



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



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

Ley 1755 de 2015 Artículo 14

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

Enero 2023





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



INFORME DE PQRS SEGUNDO 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 segundo 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 segundo semestre de 2022, tenemos lo siguiente:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	433	9,56%
PÁGINA WEB	1234	27,23%
TELEFÓNICA	1592	35,14%
VERBAL	1272	28,07%
TOTAL, GENERAL	4531	100,00%





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



CANTIDAD DE PQRS POR MES SEGUNDO SEMESTRE, VIGENCIA 2022.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO	DICIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL, GENERAL
ESCRITA	71	74	64	98	68	58	433
PÁGINA WEB	189	203	189	279	177	197	1234
TELEFÓNICA	281	267	250	328	217	249	1592
VERBAL	252	226	189	227	184	194	1272
TOTAL, GENERAL	793	770	692	932	646	698	4531

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

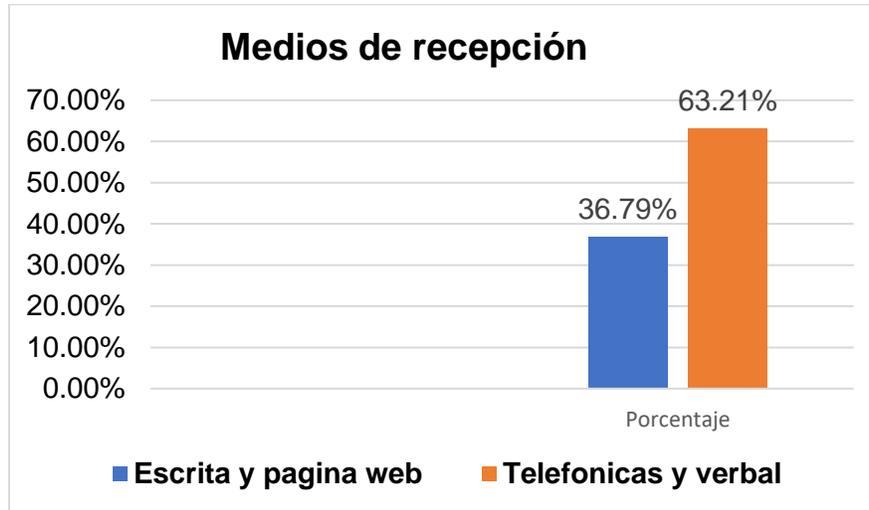
MES	CONSULTA	DENUNCIA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	QUEJA	RECONOCIMIENTO	RECURSO	SUGERENCIA	TOTAL
Julio	4	2	7	689	35	2	2	52	793
Agosto	2	2	21	650	38		13	44	770
Septiembre	1	2	15	597	24	1	8	44	692
Octubre	3	3	145	664	36	1	11	69	932
Noviembre	4	1	3	563	38	1	1	35	646
Diciembre	2	5	23	587	30	1	5	45	698
TOTAL	16	15	214	3750	201	6	40	289	4531

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 4531 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 segundo semestre del año 2022, de los cuales fueron:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA Y PAGINA WEB	1667	36,79%
TELEFÓNICA Y VERBAL	2864	63,21%
TOTAL	4531	100%

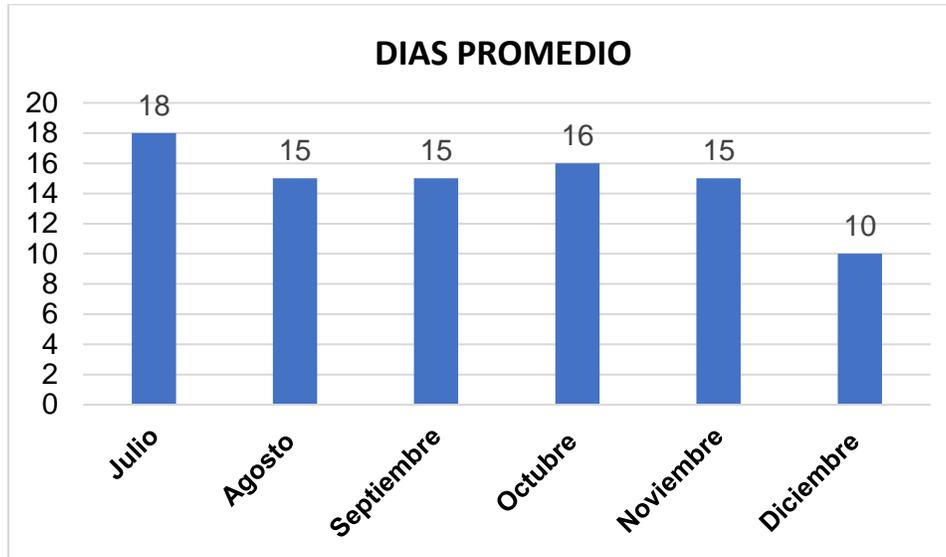




Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en el segundo semestre del año 2022, como se evidencia en la imagen.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
JULIO	18
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	15
DICIEMBRE	10
PROMEDIO GENERAL	15



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 15 días en el segundo semestre del 2022, en cuanto a las PQRS que tiene tiempo de respuesta mayor a 15 días, corresponde a 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
11588	2022-12-29	Página Web	2023-01-17 14:58:56
11587	2022-12-28	Página Web	2023-01-17 14:52:42
11539	2022-12-27	Verbal	2023-01-16 13:49:49
11529	2022-12-27	Verbal	2023-01-16 14:35:00
11526	2022-12-27	Verbal	2023-01-16 14:00:50
11491	2022-12-26	Escrita	2023-01-16 12:29:19
11467	2022-12-26	Página Web	2023-01-18 09:30:32
11444	2022-12-22	Página Web	2023-01-18 09:13:27
11443	2022-12-22	Verbal	2023-01-12 09:02:58
11366	2022-12-20	Página Web	2023-01-18 09:12:39
11336	2022-12-19	Página Web	2023-01-16 10:16:52





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



11317	2022-12-19	Escrita	2023-01-06 10:15:02
11291	2022-12-16	Página Web	2023-01-12 16:31:32
11286	2022-12-16	Escrita	2023-01-16 11:07:29
11279	2022-12-16	Escrita	2023-01-04 14:32:00
11268	2022-12-16	Página Web	2023-01-04 15:57:53
11263	2022-12-15	Página Web	2023-01-03 15:01:08
11262	2022-12-15	Página Web	2023-01-06 08:36:02
11231	2022-12-15	Página Web	2023-01-05 16:38:00
11229	2022-12-15	Página Web	2023-01-03 15:08:47
11223	2022-12-14	Página Web	2023-01-04 16:03:09
11201	2022-12-14	Página Web	2023-01-02 10:08:42
11197	2022-12-14	Página Web	2023-01-02 11:37:27
11167	2022-12-13	Escrita	2023-01-05 14:15:20
11045	2022-12-08	Página Web	2023-01-16 12:47:45
11038	2022-12-07	Página Web	2023-01-05 14:12:10
10993	2022-12-06	Página Web	2022-12-28 14:34:11
10988	2022-12-06	Página Web	2022-12-28 12:27:53
10957	2022-12-05	Página Web	2022-12-29 11:18:54
10955	2022-12-05	Página Web	2023-01-16 15:44:58
10939	2022-12-05	Escrita	2022-12-26 14:15:42
10935	2022-12-03	Página Web	2022-12-22 08:23:32
10916	2022-12-02	Página Web	2022-12-22 09:01:09
10903	2022-12-02	Escrita	2022-12-22 12:57:47
10898	2022-12-02	Página Web	2022-12-22 10:04:50
10879	2022-12-01	Página Web	2022-12-21 10:05:49
10865	2022-11-30	Página Web	2022-12-21 09:51:43
10863	2022-11-30	Página Web	2022-12-21 09:55:17
10862	2022-11-30	Escrita	2022-12-21 09:54:22
10840	2022-11-29	Página Web	2023-01-02 16:39:10
10824	2022-11-29	Página Web	2022-12-20 13:44:41
10796	2022-11-28	Escrita	2023-01-04 12:21:39
10774	2022-11-26	Página Web	2022-12-16 13:45:12
10773	2022-11-26	Página Web	2023-01-03 14:29:35
10763	2022-11-25	Verbal	2022-12-15 14:23:54
10757	2022-11-25	Verbal	2022-12-15 14:16:42





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



10754	2022-11-25	Página Web	2022-12-15 13:25:56
10751	2022-11-25	Página Web	2022-12-17 11:26:33
10748	2022-11-25	Página Web	2022-12-15 07:57:53
10725	2022-11-24	Página Web	2022-12-15 14:59:53
10701	2022-11-24	Escrita	2022-12-14 15:57:48
10686	2022-11-23	Página Web	2022-12-13 08:07:57
10682	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 14:52:04
10681	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 14:56:25
10680	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 14:58:27
10679	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 12:24:56
10678	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 12:22:30
10673	2022-11-23	Página Web	2022-12-28 10:06:35
10670	2022-11-23	Escrita	2022-12-13 08:22:59
10669	2022-11-23	Verbal	2022-12-13 12:23:48
10666	2022-11-23	Página Web	2022-12-13 08:04:48
10640	2022-11-22	Escrita	2022-12-13 08:28:58
10639	2022-11-22	Escrita	2022-12-13 11:15:30
10631	2022-11-22	Escrita	2022-12-13 09:10:59
10611	2022-11-21	Página Web	2022-12-13 14:19:49
10604	2022-11-21	Escrita	2022-12-13 14:20:43
10597	2022-11-21	Escrita	2022-12-13 14:26:36
10596	2022-11-21	Página Web	2022-12-13 14:27:50
10595	2022-11-21	Página Web	2022-12-13 14:38:18
10592	2022-11-21	Escrita	2022-12-13 14:44:39
10583	2022-11-21	Página Web	2022-12-13 14:19:11
10581	2022-11-21	Página Web	2022-12-13 14:59:48
10535	2022-11-18	Escrita	2022-12-12 15:13:35
10533	2022-11-18	Página Web	2022-12-29 15:09:12
10512	2022-11-17	Página Web	2022-12-07 11:10:16
10510	2022-11-17	Página Web	2022-12-13 10:29:14
10509	2022-11-17	Página Web	2022-12-07 11:20:39
10495	2022-11-17	Página Web	2022-12-13 11:54:45
10491	2022-11-17	Página Web	2022-12-12 10:21:08
10489	2022-11-17	Escrita	2022-12-06 11:34:15
10465	2022-11-16	Página Web	2022-12-21 11:49:11





SERVICIUDAD ESP
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 2022, encontrando que del total de PQRS recibidas 289 fueron a favor del usuario y 826 a favor de la entidad, como se muestra a continuación:

WEB		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
JULIO	166	125	41
AGOSTO	231	158	73
SEPTIEMBRE	200	138	62
OCTUBRE	182	125	57
NOVIEMBRE	167	142	25
DICIEMBRE	169	138	31
TOTAL	1115	826	289

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del segundo semestre del 2022, se recibieron 1592 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
JULIO	224	44	14	282
AGOSTO	267	50	11	328
SEPTIEMBRE	215	37	11	263
OCTUBRE	204	36	8	248
NOVIEMBRE	193	45	9	247
DICIEMBRE	184	26	6	216
TOTAL	1287	238	59	1584





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, daños de media pulgada, cambios de llaves de 1/2", no entra agua al predio, sumideros tapados, entre otras:

REPORTE P.Q.R TELEFONICO							
COD	NOMBRE DEL REPORTE	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	Acometida Acueducto Daño	-	-	-	2	2	6
2	Acometida Cambiar Tubo o Manguera	-	-	-	-	-	-
3	Barrido De Calles y Vías Publicas	9	10	6	1	7	6
4	Basureros A Cielo Abierto	5	1	5	7	2	-
5	collarín Dañado	-	-	-	-	-	-
6	Corregir Hueco Por Obras Acueducto	-	1	-	1	-	-
7	Corregir Hueco Por Obras Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
8	Desagüe Aguas Residuales Verificar	-	-	-	-	-	-
9	Filtración De Agua Instalaciones Internas	-	-	-	-	-	-
10	Fuga Antes Del Medidor	9	21	9	11	22	9
11	Fuga Después Del Medidor	-	-	-	-	-	-
12	Fuga En Anden o Antejardín	13	9	13	5	8	6
13	Llave De Paso Cambiar	34	41	18	18	19	26
14	Medidor Cambiar	-	-	-	-	-	-





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



15	Medidor Con Aire	-	-	-	-	-	-
16	Medidor Con Fugas	91	125	112	100	74	86
17	Medidor Instalación	-	-	-	-	-	-
18	Medidor Mal Estado	-	-	1	-	-	-
19	Medidor Pegado	-	-	1	-	-	-
20	Medidor y Llave Cambio	-	-	-	-	-	-
21	No Entra Agua Al Predio	25	22	23	19	17	16
22	Presión Acueducto Alta	-	-	1	-	-	-
23	Presión Acueducto Baja	8	15	12	10	11	7
24	Recamara Alcantarillado Obstruida	-	-	1	1	1	-
25	Recamara Alcantarillado Sin Tapa	-	-	1	2	-	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	17	21	14	11	18	15
31	revisión Domiciliaria De Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
32	Servicio de Geófono	-	-	-	-	-	-
33	Sumidero Tapado	22	25	20	20	24	5
34	Traslado De Medidor	-	-	-	-	-	-
35	Tubo Acueducto Roto	37	32	19	32	39	26





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

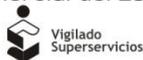


36	Tubo Acueducto Roto En La Vía	-	-	3	5	-	-
37	Tubo Alcantarillado Obstruido	-	-	-	-	-	-
38	Tubo Alcantarillado Roto	-	-	-	-	-	-
39	Vehículo Aseo No Recogió En El Sector	-	-	-	-	-	-
40	Vehículo Aseo No Recogió Predio	-	-	-	-	-	-
41	Vehículo Aseo Recoge Muy Rápido	-	-	-	-	-	-
42	Vehículo Aseo Ocasiona Daños	-	-	-	-	-	-
43	Sumidero Sin Rejilla	5	4	1	2	2	5
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	7	1	3	1	1	2
50	Tapa De Acueducto En Mal Estado	-	-	-	-	-	-
51	Rocería	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	282	328	263	248	247	216



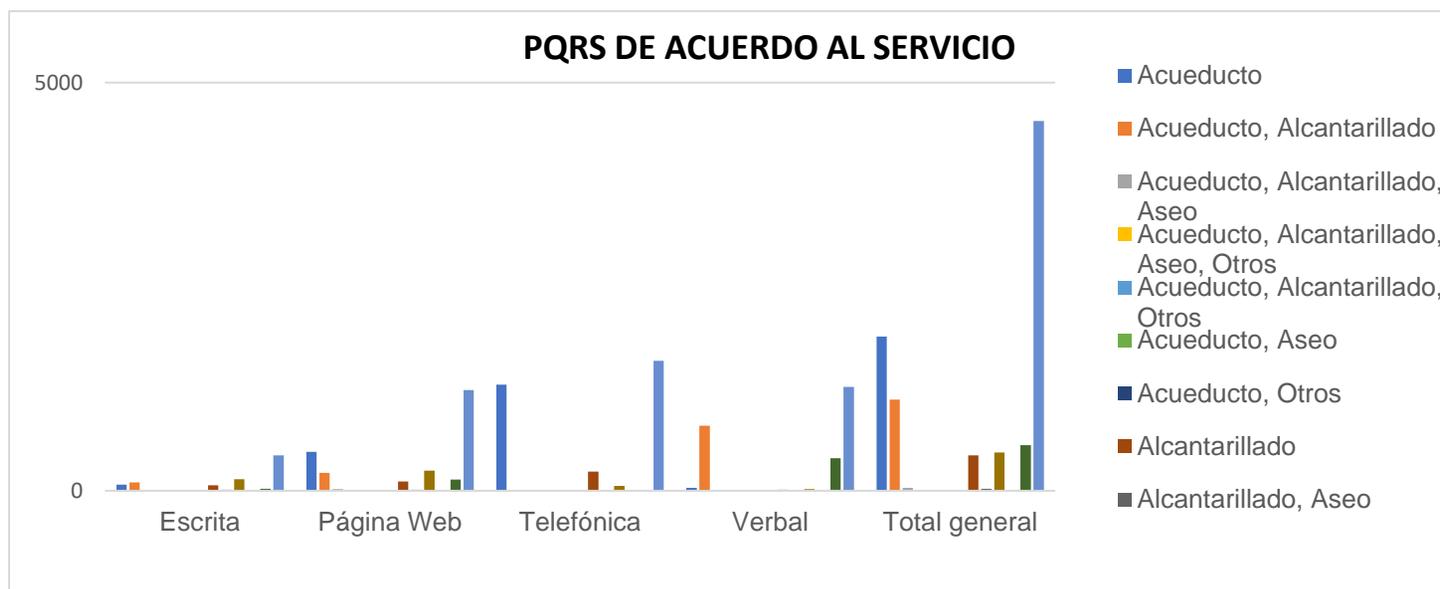


SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



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	77	102	6			2		69	12	140		25
PÁGINA WEB	477	219	22	1	1		2	116	11	247	1	137
TELEFÓNICA	1298							235		59		
VERBAL	35	796	7					14	1	22		397
TOTAL	1887	1117	35	1	1	2	2	434	24	468	1	559





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002

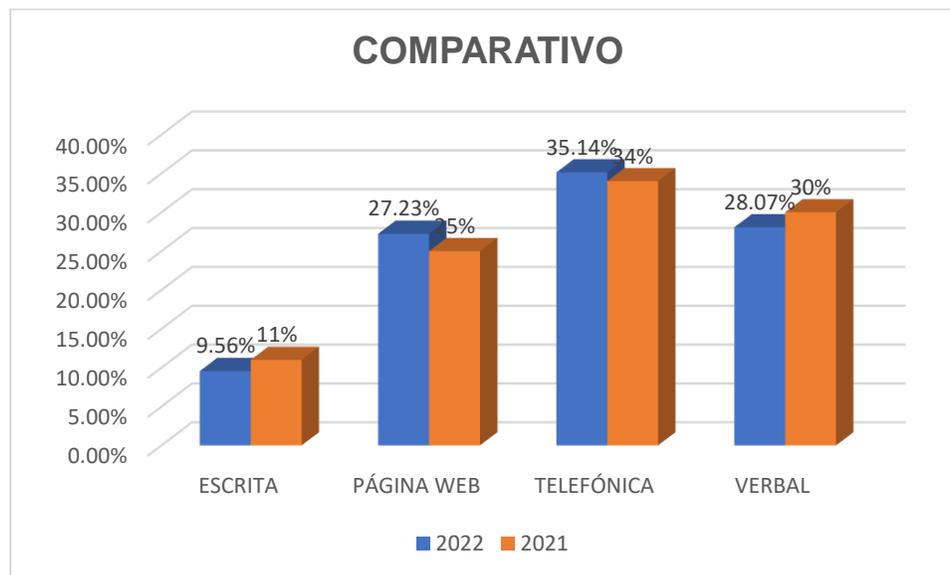


En el segundo semestre del año 2022, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total 1887, al igual que acueducto, alcantarillado por 1117, seguido por el servicio de Alcantarillado y aseo con 434, y finalmente por el servicio de alcantarillado con 35, 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 JULIO-DICIEMBRE 2021 - 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	2022		2021	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	433	9,56%	458	11%
PÁGINA WEB	1234	27,23%	1038	25%
TELEFÓNICA	1592	35,14%	1379	34%
VERBAL	1272	28,07%	1234	30%
TOTAL	4531	100,00%	4109	100%



Se pudo identificar qué aumento la cantidad de PQRS, del segundo 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 segundo



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



semestre de 2022 se realizó el seguimiento y no se presentó ninguna solicitud de los usuarios.

RECURSO DE REPOSICION

De acuerdo al artículo 49ª de la ley 1437 de 2011, menciona: “Contra las decisiones que imponen una sanción fiscal proceden los recursos de reposición, apelación y queja. Los recursos de reposición y apelación se podrán interponer y sustentar dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la respectiva decisión al interesado. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su interposición”.

Los recursos de reposición interpuestos durante el segundo semestre de 2022, fueron 25 de los cuales se resuelven directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS, y se resolvieron dichos recursos a favor del usuario 12 y a favor de la entidad 12, del total a la fecha se encuentran 11 en apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD:

RECURSOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2022				
MES	CANTIDAD	A FAVOR		EN APELACION SSPD
		EMPRESA	USUARIO	
JULIO	3	1	2	2
AGOSTO	5	2	3	3
SEPTIEMBRE	2	2		
OCTUBRE	4	3	1	1
NOVIEMBRE	3	3		
DICIEMBRE	7	1	6	5
TOTAL	24	12	12	11

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 segundo semestre de 2022, encontrando lo siguiente:



PETICIÓN DE INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022

MES	CANTIDAD	PROM TIEMPO DE RESPUESTA	TRANSLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	NEGADAS
JULIO	7	5.5	0	0
AGOSTO	145	11	15	25
SEPTIEMBRE	21	19	0	0
OCTUBRE	23	11	0	0
NOVIEMBRE	15	12	2	3
DICIEMBRE	3	9	0	0
TOTAL, GENERAL	214	11.25	17	28

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se identificó un aumento de PQRS en el segundo 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 líderes de esta área, realizar seguimiento constante a esta labor desde el área de Micromedición.
- 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 de las PQRS para el segundo semestre, se obtuvo un promedio de 15 días en el segundo semestre del año 2022, Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un plazo de 10 días siguientes a la recepción de acuerdo con el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, se identificó que, para este segundo semestre de 2022, el promedio de



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



tiempo de respuesta estuvo en el 11.5 %, por tal razón se recomienda dar mayor celeridad en las respuestas para cumplir con los tiempos establecidos, de responder en forma oportuna, ágil y efectiva los requerimientos por parte de usuarios, antes de control y demás

- A pesar de que el Sistema SAIA esta parametrizado para dar gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la empresa Serviciudad ESP, es importante implementar procedimientos y/o herramientas que permitan minimizar los tiempos de respuesta de los trámites ya que es posible observar la existencia de solicitudes pendientes por gestionar correspondientes al segundo semestre del año 2022 de las diferentes áreas.
- Se recomienda realizar seguimientos periódicos sobre el estado del trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a cada dependencia y tener en cuenta las alertas de cumplimiento de tiempos generadas en este, por tanto, establecer Políticas Claras para el oportuno cierre de solicitudes y socializar en todas las dependencias de la entidad el procedimiento de PQRS actualizado en el año 2022.

Atentamente,

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión

Proyectó: Karen Vanessa Romero
Técnico CIG
Nidia Marulanda Vanegas
Profesional CIG

