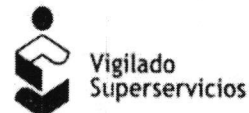




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2023

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

LEONARDO RAMOS RAMÍREZ

ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTIÓN (E)

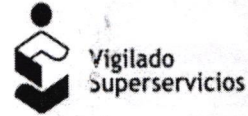
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN SERVICIUDAD E.S.P.

Enero 2024





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



INFORME DE PQRS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023

La Empresa Serviciudad 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.

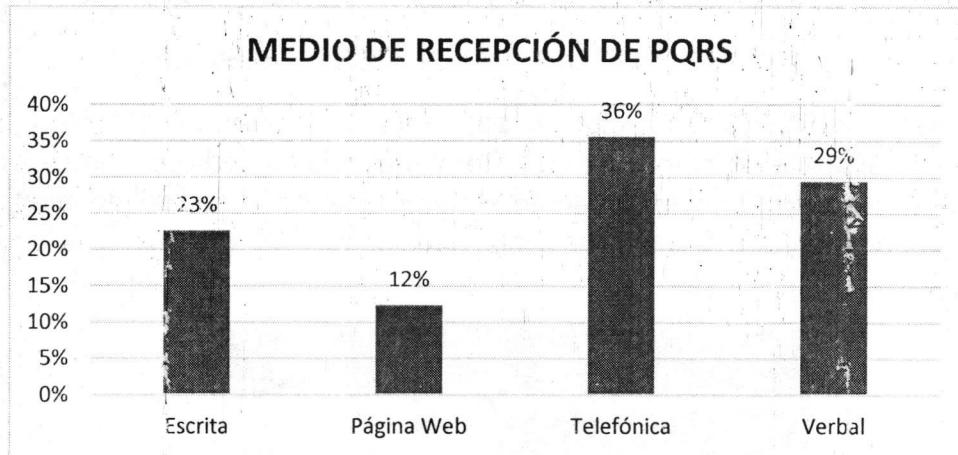
Es por esto que la Oficina de Control Interno de Gestión, siguiendo con los lineamientos del debido proceso en los términos establecidos por Ley, se permite presentar el informe de las solicitudes manifestadas por los usuarios los meses de julio a diciembre del año 2023.

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 de los meses de julio a diciembre del año 2023, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total
Escrita	911
Página Web	497
Telefónica	1434
Verbal	1188
Total general	4030





CANTIDAD DE PQRS POR MES (Julio a diciembre) 2023.

Medio de recepción	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total general
Escrita	159	178	141	161	170	101	911
Página Web	88	80	108	71	79	71	497
Telefónica	215	273	243	248	252	203	1434
Verbal	229	232	191	180	208	148	1188
Total general	691	763	684	660	709	523	4030

De la misma manera al revisar los radicados en los meses de julio a diciembre del año 2023, observamos que estos se clasificaron en:

Tipo de Solicitud	Julio	Agto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
Consulta	3	4	5	2	4	2	20
Denuncia	3	4	4	4	6	2	23
Petición de Información	9	8	15	6	11	6	55
Petición General	633	699	594	619	667	475	3687
Queja	36	40	62	22	21	32	213
Reconocimiento	1	3	2	2			8
Recurso	5	5	2	5		6	23
Sugerencia	1						1
Total general	691	763	684	660	709	523	4030

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 4030 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 los meses julio a diciembre del año 2023, de los cuales fueron:

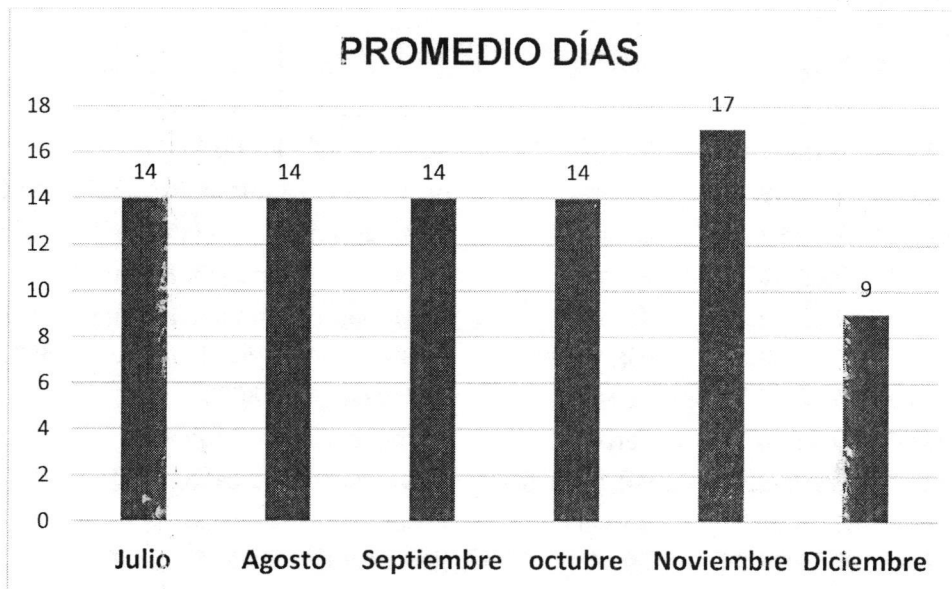
Medio de recepción	Total	% porcentaje
Escrita y pagina web	1408	35%
Telefónica y verbal	2622	65%
Total, general	4030	100%



Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en los meses de Julio a diciembre de 2023, como se evidencia en la imagen.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

Mes	Prom días
Julio	14
Agosto	14
Septiembre	14
octubre	14
Noviembre	17
Diciembre	9

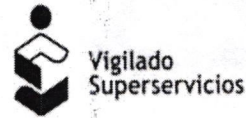


El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 14 días en el Segundo semestre del año 2023; en cuanto a las PQRS que tiene tiempo de respuesta mayor a 15 días, corresponde a la ampliación de los términos de ley para responder a las peticiones ciudadanas que llegan 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:



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

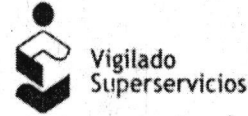


No. PQRSD	Fecha PQRSD	Medio de recepción	Asunto de las Respuestas
9675	2023-12-28 11:53:23	Verbal	Respuesta a Rad 18778
9674	2023-12-28 11:19:16	Verbal	Respuesta a Rad 9674
9604	2023-12-22 12:54:38	Verbal	Repuesta a Petición General N°9604-E
9161	2023-12-05 14:52:26	Página Web	Respuesta Radicado 9161.
9100	2023-12-04 08:40:42	Escrita	Ampliación Términos Radicado No 9100
8976	2023-11-28 08:59:33	Escrita	Respuesta Radicado 8976
8927	2023-11-24 12:27:32	Verbal	Respuesta al Radicado 8927.
8846	2023-11-22 13:15:06	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
8804	2023-11-21 12:08:42	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
8803	2023-11-21 11:45:17	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta
8770	2023-11-20 15:29:58	Escrita	Respuesta Radicado 8770
8717	2023-11-17 13:58:12	Escrita	Respuesta al Radicado N°.8717; Alto Consumo
8708	2023-11-17 09:54:15	Escrita	Solicitud Ampliación Petición Radicado No. 8708
8707	2023-11-17 09:53:28	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
8706	2023-11-17 09:48:26	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
8609	2023-11-14 14:48:52	Página Web	Respuesta al Radicado N°.8609 Y 8611.
8603	2023-11-14 12:28:33	Escrita	Respuesta Rad. 8603
8521	2023-11-09 15:48:57	Verbal	Respuesta al Radicado 8521
8442	2023-11-08 10:53:43	Página Web	Respuesta al Radicado N°.8442
8406	2023-11-07 13:20:31	Verbal	Respuesta al Radicado 8406.
8384	2023-11-07 09:39:04	Escrita	Respuesta Radicado No 8384
8354	2023-11-03 10:43:54	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 8354
8291	2023-11-01 08:07:13	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 8291
8186	2023-10-27 12:47:01	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
8035	2023-10-23 13:55:54	Escrita	Solicitud De Documentación Al Rad. 8035
7922	2023-10-18 12:39:36	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
7910	2023-10-18 08:36:26	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 7910
7870	2023-10-17 09:44:07	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
7868	2023-10-17 09:22:38	Verbal	Respuesta al Radicado 7868.
7862	2023-10-17 06:50:07	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 7862
7803	2023-10-12 11:59:22	Escrita	Respuesta al Radicado N°.7803, Solicitud de Revisión del Medidor.
7792	2023-10-12 07:50:33	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
7697	2023-10-09 08:06:47	Escrita	Respuesta al Radicado N°.7697





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

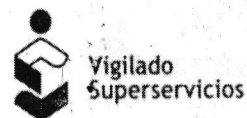


7663	2023-10-06 10:40:10	Escrita	Respuesta al Radicado N°.7663, Cancelación Servicio de Acueducto.
7627	2023-10-04 22:36:54	Página Web	Respuesta al Radicado N°.7627; Solicitud de Modificación Servicio de Aseo.
7568	2023-10-03 11:53:17	Escrita	Respuesta al Radicado N°,7568, Alto Consumo.
7487	2023-09-29 11:35:07	Escrita	Respuesta a la Petición Con Radicado No. 7487
7485	2023-09-29 11:33:43	Escrita	Respuesta Radicado No. 7485
7349	2023-09-25 14:18:41	Escrita	Respuesta Radicado 7349
7347	2023-09-25 12:39:58	Escrita	Respuesta Oficio Radicado 7347-E
7069	2023-09-14 09:22:16	Escrita	Respuesta Punto 1 Del Radicado N°.7069.
7000	2023-09-12 07:52:41	Escrita	Respuesta Parcial Calidad de Agua
6963	2023-09-11 14:10:59	Página Web	Calidad de Agua
6957	2023-09-11 12:38:08	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6903	2023-09-07 15:14:23	Escrita	Respuesta Radicado Numero 6903
6853	2023-09-06 15:16:17	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6837	2023-09-05 16:32:51	Página Web	Respuesta Rad 6837.
6775	2023-09-04 12:55:27	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6708	2023-08-31 15:04:06	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6675	2023-08-30 09:32:57	Escrita	Respuesta a Radicado 6675-Asentamiento Subnormal Pueblo Sol
6672	2023-08-30 06:44:13	Escrita	Respuesta Al Radicado N°.6672.
6656	2023-08-29 13:28:57	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6597	2023-08-28 11:16:20	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
6444	2023-08-22 14:13:44	Verbal	Respuesta Al Radicado 6444.
6375	2023-08-18 08:56:36	Escrita	Ampliación de Términos al Radicado N°.6375
6374	2023-08-18 08:32:38	Escrita	Respuesta a Radicado 6347 Cancelación de matrícula
6211	2023-08-14 12:19:36	Verbal	Respuesta al Radicado 6211.
6007	2023-08-08 07:43:34	Escrita	Ampliación de Términos Radicado N°6007
5997	2023-08-04 13:57:40	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 5997
5996	2023-08-04 13:27:01	Escrita	Respuesta Radicado No 5996
5987	2023-08-04 11:32:32	Escrita	Respuesta al Radicado N°.5987
5950	2023-08-03 07:31:46	Página Web	Ampliación de Términos Radicado N° 5950
5799	2023-07-28 12:18:37	Verbal	Respuesta al Radicado 5799.
5701	2023-07-25 14:10:04	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
5640	2023-07-24 12:33:31	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
5585	2023-07-19 14:18:22	Escrita	Respuesta Requerimiento 5585 - E





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



5584	2023-07-19 14:17:21	Escrita	Respuesta Requerimiento 5584 - E
5582	2023-07-19 14:16:07	Escrita	Respuesta Requerimiento 5582 - E
5581	2023-07-19 14:15:08	Escrita	Respuesta Requerimiento 5581-E
5577	2023-07-19 14:10:18	Escrita	Respuesta Requerimiento 5577 - E
5554	2023-07-19 10:32:18	Escrita	Respuesta al Radicado N°.5554
5547	2023-07-18 20:18:52	Página Web	Respuesta al Radicado No 544-E
5464	2023-07-17 10:30:18	Escrita	Solicitud de Ampliación de Términos Petición Radicado No. 5464
5459	2023-07-17 08:22:40	Página Web	Ampliación de términos del Radicado N°.5459.
5342	2023-07-12 10:03:09	Verbal	Ampliación Tiempo de Respuesta.
5338	2023-07-12 07:55:09	Verbal	Respuesta al Radicado 5338.
5198	2023-07-06 17:17:47	Página Web	Respuesta al radicado N°.5198, Baja Presión
5088	2023-07-04 12:09:08	Página Web	Ampliación de Términos del Radicado N°.5088
9675	2023-12-28 11:53:23	Verbal	Respuesta a Radicado 18778
9674	2023-12-28 11:19:16	Verbal	Respuesta a Radicado 9674
9604	2023-12-22 12:54:38	Verbal	Repuesta a Petición General N°9604-E
9161	2023-12-05 14:52:26	Página Web	Respuesta Radicado 9161.
9100	2023-12-04 08:40:42	Escrita	Ampliación Términos Radicado No 9100

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

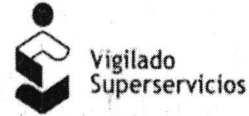
PQRS recibidas por Correo electrónico o página Web, en el cual se identificaron si fueron a favor del usuario o a favor de la empresa en los meses de Julio a diciembre de 2023, como se muestra a continuación:

MES	WEB A FAVOR		
	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
JULIO	88	55	33
AGOSTO	80	50	30
SEPTIEMBRE	108	89	19
OCTUBRE	71	47	24
NOVIEMBRE	79	39	40
DICIEMBRE	69	45	24
TOTAL	495	325	170





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



PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia de los meses Julio a diciembre 2023, se recibieron 1434 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:

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL
Acueducto	184	222	216	219	202	190	1233
Alcantarillado	25	42	22	28	37	19	173
Aseo	6	9	5	1		4	28
TOTAL GENERAL	215	273	243	248	242	213	1434

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 ½", no entra agua al predio, sumideros tapados, entre otras:

REPORTE P.Q.R TELEFONICO 2023								
COD	SERVI	NCMBRE DEL REPORTE	JULIO	AGTO	SEPTI	OCT	NOV	DIC
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	4	5	25	19	7	8
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	6	9	5	1	2	4
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	-	-	-	-	-	-
5	AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-	-
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
7	AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-





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

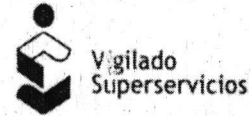


8	AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-	-
9	AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-	-
10	AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	13	9	20	23	33	29
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	5	7	5	4	3	5
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	17	19	18	22	16	14
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	96	112	90	103	87	86
17	AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-	-
18	AC	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
19	AC	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
20	AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
21	AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	15	20	24	22	23	17
22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	-	-	-	-	1
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	6	9	8	5	6	11
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	-	1	1	1	1	1
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	1	-	1	2	3	-
26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
27	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
28	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
29	AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDUALES	-	-	-	-	-	1
30	AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	15	19	8	10	14	11





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



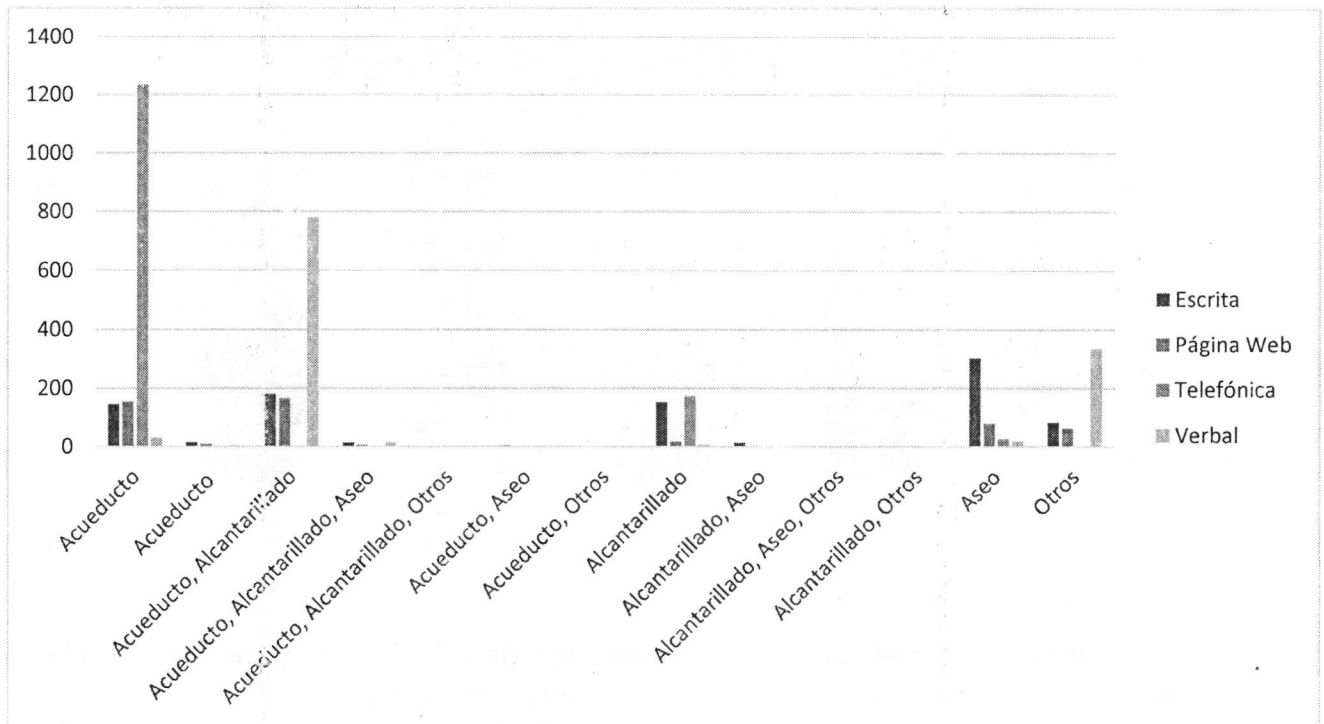
31	AL	REVISIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	1	-	-	-	-	-
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
33	AL	SUMIDERO TAPADO	6	19	12	13	14	6
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	19	39	21	18	22	17
36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	9	2	4	2	-	-
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	-	-	-	-	-
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	-	3	-	-	-	-
39	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	-	-	-	-
40	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	-	-	-	-	-	-
41	AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	-	-	-	-
42	AS	VEHICULO ASEO OCASIONA DAÑOS	-	-	-	-	-	-
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	2	-	-	2	5	-
44	AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO ENTERRADO	-	-	-	-	-	-
45	AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-
46	AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
47	AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-
48	AC	DAÑO POR RECONECTADO	1	-	-	-	-	-
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	-	-	1	1	6	2
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
51	AS	ROSERIA	-	-	-	19	-	-
TOTAL			216	273	243	248	242	213



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

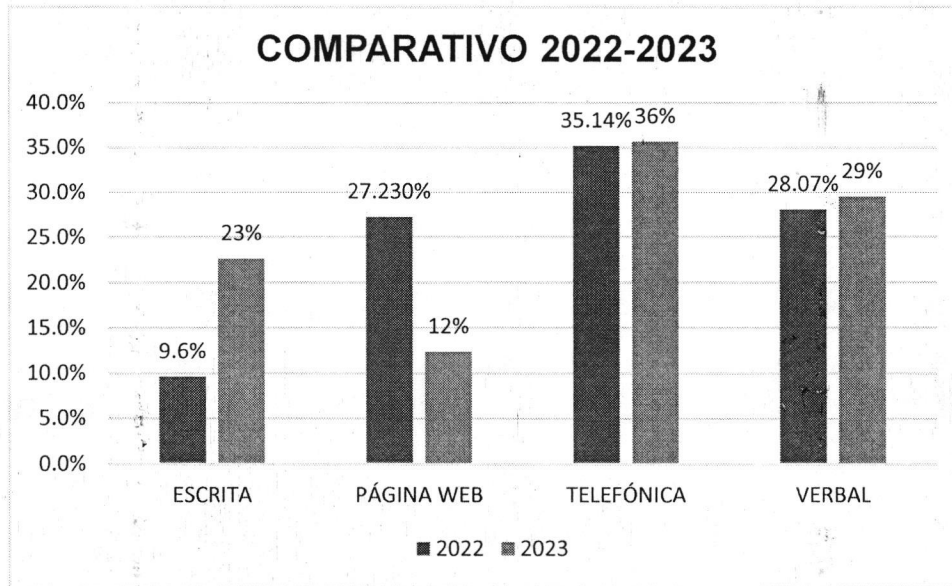
Tipo de Servicio	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	Total general
Acueducto	160	163	1234	33	1590
Acueducto, Alcantarillado	181	166		780	1127
Acueducto, Alcantarillado, Aseo	13	6		14	33
Acueducto, Alcantarillado, Otros	1				1
Acueducto, Aseo	3	2			5
Acueducto, Otros				1	1
Alcantarillado	153	17	173	7	350
Alcantarillado, Aseo	13	1			14
Alcantarillado, Aseo, Otros	1				1
Alcantarillado, Otros	1				1
Aseo	302	79	27	18	426
Otros	83	63		335	481
Total general	911	497	1434	1188	4030

En los meses de julio a diciembre 2023, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total 1564, al igual que acueducto, alcantarillado y aseo por 1127, seguido por el servicio de aseo con 426, y finalmente por otras peticiones 481, entre otros, situación que nos permite concluir que las solicitudes de los usuarios históricamente han estado en los servicios de acueducto y alcantarillado.



COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS JULIO A DICIEMBRE 2022 - 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	2022	TOTAL	2023
Escrita	433	9%	911	23%
Página Web	1234	27%	497	12%
Telefónica	1592	35%	1434	36%
Verbal	1272	28%	1188	29%
Total, General	4531	100%	4030	100%



Se identificó una disminución en la cantidad de PQRs, en los meses de julio a diciembre de 2023, en especial las ingresadas por página web.

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 los meses de Julio a diciembre de 2023, se realizó el seguimiento y se presentó dos solicitudes de los siguientes usuarios:

NOMBRE	CEDULA	DIRECCION	TELEFONO	ASUNTO
Alfonso Correa	10226543	Cra 6 Bis 25-28 el Bohío	3007150127	Fuga después de instalar medidor nuevo.
Luz Dany Mejía	36783990	Manzana B Casa 18 El Carbonero		Negligencia en la reinstalación del servicio



Se enviaron las actas de seguimiento con la petición de los usuarios al profesional en derecho con el fin de emitir respuesta a las solicitudes del usuario.

RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION

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 los meses de julio a diciembre de 2023, fueron 21 de los cuales se resuelven directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS, y se resolvieron dichos recursos a favor del usuario 4 y a favor de la entidad 17, del total a la fecha se encuentran 13 en apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD:

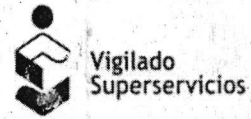
RECURSOS DE LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCAN	ASEO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	EN APELACION SSPD
JULIO	3	1	1	2	2	1	2
AGOSTO	6	1	1	5	5	1	5
SEPTIEMBRE	2	2	2	0	1	1	1
OCTUBRE	1	1	1		1	0	1
NOVIEMBRE	5	2	2	3	4	1	4
DICIEMBRE	4	0	0	4	4	0	0
TOTAL	21	7	7	14	17	4	13

Se enviaron los expediente a través de correo electrónico de la Superintendencia de Servicios públicos teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la circular externa 20221000000364 de 2022 de la Superintendencia de Servicios Públicos, para que se realice el análisis y se remita criterio jurídico en donde se ratifique o revoque la decisión asumida por la empresa.





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



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 de los meses de julio a diciembre de 2023, encontrando lo siguiente:

PETICIÓN DE INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2023				
MES	CANTIDAD	PROM TIEMPO DE RESPUESTA	TRANSLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	NEGADAS
JULIO	2	12	0	0
AGOSTO	2	10	0	0
SEPTIEMBRE	7	9	0	2
OCTUBRE	6	12	0	0
NOVIEMBRE	11	8	2	0
DICIEMBRE	5	7	1	0
TOTAL, GENERAL	33	9.6	3	2

El promedio de respuesta de las solicitudes de información para el segundo semestre del 2023 se encuentra en 9.6 días, cumpliendo el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015 “Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción”.

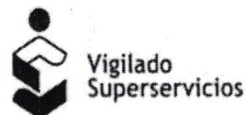
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se identificó una disminución en la cantidad de PQRS en los meses de julio a diciembre de 2023, comparado con el mismo semestre del 2022, de 4531 a 4030 respectivamente, en especial las interpuestas por página web con una disminución total del 31% frente a la vigencia anterior.
- 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





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



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 teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa en cumplimiento de la ley, 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 14 días en el segundo semestre del año 2023, 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 2023, el promedio de tiempo de respuesta estuvo en el 10 días, 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
- Se presentó cambio de versión del aplicativo SAIA y este 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 julio a diciembre de 2023 de las diferentes áreas.

Atentamente,

LEONARDO RAMOS RAMIREZ
Asesor de Control Interno de Gestión (e)

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

