



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 2024

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.

Julio 2024





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



INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2024

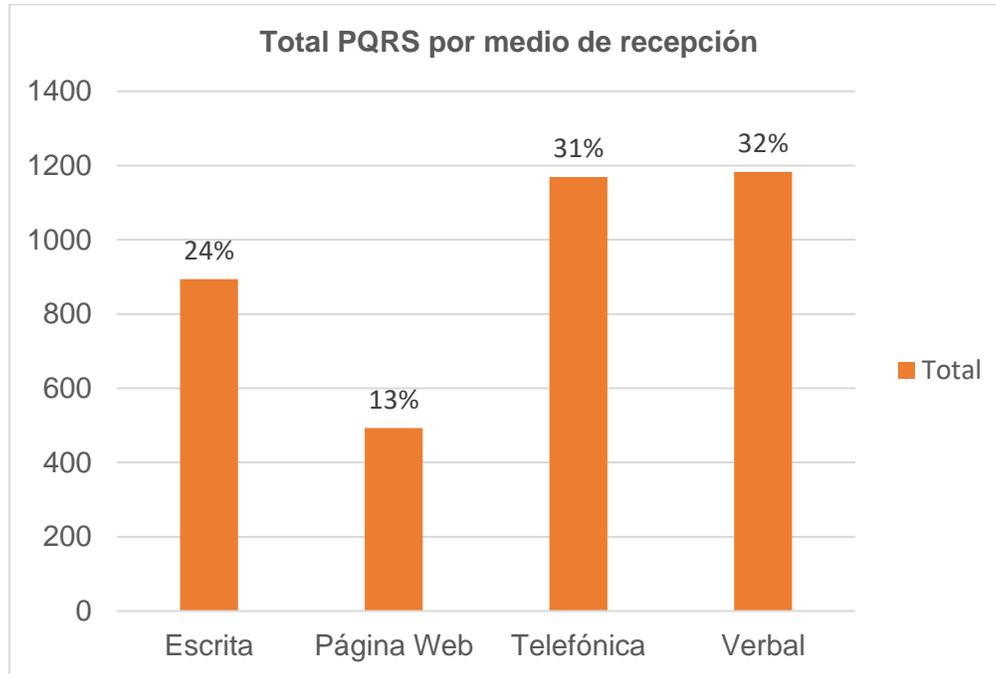
La Empresa Serviciada E.S.P. del Municipio de Dosquebradas, cuenta con un módulo- SAIA para la efectiva administración el trámite de las PQRS, el cual está establecido dentro de la institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS. Es por esto que la Oficina de Control Interno de 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 2024.

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 2024, tenemos lo siguiente:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
ESCRITA	894
PÁGINA WEB	493
TELEFÓNICA	1169
VERBAL	1183
TOTAL GENERAL	3739





CANTIDAD DE PQRS POR MES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
ESCRITA	130	156	104	182	180	142	894
PÁGINA WEB	89	88	83	81	82	70	493
TELEFÓNICA		257	217	264	225	206	1169
VERBAL	250	204	165	233	188	143	1183
TOTAL GENERAL	469	705	569	760	675	561	3739

De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2024, observamos que estos se clasificaron en:



TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
Consulta	9	2	4	3	5	2	25
Denuncia	4	3	5	3	2	2	19
Petición de Información	16	4	7	12	7	7	53
Petición General	399	668	517	709	623	520	3436
Queja	34	23	30	27	21	13	148
Reconocimiento				1	1	1	3
Recurso	6	5	6	4	16	16	53
Subgerencia	1			1			2
Total general	469	705	569	760	675	561	3739

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

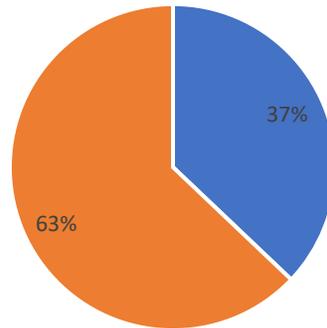
Se dio trámite a 3739 PQRS recibidos por medios verbales: telefónico y verbal (Interpuesta en el punto de atención al cliente) y por medio escrito: página Web, chat en línea, buzón de sugerencia y escrito (Interpuesta en el punto de atención al cliente), en la entidad durante el primer semestre del año 2024, de los cuales fueron:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	% PORCENTAJE
ESCRITA Y PAGINA WEB	1387	37%
TELEFÓNICA Y VERBAL	2352	63%
TOTAL, GENERAL	3739	100%

Los medios verbales, fueron los más utilizados por los usuarios en el primer semestre del año 2024, como se evidencia en el siguiente grafico:



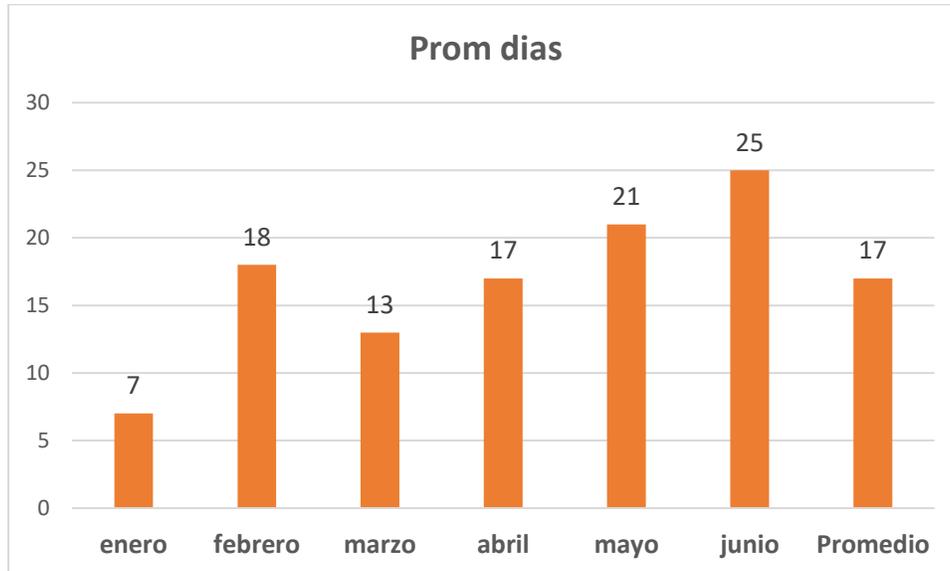
MEDIO DE RECEPCIÓN MAS USADO



■ Escrita y pagina web ■ Telefónica y verbal

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	PROM DÍAS
ENERO	7
FEBRERO	16
MARZO	12
ABRIL	16
MAYO	20
JUNIO	19
PROMEDIO	15



El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos fue de 17 días en el primer semestre del año 2024, 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. PQRSD	Fecha PQRSD	Medio de recepción	Asunto de las Respuestas
3648	2024-06-05 08:59:58	Página Web	Respuesta Radicado No. 3648. Ampliación de Términos
3634	2024-06-04 18:04:11	Página Web	Ampliación de Términos al Radicado N°.3634.
3612	2024-06-04 15:42:41	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
3600	2024-06-04 09:41:13	Escrita	Respuesta Radicado 3600. Ampliación de Términos
2712	2024-04-26 11:26:56	Página Web	Respuesta Radicado No. 2712. Ampliación de Términos
2639	2024-04-24 15:11:46	Escrita	Ampliación de términos del Radicado N°.2639



2228	2024-04-09 09:29:45	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
2082	2024-04-03 11:50:40	Escrita	Ampliación de Términos Radicado No. 2082
2050	2024-04-02 15:23:08	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1907	2024-03-21 15:31:17	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta
1896	2024-03-21 11:25:06	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1827	2024-03-19 11:31:59	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1678	2024-03-13 15:15:02	Página Web	Ampliación de términos Radicado N°.1678
1638	2024-03-12 15:50:43	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1613	2024-03-12 06:35:10	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1393	2024-03-04 10:59:05	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
1349	2024-03-01 13:06:26	Escrita	Solicitud ampliación de términos Petición Radicado No. 1359
1173	2024-02-26 08:37:43	Escrita	Respuesta Radicado No. 1173. Solicitud de Ampliación de Términos para Responder a Petición de Evidencia de Servicios
1060	2024-02-20 15:07:10	Escrita	Respuesta Radicado No. 1060. Ampliación de Términos
728	2024-02-07 15:57:17	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta 728.
708	2024-02-07 12:55:59	Escrita	Respuesta radicado No. Solicitud de Ampliación de Términos - Petición
550	2024-02-01 09:18:31	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 550. Ampliación de Términos por Retiro del Medidor y Análisis en el Laboratorio
544	2024-02-01 07:22:07	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta al radicado 544.
317	2024-01-19 11:47:47	Escrita	Respuesta Petición Radicado No. 317. Ampliación de términos por revisión de medidor de consumo de agua en laboratorio en la ciudad de Manizales
181	2024-01-12 15:55:44	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
159	2024-01-12 06:56:08	Verbal	Ampliación tiempo de respuesta.
40	2024-01-04 06:45:40	Escrita	Información de ampliación de Términos para responder la petición con radicado No. 40 del 04/01/2024





PQR'S, 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 2024, como se muestra a continuación:

PRIMER SEMESTRE 2024			
WEB		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
ENERO	80	50	30
FEBRERO	72	66	6
MARZO	60	51	9
ABRIL	58	51	7
MAYO	56	48	8
JUNIO	90	81	9
TOTAL	246	197	49

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO.

Durante la vigencia del primer semestre del año 2024, se recibieron 1169 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	0	216	180	222	182	168
AL	0	37	28	38	39	35
AS	0	4	9	4	4	3
TOTAL GENERAL	0	257	217	264	225	206

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 PRIMER SEMESTRE 2024								
COD	SERVI	NOMBRE DEL REPORTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1	AC	Acometida acueducto daño		14	26	27	23	13
2	AC	Acometida cambiar tubo o manguera				-	-	-
3	AS	Barrido de calles y vías Publicas		4	9	4	4	3
4	AS	Basureros A Cielo Abierto			-	-	-	-
5	AC	Collarín Dañado			-	-	-	-
6	AC	Corregir Hueco por Obras Acueducto			-	-	-	-
7	AL	Corregir Hueco por Obras Alcantarillado			-	-	-	-
8	AL	Desagüe Aguas Residuales Verificar			-	-	-	-
9	AC	Filtración de agua instalaciones internas			-	-	-	-
10	AC	Fuga antes del medidor		24	19	31	11	15
11	AC	Fuga después del Medidor			-	-	-	-
12	AC	Fuga en Anden o Antejardín		9	5	10	7	7
13	AC	Llave de paso cambiar		26	10	9	8	11
14	AC	Medidor cambiar			-	-	-	-
15	AC	Medidor con Aire			-	-	-	-
16	AC	Medidor con Fugas		95	81	91	79	69
17	AC	Medidor Instalación			-	-	-	-
18	AC	Medidor Mal Estado			-	-	-	-
19	AC	Medidor pegado			-	-	-	-
20	AC	Medidor y llave Cambio			-	-	-	-
21	AC	No entra agua al Predio		14	16	19	22	18
22	AC	Presión acueducto alta			-	2	-	-
23	AC	Presión Acueducto Baja		12	10	10	12	15
24	AL	Recamara Alcantarillado Obstruida			-	1	-	-



25	AL	Recamara Alcantarillado Sin Tapa	3	1	-	-	1
26	AS	Recolección Escombros		-	-	-	-
27	AC	Reposición Pavimento por obras Acueducto		-	-	-	-
28	AC	Reposición Pavimento por obras Alcantarillado		-	-	-	-
29	AL	Revisión caja domiciliaria de Aguas residuales		-	-	-	1
30	AL	Revisión de tubería de alcantarillado	11	8	15	17	13
31	AL	Revisión domiciliaria de lcantarillado		-	-	-	1
32	AC	Servicio de Geófono		-	-	-	-
33	AL	Sumidero Tapado	22	17	20	21	16
34	AC	Traslado de Medidor		-	-	-	-
35	AC	Tubo Acueducto Roto	21	13	21	20	18
36	AC	Tubo Acueducto Roto en la Vía		-	1	-	1
37	AL	Tubo Alcantarillado Obstruido		-	-	-	-
38	AL	Tubo Alcantarillado Roto	1	-	1	1	3
39	AS	Vehículo Aseo no recogió en el Sector		-	-	-	-
40	AS	Vehículo aseo no recogió Predio		-	-	-	-
41	AS	vehículo aseo recoge muy rápido		-	-	-	-
42	AS	vehículo aseo ocasiono daños		-	-	-	-
43	AL	Sumidero sin rejilla		2	1	-	-
44	AC	Hidrante en mal estado-tapado-enterrado		-	-	-	-
45	AC	Reconexión		-	-	-	-
46	AC	Accesorios Red acueductos Dañados		-	-	-	-
47	AC	Muestra de Agua		-	-	-	-
48	AC	Daño por Reconectado		-	-	-	-
49	AC	Robo de Medidor	1	-	1	-	1
50	AC	Tapa de acueducto en Mal Estado		-	-	-	-
51	AS	Rocería		-	-	-	-
			257	217	264	225	206



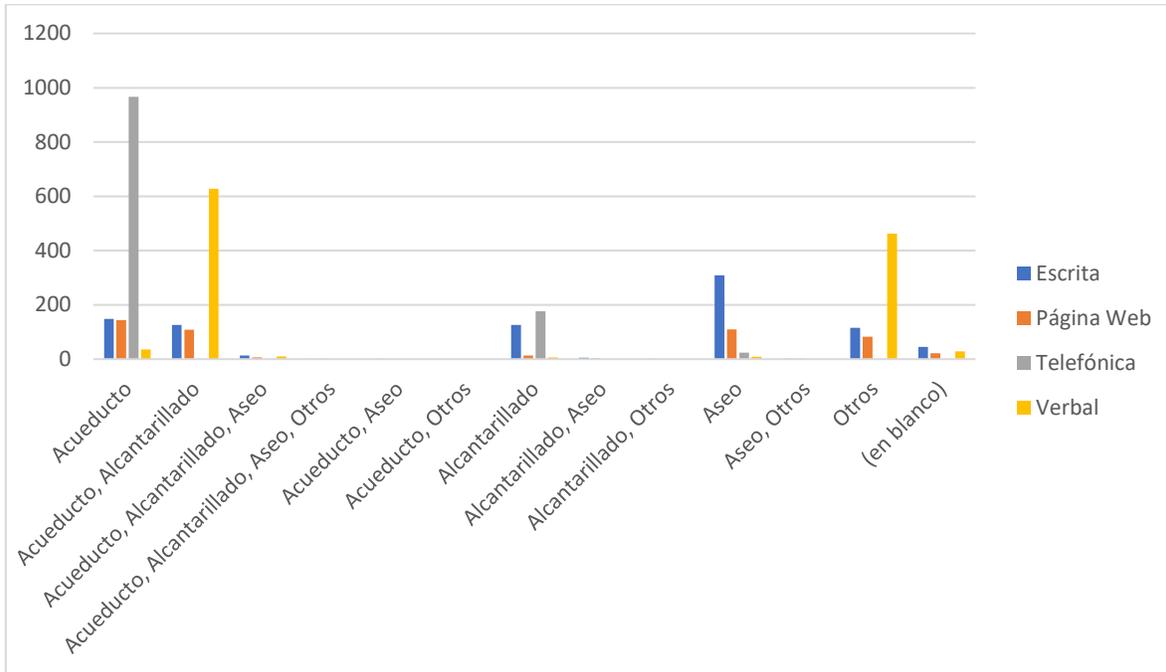
SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



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

TIPO DE SERVICIO	ESCRITA	PÁGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL	TOTAL GENERAL
Acueducto	148	144	967	36	1295
Acueducto, Alcantarillado	126	108		628	862
Acueducto, Alcantarillado	14	6		10	30
Acueducto, Alcantarillado, Aseo	1	1			2
Acueducto, Alcantarillado, Otros	1			1	2
Acueducto, Aseo				1	1
Acueducto, Otros	126	14	177	6	323
Alcantarillado	5	3			8
Alcantarillado, Aseo	1		1		2
Aseo	309	110	24	9	452
Aseo, Otros	2	2			4
Otros	116	83		463	662
(en blanco)	45	22		29	96
Total general	894	493	1169	1183	3739

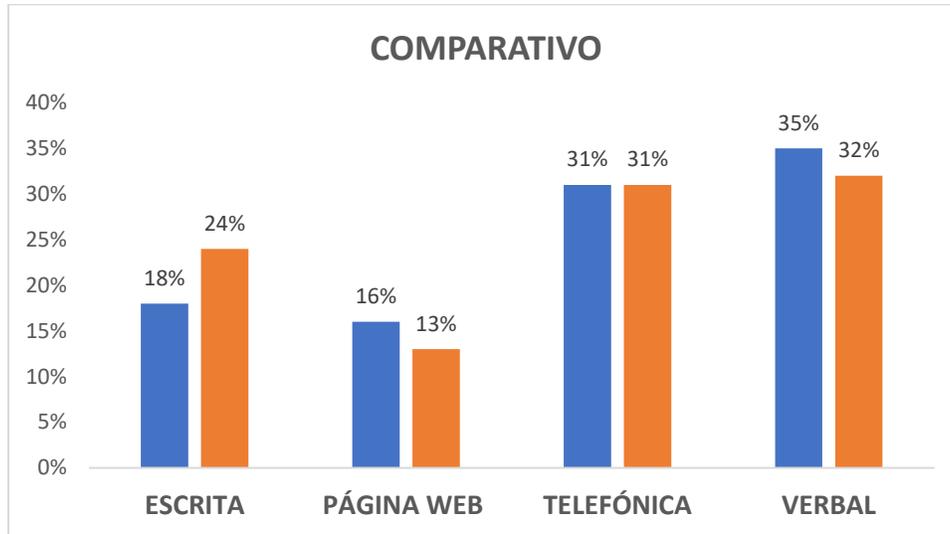




En el primer semestre del año 2024, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total 1295, al igual que acueducto, alcantarillado por 862, seguido por el servicio de aseo 45 y finalmente por el servicio de alcantarillado con 323, entre otros, situación 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 2023 - 2024

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	2023	TOTAL	2024
ESCRITA	814	18%	894	24%
PÁGINA WEB	691	16%	493	13%
TELEFÓNICA	1390	31%	1169	31%
VERBAL	1549	35%	1183	32%
TOTAL, GENERAL	4444	100%	3739	100%



Se pudo identificar que una disminución en la cantidad de PQRs, del primer semestre del año 2024 con respecto al año 2023 en los diferentes medios de ingreso disponibles para la interacción con los usuarios.

BUZON DE SUGERENCIAS

Desde la oficina de control interno de gestión se adelanta mensualmente el seguimiento a las PQR'S de los usuarios, que son depositadas en el buzón de sugerencia que se encuentra ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de la empresa Serviciudad E.S.P, se clasifica las peticiones e inquietudes de los usuarios y se envía a cada responsable del proceso con el fin de que sea atendida la inquietud, en el primer semestre de 2024 se realizó el seguimiento y se presentó dos solicitudes de los siguientes usuarios:

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	ASUNTO
Álvaro Zapata			Queja funcionario de Aseco SA
Martha Adriana Ilanos	Calle 45 Nro 13-24		Corte de agua por error



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



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

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 2024, fueron 24 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 20:

RECURSOS DEL PRIMER SEMESTRE 2024							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCAN	ASEO	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	EN APELACION SSPD
ENERO	3	1		2	2	1	2
FEBRERO	4	1		3	2	2	2
MARZO	6	1		5	6		6
ABRIL	0						
MAYO	5	5			4	1	4
JUNIO	6	2		4	6		6
TOTAL GENERAL	24	10	0	14	20	4	20

Del total a la fecha se encuentran 20 en apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD y aún está pendiente recibir el fallo d dicha entidad con respecto a las solicitudes interpuestas por el usuario.





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 enero a junio de 2024, encontrando lo siguiente:

PETICIÓN DE INFORMACIÓN PRIMER SEMESTRE 2024				
MES	CANTIDAD	PROM TIEMPO DE RESPUESTA	TRANSLADADA S A OTRA INSTITUCIÓN	NEGADAS
ENERO	16	5	0	0
FEBRERO	4	4	0	0
MARZO	7	11	0	0
ABRIL	12	12	0	0
MAYO	7	10	0	0
JUNIO	7	9	0	0
TOTAL GENERAL	53	9	0	0

El promedio de respuesta de las solicitudes de información para el primer semestre del 2024 se encuentra en 9 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”.





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 2024, comparado con el mismo semestre del 2023, de 3739 a 4444 en especial las interpuestas por medio verbal, disminuyendo de 1549 a 1183, y con una disminución total del 4.5%, 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 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 PQR'S para el primer semestre se obtuvo un promedio de 15 días, y con respecto a las peticiones de información, el promedio de tiempo de respuesta estuvo en el 9, por tal razón se recomienda dar mayor celeridad en las respuestas para cumplir con los tiempos establecidos, en el procedimiento de PQRS de la empresa que busca dar cumplimiento con el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 y que dichas respuestas sean 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 primer semestre del año 2024 de las diferentes áreas.
- Se verificó que para el trámite y respuesta de PQR'S telefónicas se cuenta con contrato de prestación de servicios SF-008-2024 con Becal Outsourcing S.A.S





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



y cuya acta de inicio se firmó el día 6 de febrero situación que genero que no se cuente con registros de este mes para este medio de solicitud de peticiones de los usuarios.

Atentamente,

ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión

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

