

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

### INFORME ENERO – JUNIO 2018

#### 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**

Junio 2018

## INFORME DE PQRS VIGENCIA 2017

La Empresa Serviciudad E.S.P. del municipio de Dosquebradas, cuenta con una plataforma administradora y efectiva para el trámite de las PQRS, la cual está establecida para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQRS; La oficina de Control Interno de Gestión siguiendo con los lineamientos del debido proceso y en los términos establecidos por Ley, se permite presentar el informe de las inquietudes manifestadas por los usuarios en el primer semestre del año 2018.

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, 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 instaurar las PQRS por medio: verbal, escrita, telefónicamente, pagina web, correo electrónico, buzón de sugerencias; así mismo la Entidad entrega respuesta oportuna siguiendo los lineamientos del debido proceso y en los términos previstos por la Ley.

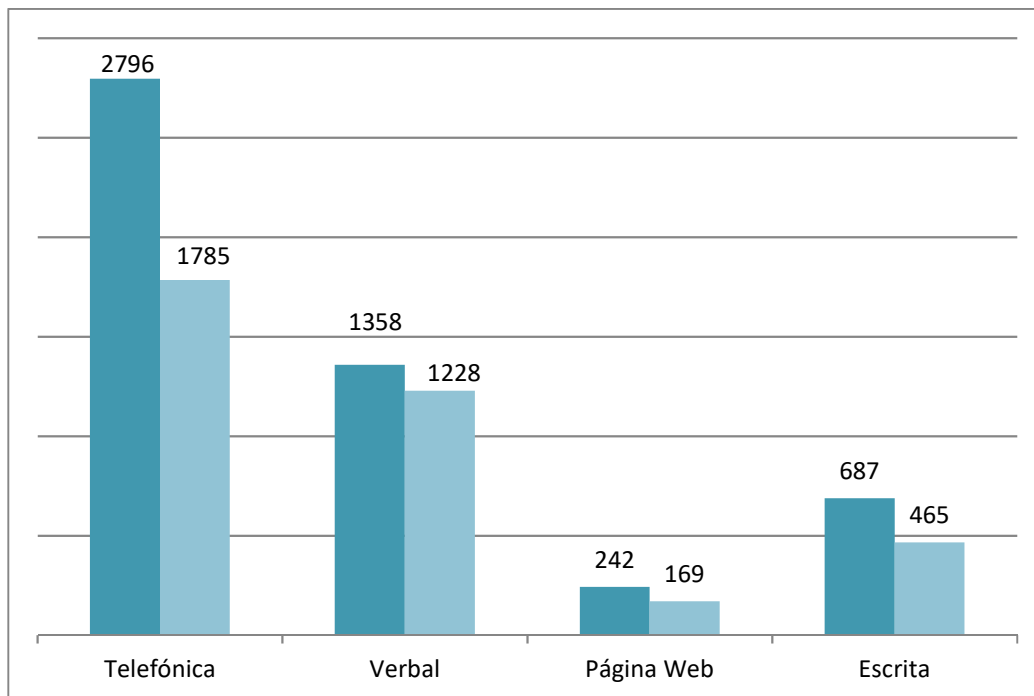
Atendiendo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno de Gestión de hacerle control y seguimiento a todas las inquietudes manifestadas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del primer semestre de 2018, tenemos lo siguiente:

Informe PQRS Enero - Junio 2018		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
<b>Telefónica</b>	1785	48.9%
<b>Verbal</b>	1228	33.6%
<b>Página Web</b>	169	4.6%
<b>Escrita</b>	465	12.7%
<b>Total</b>	<b>3647</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a estos datos, y realizando una comparación con el segundo semestre del año 2017, se identifico que la cantidad de PQRS disminuyo en un 27.6%, resaltado así un progreso en la prestación del servicio, dicha comparación se evidencia a continuación:

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	<b>5083</b>	<b>100%</b>

Informe PQRS Enero - Junio 2018		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Telefónica	1785	48.9%
Verbal	1228	33.6%
Página Web	169	4.6%
Escrita	465	12.7%
Total	<b>3647</b>	<b>100%</b>



## CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2018

	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	Total general
<b>Enero</b>	83	30	370	276	759
<b>Febrero</b>	92	31	323	217	663
<b>Marzo</b>	62	34	326	179	601
<b>Abril</b>	110	47	388	248	793
<b>Mayo</b>	93	20	289	258	660
<b>Junio</b>	25	7	89	50	171
<b>Total general</b>	465	169	1785	1228	3647

Durante el primer semestre del 2018, se resolvieron 3647 PQRS de los cuales fueron escritos (Escrito, Pagina Web y Correo electrónico) 634 y verbales (telefónico y verbal) 3013, siendo este el medio más utilizado por los usuarios, así mismo observamos que los reclamos fueron 2517 y las peticiones 1130

MESES	PETICIONES	RECLAMOS
<b>Enero</b>	235	524
<b>Febrero</b>	205	458
<b>Marzo</b>	186	415
<b>Abril</b>	246	547
<b>Mayo</b>	205	455
<b>Junio</b>	53	118
<b>TOTAL</b>	1130	2517
<b>TOTAL</b>	3647	

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

Se dio trámite a 3647 PQRS recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el primer semestre del año 2018 de las cuales 634 se dieron por medio escrito y pagina Web, siendo esto el 17.38 %, el 82.62 % fue verbal, 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
<b>Enero</b>	10
<b>Febrero</b>	8
<b>Marzo</b>	11
<b>Abril</b>	16
<b>Mayo</b>	18
<b>Junio</b>	6
<b>Promedio total</b>	7

El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 7 días aproximadamente, en cuanto a las PQRS que tiene tiempo de respuesta mayor a 15 días, son notificados por medio de oficio o resolución sobre el motivo de retraso en la respuesta.

NO. PQRS	MES	REMITENTE	TIEMPO DE RESPUESTA	AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	OTROS
10487	Abril	IVAN GALEANO GUZMAN	38 Día(s)	Respuesta oficio No. 1619	Respuesta oficio No. 2168
10470	Abril	LILIANA PATRICIA CASTAÑEDA	33 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1590	
10358	Abril	DIEGO TAMAYO	30 Día(s)	Respuesta oficio No. 1926	
10352	Abril	ANA PATRICIA TASCÓN	30 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1547	
10290	Abril	LUZ EDITH BENITEZ	36 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1499	
10248	Abril	EDWIN HERNEY JACOME	31 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1489	
10174	Abril	SERGIO QUINTERO FRANCO	41 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1450	Aclaración oficio No. 2069
10132	Marzo	JENNIFER BUITRAGO	42 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1437	
10043	Marzo	ANGELA	43 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1630	
10016	Marzo	LUZ STELLA ECHEVERRY AGUIRRE	40 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1339	
9857	Marzo	BLANCA INÉS GÁLVEZ GIRALDO	31 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1258	Respuesta oficio No. 1616
9850	Marzo	NELSON MORA	37 Día(s)	Respuesta oficio No. 1612	



9722	Marzo	CAROLINA RESTREPO MARIN	34 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1180	Respuesta oficio No. 1593
9676	Marzo	LUIS FERNANDO HERRERA M	40 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1130	Respuesta oficio No. 1202 - 1706
9655	Marzo	CONRADO DE JESUS MEJIA CARO	38 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 1115	Respuesta oficio No. 1663
9423	Febrero	JHON MARIO RAMIREZ DÍAZ	43 Día(s)	Se amplían términos Oficio No.	
9416	Febrero	HENRY GUISADO	41 Día(s)	Respuesta oficio No. 1551	
9388	Febrero	JHON NELSON ARIAS CARDENAS	41 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 937	
9376	Febrero	VICTOR MANUEL DUQUE CORREA	32 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 840	Respuesta oficio No. 1330
9361	Febrero	RUBIELA LONDOÑO	35 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 955	
9289	Febrero	ALEJANDRA ALZATE BASTIDAS	33 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 953	
9197	Febrero	BEATRIZ BERRIO	38 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 773	Respuesta oficio No. 1331
9066	Febrero	YANET MONSALVE OROZCO	42 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 756	Respuesta oficio No. 1332
8978	Febrero	MARIA RUBIELA BUITRAGO	33 Día(s)	Respuesta Oficio No. 1114	Solicitud de información Oficio No. 733
8915	Febrero	MIGUEL ANGEL RAVE	34 Día(s)	Se amplían términos Oficio No. 670	
8854	Enero	ALVARO CADAVID VELASQUEZ	35 Día(s)	Respuesta Oficio No. 1056	Solicitud de información Oficio No. 654
8502	Enero	NELLY IRLIAN GARCIA DE JIMENEZ	53 Día(s)	Se amplían términos Oficio No.	

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

WEB 2017		A FAVOR	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Enero	30	7	23
Febrero	31	13	18
Marzo	34	11	23
Abril	47	21	26
Mayo	20	7	13
Junio	7	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>169</b>	

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.

servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total
acueducto	429	397	357	475	399	108	<b>2165</b>
alcantarillado	58	55	40	78	47	9	<b>287</b>
aseo	160	99	104	109	69	8	<b>549</b>
otro	109	109	100	128	140	24	<b>610</b>
blanco	3	3	0	3	5	22	<b>36</b>
<b>total</b>	<b>759</b>	<b>663</b>	<b>601</b>	<b>793</b>	<b>660</b>	<b>171</b>	<b>3647</b>

De las PQRS 3647 recibidas de Enero a Junio de 2018, 2165 fueron de acueducto, 287 de alcantarillado, 549 de aseo, 610 de otro tipo de servicio y 36 en casillas vacías.

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

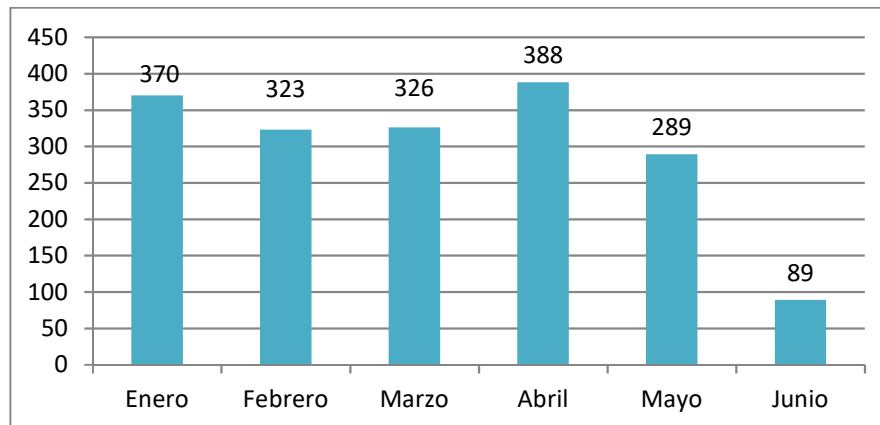
Durante la vigencia del segundo semestre se recibieron 1785 solicitudes por medio telefónico, la persona encargada de recibir las PQRS telefónicas lleva un control en Excel donde se recepcionan las solicitudes telefónicas y las direcciona al área encargada o cuadrilla disponible de acuerdo al servicio 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
<b>Enero</b>	370
<b>Febrero</b>	323
<b>Marzo</b>	326
<b>Abril</b>	388
<b>Mayo</b>	289
<b>Junio</b>	89
<b>TOTAL</b>	<b>1785</b>





## REPORTES TELEFONICOS ENERO –JUNIO

### REPORTE P.Q.R TELEFONICO 2018

CODIGO	SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	-	-
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	20	7	11	9	12
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	12	7	8	7	7
5	AC	COLLARIN DAÑADO	-	1	-	-	-
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	5	6	8	6	8
7	AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	1	-	-	-	-
8	AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	1	2	-	-	1
9	AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-
10	AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	34	11	18	28	18
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	6	5	5	3	3
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	23	18	17	20	14
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	50	36	45	55	35
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	92	91	72	89	71
17	AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-
18	AC	MEDIDOR MAL ESTADO	-	-	-	-	2
19	AC	MEDIDOR PEGADO	1	1	1	3	-
20	AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-
21	AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	19	14	18	23	5
22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	2	1	-	-
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	20	12	12	25	22
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	-	-	6	2	-
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	-	-	-	-	1

26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	12	-	-
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	7	1	4	7	4
31	AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	1	-	3	2	1
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-
33	AL	SUMIDERO TAPADO	9	11	9	19	17
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	1	-	2	3	-
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	15	22	15	39	37
36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	24	31	31	16	10
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	3	1	-	3	1
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	-	5	2	3	4
39	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	3	1	3	1	-
40	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	1	2	3	1	-
41	AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	1	-	-	-	-
42	AS	VEHICULO ASEO OCASIONA DAÑOS	1	2	1	-	-
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	-	-	1	-	2
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	2	3	2	5	4
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	18	31	15	19	9
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-
51	AS	ROSERIA	-	-	-	-	1

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.

Es de resaltar que a la fecha del informe no se ha totalizado las PQRS, interpuestas a lo largo del mes de junio del 2018, por lo cual estas no se encuentran contabilizadas en la tabla de reporte telefónico, debido a que el periodo o ha concluido, estas serán tenidas en cuenta para el siguiente mes.

### BUZON DE SUGERENCIAS

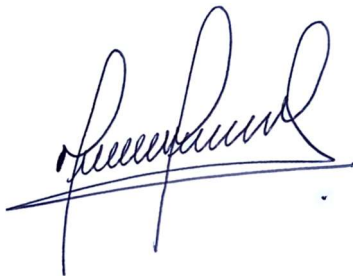
BUZON DE SUGERENCIAS						
MES	SEDE PRINCIPAL			SEDE BOSQUES		
	AC	AL	AS	AC	AL	AS
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Total						
Total	0			0		

A lo largo del semestre no se tramitaron PQRS por parte de los usuarios en los buzones ubicados en las salas de atención al usuario de las Sedes Bosques de la Acuarela y Sede Principal de Dosquebradas.

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.

## Recomendaciones

- 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.
- Es de resaltar y mantener el proceso de mejora que se dio a lo largo del primer semestre del 2018, continuando con el constante del seguimiento del mismo, para de esta forma disminuir al máximo las PQRS interpuestas por los usuarios.
- Según lo analizado en seguimiento a las inconformidades por parte de los usuarios, se pudo evidenciar que se dio solución efectiva a las PQRS, en el tiempo establecido, disminuyendo la cantidad de las mismas en un 27.6%, comparada con las interpuestas en el segundo semestre de 2017; de igual manera se siguen identificando casos de PQRS que fueron cerrados a destiempo, lo que nos lleva a continuar con las capacitaciones y el seguimiento, para que el personal encargado creen la cultura de mejora continua y así tener cierres efectivos.
- Es de tener en cuenta que las PQRS, totalizadas en el mes de junio del 2018 son las interpuestas hasta el día 15 de este mes, por lo cual no se fueron contabilizadas en el consolidado de reporte discriminado por servicio, por lo cual serán tenidas en cuenta para el siguiente informe.



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