



**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 2019**

**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**

julio 2019





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



## INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2019.

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 2019.

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, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias; 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 de 2019, tenemos lo siguiente:

Medio de recepción	Total	Porcentaje
Escrita	603	15%
Página Web	194	5%
Telefónica	1700	43%
Verbal	1425	36%
<b>Total, general</b>	<b>3922</b>	<b>100%</b>

### CANTIDAD DE PQRS POR MES VIGENCIA 2019.

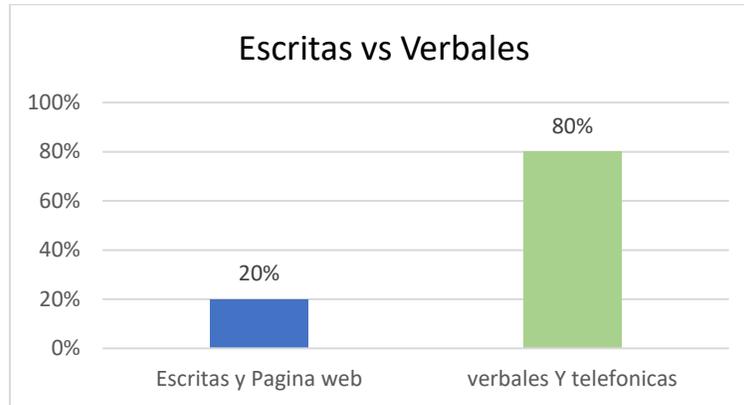
Mes	Escrita	Página Web	Telefónica	Verbal	total
Enero	74	32	289	206	601
Febrero	98	36	280	253	667
Marzo	130	36	282	243	691
Abril	100	34	281	229	644
Mayo	105	29	306	264	704
Junio	96	27	262	230	615
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>194</b>	<b>1700</b>	<b>1425</b>	<b>3922</b>

Durante el primer semestre del 2019, se resolvieron 3922 PQRS de los cuales fueron escritos (Escrito, Pagina Web y Correo electrónico) 797 y verbales (telefónico y verbal) 3125, siendo este el medio más utilizado por los usuarios, así mismo observamos que los reclamos fueron 93 y las peticiones 3829

Mes	Petición	Reclamo
Enero	580	21
Febrero	645	22
Marzo	671	20
Abril	635	9
Mayo	689	15
Junio	609	6
<b>Total</b>	<b>3829</b>	<b>93</b>

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

Se dio trámite a 3922 PQRS recibidos por medio telefónico, escrito, verbal y por página Web en la entidad durante el primer semestre del año 2019, de las cuales 797 se dieron por medio escrito y pagina Web, siendo esto el 20%, mientras él las PQRS, por medio verbal y telefónico fue de 3125, 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
Enero	12
Febrero	14
Marzo	20
Abril	15
Mayo	13
Junio	13
<b>Total</b>	<b>14.5</b>

El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es de 14.5 días en el primer semestre del 2019, 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 y se adjunta la relación a continuación.

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

N° radicado	Fecha	Observaciones
5246	2019-06-29	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3438
5245	2019-06-29	Respuesta el día 5 de julio de 2019 con oficio 3230
5244	2019-06-28	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3437
5243	2019-06-28	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3424
5242	2019-06-28	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3423
5227	2019-06-28	Respuesta el día 8 de julio de 2019 con oficio 3276
5208	2019-06-27	Respuesta el día 16 de julio de 2019 con Resolución 598
5198	2019-06-27	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3444
5197	2019-06-27	Respuesta el día 16 de julio de 2019 con oficio 3405
5193	2019-06-27	Respuesta el día 16 de julio de 2019 con oficio 3387
5191	2019-06-27	Respuesta el día 16 de julio de 2019 con oficio 3391
5189	2019-06-27	Respuesta el día 16 de julio de 2019 con oficio 3392
5173	2019-06-26	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3431
5168	2019-06-26	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3436
5167	2019-06-26	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con oficio 3447
5146	2019-06-26	Respuesta el día 17 de julio de 2019 con resolución 585
5139	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3146
5116	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3169
5113	2019-06-25	Respuesta el día 5 de julio de 2019 con oficio 3228
5112	2019-06-25	Respuesta el día 15 de julio de 2019 con Resolución 343
5111	2019-06-25	Respuesta el día 15 de julio de 2019 con Resolución 583
5101	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3145
5099	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con nota interna
5098	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con nota interna
5095	2019-06-25	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3362
5092	2019-06-25	Respuesta el día 15 de julio de 2019 con oficio 3378
5085	2019-06-25	Respuesta el día 15 de julio de 2019 con oficio 3368
5084	2019-06-25	Respuesta el día 15 de julio de 2019 con oficio 3363
5081	2019-06-25	Respuesta el día 8 de julio de 2019 con oficio 3290
5065	2019-06-22	Respuesta el día 12 de julio de 2019 con oficio 3347
5064	2019-06-22	Respuesta el día 12 de julio de 2019 con resolución 582



# SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios



5058	2019-06-21	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3151
5048	2019-06-21	Respuesta el día 12 de julio de 2019 con resolución 575
5029	2019-06-21	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con oficio 3342
5022	2019-06-20	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con resolución 574
5019	2019-06-20	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con oficio 3323
5018	2019-06-20	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con oficio 3325
5016	2019-06-20	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con oficio 3324
5015	2019-06-20	Respuesta el día 11 de julio de 2019 con oficio 3322
5013	2019-06-20	Respuesta el día 9 de julio de 2019 con Resolución 335
5010	2019-06-20	Respuesta el día 9 de julio de 2019 por correo
5008	2019-06-20	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3201
5004	2019-06-20	Respuesta el día 9 de julio de 2019 con oficio 3296
5001	2019-06-20	Respuesta el día 9 de julio de 2019 con oficio 3297
4998	2019-06-20	Respuesta el día 9 de julio de 2019 con oficio 3298
4997	2019-06-20	Respuesta el día 10 de julio de 2019 con oficio 3310
4993	2019-06-20	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3153
4973	2019-06-19	Respuesta el día 10 de julio de 2019 con
4957	2019-06-19	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3152
4955	2019-06-19	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3208
4943	2019-06-19	Respuesta el día 8 de julio de 2019 con oficio 3274
4941	2019-06-19	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3207
4934	2019-06-19	Respuesta el día 30 de junio de 2019 con oficio 3018
4933	2019-06-19	Respuesta el día 30 de junio de 2019 con nota interna
4922	2019-06-18	Respuesta el día 19 de junio de 2019 con oficio 2957
4917	2019-06-18	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3026
4899	2019-06-18	Respuesta el día 30 de junio de 2019 con nota interna
4895	2019-06-18	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3147
4877	2019-06-17	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con oficio 3129
4876	2019-06-17	Respuesta el día 5 de julio de 2019 con oficio 3246
4873	2019-06-17	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con Resolución 536
4865	2019-06-17	Respuesta el día 8 de julio de 2019 con oficio 3252
4861	2019-06-17	Respuesta el día 30 de junio de 2019 con nota interna
4858	2019-06-17	Respuesta el día 5 de julio de 2019 con oficio 3248



# SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios



4857	2019-06-17	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3206
4856	2019-06-17	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3154
4839	2019-06-14	Respuesta el día 19 de junio de 2019 con oficio 2946
4838	2019-06-14	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con resolución 535
4834	2019-06-14	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3205
4829	2019-06-14	Respuesta el día 5 de julio de 2019 con oficio 3224
4826	2019-06-14	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3149
4825	2019-06-14	Respuesta el día 8 de julio de 2019 con oficio 3261
4796	2019-06-13	Respuesta el día 3 de julio de 2019 con oficio 3208
4790	2019-06-13	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3204
4775	2019-06-13	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3218
4753	2019-06-12	Respuesta el día 4 de julio de 2019 con oficio 3214
4752	2019-06-12	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3144
4751	2019-06-12	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con resolución 531
4747	2019-06-12	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con oficio 3126
4744	2019-06-12	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3051
4743	2019-06-12	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con resolución 533
4730	2019-06-12	Respuesta el día 3 de julio de 2019 con resolución 542
4720	2019-06-12	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3176
4693	2019-06-11	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3150
4691	2019-06-11	Respuesta el día 2 de julio de 2019 con oficio 3174
4686	2019-06-11	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con oficio 3127
4630	2019-06-10	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con oficio 3128
4629	2019-06-10	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3046
4625	2019-06-10	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con resolución 519
4622	2019-06-10	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3050
4620	2019-06-10	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3049
4619	2019-06-10	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con correo
4616	2019-06-10	Respuesta el día 17 de junio de 2019 con oficio 2912
4613	2019-06-10	Respuesta el día 27 de junio de 2019 con oficio 3125
4589	2019-06-07	Respuesta el día 25 de junio de 2019 con oficio 3027
4581	2019-06-07	Respuesta el día 21 de junio de 2019 con oficio 2987
4579	2019-06-07	Respuesta el día 21 de junio de 2019 con oficio 3028



## 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 enero a junio de 2019.

WEB		A favor	
MES	TOTAL	EMPRESA	USUARIO
Enero	35	17	18
Febrero	29	18	11
Marzo	29	9	20
Abril	30	10	20
Mayo	26	8	18
Junio	23	9	14
Total	172	71	101

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

Durante la vigencia del primer semestre se recibieron 1700 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
Enero	289
Febrero	280
Marzo	282
Abril	281
Mayo	306
Junio	262
Total	1700



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



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.



CODIGO	SERVICIO	NOMBRE DEL REPORTE	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
1	AC	ACOMETIDA ACUEDUCTO DAÑO	-	-	2	-	-	2
2	AC	ACOMETIDA CAMBIAR TUBO O MANGUERA	-	-	2	-	-	-
3	AS	BARRIDO DE CALLES Y VIAS PUBLICAS	20	15	4	6	14	10
4	AS	BASUREROS A CIELO ABIERTO	10	9	6	9	10	6
5	AC	COLLARIN DAÑADO	-	-	-	2	-	-
6	AC	CORREGIR HUECO POR OBRAS ACUEDUCTO	4	4	5	3	2	5
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	17	13	21	20	16	17
11	AC	FUGA DESPUES DEL MEDIDOR	-	-	4	8	1	2
12	AC	FUGA EN ANDEN O ANTEJARDIN	16	19	19	13	18	9
13	AC	LLAVE DE PASO CAMBIAR	35	45	47	42	38	38
14	AC	MEDIDOR CAMBIAR	-	-	-	-	-	-
15	AC	MEDIDOR CON AIRE	-	-	-	-	-	-
16	AC	MEDIDOR CON FUGAS	85	60	50	69	80	58
17	AC	MEDIDOR INSTALACION	-	-	-	-	-	-
18	AC	MEDIDOR MAL ESTADO	1	-	1	2	1	-
19	AC	MEDIDOR PEGADO	-	-	-	-	-	-
20	AC	MEDIDOR Y LLAVE CAMBIO	-	-	-	-	-	-
21	AC	NO ENTRA AGUA AL PREDIO	22	10	24	19	12	11
22	AC	PRESION ACUEDUCTO ALTA	-	-	1	2	-	1
23	AC	PRESION ACUEDUCTO BAJA	9	15	17	28	27	20
24	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO OBSTRUIDA	1	1	1	1	2	6
25	AL	RECAMARA ALCANTARILLADO SIN TAPA	4	5	3	2	1	1
26	AS	RECOLECCION ESCOMBROS	-	-	-	-	-	-
27	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ACUEDUCTO	-	-	-	-	-	-

28	AC	REPOSICION PAVIMENTO POR OBRAS ALCANTARILLADO	-	-	-	-	-	-
29	AL	REVISION CAJA DOMICILIARIA DE AGUAS RESIDUALES	-	-	1	-	-	-
30	AL	REVISION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	12	9	12	5	27	16
31	AL	REVISION DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO	1	-	1	-	-	-
32	AC	SERVICIO DE GEOFONO	-	-	-	-	-	-
33	AL	SUMIDERO TAPADO	14	21	11	12	17	13
34	AC	TRASLADO DE MEDIDOR	-	-	-	-	-	-
35	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO	16	20	14	6	10	15
36	AC	TUBO ACUEDUCTO ROTO EN LA VIA	10	16	24	20	22	17
37	AL	TUBO ALCANTARILLADO OBSTRUIDO	-	1	-	3	-	3
38	AL	TUBO ALCANTARILLADO ROTO	2	2	1	-	-	2
39	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO EN EL SECTOR	-	-	1	-	-	1
40	AS	VEHICULO ASEO NO RECOGIO PREDIO	1	3	4	1	2	2
41	AS	VEHICULO ASEO RECOGE MUY RAPIDO	-	-	-	-	1	-
42	AS	VEHICULO ASEO OCASIONO DAÑOS	1	1	-	-	1	-
43	AL	SUMIDERO SIN REJILLA	1	1	-	1	1	2
44	AC	HIDRANTE EN MAL ESTADO-TAPADO-ENTERRADO	-	-	-	-	-	-
45	AC	RECONEXION	-	-	-	-	-	-
46	AC	ACCESORIOS RED ACUEDUCTOS DAÑADOS	-	-	-	-	-	-
47	AC	MUESTRA DE AGUA	-	-	-	-	-	-
48	AC	DAÑO POR RECONECTADO	6	8	3	6	3	5
49	AC	ROBO DE MEDIDOR	1	2	3	1	-	-
50	AC	TAPA DE ACUEDUCTO EN MAL ESTADO	-	-	-	-	-	-
51	AS	ROSERIA	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>289</b>	<b>280</b>	<b>282</b>	<b>281</b>	<b>306</b>	<b>262</b>



**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

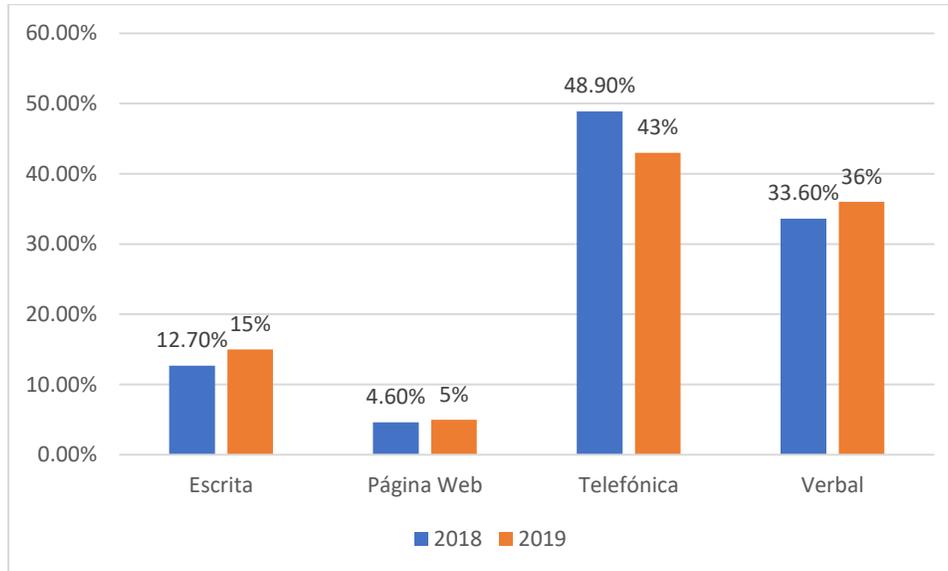
Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	Total
Enero	319	50	107	125	601
Febrero	387	58	85	137	667
Marzo	436	59	71	125	691
Abril	401	42	68	133	644
Mayo	442	76	75	111	704
Junio	410	66	53	86	615
<b>Total</b>	<b>2395</b>	<b>351</b>	<b>459</b>	<b>717</b>	<b>3922</b>

En el primer semestre del año 2019, se evidenció que el servicio con mayor cantidad de PQRS, interpuestas fue el de acueducto con un total de 2395, seguido por el servicio de Aseo con 351 y en ultimo lugar Alcantarillado con 459

### COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS ENERO – JUNIO 2018/2019

Medio de recepción	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Escrita	465	12.7%	603	15%
Página Web	169	4.6%	194	5%
Telefónica	1785	48.9%	1700	43%
Verbal	1228	33.6%	1425	36%
Total	3647	100%	3922	100%





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Se pudo identificar qué aumento en un 8% la cantidad de PQRs, del primer semestre del 2019, frente al del 2018, ya que en el 2019 el total fue de 3992, mientras que en el 2018 fue de 3647.
- Es necesario identificar el motivo del aumento de las PQRs, dado que así sean un pequeño porcentaje se requiere tomar medidas pertinentes para disminuir nuevamente el indicador.
- Se identificó que el aumento de PQRs, se debió a la actualización de la estratificación de 2990 usuarios, generando un descontento generalizado por incremento en el valor del recibo.
- 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 y se solicitó al supervisor de



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



esta área, realizar seguimiento constante a esta labor; así mismo desde el área de Control interno de Gestión realizar el seguimiento pertinente.

- 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 1 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