



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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PERIODO: ENERO – JUNIO 2022

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 2022





INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022

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 2022.

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 2022, tenemos lo siguiente:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	879	17.52%
PÁGINA WEB	1093	21.79%
TELEFÓNICA	1653	32.95%
VERBAL	1391	27.73%
TOTAL, GENERAL	5016	100.00%



CANTIDAD DE PQRS POR MES, VIGENCIA 2022.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, GENERAL
ESCRITA	96	122	210	233	170	48	879
PÁGINA WEB	207	152	163	159	231	181	1093
TELEFÓNICA	308	269	283	252	271	270	1653
VERBAL	221	223	299	221	245	182	1391
TOTAL, GENERAL	832	766	955	865	917	681	5016

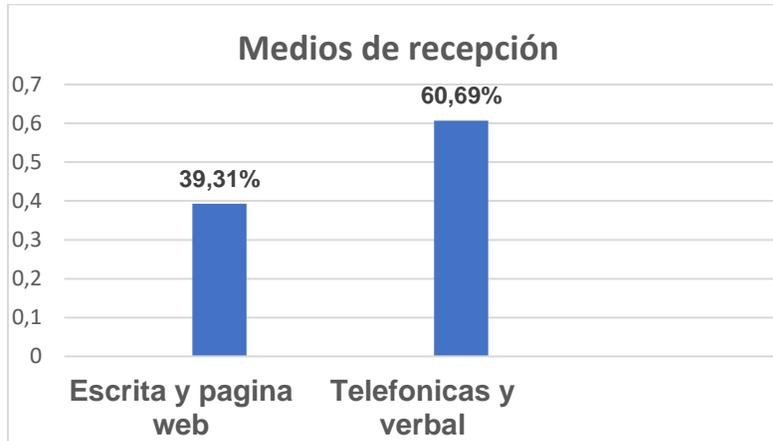
De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2022, observamos que estos se clasificaron en:

MES	CONSULTA	DENUNCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	QUEJA	RECONOCIMIENTO	RECURSO	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	5	2	11	698	32		82	2	832
FEBRERO	3	2	7	693	36		24	1	766
MARZO	4	1	8	903	37		2		955
ABRIL	5	1	9	683	42		124	1	865
MAYO	7	3	7	772	33	2	91	2	917
JUNIO	3	2	10	558	13		95		681
TOTAL	27	11	52	4307	193	2	418	6	5016

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 5016 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 2022, de los cuales fueron:

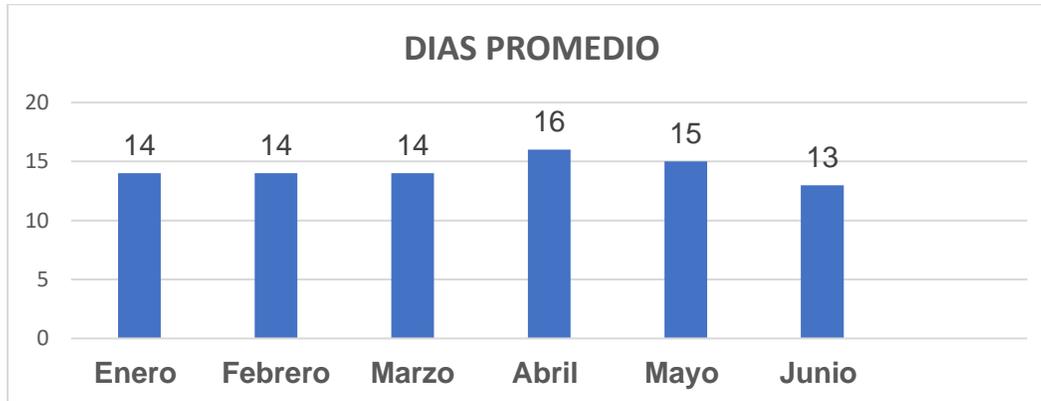
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA Y PAGINA WEB	1972	39.31%
TELEFÓNICA Y VERBAL	3044	60.69%
TOTAL	5016	100%



Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2022, como se evidencia en la imagen.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
ENERO	14
FEBRERO	14
MARZO	14
ABRIL	16
MAYO	15
JUNIO	13
PROMEDIO GENERAL	14



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 14 días en el primer semestre del 2022, 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:

NRO RAD	FECHA INGRESO	MEDIO INGRESO	FECHA DE RESPUESTA
5367	2022-05-28	Página Web	2022-07-06 09:19:29
5328	2022-05-27	Escrita	2022-07-08 15:18:45
5044	2022-05-23	Página Web	2022-06-30 11:00:28
4963	2022-05-19	Página Web	2022-06-29 10:13:43
4956	2022-05-19	Página Web	2022-07-01 08:21:26
4933	2022-05-18	Verbal	2022-06-29 12:50:15
4809	2022-05-16	Escrita	2022-07-08 12:24:48
4802	2022-05-14	Página Web	2022-07-01 08:57:57
4773	2022-05-13	Verbal	2022-06-22 14:18:33
4762	2022-05-13	Escrita	2022-06-21 13:45:09
4716	2022-05-12	Escrita	2022-07-06 15:46:30
4571	2022-05-09	Verbal	2022-06-17 12:23:04
4534	2022-05-06	Verbal	2022-06-13 11:15:07



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado
Superservicios



4513	2022-05-06	Escrita	2022-06-14 11:43:48
4505	2022-05-06	Verbal	2022-06-13 11:53:11
4470	2022-05-05	Página Web	2022-06-14 10:51:23
4464	2022-05-05	Página Web	2022-06-29 13:48:04
4454	2022-05-04	Verbal	2022-06-13 11:55:13
4369	2022-05-04	Página Web	2022-06-17 14:41:35
4367	2022-05-04	Página Web	2022-07-06 16:01:39
4366	2022-05-04	Página Web	2022-06-17 14:50:43
4358	2022-05-04	Página Web	2022-06-13 13:00:28
4256	2022-04-29	Página Web	2022-06-08 12:43:39
4226	2022-04-29	Página Web	2022-06-15 10:33:26
4147	2022-04-27	Escrita	2022-06-10 14:55:34
4099	2022-04-26	Página Web	2022-06-08 12:20:06
4082	2022-04-26	Página Web	2022-06-02 14:04:24
3954	2022-04-22	Escrita	2022-05-31 11:46:03
3912	2022-04-21	Página Web	2022-06-06 19:32:51
3747	2022-04-19	Página Web	2022-06-03 15:31:05
3666	2022-04-18	Página Web	2022-06-03 15:18:31
3642	2022-04-18	Escrita	2022-06-06 13:54:35
3517	2022-04-07	Página Web	2022-05-17 09:22:48
3501	2022-04-07	Escrita	2022-05-16 10:13:16
3488	2022-04-07	Página Web	2022-06-06 12:00:53
3385	2022-04-06	Escrita	2022-05-16 10:56:43
3384	2022-04-06	Escrita	2022-05-16 10:54:25
3383	2022-04-06	Página Web	2022-05-24 15:23:10
3365	2022-04-05	Página Web	2022-05-24 15:27:11
3359	2022-04-05	Página Web	2022-05-24 15:19:45
3276	2022-04-04	Página Web	2022-06-08 11:43:08
3259	2022-04-04	Escrita	2022-06-08 10:11:35
3257	2022-04-04	Página Web	2022-05-24 15:09:55
3036	2022-03-28	Página Web	2022-06-03 14:46:40
3024	2022-03-28	Escrita	2022-06-03 14:15:55
2991	2022-03-25	Página Web	2022-05-06 08:24:49
2949	2022-03-24	Página Web	2022-05-05 13:07:50
2907	2022-03-24	Página Web	2022-06-03 10:30:18





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



2727	2022-03-17	Página Web	2022-05-13 10:57:33
2713	2022-03-17	Página Web	2022-05-13 10:49:38
2622	2022-03-15	Escrita	2022-04-29 08:36:50
2615	2022-03-15	Escrita	2022-06-15 13:28:08
2601	2022-03-15	Página Web	2022-05-13 10:55:08
2600	2022-03-15	Escrita	2022-04-26 14:40:51
2522	2022-03-12	Página Web	2022-04-25 10:02:31
2426	2022-03-10	Página Web	2022-04-22 09:38:12
2405	2022-03-10	Escrita	2022-05-17 11:00:31
2341	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:35:13
2340	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:36:37
2339	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:37:36
2337	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:38:47
2336	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:39:50
2334	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:42:00
2332	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:45:14
2328	2022-03-09	Escrita	2022-04-25 09:43:19
2269	2022-03-08	Página Web	2022-04-25 13:56:30
2264	2022-03-08	Página Web	2022-05-04 20:59:37
2079	2022-03-02	Escrita	2022-04-29 13:53:49
2073	2022-03-02	Verbal	2022-05-19 14:59:03
2007	2022-03-01	Página Web	2022-04-06 17:26:10
1956	2022-02-28	Página Web	2022-04-07 14:22:40
1827	2022-02-23	Página Web	2022-05-30 21:56:21
1768	2022-02-22	Escrita	2022-06-13 07:24:40
1713	2022-02-21	Escrita	2022-04-01 17:27:03
1657	2022-02-18	Escrita	2022-05-04 21:59:33
1653	2022-02-18	Escrita	2022-04-26 08:49:25
1632	2022-02-17	Escrita	2022-04-01 17:20:58
1613	2022-02-17	Página Web	2022-03-28 22:05:54
1576	2022-02-16	Escrita	2022-04-07 12:53:47
1431	2022-02-11	Página Web	2022-05-31 10:57:28
1393	2022-02-10	Página Web	2022-03-17 07:57:57
1365	2022-02-09	Escrita	2022-06-08 11:14:28
1357	2022-02-09	Escrita	2022-03-22 15:12:47





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



1329	2022-02-08	Verbal	2022-06-09 15:00:23
1328	2022-02-08	Verbal	2022-06-09 14:57:33
1311	2022-02-08	Página Web	2022-05-11 21:51:42
1310	2022-02-08	Página Web	2022-03-28 20:33:28
1285	2022-02-07	Escrita	2022-05-11 14:17:59
1189	2022-02-03	Página Web	2022-05-03 14:15:10
1182	2022-02-03	Página Web	2022-04-08 12:37:47
1138	2022-02-02	Verbal	2022-06-09 14:47:14
1000	2022-02-01	Escrita	2022-03-17 13:50:30
962	2022-01-31	Escrita	2022-03-11 12:29:17
928	2022-01-29	Verbal	2022-06-09 14:46:02
826	2022-01-26	Verbal	2022-05-20 07:52:28
760	2022-01-25	Verbal	2022-06-09 14:41:07
753	2022-01-25	Página Web	2022-03-01 09:59:51
720	2022-01-24	Verbal	2022-03-04 14:04:55
694	2022-01-24	Escrita	2022-03-01 09:55:04
634	2022-01-21	Página Web	2022-03-01 09:08:16
553	2022-01-20	Escrita	2022-02-25 10:39:56
529	2022-01-19	Página Web	2022-02-25 10:53:11
507	2022-01-19	Escrita	2022-03-01 11:52:36
495	2022-01-19	Página Web	2022-02-25 10:33:31
483	2022-01-18	Escrita	2022-02-23 10:25:37
355	2022-01-17	Página Web	2022-02-23 10:05:34
352	2022-01-15	Página Web	2022-02-23 09:55:31
230	2022-01-11	Verbal	2022-06-09 14:38:27
228	2022-01-11	Verbal	2022-06-09 14:37:14
165	2022-01-07	Escrita	2022-02-14 11:03:23
153	2022-01-07	Página Web	2022-02-25 09:30:17
131	2022-01-06	Escrita	2022-02-11 11:14:41
74	2022-01-04	Página Web	2022-02-09 14:19:31
32	2022-01-03	Verbal	2022-02-09 09:33:57



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 2022:

MES	WEB		A FAVOR	
	TOTAL	EMPRESA	USUARIO	
ENERO	207	73	134	
FEBRERO	152	89	63	
MARZO	163	98	65	
ABRIL	159	79	80	
MAYO	231	138	93	
JUNIO	181	98	83	
TOTAL	1093	575	518	

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del primer semestre del 2022, se recibieron 1677 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:

CONSOLIDADO PQRS TELEFONICOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ENERO	266	38	4	308
FEBRERO	215	42	11	268
MARZO	235	43	17	295
ABRIL	198	47	8	253
MAYO	214	49	8	271
JUNIO	229	41	12	282



SERVICIUDAD ESP
 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 1/2", tubos rotos en la vía, entre otras:

REPORTE P.Q.R TELEFONICO							
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 Vías Publicas	1	9	15	4	7	8
4	Basureros a Cielo Abierto	3	2	2	4	1	4
5	Collarín Dañado	-	-	-	-	-	-
6	Corregir Hueco por Obras Acueducto	-	-	-	-	-	-
7	Corregir Hueco por Obras Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
8	Desagüe Aguas Residuales Verificar	-	-	-	-	-	-
9	Filtración de Agua Instalaciones Internas	-	-	-	-	-	-
10	Fuga Antes del Medidor	19	14	25	8	10	9
11	Fuga Después del Medidor	-	-	-	-	-	-
12	Fuga en Anden o Antejardín	13	7	12	9	10	15
13	Llave de Paso Cambiar	36	37	31	32	24	32
14	Medidor cambiar	-	-	-	-	-	-
15	Medidor con Aire	-	-	-	-	-	-
16	Medidor con Fugas	103	92	81	93	90	101
17	Medidor Instalación	-	-	-	-	-	-
18	Medidor Mal Estado	-	-	-	-	-	1
19	Medidor pegado	-	-	-	-	-	-
20	Medidor y Llave Cambio	-	-	-	-	-	-
21	No Entra Agua al Predio	21	21	24	22	16	20
22	Presión Acueducto Alta	1	1	1	-	-	-
23	Presión Acueducto Baja	15	8	13	6	17	8
24	Recamara Alcantarillado Obstruida	2	2	-	-	1	-



25	Recamara Alcantarillado sin Tapa	-	-	-	2	3	1
26	Recolección Escombros	-	-	-	-	-	-
27	Reposición Pavimento por Obras Acueducto	-	-	-	-	-	-
28	Reposición Pavimento por Obras Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
29	Revisión Caja Domiciliaria de Aguas Residuales	-	-	-	-	-	-
30	Revisión de Tubería de Alcantarillado	20	17	17	22	22	22
31	Revisión Domiciliaria De Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
32	Servicio de Geófono	-	-	-	-	-	-
33	Sumidero Tapado	13	21	24	19	19	15
34	Traslado de Medidor	-	-	-	-	-	-
35	Tubo Acueducto Roto	45	23	41	26	44	35
36	Tubo Acueducto Roto en la Vía	-	2	-	-	-	-
37	Tubo Alcantarillado Obstruido	-	-	-	-	-	-
38	Tubo Alcantarillado Roto	-	1	2	1	2	-
39	Vehículo Aseo no Recogió en el Sector	-	-	-	-	-	-
40	Vehículo Aseo No Recogió Predio	-	-	-	-	-	-
41	Vehículo Aseo Recoge muy Rápido	-	-	-	-	-	-
42	Vehículo Aseo ocasiono Daños	-	-	-	-	-	-
43	Sumidero Sin Rejilla	3	1	-	3	2	3
44	Hidrante en Mal Estado- Tapado-Enterrado	-	-	-	-	-	-
45	Reconexión	-	-	-	-	-	-
46	Accesorios Red Acueductos Dañados	-	-	-	-	-	-
47	Muestra de Agua	-	-	-	-	-	-
48	Daño Por Reconectado	-	-	-	-	-	-
49	Robo De Medidor	13	10	7	2	3	8
50	Tapa de Acueducto en Mal Estado	-	-	-	-	-	-
51	Rocería	-	-	-	-	-	-
	TOTAL, GENERAL	308	268	295	253	271	282

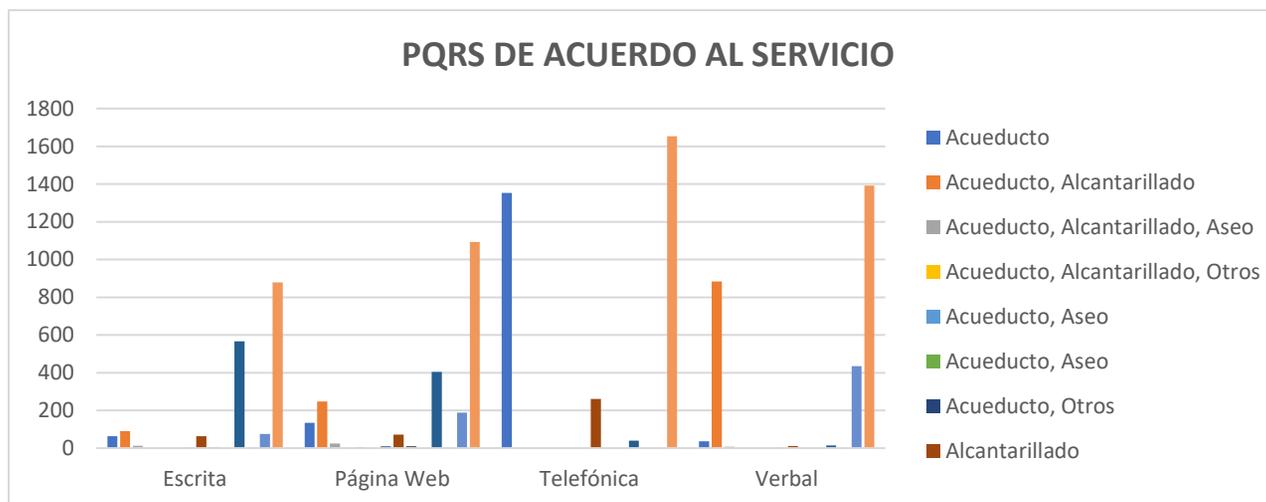


SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



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	Aseo	Aseo, Otros	Otros	Total
ESCRITA	63	90	13	1		3	63	4	566	1	75	879
PÁGINA WEB	134	247	25	1	1	9	72	11	404	1	188	1093
TELEFÓNICA	1353						261		39			1653
VERBAL	37	883	8			3	11		14		435	1391
TOTAL	1587	1220	46	2	1	15	407	15	1023	2	698	5016

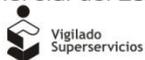




SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002

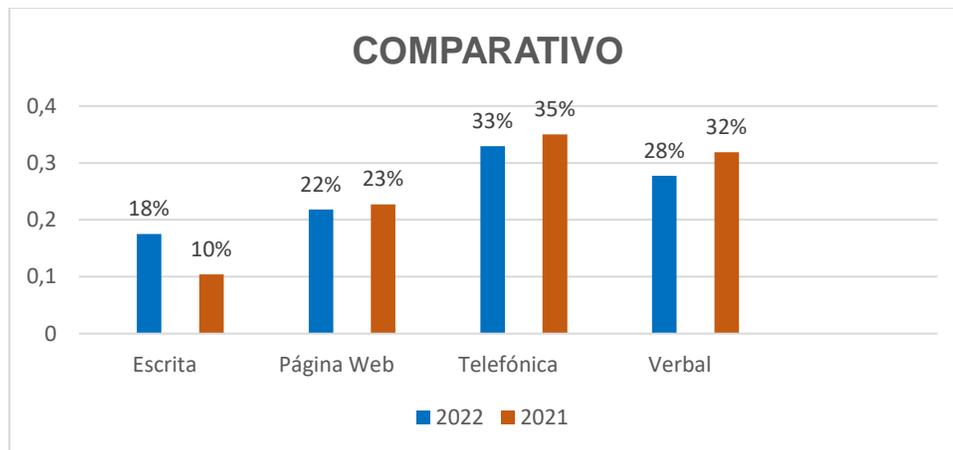


En el primer semestre del año 2022, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 1587, al igual que acueducto, alcantarillado por 1220, seguido por el servicio de aseo con 1023, y finalmente por el servicio de alcantarillado con 407, entre otros, situación que nos permite concluir que las solicitudes de los usuarios históricamente han estado en los servicios de acueducto y alcantarillado pero para este semestre se incrementó en el servicio de aseo, es de anotar que las actividades en este servicio aumentaron (poda y corte de césped) y además solicitudes con cambio de operador del servicio de aseo.



COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS ENERO – JUNIO 2021 - 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	2022		2021	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	879	17.52%	415	10.4 %
PÁGINA WEB	1093	21.79%	909	22.7 %
TELEFÓNICA	1653	32.95%	1401	35%
VERBAL	1391	27.73%	1277	31.9 %
TOTAL	5016	100 %	4002	100 %



Se pudo identificar qué aumento la cantidad de PQRS 1014, del primer semestre del 2022, en especial en el servicio de aseo con respecto a las peticiones generales y los recursos de reposición y apelación.

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 2022 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 2022 fueron 97, los cuales se resuelven directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS. Los recursos a favor del usuario fueron 1 y a favor de la entidad 96, del total a la fecha se encuentran 96 en apelación ante la SSPD:

RECURSOS DEL PRIMER SEMESTRE 2022				
MES	CANTIDAD	A FAVOR		EN APELACION SSPD
		EMPRESA	USUARIO	
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	4	4	0	4
MARZO	1	1	0	1
ABRIL	81	81	0	81
MAYO	6	6	0	6
JUNIO	5	4	1	4
TOTAL	97	96	1	96

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 25 de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia 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 2022, encontrando lo siguiente:

PETICIÓN DE INFORMACIÓN PRIMER SEMESTRE 2022				
MES	CANTIDAD	PROM TIEMPO DE RESPUESTA	TRANSLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	NEGADAS
ENERO	13	8.5	0	0
FEBRERO	9	9.5	0	0
MARZO	10	16.2	0	0
ABRIL	12	11.5	0	0
MAYO	9	10.5	0	0
JUNIO	14	6.5	0	0
TOTAL, GENERAL	67	10.45	0	0



SERVICIUDAD ESP
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 primer semestre de 2022, comparado con el mismo semestre del 2021, en especial en el servicio de aseo con respecto a las peticiones generales y los recursos de reposición y apelación, cuyo contenido está relacionado con solicitudes de desvinculación del servicio y el uso de sus respectivos derechos ante la superintendencia de servicios públicos.
- 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 solicita a los lidere 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.
- En cuanto al tiempo de respuesta se obtuvo un promedio de 14 días en el primer semestre del año 2022, es importante mencionar que este promedio aumentó teniendo en cuenta el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones y con la nueva Ley 2207 de 2022, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y procedimiento interno de PQRS.
- Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un plazo de 10 días, con el Decreto de la emergencia se habían ampliado en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción. Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción. Todos estos plazos volvieron a su estado original tras la derogación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
- Se verificó que la Resolución CRA 955 de 2021 modifico el artículo 5 de la resolución CRA 936 de 2020, en la cual autoriza a las empresas de servicios





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



públicos reiniciar las acciones de suspensión y corte del servicio por falta de pago o por las demás causales de acuerdo con lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes, situaciones que también han generado reclamaciones.

Atentamente,

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión

