



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



INFORME DE PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

INFORME FINAL 2017

NORMATIVIDAD

Constitución Política, Artículo 23.
Ley 1474 de 2011, artículo 76.
Ley 1712 de 2014 Artículo 11 literal h
Decreto 103 de 2015 Artículo 52

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

Febrero 2017

INFORME DE PQRS VIGENCIA 2017

La Empresa Serviudad E.S.P. 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, facilitando su disponibilidad por medio de atención directa en las dos (2) sedes con que cuenta la empresa, donde los usuarios tienen la oportunidad de hacer las peticiones de manera verbal, escrita, telefónicamente, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias. La Entidad entrega respuesta oportuna siguiendo los lineamientos del debido proceso y en 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 inquietudes manifestadas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del segundo semestre de 2017, tenemos lo siguiente:

Informe PQRS Junio-Diciembre 2017		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Telefónica	2796	55,0%
Verbal	1358	26,7%
Página Web	242	4,8%
Escrita	687	13,5%
Total	5083	100%

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dio trámite a 5083 PQRS recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el Segundo semestre del año 2017, Los cuales fueron respondidos siguiendo los lineamientos del debido proceso.

INFORMACION SUMINISTRADA POR EL AUXILIAR DE PQRS DEL AREA COMERCIAL

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	Promedio días de respuesta
Junio	10
Julio	14
Agosto	13
septiembre	13
Octubre	12
Noviembre	11
Diciembre	11
Promedio total	12

El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 12 días aproximadamente.

Informe PQRS por mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Gran Total
Telefónica	210	440	358	328	428	509	523	2796
Verbal	147	176	229	203	168	178	257	1358
Página Web	37	25	43	32	39	40	26	242
Escrita	134	112	107	100	89	94	51	687
Totales	528	753	737	663	724	821	857	5083

Durante el Segundo semestre se resolvieron 5083 PQRS de los cuales fueron escritos (Escrito, Pagina Web y Correo electrónico) 929 y verbales (telefónico y verbal) 4152, siendo este el medio más utilizado por los usuarios, así mismo observamos que los reclamos fueron 5029 y las peticiones 54.

MESES	PETICIONES	RECLAMOS
Junio	13	515
Julio	4	749
Agosto	11	726
Septiembre	7	656
Octubre	11	713
Noviembre	4	817
Diciembre	4	853
TOTAL	54	5029
TOTAL	5083	

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS PAGINA WEB / CORREO ELECTRONICO.

WEB 2017		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
JUNIO	29	2	27
JULIO	21	3	18
AGOSTO	34	9	25
SEPTIEMBRE	25	3	22
OCTUBRE	35	17	18
NOVIEMBRE	37	11	26
DICIEMBRE	23	1	22
TOTAL	204	46	158

Los motivos más frecuentes de las solicitudes por escrito, página web y correo electrónico son, medidor con fugas, tubería rota, llave de paso por cambiar, fugas en andén, barrido de calles y vías públicas.

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	OTROS	VACÍAS	TOTAL
Junio	261	76	51	66	74	528
Julio	424	74	88	65	102	753
Agosto	823	83	110	102	56	737
Septiembre	362	84	112	105	0	663
Octubre	339	83	81	95	126	724
Noviembre	426	67	97	81	150	821
Diciembre	459	41	140	16	201	857
TOTAL	3094	508	679	530	709	5083

De las PQRS 5083 recibidas de Junio a Diciembre de 2017, 3094 fueron de acueducto, 508 de alcantarillado, 679 de aseo, 530 de otro tipo de servicio y 709 en casillas vacías.

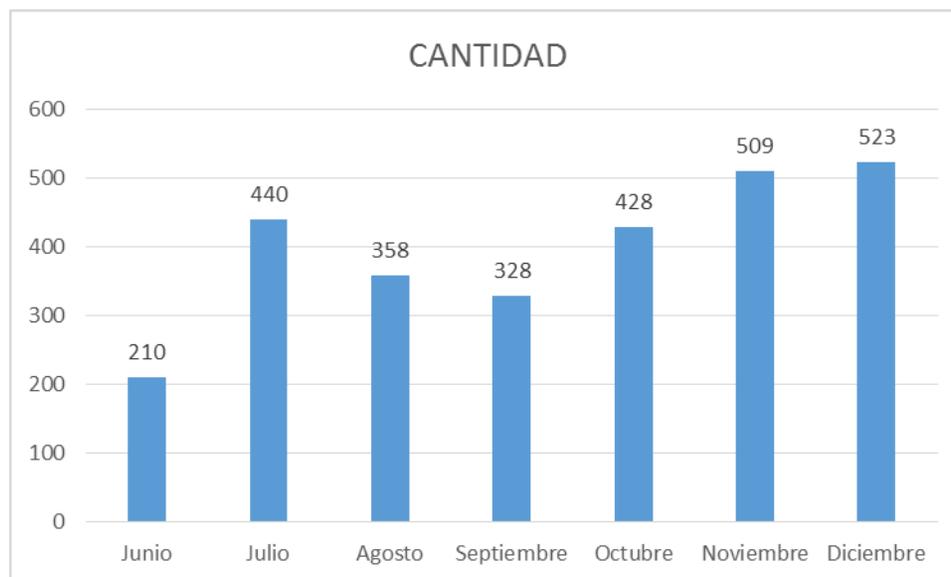
PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO

Durante la vigencia del segundo semestre se recibieron 2796 solicitudes por medio telefónico, la persona encargada de recibir las PQRS telefónicas lleva un control en Excel donde se recepcionan las solicitudes telefónicas y las direcciona al área encargada o cuadrilla disponible de acuerdo al servicio solicitado.

Estas solicitudes tienen un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas porque 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 por circunstancias ajenas al personal se vuelven a programar hasta ejecutar la tarea y darle solución al usuario.

Las peticiones o solicitudes telefónicas más frecuentes son por: medidores con fugas, reparaciones de acueducto, limpieza de sumideros y recolección de residuos sólidos, daños de media pulgada, cambios de llaves de ½", tubos rotos en la vía; Se les da solución un tiempo mínimo de 24 horas.

MES	CANTIDAD
Junio	210
Julio	440
Agosto	358
Septiembre	328
Octubre	428
Noviembre	509
Diciembre	523
TOTAL	2796



REPORTES TELEFONICOS JUNIO-DICIEMBRE

CODIGO	SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	1	0	0	0	0	0	5	6
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	0	0	0	0	0	0	0	0
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	15	32	23	21	16	21	25	153
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	1	9	7	7	15	16	20	75
5	AC	COLLARIN DAÑADO	0	0	0	0	0	7	1	8
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	3	10	6	5	8	21	12	65
7	AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	1	5	5	0	13	7	3	34
8	AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	5	12	2	1	7	0	12	39
9	AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	0	0	0	0	0	0	0	0
10	AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	17	13	17	9	20	19	35	130
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	8	0	4	4	6	2	12	36
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	23	31	33	21	25	34	31	198
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	21	68	47	54	51	71	53	365
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	0	0	0	0	0	0	0	0
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	0	0	0	0	0	0	0	0
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	53	88	86	63	83	81	94	548
17	AC	MEDIDOR INSTALACION	0	0	0	0	0	0	0	0
18	AC	MEDIDOR MAL ESTADO	0	3	1	1	0	0	1	6
19	AC	MEDIDOR PEGADO	0	6	1	2	0	7	1	17
20	AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	0	0	0	0	0	0	0	0



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



21	AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	12	5	8	16	21	21	14	97
22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	0	0	2	0	0	0	3	5
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	5	8	8	16	21	33	25	116
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	3	3	0	0	0	0	4	10
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	4	3	2	0	5	0	0	14
26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	0	0	1	0	5	0	0	6
27	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	0	1	1	4	2	0	0	8
28	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0	0
29	AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDULES	0	0	0	0	0	0	0	0
30	AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	6	13	17	10	15	11	7	79
31	AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	0	0	3	2	8	7	4	24
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	0	0	0	0	0	0	0	0
33	AL	SUMIDERO TAPADO	4	15	17	27	27	18	25	133
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	0	0	1	1	6	7	0	15
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	4	16	23	28	35	35	27	168
36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	11	25	15	15	11	35	43	155
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	3	11	0	0	0	1	5	20
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	0	0	0	2	2	2	7	13
39	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	5	13	3	5	2	7	6	41
40	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	5	15	8	5	3	2	8	46
41	AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	0	0	1	1	3	0	5	10
42	AS	VEHICULO ASEO OCASIONA DAÑOS	0	0	1	4	0	6	0	11
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	0	0	5	1	4	7	8	25





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



44	AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	0	0	1	0	0	0	0	1
45	AC	RECONEXION	0	0	0	0	0	0	5	5
46	AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	0	11	0	0	0	0	0	11
47	AC	MUESTRA DE AGUA	0	13	2	0	2	6	0	23
48	AC	DAÑO POR RECONNECTADO	0	11	3	2	7	10	15	48
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	0	0	1	0	4	8	0	13
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	0	0	0	0	0	7	7	14
51	AS	ROSERIA	0	0	3	1	1	0	0	5
TOTAL			210	440	358	328	428	509	523	2796

REPORTES MÁS FRECUENTES POR RECEPCION TELEFONICA

SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	TOTAL	%
AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	6	0,2%
AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	0	0,0%
AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	153	5,5%
AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	75	2,7%
AC	COLLARIN DAÑADO	8	0,3%
AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	65	2,3%
AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	34	1,2%
AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	39	1,4%
AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	0	0,0%
AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	130	4,6%
AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	36	1,3%
AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	198	7,1%
AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	365	13,1%
AC	MEDIDOR CAMBIAR	0	0,0%
AC	MEDIDOR CON AIRE	0	0,0%
AC	MEDIDOR CON FUGAS	548	19,6%
AC	MEDIDOR INSTALACION	0	0,0%
AC	MEDIDOR MAL ESTADO	6	0,2%
AC	MEDIDOR PEGADO	17	0,6%
AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	0	0,0%
AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	97	3,5%
AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	5	0,2%
AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	116	4,1%
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	10	0,4%
AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	14	0,5%
AS	RECOLECCION ESCOMBROS	6	0,2%
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	8	0,3%
AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	0	0,0%
AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDULES	0	0,0%
AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	79	2,8%
AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	24	0,9%
AC	SERVICIO DE GEOFONO	0	0,0%

AL	SUMIDERO TAPADO	133	4,8%
AC	TRASLADO DE MEDIDOR	15	0,5%
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	168	6,0%
AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	155	5,5%
AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	20	0,7%
AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	13	0,5%
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	41	1,5%
AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	46	1,6%
AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	10	0,4%
AS	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	11	0,4%
AL	SUMIDERO SIN REJILLA	25	0,9%
AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	1	0,0%
AC	RECONEXION	5	0,2%
AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	11	0,4%
AC	MUESTRA DE AGUA	23	0,8%
AC	DAÑO POR RECONECTADO	48	1,7%
AC	ROBO DE MEDIDOR	13	0,5%
AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	14	0,5%
AS	ROSERIA	5	0,2%
TOTAL		2796	100%

Las PQRS que se han interpuesto de forma telefónica con más frecuencia son las referentes a:

- Medidores con Fuga.
- Llaves de paso por cambiar.
- Fuga en andén o antejardín.

BUZON DE SUGERENCIAS

BUZON DE SUGERENCIAS						
MES	SEDE PRINCIPAL			SEDE BOSQUES		
	AC	AL	AS	AC	AL	AS
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre				1	1	1
Noviembre						
Diciembre						
Total				1	1	1
Total	0			3		

Se recibieron 3 PQRS en los buzones ubicados en las salas de atención al usuario de las Sedes Bosques de la Acuarela y Sede Principal de Dosquebradas.

De las cuales dos (2), eran felicitaciones y hacían referencia al buen trato recibido en la Sede de Bosques y la otra indicaba inconvenientes para cancelar su recibo.

El área de Control Interno hace un informe bimestral o mensual si es necesario donde 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.

RECURSOS DE REPOSICION

RECURSOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2017							
MES	CANTIDAD	ACUED	ALCANT	ASEO	A FAVOR		EN APELACION SSPD
					EMPRESA	USUARIO	
JUNIO	5	4	1	0	1	4	1
JULIO	3	3	0	0	2	1	1
AGOSTO	2	1	1	0	1	1	1
SEPTIEMBRE	6	5	0	1	3	3	3
OCTUBRE	5	3	2	0	4	1	3
NOVIEMBRE	2	2	0	0	2	0	2
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	18	4	1	13	10	11

Los recursos de reposición durante el segundo semestre de 2017 fueron 23, los cuales se resuelven directamente con el apoyo del líder del proceso de PQRS. Los recursos a favor del usuario fueron 10 y a favor de la entidad 12, a la fecha se encuentran 11 en apelación con la SSPD.

Recomendaciones

- Se recomienda que la oficina única de PQRS lidere el direccionamiento de los comunicados para que todos queden registrados en el programa de gestión documental SAIA.
- Se sugiere realizar un seguimiento continuo a los PQRS que son de mayor relevancia e impacto para que su frecuencia disminuya, con el fin de darle agilidad a las respuestas y solución de inconvenientes.
- En necesario un monitoreo continuo a este proceso, para poder detectar falencias en este y determinar cambios que sean pertinentes, permitiendo así dar mejoramiento al proceso.

Elaboró y proyectó
ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión