



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



Vigilado  
Superservicios



ISO 9001

icontec



NTCGP  
1000

icontec

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **PERIODO: ENERO – JUNIO 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

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

Junio 2023





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



## INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

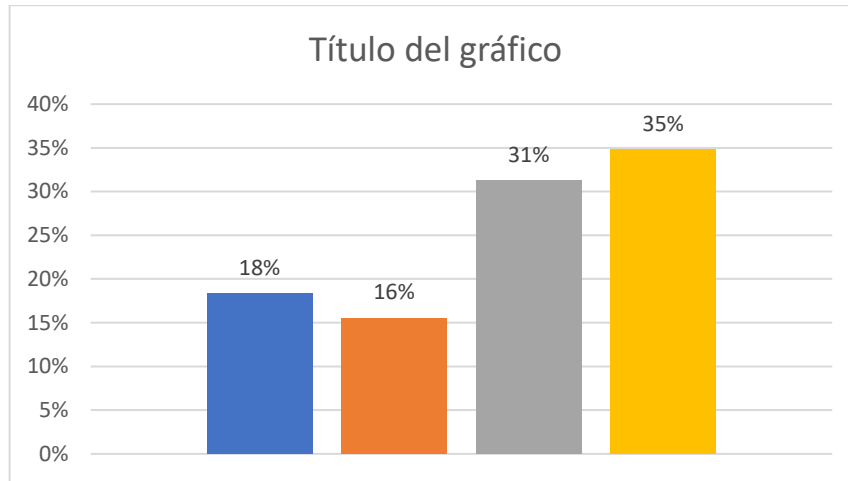
La Empresa Serviciada E.S.P. del Municipio de Dosquebradas, cuenta con un módulo- SAIA para la efectiva administración el trámite de las PQRS, el cual está establecido dentro de la institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS. Es por esto que la Oficina de Control Interno de 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 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 del primer semestre del año 2023, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total
Escrita	814
Página Web	691
Telefónica	1390
Verbal	1549
<b>Total general</b>	<b>4444</b>





### CANTIDAD DE PQRS POR MES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023.

Medio de recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	mayo	junio	Total general
Escrita	62	85	175	108	203	181	814
Página Web	176	172	97	73	84	89	691
Telefónica	239	235	213	212	223	268	1390
Verbal	274	231	309	209	290	236	1549
<b>Total general</b>	<b>751</b>	<b>723</b>	<b>794</b>	<b>602</b>	<b>800</b>	<b>774</b>	<b>4444</b>

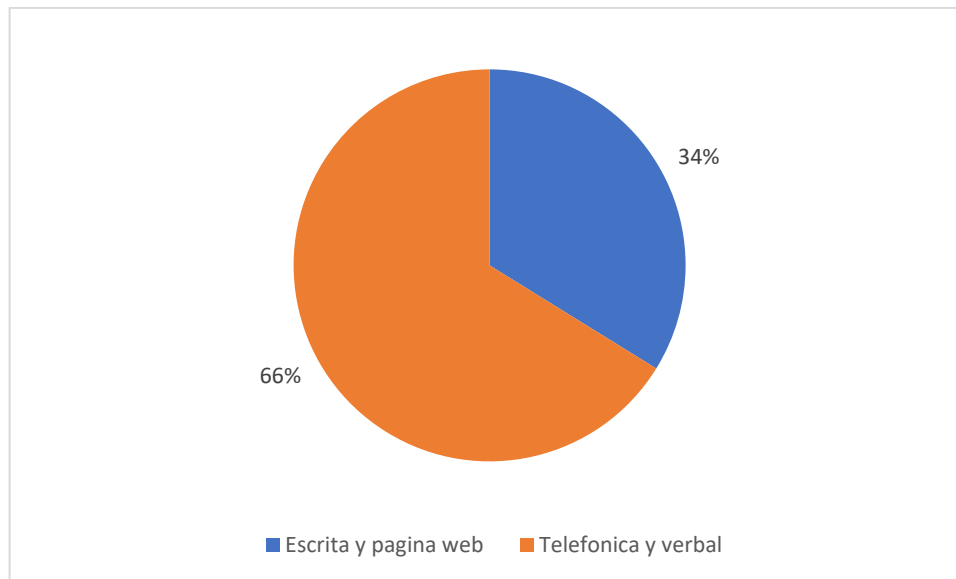
De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2023, observamos que estos se clasificaron en:

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	mayo	junio	Total general
Consulta	2	2	5	1	4	3	17
Denuncia		2	3	1	1		7
Petición de Información	10	8	7	4	7	9	45
Petición General	695	666	735	555	759	744	4154
Queja	35	39	33	34	23	12	176
Reconocimiento	1	1		1			3
Recurso	8	5	11	6	6	6	42
<b>Total general</b>	<b>751</b>	<b>723</b>	<b>794</b>	<b>602</b>	<b>800</b>	<b>774</b>	<b>4444</b>

## PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 4444 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 2023, de los cuales fueron:

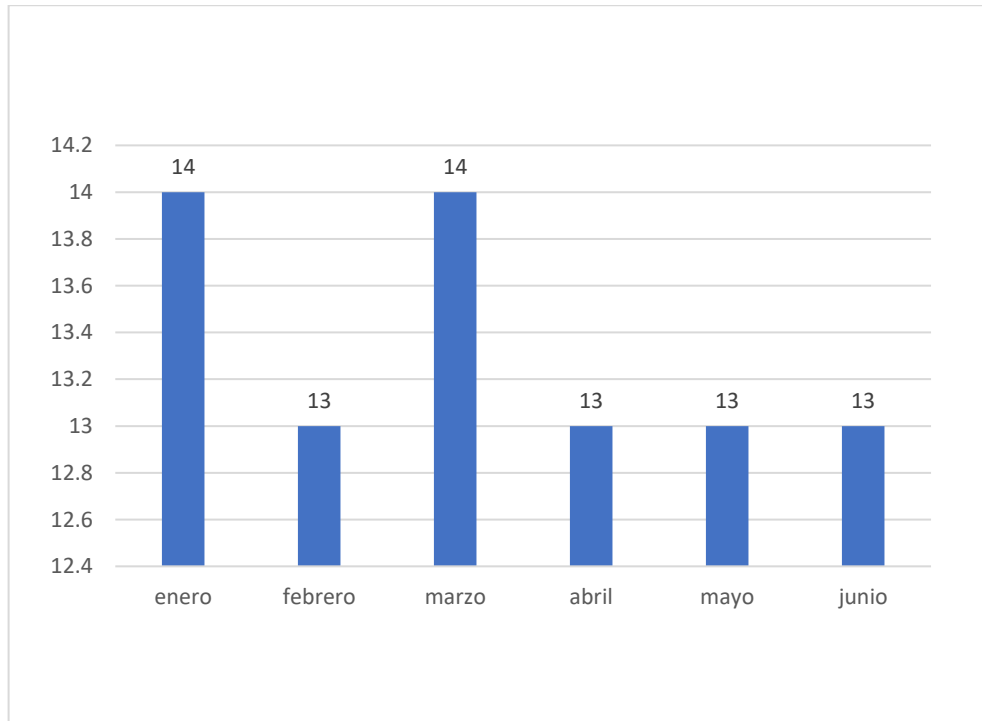
Medio de recepción	Total	% porcentaje
Escrita y pagina web	1505	34%
Telefónica y verbal	2939	66%
<b>Total, general</b>	<b>4444</b>	<b>100%</b>



Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2023, como se evidencia en la imagen.

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

Mes	Prom días
enero	14
febrero	13
marzo	14
abril	13
mayo	13
junio	13
Promedio	13



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 13 días en el primer 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:

No. PQRS	Fecha PQRS	Medio de recepción	Asunto de las Respuestas
11109	2023-04-28	Página Web	Respuesta al radicado 3277.
11090	2023-04-28	Verbal	Respuesta al radicado 3252
11089	2023-04-28	Página Web	Respuesta al Radicado N°.3251 queja contra funcionario
11067	2023-04-27	Verbal	Respuesta al radicado 3226.
11066	2023-04-27	Verbal	Respuesta al radicado 3225.
11065	2023-04-27	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3223
11063	2023-04-27	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3221
11058	2023-04-27	Verbal	Ampliación tiempo respuesta
11055	2023-04-27	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2207
11025	2023-04-26	Página Web	Respuesta Petición Radicado 3170
11009	2023-04-25	Página Web	Respuesta Petición Radicado No. 3151
10995	2023-04-25	Escrita	Respuesta al radicado 3135.
10993	2023-04-25	Verbal	Respuesta al radicado 3133.
10980	2023-04-25	Verbal	Respuesta al radicado 3119.
10976	2023-04-25	Verbal	Respuesta al radicado 3115
10973	2023-04-25	Verbal	Respuesta al radicado 3107
10945	2023-04-24	Verbal	Respuesta al radicado 3076
10943	2023-04-24	Verbal	Respuesta al radicado 3074
10942	2023-04-24	Verbal	Respuesta al radicado 3073
10931	2023-04-24	Escrita	SOLICITUD BUSQUEDA SELECTIVA DE DATOS
10930	2023-04-24	Escrita	RESPUESTA PARCIAL AL RAD 3053
10915	2023-04-21	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta 3038
10914	2023-04-21	Verbal	Respuesta al radicado 3037
10911	2023-04-21	Página Web	Programación Visita Técnica.
10904	2023-04-21	Verbal	Respuesta al radicado 3026
10895	2023-04-20	Página Web	RESPUESTA RADICADO No 3014-E



10878	2023-04-20	Verbal	Respuesta al radicado 2997
10862	2023-04-20	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2975
10861	2023-04-20	Verbal	Respuesta al radicado 2973.
10858	2023-04-19	Página Web	Respuesta petición radicado No. 2970
10844	2023-04-19	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2955
10837	2023-04-19	Escrita	Coronel Ruth Alexandra Díaz Gómez
10833	2023-04-19	Escrita	Respuesta a Solicitud Radicado No. 2942
10828	2023-04-19	Escrita	Respuesta solicitud certificado CETIL
10811	2023-04-18	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2918 (oficio 0538 VIG SOL 800-23 DEMASP)
10800	2023-04-18	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2904
10799	2023-04-18	Escrita	Respuesta Radicado 2903
10798	2023-04-18	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2902
10797	2023-04-18	Escrita	Respuesta al Radicado N°.2901, revisión por baja presión en el acueducto.
10791	2023-04-18	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2893
10772	2023-04-17	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta .
10763	2023-04-17	Escrita	Respuesta Petición radicado No. 2859
10741	2023-04-14	Verbal	Respuesta al radicado 2832.
10738	2023-04-14	Escrita	Respuesta a los radicados N°.2829 Y 2825, Solicitud de cancelación de matrícula N°.841186.
10734	2023-04-14	Página Web	Ampliación de los términos al Radicado N°.2825 y N°.2829
10704	2023-04-13	Página Web	Respuesta petición radicado No. 2789
10698	2023-04-13	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
10693	2023-04-13	Escrita	Respuesta al radicado 2773.
10691	2023-04-13	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2771
10690	2023-04-12	Página Web	Respuesta Radicado No 2769-E
10669	2023-04-12	Verbal	Respuesta al radicado 2748.
10655	2023-04-12	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2728
10620	2023-04-11	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2693 (VIG SOL 792-23)
10617	2023-04-11	Página Web	Respuesta Radicado No 2690-E
10553	2023-04-10	Escrita	Respuesta Radicado No 2618-E
10544	2023-04-10	Escrita	Respuesta al Radicado N°.2608, donde solicita copia de contratos.
10528	2023-04-03	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2588, favor revisar el pago de la cuenta N°.858669.
10527	2023-04-03	Página Web	Respuesta petición radicado 2587

10507	2023-03-31	Escrita	Respuesta al radicado 2567.
10498	2023-03-31	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2553, explicación por que toco pagar doble factura.
10494	2023-03-31	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2549, reclamo no está de acuerdo con el consumo promedio.
10493	2023-03-31	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2548, solicitud de devolución por rompimiento de solidaridad.
10489	2023-03-31	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2542, plataforma de pago PSE, presenta problemas.
10487	2023-03-31	Escrita	Respuesta al Radicado N°,2540, solicitud de cancelación de la cuenta N°.826250.
10484	2023-03-30	Página Web	Respuesta Petición Radicado No. 2533
10483	2023-03-30	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2532, alto consumo, predio desocupado
10482	2023-03-30	Página Web	Respuesta petición radicado no. 2531
10476	2023-03-30	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2525, predio desocupado, cobran por consumo promedio.
10470	2023-03-30	Escrita	Respuesta Radicado No 2519-E
10467	2023-03-30	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2516
10466	2023-03-30	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2515
10455	2023-03-30	Página Web	Respuesta al Radicado n°.2504, desacuerdo por cobro de consumo promedio.
10451	2023-03-30	Escrita	Respuesta petición radicado No. 2499
10450	2023-03-30	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2498
10446	2023-03-29	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2492, donde informa que el predio con cuenta N°.9578581700, va ha estar desocupado.
10435	2023-03-29	Escrita	Respuesta Petición radicado No. 2481
10429	2023-03-29	Página Web	Respuesta al radicado N°.2475, solicita revisión del agua ya que el incremento es muy notorio en cada factura.
10424	2023-03-29	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2470 (Oficio 0477-VIG SOL 792-23 DPMASP)
10423	2023-03-29	Página Web	Respuesta al radicado N°.2469, donde solcita copia de la factura de la cuenta N°. 844466, para pagar un mes.
10421	2023-03-29	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2467
10419	2023-03-29	Escrita	Respuesta radicado No 2464
10413	2023-03-28	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2453, verificar factura por alto consumo
10412	2023-03-28	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2452, solicitud confirmación de pago Cuenta N°.834317.



10406	2023-03-28	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2446, solicitamos una revisión con personal calificado para los contadores de los Locales 1 y 2.
10404	2023-03-28	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2443 (oficio 0469 VIG SOL 552-18 DPMASP)
10399	2023-03-28	Página Web	Radicado N°.2436, aclaración.
10388	2023-03-28	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2423
10387	2023-03-28	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2422
10386	2023-03-28	Escrita	Respuesta Queja radicado No. 2421
10384	2023-03-27	Página Web	Respuesta radicado N°.2418, solicitud factura pago parcial.
10374	2023-03-27	Página Web	Respuesta a Radicado N°.2408, revisión por alto consumo periodo de febrero
10364	2023-03-27	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2398 (oficio 0456 VIG SOL 791-23 DP)MASP
10363	2023-03-27	Escrita	Respuesta Radicado No 2397-E
10362	2023-03-27	Escrita	Respuesta al radicado 2395.
10359	2023-03-27	Escrita	Respuesta al radicado N°.2389, revisión con geófono
10349	2023-03-24	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2378
10348	2023-03-24	Verbal	Respuesta al radicado 2377.
10346	2023-03-24	Verbal	Respuesta al radicado 2373.
10343	2023-03-24	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2370
10324	2023-03-24	Escrita	Respuesta Radicado N°.2348, informan de daño en la casa 40
10312	2023-03-23	Página Web	Respuesta al radicado N°.2336, alto consumo predio cuenta N°.827108
10308	2023-03-23	Escrita	Respuesta petición Radicado No.
10304	2023-03-23	Escrita	Respuesta Radicado N°.2328
10299	2023-03-23	Escrita	Respuesta Petición radicado No. 2322
10289	2023-03-23	Verbal	Respuesta al radicado 2312
10285	2023-03-23	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2308
10283	2023-03-23	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2306, revisión por consumo excesivo.
10282	2023-03-23	Escrita	Respuesta al Radicado N°.2305, remitido por parte de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
10281	2023-03-23	Escrita	Respuesta Radicado N°.2304, cancelación de matrículas N°.839725 y N°.9579419400
10277	2023-03-22	Página Web	Respuesta al radicado 2299.
10276	2023-03-22	Página Web	Respuesta Petición radicado No. 2298

10272	2023-03-22	Escrita	Respuesta Petición Radicado No, 2294
10269	2023-03-22	Escrita	Respuesta Radicado No 2291-E
10267	2023-03-22	Escrita	Respuesta Radicado No 2289-E
10265	2023-03-22	Verbal	Respuesta al radicado 2287
10262	2023-03-22	Escrita	Respuesta Radicado No 2284
10261	2023-03-22	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2283
10259	2023-03-22	Página Web	Respuesta Radicado No 2281-E
10256	2023-03-22	Escrita	Respuesta radicada No. 2278
10254	2023-03-22	Página Web	Traslado Petición Radicado No. 2272
10226	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No. 2239
10205	2023-03-21	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2218
10204	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No 2217-E
10203	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No 2216-E
10202	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No 2215
10201	2023-03-21	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2213
10199	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No 2211-E
10198	2023-03-21	Página Web	Respuesta al Radicado N°.2209, Solicitud de revisión por alto consumo Cuenta N°.858728
10195	2023-03-21	Escrita	Respuesta Radicado No.2204
10194	2023-03-21	Verbal	Respuesta al radicado 2203.
10193	2023-03-20	Página Web	SOLICITUD DE BLOQUEO DE CUENTAS 844181, 84559, 843251
10154	2023-03-17	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2163
10152	2023-03-17	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2160
10151	2023-03-17	Escrita	Respuesta al radicado 2159.
10143	2023-03-17	Verbal	Respuesta Petición radicado No. 2147
10140	2023-03-17	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2142
10134	2023-03-16	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2136
10133	2023-03-16	Escrita	Respuesta Radicado No 2135-E
10129	2023-03-16	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2131
10120	2023-03-16	Escrita	Respuesta Radicado No. 2121
10118	2023-03-16	Escrita	Respuesta SAIA 2117 Concepto DA-DIGER 200-379 del 09 de marzo de 2020-Vivienda mz 3 casa 41 Barrio San Rafael.
10117	2023-03-16	Escrita	Ampliación de términos Radicado No.2116
10116	2023-03-16	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2114

10093	2023-03-15	Escrita	Respuesta al Radicado N°.2091, solicitud de cambio de titular, independización del servicio de agua, justificación cobro de aseo, y otras
10071	2023-03-15	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta al radicado 33168(2067)
10066	2023-03-15	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2061
10024	2023-03-14	Escrita	Respuesta al Oficio 0381-VIG SOL 662-23 DPMASP (Petición No. 2019)
10016	2023-03-14	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 2011
10014	2023-03-14	Escrita	Respuesta al radicado 2009.
10011	2023-03-14	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2006
10007	2023-03-14	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 2002 (Traslado desde la Secretaría de Obras Públicas)
48900	2023-03-10	Página Web	Respuesta al radicado N°.1981, aumento significativo en la factura
48352	2023-02-15	Página Web	Respondiendo a: Petición General. Radicado No.1296
11535	2023-05-16	Página Web	Citación personal respuesta a radicado 3766 del 16 de mayo de 2023
11528	2023-05-16	Verbal	Respuesta al radicado 3758.
11521	2023-05-16	Escrita	Respuesta al Radicado N°.3746, recibo llego más caro.
11504	2023-05-16	Escrita	Respuesta Petición radicado No. 3728
11502	2023-05-16	Página Web	Respuesta Radicado No 3726
11474	2023-05-15	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3693
11473	2023-05-15	Escrita	Respuesta petición radicado No. 3692
11472	2023-05-15	Escrita	Respuesta petición radicado No. 3691 (Oficio No. 025 VP 535-22 DPMASP)
11471	2023-05-15	Verbal	Respuesta la radicado 3690.
11466	2023-05-15	Verbal	Respuesta al radicado 3685
11463	2023-05-15	Escrita	Respuesta Queja Radicado No. 3682
11459	2023-05-15	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3674
11458	2023-05-15	Página Web	Respuesta Petición Radicado No. 3673
11457	2023-05-15	Escrita	Respuesta al Radicado N°.3672, informan predio solo.
11440	2023-05-12	Escrita	Respuesta Radicado No 3653-E
11439	2023-05-12	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3652
11437	2023-05-12	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3650
11433	2023-05-12	Escrita	Respuesta al radicado 3646.
11428	2023-05-12	Escrita	Respuesta petición Radicdo No. 3641
11405	2023-05-11	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3616

11392	2023-05-11	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3601 (Oficio No. 0674 VP 685-23 DPMASP)
11386	2023-05-11	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3595
11385	2023-05-11	Escrita	Respuesta petición radicado No. 3594 (Oficio No. 0671 VT 448-21 DPMASP)
11365	2023-05-10	Página Web	Respuesta Radicado No: 3779-E
11364	2023-05-10	Verbal	Respuesta al radicado 3569.
11362	2023-05-10	Verbal	Respuesta al radicado 3567.
11361	2023-05-10	Verbal	Respuesta al radicado 3566
11359	2023-05-10	Verbal	Respuesta al radicado 3563.
11358	2023-05-10	Verbal	Respuesta al radicado 3562.
11353	2023-05-10	Escrita	Respuesta petición radicado No. 3557
11352	2023-05-10	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3556
11346	2023-05-10	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3548
11331	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3533
11327	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3529
11326	2023-05-09	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3528
11323	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3525
11318	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3520.
11314	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3516.
11312	2023-05-09	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3514
11311	2023-05-09	Escrita	Respuesta Petición radicado No. 3512
11303	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3500.
11302	2023-05-09	Verbal	Respuesta al radicado 3499.
11288	2023-05-08	Verbal	Respuesta al radicado 3485.
11280	2023-05-08	Verbal	Respuesta al radicado 3476.
11275	2023-05-08	Verbal	Respuesta al radicado 3471
11247	2023-05-05	Verbal	Respuesta al radicado 3439.
11239	2023-05-05	Verbal	Respuesta al radicado 3428.
11237	2023-05-05	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
11219	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3406.
11216	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3403.
11215	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3402.
11211	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3397.
11203	2023-05-04	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3386
11202	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3385.

11200	2023-05-04	Verbal	Respuesta al radicado 3383.
11174	2023-05-03	Verbal	Respuesta al radicado 3351.
11173	2023-05-03	Verbal	Respuesta al radicado 3350.
11172	2023-05-03	Verbal	Respuesta al radicado 3349.
11171	2023-05-03	Verbal	Respuesta al radicado 3345.
11155	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3329.
11154	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3328.
11153	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3327.
11148	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3321
11147	2023-05-02	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3319
11146	2023-05-02	Escrita	Respuesta Radicado No 3318-E
11144	2023-05-02	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3315
11141	2023-05-02	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 3912
11140	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3311.
11139	2023-05-02	Verbal	Respuesta al radicado 3310.
11138	2023-05-02	Escrita	Respuesta Radicado No 3309-E
11133	2023-05-02	Escrita	Respuesta petición Radicado No. 3303
11124	2023-05-02	Escrita	BUSQUEDA SELECTIVA EN BASE DE DATOS SERVICIUDAD E.S.P.

## 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 2023, como se muestra a continuación:

MES	CANTIDAD	PROM. TIEMPO	TRASLADADAS A OTRAS INTITUCIONES	NEGADAS	FAVOR
ENERO	133	12 DIAS	35	58	40
FEBRERO	128	15	18	75	35
MARZO	92	15	10	42	50
ABRIL	66	14	26	18	22
MAYO	78	15	10	29	39
JUNIO	88	15	14	24	50



## PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del primer semestre del año 2023, se recibieron 1390 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
AC	184	192	170	172	168	222
AL	47	36	40	34	46	35
AS	8	7	3	6	9	11
<b>Total general</b>	<b>239</b>	<b>235</b>	<b>213</b>	<b>212</b>	<b>223</b>	<b>268</b>

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 2022								
COD	SERVI	NOMBRE DEL REPORTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	4	5	1	10	13	3
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-	-
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	8	7	1	6	7	8
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	-	-	2	-	2	-
5	AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-	-
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-



7	AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
8	AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-	-
9	AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-	-
10	AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	15	14	14	7	14	18
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	6	16	10	6	9	8
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	21	19	21	16	12	22
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	82	84	82	77	69	98
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	18	19	15	21	20	23
22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	1	-	-	-	-
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	13	8	7	12	4	14
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	1	2	-	3	2	1
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	2	2	3	3	1	1
26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	1
27	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-
28	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
29	AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDULES	-	-	-	-	-	-
30	AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	21	15	13	14	18	13
31	AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	-	-	-	1	-	-
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
33	AL	SUMIDERO TAPADO	19	13	18	12	21	20
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	24	25	19	21	25	33

36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	-	-	-	-	-	3
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	-	-	-	-	-
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	1	-	2	-	1	-
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 OCASIONO DAÑOS	-	-	-	-	-	2
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	3	4	4	1	3	-
44	AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	-
45	AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-
46	AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
47	AC	MUESTRA DE AGUA	1	-	-	-	-	-
48	AC	DAÑO POR RECONECTADO	-	-	-	-	-	-
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	-	1	1	2	2	-
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
51	AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-
			239	235	213	212	223	268



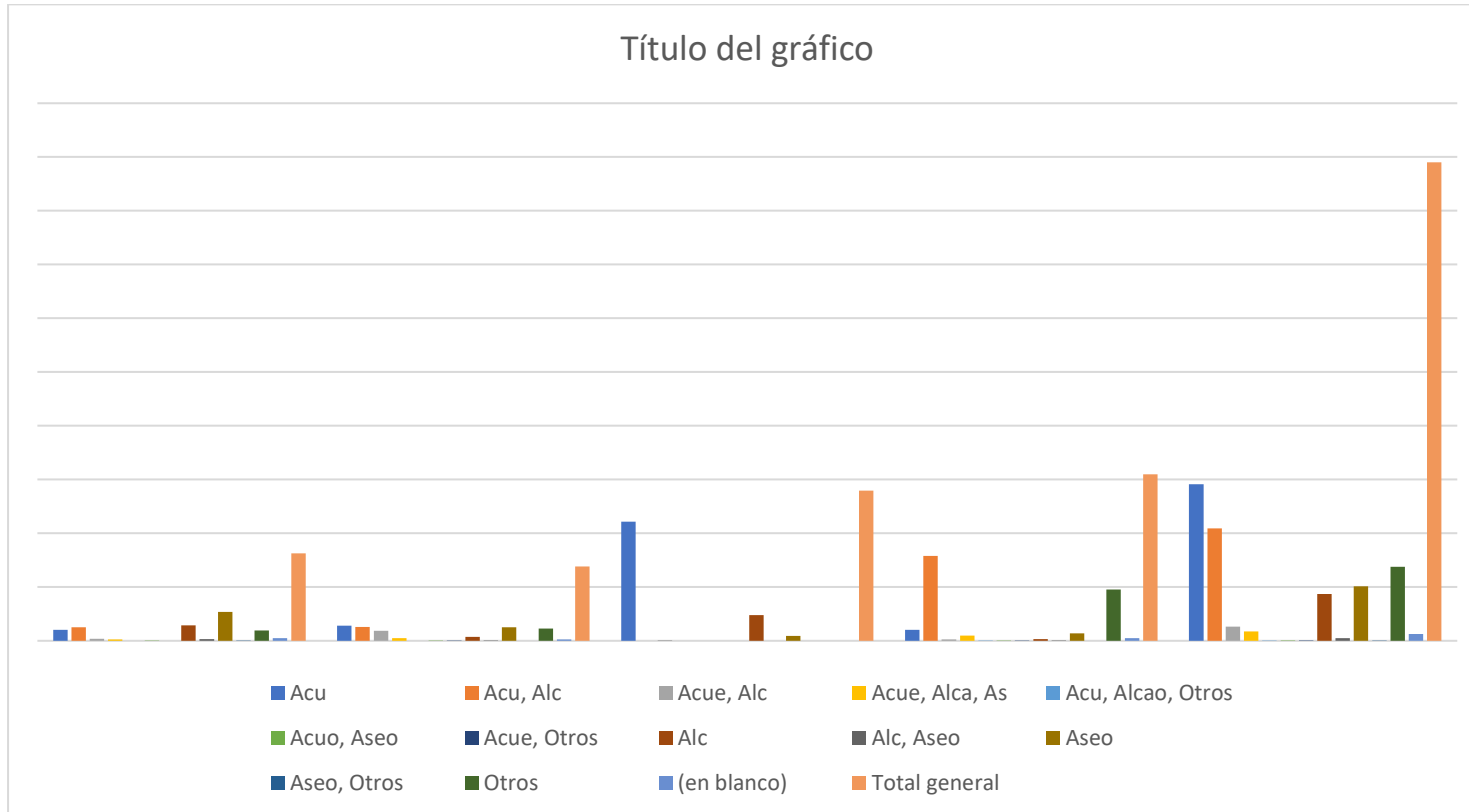
**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



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

Tipo de Servicio	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	Total general
Acueducto	103	142	1101	103	1449
Acueducto, Alcantarillado	127	130		790	1047
Acueducto, Alcantarillado	18	94	6	14	132
Acueducto, Alcantarillado, Aseo	14	26		47	87
Acueducto, Alcantarillado, Otros				1	1
Acueducto, Aseo	1	2		1	4
Acueducto, Otros		2		1	3
Alcantarillado	144	37	238	15	434
Alcantarillado, Aseo	17	4		4	25
Aseo	268	125	45	70	508
Aseo, Otros	2				2
Otros	95	115		478	688
(en blanco)	25	14		25	64
<b>Total general</b>	<b>814</b>	<b>691</b>	<b>1390</b>	<b>1549</b>	<b>4444</b>



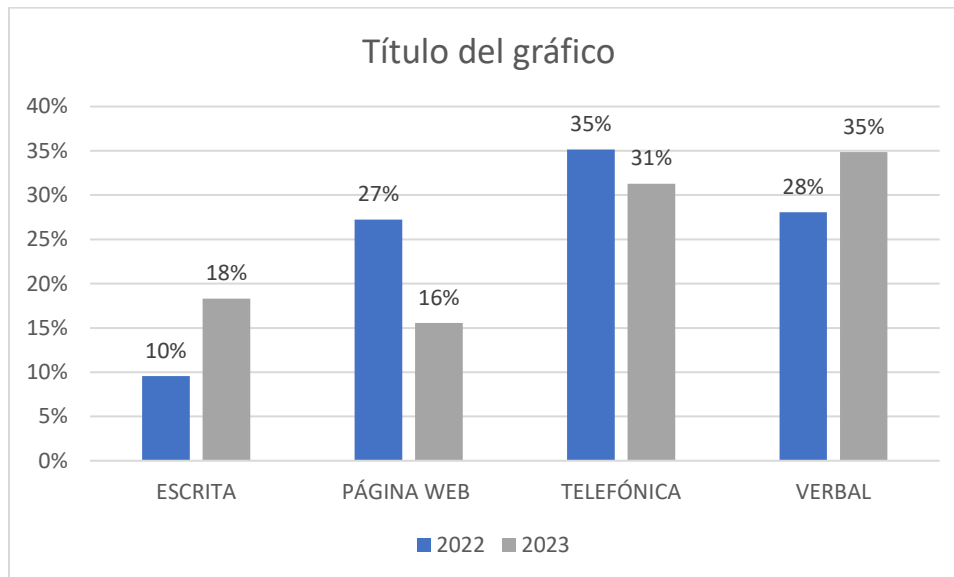


En el primer semestre del año 2023, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRs, interpuestas fue el de acueducto con un total 1449, al igual que acueducto, alcantarillado por 1173, seguido por el servicio de Alcantarillado y

aseo con 508, y finalmente por el servicio de alcantarillado con 434, 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 2022 - 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	2022	TOTAL	2023
ESCRITA	433	10%	814	18%
PÁGINA WEB	1234	27%	691	16%
TELEFÓNICA	1592	35%	1390	31%
VERBAL	1272	28%	1549	35%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>4531</b>	<b>100%</b>	<b>4444</b>	<b>100%</b>



Se pudo identificar qué aumento la cantidad de PQRS, del primer semestre del año 2023, 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 2023 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 primer semestre de 2023, 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 7 y a favor de la entidad 18, del total a la fecha se encuentran 12 en apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD:

RECURSOS DEL PRIMER SEMESTRE 2023							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCAN	ASEO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	EN APELACION SSPD
ENERO	8	5		3	4	4	1
FEBRERO	6	2	1	3	6		5
MARZO	3	2	1		2	1	
ABRIL	2	1		1	1	1	1
MAYO	1	1			1		1
JUNIO	5	2		3	4	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>12</b>







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



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se identificó una disminución en la cantidad de PQRS en el primer semestre de 2022, comparado con el mismo semestre del 2023, de 4531 a 4444 en especial las interpuestas por página web, disminuyendo de 1234 a 691, y con una disminución total del 1.80%, frete 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 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 primer semestre, se obtuvo un promedio de 13 días, 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 el primer semestre de 2023, el promedio de 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, entes 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 primer semestre del año 2023 de las diferentes áreas.

Atentamente,





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



**ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA**  
Asesor de Control Interno de Gestión

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

