

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

Vigilado Superservicios





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

Enero 2022





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





INFORME DE PQRS SEGUNDO 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 segundo 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 segundo semestre de 2021, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	458	11%
Página Web	966	24%
Telefónica	1373	34%
Verbal	1234	31%
Total, general	4031	100%





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





CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2021.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, GENERAL
Escrita	79	57	57	49	134	82	458
Página Web	145	161	179	155	191	135	966
Telefónica	273	235	222	224	199	220	1373
Verbal	199	221	223	204	217	170	1234
Total, general	696	674	681	632	741	607	4031

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

MES	CONSULTA	DENUNCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	QUEJA	RECONOCIMIENTO	RECURSO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Julio	1	1	8	629	46		11		696
Agosto	2	1	9	604	42		15	1	674
Septiembre	5	2	5	620	30	1	17	1	681
Octubre	2	1	6	583	26	1	13		632
Noviembre	5		6	686	30	1	12	1	741
Diciembre	1	7	11	522	30		36		607
Total	16	12	45	3644	204	3	104	3	4031

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite 4031 PQRS recibidos por los siguientes 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 segundo semestre del año 2021, de los cuales fueron:

medio de recepción	Total	porcentaje
escrita y Pagina web	1424	35%
Telefónica y verbal	2607	65%
Total	4031	100%

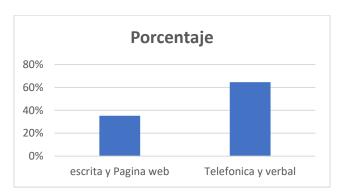




Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002







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

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
Julio	10
Agosto	11
Septiembre	12
Octubre	9
Noviembre	9
Diciembre	12
Promedio general	10,5







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





El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 10,5 días en el segundo 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 ingreso	Medio de recepción	Fecha de Respuesta
9628	2021-12-30	Página Web	2022-01-18 09:27:22
9626	2021-12-30	Verbal	2022-01-18 13:40:54
9625	2021-12-30	Verbal	2022-01-18 13:36:11
9619	2021-12-30	Escrita	2022-01-19 10:36:51
9608	2021-12-30	Página Web	2022-01-18 14:13:03
9592	2021-12-29	Página Web	2022-01-18 10:16:41
9587	2021-12-29	Verbal	2022-01-18 13:40:03
9578	2021-12-29	Verbal	2022-01-17 14:39:59
9546	2021-12-28	Escrita	2022-01-18 11:34:01
9480	2021-12-24	Página Web	2022-01-14 07:13:43
9386	2021-12-22	Escrita	2022-01-12 11:56:51
9293	2021-12-20	Página Web	2022-01-18 13:48:59
9222	2021-12-16	Escrita	2022-01-06 08:07:13
9209	2021-12-15	Página Web	2022-01-05 13:16:13
9196	2021-12-15	Página Web	2022-01-04 07:49:12
9181	2021-12-14	Escrita	2022-01-04 08:31:33
9175	2021-12-14	Página Web	2022-01-04 08:03:50
9139	2021-12-13	Página Web	2022-01-04 08:02:03
9134	2021-12-13	Escrita	2022-01-19 14:25:04
9032	2021-12-07	Escrita	2022-01-05 13:40:45
8986	2021-12-04	Página Web	2021-12-28 13:09:03
8964	2021-12-03	Escrita	2021-12-29 12:52:43
8928	2021-12-02	Escrita	2022-01-04 13:55:59









8926	2021-12-02	Página Web	2021-12-23 11:41:40
8881	2021-11-30	Escrita	2022-01-12 16:56:25
8859	2021-11-30	Escrita	2021-12-28 10:26:31
8834	2021-11-29	Escrita	2021-12-21 09:30:41
8766	2021-11-26	Escrita	2021-12-28 09:42:58
8765	2021-11-26	Página Web	2021-12-21 15:27:11
8748	2021-11-25	Verbal	2021-12-27 14:13:06
8744	2021-11-25	Verbal	2021-12-22 13:13:39
8709	2021-11-24	Verbal	2021-12-22 12:11:45
8701	2021-11-24	Escrita	2021-12-28 11:37:10
8698	2021-11-24	Escrita	2021-12-17 11:32:13
8696	2021-11-24	Página Web	2021-12-17 10:12:44
8692	2021-11-24	Escrita	2021-12-15 10:00:56
8668	2021-11-23	Verbal	2022-01-20 11:10:39
8666	2021-11-23	Escrita	2021-12-14 13:11:07
8658	2021-11-23	Escrita	2021-12-16 14:46:21
8595	2021-11-19	Escrita	2021-12-27 13:36:03
8559	2021-11-18	Escrita	2021-12-09 07:11:26
8537	2021-11-18	Escrita	2021-12-09 07:09:28
8536	2021-11-18	Escrita	2022-01-12 16:36:21
8457	2021-11-16	Escrita	2021-12-06 11:28:04
8442	2021-11-13	Escrita	2021-12-22 10:41:08
8435	2021-11-13	Página Web	2021-12-15 12:00:16
8425	2021-11-12	Verbal	2021-12-27 14:06:47
8414	2021-11-12	Página Web	2021-12-09 11:39:04
8403	2021-11-12	Escrita	2021-12-20 14:57:01
8399	2021-11-12	Página Web	2021-12-10 15:03:23
8395	2021-11-12	Página Web	2021-12-07 12:15:31
8372	2021-11-11	Escrita	2021-12-22 07:58:26
8341	2021-11-10	Página Web	2021-12-28 10:24:49
8310	2021-11-09	Verbal	2021-12-02 07:54:51
8279	2021-11-08	Verbal	2021-12-02 07:50:30
8278	2021-11-08	Verbal	2021-12-02 07:48:25
8264	2021-11-08	Escrita	2021-12-20 12:05:23
8253	2021-11-08	Escrita	2021-12-02 11:11:07









00.47	2024 44 00	- ·	2024 42 47 42 22 22
8247	2021-11-08	Escrita	2021-12-17 12:29:20
8245	2021-11-08	Escrita	2021-11-29 14:55:49
8238	2021-11-05	Verbal	2021-12-02 07:46:10
8163	2021-11-04	Escrita	2021-11-25 12:25:46
8154	2021-11-04	Página Web	2021-11-30 14:39:29
8148	2021-11-04	Página Web	2021-11-25 08:05:27
8117	2021-11-03	Escrita	2021-12-01 09:30:11
8039	2021-11-02	Página Web	2021-11-29 08:30:08
8022	2021-11-02	Escrita	2021-12-10 13:56:29
7995	2021-10-29	Escrita	2021-11-24 11:42:13
7884	2021-10-26	Verbal	2021-11-29 10:08:14
7826	2021-10-22	Página Web	2021-11-16 10:59:42
7811	2021-10-22	Escrita	2021-12-09 15:21:34
7804	2021-10-22	Página Web	2021-11-24 11:57:33
7764	2021-10-21	Página Web	2021-12-14 08:27:03
7733	2021-10-20	Verbal	2021-11-27 09:45:24
7709	2021-10-20	Página Web	2021-11-11 12:54:35
7625	2021-10-15	Escrita	2021-11-16 15:09:34
7620	2021-10-15	Escrita	2021-11-11 12:42:58
7619	2021-10-15	Escrita	2021-11-08 11:30:40
7614	2021-10-14	Página Web	2021-11-08 13:16:48
7514	2021-10-11	Verbal	2021-11-11 12:04:52
7510	2021-10-11	Escrita	2021-11-03 10:28:55
7499	2021-10-11	Página Web	2021-11-05 08:33:31
7496	2021-10-11	Escrita	2021-11-03 10:19:10
7491	2021-10-09	Página Web	2021-11-04 09:51:59
7489	2021-10-08	Página Web	2021-10-29 12:55:23
7484	2021-10-08	Escrita	2021-11-03 09:07:36
7481	2021-10-08	Página Web	2021-12-09 15:23:50
7461	2021-10-08	Escrita	2021-11-03 10:00:51
7458	2021-10-08	Verbal	2021-11-11 11:41:10
7456	2021-10-08	Escrita	2021-11-03 10:51:55
7454	2021-10-08	Escrita	2021-11-04 09:45:45
7433	2021-10-07	Página Web	2021-11-05 11:17:13
7432	2021-10-07	Página Web	2021-11-03 10:47:49









7400 2021-10-07 Verbal 2021-11-11 11:39:37 7390 2021-10-06 Verbal 2021-10-27 13:48:21 7383 2021-10-06 Página Web 2021-11-6 14:58:37 7361 2021-10-05 Escrita 2021-12-20 13:24:10 7325 2021-10-05 Página Web 2021-10-27 13:46:35 7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-01 Página Web 2021-11-13 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 09:58:09 7257 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7261 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7389 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7389 2021-09-29 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7389 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 7:22:05 7363 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 7:07:21 7376 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 7:07:21 7389 2021-09-28 Página Web 2021-10-21 7:22:05 7390 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 7:22:05 7391 2021-09-28 Página Web 2021-10-21 7:22:05 7392 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 7:22:05 7393 2021-09-28 Fágina Web 2021-10-21 7:22:05 7394 2021-09-28 Página Web 2021-10-21 14:08:38 7395 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7394 2021-09-27 Página Web 2021-10-27 13:23:49 7395 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 13:23:49 7396 2021-09-29 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7399 2021-09-29 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7300 2021-09-29 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7300 2021-09-29 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7301 2021-09-29 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7302 2021-09-29 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7303 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7303 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7303 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7303 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:50 7303 2021-09-22 Página Web 2021-10-27 18:07:42 7304 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42 7304 2021-09-20 Página	7430	2021-10-07	Página Web	2021-11-16 12:02:17
7390 2021-10-06 Verbal 2021-10-27 13:48:21 7383 2021-10-06 Verbal 2021-10-28 14:31:23 7361 2021-10-06 Página Web 2021-11-16 14:58:37 7348 2021-10-05 Escrita 2021-12-20 13:24:10 7325 2021-10-05 Página Web 2021-10-27 13:46:35 7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 14:59:50 7224 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 14:59:50 7227 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7319 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 73189 2021-09-29 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7164 2021-09-28 Fágina Web 2021-10-21 718:09:10 7148 2021-09-28			-	
7383 2021-10-06 Verbal 2021-10-28 14:31:23 7361 2021-10-06 Página Web 2021-11-16 14:58:37 7348 2021-10-05 Escrita 2021-12-20 13:24:10 7325 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-02 Página Web 2021-11-3 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 09:58:09 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 09:58:09 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-27 07:83:00:25 7191 2021-09-29 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-21 10:72:205 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 17:07:21:05 7165 2021-09-28 <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>				
7361 2021-10-06 Página Web 2021-11-16 14:58:37 7348 2021-10-05 Escrita 2021-12-20 13:24:10 7325 2021-10-05 Página Web 2021-10-27 13:46:35 7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-00-1 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 17:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Página Web 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 13:03:49 7148 2021-09-27<				
7348 2021-10-05 Escrita 2021-12-20 13:24:10 7325 2021-10-05 Página Web 2021-10-27 13:46:35 7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-01 Verbal 2021-11-13 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 99:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-09-1 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 17:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Página Web 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7110 2021-09-27				
7325 2021-10-05 Página Web 2021-10-27 13:46:35 7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-02 Página Web 2021-11-13 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 9:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24			_	
7294 2021-10-04 Escrita 2021-10-25 14:44:05 7281 2021-10-02 Página Web 2021-11-13 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-20 13:15:07 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Fágina Web 2021-10-21 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24				
7281 2021-10-02 Página Web 2021-11-13 13:59:49 7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-22 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 18:09:10 7164 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7175 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7172 2021-09-27 Végina Web 2021-10-21 13:23:49 7172 2021-09-24 <th></th> <th></th> <th>-</th> <th></th>			-	
7274 2021-10-01 Verbal 2021-10-27 13:26:26 7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-21 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 13:23:49 7157 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Verbal 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 14:25:33 7080 2021-09-23				
7273 2021-10-01 Página Web 2021-10-25 09:58:09 7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-21 10:22 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Página Web 2021-10-21 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Verbal 2021-10-21 14:24:52 7110 2021-09-27 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:23:42 7042 2	7274	2021-10-01	-	
7257 2021-10-01 Escrita 2021-10-25 14:59:50 7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-22 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Vérbal 2021-10-21 14:24:52 7110 2021-09-27 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7050 2021-09-22<				
7241 2021-10-01 Página Web 2021-10-27 08:30:25 7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-22 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:23:49 7127 2021-09-27 Verbal 2021-10-21 13:23:49 7110 2021-09-27 Página Web 2021-10-21 14:24:52 7081 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7092 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09			-	
7191 2021-09-29 Página Web 2021-10-20 13:15:07 7189 2021-09-29 Escrita 2021-10-22 14:47:06 7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-21 4:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7050 2021-09-23 Página Web 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-	7241	2021-10-01		2021-10-27 08:30:25
7179 2021-09-28 Escrita 2021-10-21 07:22:05 7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Página Web 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021	7191	2021-09-29	Página Web	2021-10-20 13:15:07
7163 2021-09-28 Escrita 2021-10-20 07:07:11 7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 <th< th=""><th>7189</th><th>2021-09-29</th><th>Escrita</th><th>2021-10-22 14:47:06</th></th<>	7189	2021-09-29	Escrita	2021-10-22 14:47:06
7162 2021-09-28 Escrita 2021-10-19 14:08:38 7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 12:08:55	7179	2021-09-28	Escrita	2021-10-21 07:22:05
7157 2021-09-28 Página Web 2021-10-27 18:09:10 7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Página Web 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Página Web 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7163	2021-09-28	Escrita	2021-10-20 07:07:11
7148 2021-09-27 Verbal 2021-10-27 13:23:49 7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Página Web 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7162	2021-09-28	Escrita	2021-10-19 14:08:38
7127 2021-09-27 Página Web 2021-10-22 14:24:52 7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7157	2021-09-28	Página Web	2021-10-27 18:09:10
7110 2021-09-24 Página Web 2021-10-15 13:16:31 7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7148	2021-09-27	Verbal	2021-10-27 13:23:49
7091 2021-09-24 Página Web 2021-10-14 14:23:52 7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7127	2021-09-27	Página Web	2021-10-22 14:24:52
7086 2021-09-23 Página Web 2021-11-09 14:25:33 7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7110	2021-09-24	Página Web	2021-10-15 13:16:31
7080 2021-09-23 Página Web 2021-10-14 13:11:24 7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7091	2021-09-24	Página Web	2021-10-14 14:23:52
7077 2021-09-23 Escrita 2021-10-20 14:22:11 7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7086	2021-09-23	Página Web	2021-11-09 14:25:33
7065 2021-09-23 Página Web 2021-11-18 12:10:34 7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7080	2021-09-23	Página Web	2021-10-14 13:11:24
7050 2021-09-22 Escrita 2021-10-13 13:23:42 7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7077	2021-09-23	Escrita	2021-10-20 14:22:11
7042 2021-09-22 Página Web 2021-10-12 12:35:57 7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7065	2021-09-23	Página Web	2021-11-18 12:10:34
7038 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:44:51 7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7050	2021-09-22	Escrita	2021-10-13 13:23:42
7031 2021-09-22 Página Web 2021-10-28 11:41:09 7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7042	2021-09-22	Página Web	2021-10-12 12:35:57
7025 2021-09-22 Página Web 2021-10-20 11:36:36 6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7038	2021-09-22	Página Web	2021-10-28 11:44:51
6985 2021-09-21 Verbal 2021-10-27 12:08:55 6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7031	2021-09-22	Página Web	2021-10-28 11:41:09
6960 2021-09-20 Página Web 2021-10-27 18:07:42	7025	2021-09-22	Página Web	2021-10-20 11:36:36
	6985	2021-09-21	Verbal	2021-10-27 12:08:55
6949 2021-09-20 Página Web 2021-10-11 14:10:24	6960	2021-09-20	Página Web	2021-10-27 18:07:42
	6949	2021-09-20	Página Web	2021-10-11 14:10:24









6939	2021-09-20	Página Web	2021-10-27 18:06:03
6938	2021-09-20	Página Web	2021-10-27 18:05:45
6937	2021-09-20	Página Web	2021-10-27 18:02:57
6919	2021-09-17	Página Web	2021-10-14 10:33:04
6885	2021-09-16	Página Web	2021-10-14 07:31:25
6881	2021-09-16	Página Web	2021-10-14 10:23:59
6840	2021-09-15	Escrita	2021-10-21 10:05:04
6839	2021-09-15	Escrita	2021-10-13 14:40:21
6799	2021-09-14	Página Web	2021-10-22 10:48:38
6772	2021-09-13	Página Web	2021-11-13 13:58:20
6768	2021-09-13	Página Web	2021-10-05 09:28:17
6762	2021-09-10	Página Web	2021-10-19 13:23:11
6740	2021-09-10	Página Web	2021-10-27 18:02:27
6736	2021-09-10	Página Web	2021-10-04 14:03:15
6734	2021-09-10	Página Web	2021-10-27 18:32:07
6730	2021-09-10	Página Web	2021-10-29 08:26:31
6717	2021-09-09	Página Web	2021-10-27 18:00:09
6713	2021-09-09	Escrita	2021-10-04 11:49:54
6698	2021-09-09	Página Web	2021-10-04 11:45:04
6675	2021-09-08	Escrita	2021-10-22 14:06:06
6667	2021-09-08	Escrita	2021-10-04 11:37:49
6666	2021-09-08	Página Web	2021-09-28 07:54:24
6643	2021-09-07	Página Web	2021-10-04 11:30:28
6635	2021-09-07	Escrita	2021-10-28 08:49:53
6588	2021-09-06	Página Web	2021-10-27 17:59:17
6564	2021-09-03	Verbal	2021-09-30 09:00:30
6563	2021-09-03	Página Web	2021-10-27 17:55:26
6544	2021-09-03	Página Web	2021-09-27 13:34:44
6527	2021-09-02	Escrita	2021-10-11 13:29:30
6521	2021-09-02	Página Web	2021-10-27 17:53:57
6517	2021-09-02	Verbal	2021-10-06 08:34:04
6458	2021-09-01	Página Web	2021-10-11 15:17:38
6453	2021-09-01	Página Web	2021-10-11 15:21:09
6423	2021-08-31	Escrita	2021-09-23 07:33:48
6388	2021-08-30	Escrita	2021-09-29 14:12:01









6251	2021-08-24	Escrita	2021-10-04 12:17:54
6226	2021-08-23	Escrita	2021-09-10 10:08:19
6132	2021-08-19	Verbal	2021-09-10 13:31:32
6123	2021-08-18	Página Web	2021-09-07 10:28:53
6054	2021-08-17	Página Web	2021-09-12 15:20:56
6053	2021-08-17	Página Web	2021-09-10 11:47:37
6013	2021-08-13	Escrita	2021-09-23 11:47:43
5951	2021-08-12	Página Web	2021-11-29 07:57:31
5912	2021-08-11	Página Web	2021-09-01 07:27:05
5889	2021-08-10	Página Web	2021-08-31 14:52:24
5859	2021-08-10	Página Web	2021-08-30 12:20:07
5858	2021-08-09	Página Web	2021-08-30 12:04:24
5826	2021-08-09	Escrita	2021-08-30 12:06:39
5823	2021-08-09	Página Web	2021-08-30 10:25:34
5822	2021-08-09	Página Web	2021-08-30 14:42:58
5787	2021-08-06	Página Web	2021-08-27 11:57:26
5777	2021-08-06	Página Web	2021-08-27 12:07:57
5773	2021-08-06	Escrita	2021-08-27 15:02:02
5760	2021-08-05	Verbal	2021-09-01 12:13:23
5754	2021-08-05	Página Web	2021-08-26 13:21:05
5716	2021-08-04	Escrita	2021-09-02 14:04:09
5665	2021-08-03	Página Web	2021-08-27 10:15:38
5656	2021-08-02	Página Web	2021-08-23 07:18:19
5647	2021-08-02	Verbal	2021-09-08 10:55:47
5646	2021-08-02	Escrita	2021-08-30 07:34:35
5635	2021-08-02	Escrita	2021-08-26 10:28:47
5620	2021-07-31	Página Web	2021-08-20 11:19:57
5557	2021-07-29	Verbal	2021-08-25 08:36:03
5530	2021-07-28	Página Web	2021-08-18 12:03:40
5526	2021-07-28	Página Web	2021-08-18 10:06:32
5525	2021-07-28	Escrita	2021-08-27 10:28:04
5506	2021-07-28	Página Web	2021-08-18 12:02:17
5488	2021-07-27	Escrita	2021-08-20 10:42:29
5472	2021-07-27	Escrita	2021-08-17 14:14:41
5454	2021-07-26	Página Web	2021-08-17 07:08:51









5420 2021-07-26 Página Web	2021-08-25 11:23:48
	2021 00 23 11:20:10
5376 2021-07-23 Página Web	2021-08-30 09:43:12
5365 2021-07-22 Verbal	2021-08-11 10:45:21
5361 2021-07-22 Página Web	2021-08-31 12:26:13
5315 2021-07-21 Página Web	2021-08-31 12:32:37
5305 2021-07-21 Escrita	2021-08-12 14:35:50
5280 2021-07-21 Escrita	2021-08-10 10:49:53
5279 2021-07-20 Página Web	2021-08-12 12:15:53
5272 2021-07-19 Página Web	2021-08-25 14:37:40
5265 2021-07-19 Página Web	2021-08-10 09:04:20
5256 2021-07-17 Página Web	2021-08-18 14:31:42
5194 2021-07-15 Verbal	2021-08-11 11:21:46
5178 2021-07-15 Página Web	2021-08-10 10:17:03
5151 2021-07-14 Página Web	2021-08-10 11:24:34
5133 2021-07-14 Página Web	2021-08-05 08:49:27
5104 2021-07-13 Verbal	2021-08-05 15:28:16
5099 2021-07-13 Escrita	2021-08-26 11:00:34
5092 2021-07-13 Escrita	2021-08-10 09:12:22
5000 2021-07-09 Verbal	2021-08-05 15:29:45
4996 2021-07-09 Página Web	2021-07-30 14:20:40
4972 2021-07-09 Verbal	2021-08-05 15:37:29
4926 2021-07-08 Página Web	2021-07-29 15:07:35
4918 2021-07-07 Escrita	2021-08-02 09:33:47
4896 2021-07-07 Escrita	2021-09-01 11:58:04
4891 2021-07-07 Escrita	2021-09-06 13:16:57
4888 2021-07-07 Página Web	2021-07-28 07:09:02
4869 2021-07-06 Escrita	2021-08-20 10:10:12
4860 2021-07-06 Escrita	2021-08-23 10:01:21
4859 2021-07-06 Escrita	2021-07-29 14:44:36
4849 2021-07-06 Escrita	2021-07-28 07:05:47
4845 2021-07-04 Página Web	2021-07-27 10:32:04
4794 2021-07-01 Verbal	2021-08-05 15:35:20
4770 2021-07-01 Página Web	2021-08-10 11:13:04





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





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 Julio a diciembre de 2021m predominando a favor de la empresa con un total de 627 PQRS.

WEB		A FAVOR				
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO			
JULIO	145	104	41			
AGOSTO	161	102	59			
SEPTIEMBRE	179	92	87			
OCTUBRE	155	108	47			
NOVIEMBRE	191	127	64			
DICIEMBRE	135	94	41			
TOTAL	966	627	339			

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del segundo semestre del 2021, se recibieron 1379 solicitudes por medio telefónico, 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	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
JULIO	225	32	16	273
AGOSTO	186	39	10	235
SEPTIEMBRE	158	49	15	222
OCTUBRE	168	43	13	224
NOVIEMBRE	150	44	5	199
DICIEMBRE	187	28	5	220
TOTAL GENERAL	1074	235	64	1373





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





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:

		REPORT	E P.Q.R TE	LEFONICO			
COD	NOMBRE DEL REPORTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	-	-	-
2	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
3	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	8	3	9	6	2	-
4	BASUREROS A CIELO ABIERTO	8	7	5	5	3	5
5	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-	-
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	12	11	5	10	9	10
11	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
12	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	6	11	5	11	9	5
13	LLAVE DE PASO CAMBIAR	30	28	23	22	20	17
14	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
15	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
16	MEDIDOR CON FUGAS	87	79	66	69	53	82
17	MEDIDOR INSTALACION	-	1	-	-	-	-
18	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
19	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
20 21	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO NO ENTRA AGUA AL PREDIO	- 16	-	- 6	- 12	- 13	- 17
21	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	9	0	12	13	17
22	PRESION ACUEDUCTO ALTA PRESION ACUEDUCTO BAJA	13	16	- 14	13	13	- 5
24	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	3	1	14	3	2	1









						_	
25	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN	-	-	-	1	6	1
	TAPA						
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	9	14	22	16	26	13
31	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	-	-	1	-	-	-
32	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
33	SUMIDERO TAPADO	14	20	19	19	9	9
34	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
35	TUBO ACUEDUCTO ROTO	29	24	32	21	30	46
36	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	1	-	1	1	3	-
37	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO		-	-	-	-	-
38	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	1	-	•	-	-	1
39	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	1	1	-	-
40	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	-	-	-	1	-	-
41	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	-	-	-	-
42	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	-	-	-	-	-	-
43	SUMIDERO SIN REJILLA	5	4	6	4	1	3
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	31	7	6	7	-	5
50	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-			-	-	-
51	ROSERIA	-			-	-	-
		273	235	222	224	199	220



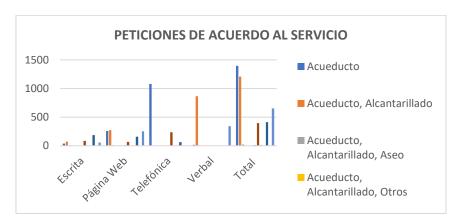


SERVICIUDAD ESP Empresa Industrial y Comercial del Estado NIT. 816.001.609-1



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, Aseo, Otros	Acueducto, Otros	Alcantarillado	Alcantar, Aseo	Alcantar, otros	Aseo	Aseo, Otros	otros
Escrita	39	71	10	1	1		3	85	5		186		57
Página Web	259	273	9	2	1	1	6	70	4	1	159	1	252
Telefónica	1074							229			64		
Verbal	17	864	1					5			4		343
Total	1389	1208	20	3	2	1	9	389	9	1	413	1	652



En el segundo semestre del año 2021, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 1395, al igual que acueducto, alcantarillado por 1208, seguido por el servicio Alcantarillado con 395, después por aseo con 413, entre otros





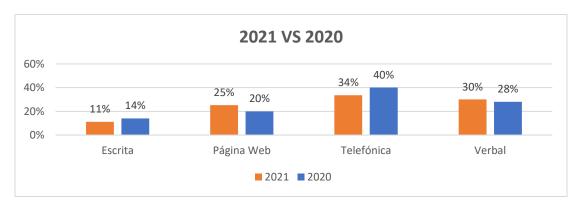
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002





COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS JUNIO-DICIEMBRE 2020 - 2021

		2021	2020		
Medio de recepción	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	
Escrita	458	11%	443	14%	
Página Web	1038	25%	635	20%	
Telefónica	1379	34%	1278	40%	
Verbal	1234	30%	887	28%	
Total	4109	100%	3243	100%	



Se identificó, aumento de 866 en la cantidad de PQRS ingresados en el segundo semestre del 2021, frente a lo consolidado en el 2020, este incremento se debido a la declaratoria de la pandemia desde el año 2020, con el fin de dar cumplimiento con los protocolos de bioseguridad se reforzaron los medios telefónicos y pagina web para las solicitudes de los usuarios.

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





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





RECURSOS DE REPOSICION

Los recursos de reposición durante el segundo semestre de 2021 fueron 60, 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 entidad56, del total a la fecha se encuentran 54 en apelación ante la SSPD, ya que 4 del total de recursos que ingresaron solo solicitaron recurso de apelación, se identificó un incremento en el número de recursos para el servicio de aseo, con respecto al primer semestre del año 2021

RECURSOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021									
MES	CANTIDAD	ACUED	JED ALCAN ASEO A FAVO		VOR	EN			
					EMPRESA	USUARIO	APELACION SSPD		
JULIO	4	3	3	1	3	1	3		
AGOSTO	5	3	3	2	5	2	3		
SEPTIEMBRE									
OCTUBRE	4	1	1	3	4		4		
NOVIEMBRE	4	4	3	1	2	1	2		
DICIEMBRE	43	1	1	42	42		42		
TOTAL	60	12	11	49	56	4	54		

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 segundo semestre de 2021 encontrando lo siguiente:

PETICIÓN DE INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021									
MES	CANTIDAD	PROM. TM RESPUESTA	TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	NEGADAS					
JULIO	8	8							
AGOSTO	9	22							
SEPTIEMBRE	5	14							
OCTUBRE	6	6							
NOVIEMBRE	6	5							
DICIEMBRE	11	5							
TOTAL	45	10	0	0					





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





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Se identificó un aumento de PQRS en el 2021, con respecto al mismo semestre del 2020, se estimó que esto se debe a que en el país se declaró la Pandemia por COVID -19 y se habilitaron otros medios para la presentación de PQRS.
- 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.
- 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.
- Se verificó una disminución en cuanto al tiempo de respuesta, se obtuvo un promedio de 10,5 días para 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.
- Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.
- En razón al elevado número de peticiones clasificadas como PQRS pero no requieren respuesta, se recomienda desde cada una de las áreas se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar apoyo a cada uno de los responsables, garantizando así, las respuestas oportunas dentro de los términos de ley.





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





 Como valor agregado para mejorar el proceso se propone realizar reinducciones, capacitaciones, niveles de atención o mesas de trabajo con el proveedor del SAIA con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes y necesidades del sistema documental.

Atentamente,

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA

Asesor de Control Interno de Gestión.

