



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

Enero 2019



INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018.

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 segundo 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 segundo semestre de 2018, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	597	16%
Página Web	148	4%
Telefónica	1723	46%
Verbal	1300	35%
Total, general	3768	100%

CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2018.

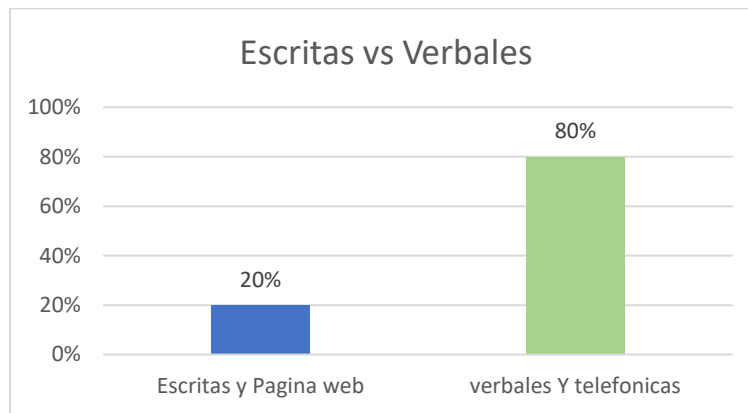
Mes	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	total
Julio	102	32	280	296	710
Agosto	120	40	303	230	693
Septiembre	87	23	257	187	554
Octubre	102	15	305	210	632
Noviembre	106	19	299	191	615
Diciembre	80	19	279	186	564
Total	597	148	1723	1300	3768

Durante el segundo semestre del 2018, se resolvieron 3768 PQRS de los cuales fueron escritos (Escrito, Pagina Web y Correo electrónico) 745 y verbales (telefónico y verbal) 3023, siendo este el medio más utilizado por los usuarios, así mismo observamos que los reclamos fueron 86 y las peticiones 3629.

Mes	Petición	Reclamo	Blanco
Julio	690	16	4
Agosto	669	18	6
Septiembre	535	13	6
Octubre	615	9	8
Noviembre	592	15	8
Diciembre	528	15	21
Total	3629	86	53

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS.

Se dió trámite a 3768 PQRS recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el segundo semestre del año 2018, de las cuales 745 se dieron por medio escrito y pagina Web, siendo esto el 20 %, mientras él las PQRS, por medio verbal y telefónico fue de 3023, con un porcentaje de 80% Los cuales fueron respondidos siguiendo los lineamientos del debido proceso.



PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

MES	DIAS DE RESPUESTA PROMEDIO
Julio	15
Agosto	12
Septiembre	12
Octubre	12
Noviembre	10
Diciembre	13
Total	12

El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 12 días en el segundo semestre del 2018, en cuanto a las PQRS que tiene tiempo



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



de respuesta mayor a 15 días, son notificados por medio de oficio o resolución sobre el motivo de retraso en la respuesta y se adjunta la relación a continuación.

Oficios con ampliación de términos por respuesta mayor a 15 días,

No RAD	Fecha PQRS	observaciones
10893	2018-12-20	respuesta el día 2019-01-14 tener en cuenta festivo 25 de diciembre y enero de 2019
9942	2018-11-20	Ampliación de términos
9928	2018-11-20	Ampliación de términos oficio 5022 del 7 de diciembre de 2018
9909	2018-11-19	Ampliación de términos oficio 5014 del 6 de diciembre de 2018
9714	2018-11-13	Ampliación términos oficio 4807 23 de noviembre de 2018
9400	2018-10-30	oficio 4652 del 14 de noviembre de 2018
9364	2018-10-29	respuesta con resolución el día 9 de noviembre de 2018
9256	2018-10-24	Respuesta con oficio 4603 del 9 de noviembre de 2018
9231	2018-10-23	Respuesta 2018-11-19
9121	2018-10-19	Ampliación términos oficio 4631 del 13 de noviembre de 2018
9047	2018-10-17	Ampliación términos oficio 4602 del 9 de noviembre de 2018
9046	2018-10-17	Respuesta oficio 4473 del 30 de octubre de 2018
8915	2018-10-11	respuesta oficio 4340 del 19 de octubre de 2018
8688	2018-10-03	Ampliación términos oficio 4676 del 23 de octubre de 2018
8605	2018-10-01	Ampliación términos oficio 4347 del 22 de octubre de 2018
8320	2018-09-20	Respuesta con oficio 4201 del 10 de octubre de 2018
8298	2018-09-19	Ampliación de términos oficio 4169 del 9 de octubre de 2018
8242	2018-09-18	Ampliación de términos oficio 4071 del 4 de octubre de 2018
8233	2018-09-18	Respuesta con resolución 403 del 5 de octubre de 2018
8167	2018-09-14	Ampliación de términos oficio 4036 del 2 de octubre de 2018
7959	2018-09-08	Ampliación de términos oficio 3945 del 25 de septiembre de 2018
7888	2018-09-05	Ampliación de términos oficio 3910 del 24 de septiembre de 2018
7642	2018-08-28	Respuesta con oficio 3516 del 4 de septiembre de 2018
7612	2018-08-27	Ampliación de términos oficio 3777 del 17 de septiembre de 2018
7591	2018-08-27	Respuesta con oficio 3714 del 14 de septiembre de 2018
7398	2018-08-21	Respuesta con oficio 3545 del 6 de septiembre de 2018
7379	2018-08-17	Ampliación de términos oficio 3571 del 7 de septiembre de 2018
7305	2018-08-15	ampliación en términos oficio 3331 del 23 de agosto de 2018





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado
Superservicios



7179	2018-08-10	Respuesta con resolución 362 del 30 de agosto de 2018
7105	2018-08-09	ampliación en términos oficio 3438 del 29 de agosto de 2018
6827	2018-07-30	Respuesta con resolución 668 del 29 de agosto de 2018
6726	2018-07-25	Respuesta con oficio 3181 del 15 de agosto de 2018
6687	2018-07-24	Ampliación términos oficio 2977 del 8 de agosto de 2018
6612	2018-07-23	Ampliación términos oficio 3139 del 13 de agosto de 2018
6577	2018-07-19	Ampliación términos oficio 2861 del 1 de agosto de 2018
6427	2018-07-16	Ampliación términos oficio 2913 del 3 de agosto de 2018
6404	2018-07-16	Ampliación términos oficio 2914 del 3 de agosto de 2018
6373	2018-07-13	Respuesta con oficio 2846 del 31 de Julio de 2018
6248	2018-07-10	Fecha Respuesta 2018-08-16 13:48:27
6214	2018-07-09	Ampliación términos oficio 2826 del 30 de julio de 2018
6190	2018-07-09	Respuesta con resolución 320 del 27 de julio de 2018
6188	2018-07-09	Ampliación términos oficio 2812 del 27 de julio de 2018
6129	2018-07-05	Ampliación de términos oficio 2596 del 12 de Julio de 2018
6044	2018-07-03	Respuesta con oficio 2646 del 16 de julio de 2018
6038	2018-07-03	Respuesta con oficio 3385 del 27 de agosto de 2018
5884	2018-06-26	Ampliación de términos oficio 2639 del 16 de Julio de 2018
5872	2018-06-26	Fecha Respuesta 2018-08-16 13:44:14
5808	2018-06-22	Ampliación términos oficio 2608 del 12 de julio de 2018
5643	2018-06-18	Ampliación términos oficio 2520 del 6 de julio de 2018
5616	2018-06-15	Ampliación términos oficio 2501 del 4 de julio de 2018
5607	2018-06-15	Ampliación términos oficio 2500 del 4 de julio de 2018
5588	2018-06-14	Respuesta con oficio 2461 del 29 de junio de 2018
5554	2018-06-13	Ampliación de términos oficio 2462 del 29 de junio de 2018
5534	2018-06-13	Ampliación términos oficio 2454 del 29 de junio de 2018
5489	2018-06-12	Ampliación términos oficio 2452 del 29 de junio de 2018
5475	2018-06-12	Ampliación términos oficio 2443 del 28 de junio de 2018
5459	2018-06-10	Ampliación de términos oficio 2505 del 4 de Julio de 2018
5427	2018-06-08	Fecha Respuesta 2018-07-30 16:17:11
5410	2018-06-07	Ampliación de términos oficio 2425 del 27 de junio de 2018
5399	2018-06-07	Respuesta 2018-07-03
5323	2018-06-05	Ampliación términos oficio 2341 del 20 de junio de 2018
5245	2018-06-01	Ampliación términos oficio 2335 del 20 de junio de 2018



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

PQRS recepcionadas 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 2018.

WEB		A favor	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Julio	32	16	16
Agosto	40	13	27
Septiembre	23	7	16
Octubre	15	5	10
Noviembre	19	11	8
Diciembre	19	14	5
Total	148	66	82

PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFONICO

Durante la vigencia del segundo semestre se recibieron 1723 solicitudes por medio telefónico, para los cual se cuenta con una empresa competente 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:

MES	TELEFÓNICA
Julio	280
Agosto	303
Septiembre	257
Octubre	305
Noviembre	299
Diciembre	279
Total	1723



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002

Vigilado
Superservicios



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 se reprograma 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 1/2", tubos rotos en la vía; Se les da solución un tiempo mínimo de 24 horas.





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



CODIGO	SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	-	2	-		2
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	-	-	-		-
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	16	16	7	13	3	10	65
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	7	9	7	8	5	4	40
5	AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	-	-		-
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	7	4	4	4	6	3	28
7	AL	CORREGIR HUECO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	2	2	1	-		5
8	AL	DESAGUE AGUAS RESIDUALES VERIFICAR	-	-	-	-	-		-
9	AC	FILTRACION DE AGUA INSTALACIONES INTERNAS	-	-	-	-	-		-
10	AC	FUGA ANTES DEL MEDIDOR	9	15	17	12	15	12	80
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	2	1	-	1	2	1	7
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	13	8	16	18	18	15	88
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	43	45	47	38	34	28	235
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-		-
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	1	-	-	-	-		1
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	70	77	52	74	71	70	414
17	AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-		-
18	AC	MEDIDOR MAL ESTADO	5	1	-	-	-		6
19	AC	MEDIDOR PEGADO	2	-	-	-	-		2
20	AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	1	-	-		1
21	AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	6	16	16	23	13	21	95





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



22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	2	1	-	-		3
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	8	11	12	9	13	14	67
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	-	-	-	-	1		1
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	-	1	-	3	4	2	10
26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-		-
27	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	1	-	-		1
28	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-		-
29	AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDUALES	-	-	1	-	-		1
30	AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	3	1	7	11	16	10	48
31	AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	1	5	3	-	1	1	11
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-		-
33	AL	SUMIDERO TAPADO	22	19	13	20	17	17	108
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-		-
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	40	35	29	15	33	28	180
36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	4	7	5	15	18	15	64
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	1	3	5	6	-		15
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	1	2	-	3	1	2	9
39	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	1	-	-	-		1
40	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	2	-	2	8	9	5	26
41	AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	1	3	2	3	9
42	AS	VEHICULO ASEO OCASIONA DAÑOS	-	-	-	-	1	1	2
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	-	1	1	1	2	2	7
44	AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	1	-	-	-	-		1





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



45	AC	RECONEXION	-	1	-	3	1	1	6
46	AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-	-
47	AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-	-
48	AC	DAÑO POR RECONECTADO	9	9	6	9	7	5	45
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	7	11	1	5	6	9	39
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-	-
51	AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL			280	303	257	305	299	279	1,723



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

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	(En Blanco)	Total
Julio	402	59	89	156	4	710
Agosto	388	70	229	6		693
Septiembre	338	115	101			554
Octubre	353	156	114	9		632
Noviembre	404	80	123	8		615
Diciembre	309	133	122			564
Total	2194	613	778	179	4	3768

En el segundo semestre del año 2018, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 2194, seguido por el servicio de aseo con 778, y en ultimo lugar alcantarillado con 613.

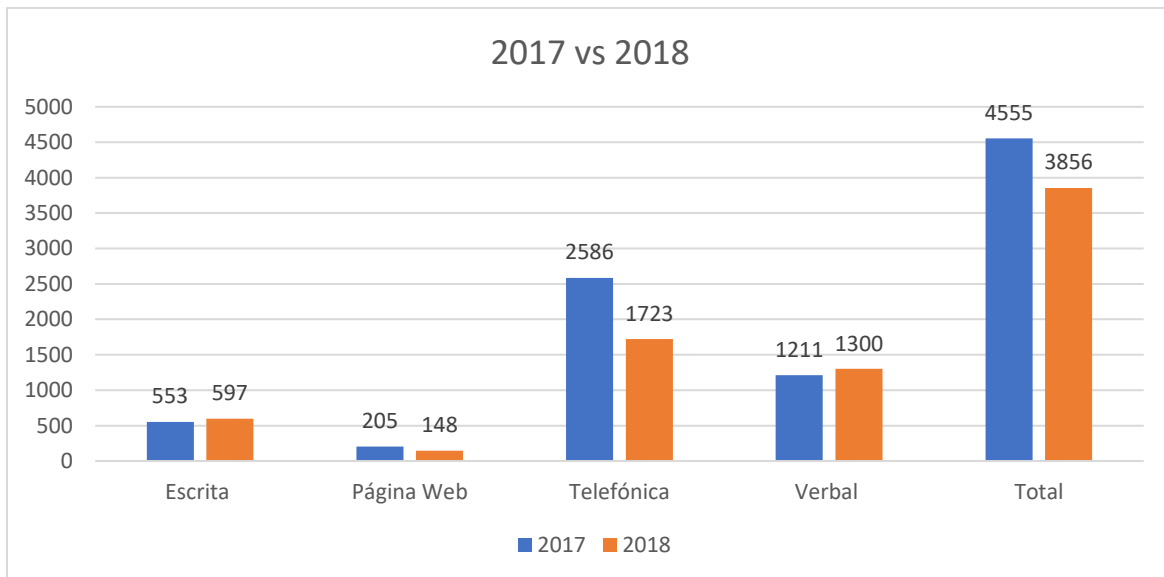
COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS JUNIO -DICIEMBRE 2017/2018

2017

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	553	12%
Página Web	205	5%
Telefónica	2586	57%
Verbal	1211	27%
Total	4555	100%

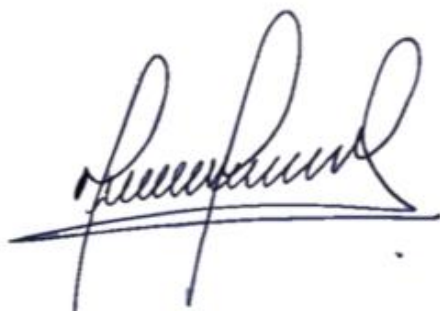
2018

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	597	16%
Página Web	148	4%
Telefónica	1723	46%
Verbal	1300	35%
Total, general	3768	100%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Se pudo identificar que disminuyó en un 15% la cantidad de PQRS, del segundo semestre del 2017, frente al de 2018, ya que en el 2017 el total fue de 4555, mientras que en el 2018 fue de 3768.
- Así mismo se reflejó una disminución significativa de las PQRS, interpuestas de manera telefónica en segundo semestre del 2017, comparadas con el segundo semestre del 2018.
- Se identificó que el servicio con mayor cantidad de PQRS, es el de acueducto, por tal motivo se tiene identificado el reporte más común, con el propósito de realizar seguimiento continuo a esta inconformidad.
- Se recomienda seguir trabajando de forma continua, para disminuir en gran medida la cantidad del PQRS, en el primer semestre del 2019.
- En cuanto al tiempo de respuesta se obtuvo un promedio de 12 días en el segundo semestre, las PQRS a las cuales se les dio una respuesta mayor a 15 días, cuentan con el respectivo oficio de ampliación de términos enviado a el usuario que interpuso la PQRS.



ANDRÉS FELIPE ZULUAGA MONTOYA
Asesor de Control Interno de Gestión