumento de PQRS en el 2021, con respecto al mismo semestre del 2020, se estimo que esto se debe a que en el 2020 la sala de atención al usuario estuvo temporalmente cerrada, mientras q para el 2021, esta área ya estaba en total funcionamiento, de igual forma se le envió reporte al área comercial para que realicen seguimiento a las diferentes PQRS y trabajen para disminuir de las mismas.

- Se identificó que el servicio con mayor cantidad de PQRS, es el de acueducto, por tal motivo se tiene identificado el reporte más común es: medidores con fuga, 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 efectivo del aplicativo SAIA como herramienta para este proceso.

- En cuanto al tiempo de respuesta se obtuvo un promedio de 13 días en el primer 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