

**Diseño de la estrategia para disminuir la demanda de PQRS (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias) generadas por la intervención del proyecto de renovación o rehabilitación de las redes locales de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del barrio chicó fase I, en la ciudad de Bogotá**

Astrid Carolina Fernández Rubiano  
Ingeniera Industrial – Escuela Colombiana de Carreras Industriales  
u6700852@unimilitar.edu.co

**Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad**

**DIRECTOR**

**Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca**

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada  
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015 , ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

lamajela.ing@gmail.com // sinvestigacion.umng@gmail.com



La U  
**acreditada**  
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
JUNIO 2018**

**DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA  
DISMINUIR LA DEMANDA DE PQRS  
(PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS) GENERADAS POR LA  
INTERVENCIÓN DEL PROYECTO DE  
RENOVACIÓN O REHABILITACIÓN DE LAS  
REDES LOCALES DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL  
DEL BARRIO CHICÓ FASE I, EN LA CIUDAD  
DE BOGOTÁ**

**DESIGN OF THE STRATEGY TO REDUCE THE  
DEMAND OF PQRS (PETITION, COMPLAINTS,  
CLAIMS AND SUGGESTIONS) GENERATED  
BY THE INTERVENTION OF THE  
RENOVATION / REHABILITATION PROJECT  
OF THE LOCAL NETWORKS OF AQUEDUCT,  
SANITARY AND PLUVIAL SEWER TO THE  
CHICÓ NEIGHBORHOOD - PHASE I, IN THE  
CITY OF BOGOTÁ**

Astrid Carolina Fernández Rubiano  
Ingeniera Industrial – Escuela Colombiana de Carreras Industriales  
u6700852@unimilitar.edu.co

## RESUMEN

El presente artículo de investigación muestra la estrategia de una propuesta de mediación para disminuir las PQR'S en el Consorcio Redes Chico MV. Para ello se hizo un análisis de la gráfica del consolidado de las consultas ciudadanas, en el cual se encontró que de las 98 consultas ciudadanas presentadas por los usuarios residentes del Barrio Chico el 70% de las mismas hacen referencia a falta de información a la comunidad sobre el proyecto y afectación a vehículos. Posteriormente se realiza la caracterización en base a la metodología definida por la empresa de tipo informativas y de seguimiento, para de esta manera presentar la propuesta en forma de flujograma sobre el procedimiento para realizar la mediación. Finalmente se plantean los costos directos e indirectos necesarios para la implementación de la propuesta de disminución de PQR'S.

**Palabras Clave:** PQR'S, mediación, consultas ciudadanas, caracterización.

## ABSTRACT

This research article shows the strategy of a mediation proposal to reduce the PQR'S in the Redes Chico MV Consortium. To this end, an analysis was made of the graph of the consolidation of citizen consultations, in which it was found that of the 98 citizen consultations submitted by residents of the Chico neighborhood, 70% of them refer to lack of information to the community about the project and affecting vehicles. Subsequently, the characterization is carried out based on the methodology defined by the company as informative and follow-up, in order to present the proposal in the form of a flow chart on the procedure to carry out the mediation. Finally, the direct and indirect costs necessary for the implementation of the proposed decrease of PQR'S are considered.

**Keywords:** PQR'S, mediation, citizen consultations, characterization.

## INTRODUCCIÓN

En el Distrito Capital se viene desarrollando algunas obras civiles, y entre estas se encuentra la Renovación o Rehabilitación de las redes locales de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del barrio Chico Norte, ejecutada por el Consorcio Redes Chico M.V. el cual pretende beneficiar a los residentes del sector, mejorando y ampliando dichas redes. Con un área de influencia directa que va desde la calle 88 a la calle 100 entre carrera 7 y autopista norte. [1]

De modo que, el Contratista como concededor del objeto de los trabajos, es responsable de implementar los procedimientos constructivos necesarios para llevar el trabajo a buen término, dentro de los plazos establecidos en el contrato y bajo las normas y condiciones indicadas en las especificaciones de dicho contrato. Cabe señalar que la figura de los Consorcios está actualmente definida en la ley 80 de 1993. [2]

El barrio Chico esta situado en la localidad de Chapinero que es la número 2 de Bogotá, por lo que se evidencia, que las condiciones de vida son favorables para sus habitantes tanto desde el punto de vista ambiental como por las condiciones económicas, ya que su población pertenece al estrato socioeconómico 4,5 y 6, con un nivel educativo alto y un consumo importante. [3]

Además se encuentra ubicada en el centro-oriente de la ciudad y limita, al norte con la localidad de Usaquén, con la Avenida Carlos Lleras Restrepo o Avenida Calle 100 y la Vía a La Calera de por medio; al oriente con la Carrera 7 y con los municipios de La Calera y Choachí; al sur con la Avenida Caracas o Avenida Carrera 14 y la Avenida Paseo de los Libertadores (Avenida Carrera 20) y al occidente con la Avenida Carrera 45, también conocida como Autopista del Norte. [3]

Por otra parte, “su economía, ha ido cambiando a través de los años, sectores eminentemente residenciales, se han convertido en sectores comerciales y/o educativos. El cual atrae un número importante de compradores, estudiantes, trabajadores y personas (considerada población flotante) en busca de trabajo y diversión”. también, cuenta con una gran variedad de bares, centros comerciales, salas de cine, teatros, etc. Tanto, que su actividad comercial principal es de tipo formal. de alta jerarquía financiera y de servicios y la ocupación, se caracteriza por cargos gerenciales y directivos en instituciones financieras, multinacionales y empresas.

Por ende, la mayor parte de representaciones diplomáticas se encuentran ubicadas en este barrio, más las entidades dependientes de ellas, que buscan fortalecer los vínculos de sus países con Colombia, es decir que la mayoría de las embajadas y consulados se encuentran en dicho barrio.

De igual forma, se evidencia diferentes formas de desplazamiento terrestre: Transporte público, sistema de transporte masivo (Transmilenio) colectivo (buses), taxis, transporte particular y la bicicleta. De ahí que, cuenta con algunas de las vías principales de la ciudad como son la carrera 7<sup>a</sup>, la carrera 11, la carrera 15, la calle 92, la calle 94, la calle 88 y la avenida NQS.

Ya centrándose, sobre la ejecución de obra que se viene realizando en el sector del Chicó, el cual ha generado impactos que afectan negativamente la movilidad vehicular y peatonal, de la comunidad, especialmente, de los residentes del área de influencia directa, de los tramos intervenidos, ha conllevado a que algunas personas consideren que el proyecto no es beneficioso, ya que altera la cotidianidad en lo que respecta al ámbito laboral y personal, generando muchas veces a desencadenar conflictos, lo que se convierte en un problema, para el normal desarrollo del proyecto.

Por lo tanto, se hace necesario que el Contratista previamente, realice la identificación y valoración de los impactos sociales que pueden generarse en la comunidad, derivados de las labores a desarrollar, de manera que logre mitigar las afectaciones y por ende aminorar las (PQRS).

Por lo anterior, se diseñará una estrategia que contribuya a la disminución de la demanda de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) generadas por la intervención del Proyecto; disminuyendo en un 15% la percepción del impacto por parte de la comunidad que se esta beneficiando, mejorando la imagen de la empresa en cuanto a la intervención efectuada en un 10%, brindando oportunidad en el fortalecimiento del servicio de PQRS del Consorcio Redes Chico MV, generando espacios de recepción de satisfacción y sugerencias para la mejora continua del componente social para el primer semestre del 2018.

Una vez analizadas las variables que intervienen en el desarrollo de este estudio, se llego a la conclusión de que se debe establecer una diferencia entre la factibilidad técnica u operativa y el entorno, el factor social, la disponibilidad de los interactuantes, las dificultades en obra y otros factores similares que pueden ser eficientemente controlables según sea la capacidad del investigador.

La factibilidad económica del proyecto quedará perfectamente demostrable a través de simples números e indicadores. Por lo que, en conclusión, este proyecto es perfectamente factible desde ambos puntos de vista.

El proyecto del diseño de la estrategia de disminución de PQRS es factible en cuanto a que, posee los recursos económicos para llevar a cabo las metas y objetivos planteados, haciendo alusión al propósito, definiendo el problema, esperando resultados para disminuir la percepción del impacto por parte de la comunidad asociado a la intervención del proyecto.

los componentes que se tienen en cuenta para de factibilidad son:

-**Técnico:** se cuenta con la información primaria obtenida del área Social y área Operativa de la empresa

- **Social:** impacto, expectativas de la comunidad de la zona de influencia del proyecto.

A continuación se menciona los costos asociados al Diseño de la estrategia para disminuir la demanda de las Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) generadas por la intervención del proyecto: “Renovación o rehabilitación de las redes locales de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del barrio Chicó fase I, en la ciudad de Bogotá”.

Recurso humano: Honorarios de los profesionales Sociales y de la parte operativa, para dar respuesta a la consulta ciudadana generada por el proyecto a intervenir.

Recurso tecnológico: Uso de la tecnología para el diseño de la estrategia y almacenamiento de la información

Recursos financieros: Presupuesto del área social y Operativa e imprevista de obra

Recursos físicos: Muebles y enseres, Oficina, computadores, impresoras, cámaras fotográficas.

## 1. MATERIALES Y MÉTODOS

En este contexto, mediante la (Resolución 1032, 1998), la Unidad de Cultura Ciudadana se transformó en la Subdirección Técnica de Respeto al Ciudadano, dependencia de la Dirección de Espacio Público con un nuevo carácter que implicó la promoción de la participación ciudadana, la apropiación cultural de la infraestructura urbana y la gestión social de obras. [4]

Por lo tanto, a mediados de la década de los 90, se empieza a dar frente a las necesidades de la comunidad, a través de oficinas que atendían las quejas de los residentes del área de influencia directa.

Esta atención al usuario se va convirtiendo en una política de respeto al ciudadano por parte de la Entidad, que aunada a la necesidad posterior de atender en forma eficaz e integral, los impactos de los proyectos hacia la comunidad.

1.1 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezcan la ley (Constitución Política de Colombia, Art. 23, 1991).[5]

1.1.1 Queja: Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

1.1.2 Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

1.1.3 Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente.

1.1.4 Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. [5]

Adicional el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) describe los mecanismos de consulta necesarias que garanticen la atención de la comunidad en los requerimientos realizados por la ciudadanía.[4]

- Esclarecimiento de la situación presentada con el área técnica.
- En caso de reclamo por daño o perjuicio sobre el bien inmueble, se procederá a realizar la verificación con la información levantada en el acta de vecindad, durante la etapa de intervención y se realizará una visita al predio en compañía de un técnico del proyecto y la interventoría.
- Se notificará al peticionario los resultados de su reclamación mediante comunicación escrita.
- La gestión adelantada se consignará en el formato correspondiente (atención ciudadana).
- Se informará a la Interventoría sobre los resultados de la gestión en el informe correspondiente.
- Si se presentan reclamos por daños o perjuicios ocasionados por la obra de ejecución, se dejará constancia con firma a satisfacción del interesado y verificación de la Interventoría.

Para todas las acciones solicitadas por la ciudadanía, el Contratista iniciara el trámite correspondiente el mismo día de presentada e informara las acciones a adelantar máximo de los tres (3) días siguientes. En todo caso el plazo máximo de atención al ciudadano es de quince (15) días hábiles, según lo establece la ley.[4]

### **1.1.5 Tipos de PQRS**

De acuerdo con la ISO 10002, 2004, “se puede promover la mejora del desempeño en las áreas de tratamiento de las quejas e incrementar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Esto puede también facilitar la mejora continua de la calidad de los productos basándose en la retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas”. [6]

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en esta Norma Internacional puede incrementar la satisfacción del cliente. Alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional. [6]

De ahí que, y como lo afirma Darío Saldarriaga, es más económico conservar viejos clientes que hacer nuevos, consideramos que un espacio para cumplir la premisa previa, es manejar de forma adecuada, las inconformidades de los clientes reflejadas en los reclamos y en las quejas.[7]

De modo que, en el ART. 5, Ley 1437, 2011, indica que uno de los deberes de las personas ante las autoridades son, presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.[8]

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. [8]

Para efectos de la identificación de los impactos de PQR´S de los proyectos, se clasifican las actividades constructivas. [3]

### **Proyectos tipo A**

Son aquellos que con un manejo apropiado no generan impactos sociales relevantes y sus riesgos se pueden controlar, como:



- Reparacheos puntuales.
- Construcción o instalación de bordillos, sardineles, rampas de acceso para personas con limitaciones físicas.
- Instalación de mantenimiento inmobiliario urbano.
- Mantenimiento de espacio público ya sea correctivo y/o predictivo
- Construcción y mantenimientos de pompeyanos.
- **Proyectos tipo B**

Según el (Instituto de Desarrollo Urbano) son proyectos de impactos sociales moderados y generados de riesgos controlables:[3]

- Construcción de zonas bajo puentes, andenes, plazas, plazoletas, pontones, puentes peatonales, separadores viales.
- Construcción de vías vehiculares y sus correos
- pendiente andenes y vías peatonales.
- Estabilización de taludes.
- Rehabilitación de troncales de buses articulados o alimentadores.
- Instalaciones de paraderos para troncales de Transmilenio.
- Demoliciones.[3]

- **Proyectos tipo C**

El Instituto de Desarrollo Urbano, en el 2013 indica que son proyectos de alto impacto social, porque el proceso constructivo afecta la movilidad y la prestación de servicios públicos; altera entre otros factores, las condiciones económicas, sociales, de salud y de seguridad, la vivienda, la cotidianidad y las expresiones culturales de los habitantes del área de influencia. [3] Por lo tanto, es el caso de la ejecución de Renovación y/o Rehabilitación de Redes de Alcantarillado y Acueducto en el barrio Chicó. Otros proyectos son:

- Construcción, ampliación y/o adecuación de troncal de Transmilenio.
- Construcción, ampliación y/o modificación de etapas de megaproyectos de infraestructura de transporte.
- Construcción y/o ampliación de la Malla Vial Arterial.
- Construcción de puentes
- Construcción de proyectos que impliquen canalizaciones de cuerpos de agua
- Renovación y/o rehabilitación de redes de Alcantarillado y Acueducto.
- Construcción de bicarriles ciclo-inclusiva. [3]

## **1.2 Estrategia que contribuya a la disminución de la demanda Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

En consecuencia, las intervenciones de rehabilitación de redes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado (EAB) ocasionan malestar entre la comunidad, ya que se generan afectaciones en: la movilidad del sector, la propiedad privada, daños a viviendas, taponamiento de alcantarillas, suspensión de servicios públicos, disminución de la afluencia de público al comercio, contaminación visual y atmosférica debido al material particulado que se genera, entre otros.

Por ende, la Gestión Social del Contrato cuenta con oficinas, fijas o móviles (Acuapuntos), que atienden las **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** (PQRS) de los usuarios, quienes son los clientes y la razón de ser de las Instituciones. Esta atención al usuario se va convirtiendo en una política de respeto al ciudadano por parte de la Entidad, que, aunada a la necesidad posterior de atender en forma eficaz e integral, los impactos de los proyectos hacia la comunidad, le da paso a lo que hoy se conoce como Gestión Social. [1]

Por lo tanto, el Contratista realiza la identificación y valoración de los impactos sociales que pueden generarse para la comunidad, derivados de las labores a desarrollar. De modo que, el profesional social del contratista recibirá, tramitará y registrará en el Sistema de Información de Gestión Social Empresarial-SIGSE- (formato de la EAB), el 100% de las (PQRS), presentadas en forma verbal o escrita, por la ciudadanía, las autoridades locales o los organismos de control, relacionadas con la intervención. [1]

No obstante, uno de los propósitos es integrar la participación ciudadana en los diferentes procesos de ejecución de las obras; involucrar diversos actores (comunidad, entidad y contratista), con el fin de mitigar mediante acciones concretas, todos los impactos socio ambientales de las obras, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Esto, a través de reuniones, volantes y vallas, el cual se busca mantener informada a la comunidad acerca del desarrollo del proyecto, ubicando puntos de información “ACUAPUNTO (oficina de recepción de PQRS).[1]

Además, desarrollando programas de información a la comunidad sobre posibles inferencias en los servicios públicos con tres días de anticipación. También posibles cerramientos de las vías y rutas de desvíos. Estos programas de comunicación y participación tienen como finalidad hacer que la comunidad se involucre, para que ejerza veeduría a las obras, en la perspectiva de dar cumplimiento a lo estipulado en los contratos de obra [1] Puesto que, la entidad de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá tiene como propósito:

- Prevenir, reducir, controlar o mitigar de manera eficiente los impactos que generan las obras en el espacio público.

- Propender por el bienestar de la comunidad, los trabajadores, respetar y proteger el entorno natural y urbano.
- Sensibilizar a las personas que participan en la ejecución de obras, sobre la responsabilidad que se tiene al intervenir en el espacio público de la ciudad, socializando las políticas y medidas diseñadas para una adecuada intervención y respeto al uso de éste.
- Realizar el proceso de planificación del proyecto de manera integral, de tal forma que la dimensión ambiental sea considerada en las diferentes etapas de su desarrollo e involucrando a la ciudadanía en el proceso.

Por ende, las estrategias y procedimientos estipulados en los manuales institucionales, las obras civiles generan problemas de movilidad, contaminación visual, contaminación atmosférica debido a los escombros; también derivan en incomodidades al interior de las familias, inseguridad, retrasos, trancones; esto lo manifiesta la comunidad a diario por medio de quejas, reclamos y derechos de petición, al Acuapunto. [1]

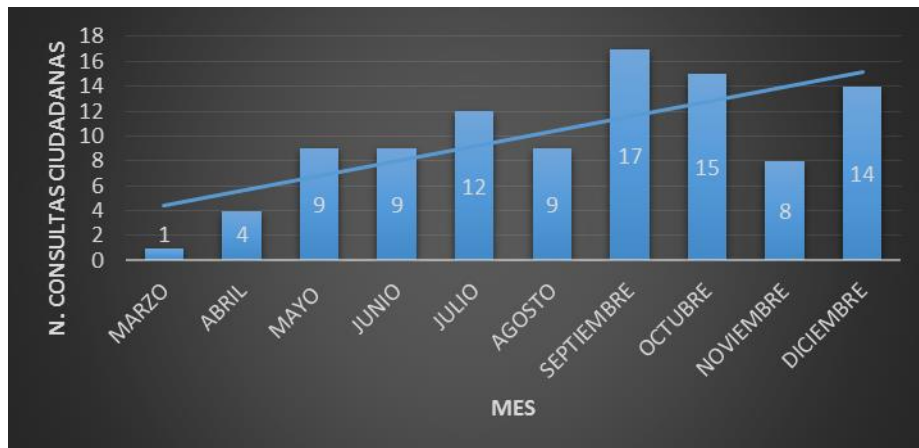
De modo que, el grupo de Quejas y Reclamos, como encargada de recepcionar dichas, Reclamos, Quejas, Sugerencias y solicitudes presentadas por ciudadanos de forma personal ante el Instituto y a través de las Líneas de Atención a la Ciudadanía. Se realiza el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición interpuestos ante el Acuapunto, para que se respondan de manera efectiva, amplia y oportuna. [1]

Según William Jiménez Lemus un costo, en un amplio sentido financiero, es toda erogación o desembolso de dinero (o su equivalente) para obtener algún bien o servicio [9]

## **2 RESULTADOS Y DISCUSIONES**

### **2.1 Situación actual**

Se tuvo en cuenta la base de datos del Consorcio Redes Chico MV, como información inicial, con el fin de observar el comportamiento de consultas ciudadanas en el proyecto durante el año 2017, como se muestra en el gráfico N.1:



**Gráfico 1. Consultas ciudadanas generadas en los meses de marzo a diciembre del año 2017, en el Consorcio redes chico MV.**

**Fuente: Autor**

El gráfico 1, muestra el número de consultas ciudadanas en relación al mes en que se generó, reflejando la percepción de los grupos y distintos sectores sociales que presentan incomodidad con la obra, a causa del desconocimiento del proyecto a intervenir y la magnitud de la intervención.

En el mes de marzo de 2017, se abre una consulta ciudadana acerca de la información de las vías por donde se va a iniciar la obra, en el mes de abril de 2017, se presentan 4 consultas ciudadanas, acerca de solicitud de acceso a residentes del sector y la reubicación de la plaza de mercado de la calle 88, en el mes de mayo y junio de 2017, se abrieron 9 consultas ciudadanas, donde la consulta que mas se repite es el seguimiento de la intervención de la obra, por afectaciones de vehículos, falta de señalización y acabados que no quedan completos, para el mes de julio de 2017, hubo un aumento de 3 consultas ciudadanas de tipo informativa por desconocimiento de horarios de acceso para los vehículos de los residentes, en el mes de agosto de 2017, hubo 9 consultas ciudadanas, acerca de afectación a terceros a causa de la intervención del proyecto.

En los meses de septiembre y octubre de 2017 hubo un incremento del 50% en el número de consultas ciudadanas, una de las razones es que se abrieron mas frentes de trabajo aprobados a través de los PMT (plan de manejo de trafico) por Secretaria de movilidad, donde la queja mas repetitiva es acerca de la ruptura de tubos de gas, recuperación de zona verde y falta de información del proyecto, para el mes de noviembre de 2017, se encuentran dos felicitaciones por parte de la comunidad por la intervención generada en la zona y para el mes de diciembre de 2017, se evidencia que todas las consultas ciudadanas son por seguimientos a la intervención efectuada.

Por lo tanto y durante el período comprendido del 21 de marzo al 31 de diciembre de 2017, se distribuyeron 2.786 piezas comunicativas en el área de influencia directa, informando la visita a los predios para la identificación de las condiciones físicas de inmuebles y notificando a la comunidad la elaboración de los registros filmicos y fotográficos, mediante volante informativo.

Con base en la información suministrada por el Consorcio redes chico MV, la identificación de las causas por las cuales los residentes del Barrio Chico interponen PQRS (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias), como resultado de la intervención del Proyecto, se realizan a través del consolidado de consulta ciudadana, donde se caracterizan por tipo de PQRS (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias), según la Norma técnica NS-038 su caracterización se divide en: informativa o de seguimiento, teniendo en cuenta un presupuesto detallado de los costos que implicaría la construcción de la estrategia, asignando recursos económicos, humanos y tecnológicos para generar la estrategia de disminución de PQRS.

### **2.2.1 identificación de las causas por la cuales los residentes del Barrio Chico interponen PQR'S como resultado de la intervención del proyecto**

Identificar las posibles causas de eventos negativos que pueden afectar el desarrollo de la actividad o del proyecto, presentados por los residentes del área de influencia directa del Barrio Chico. Por lo tanto, es importante resaltar el adecuado y completo registro de cada requerimiento presentado de manera escrita o verbal, o cualquier medio (carta, línea telefónica, correo electrónico, presentación personal, etc.)

Para el contexto de esta investigación se expone el procedimiento en caso de reclamos descrito a continuación:

Recibir, en el ACUAPUNTO (oficina de recepción de PQRS), todas las solicitudes, quejas y reclamos, en el formato de la entidad o a través de comunicación escrita por parte del peticionario.

En todos los casos se debe incluir la dirección del predio afectado, nombre del propietario o Documento controlado, su reproducción está sujeta a previo permiso por escrito de la EAB., el problema detectado y acordar fecha y hora para realizar la visita de verificación. Si se llegará a presentar algún reclamo por averías en los inmuebles el contratista o el ejecutor organizará la visita del equipo integrado por un ingeniero o arquitecto, avalado por la interventoría de acuerdo al requerimiento y al tipo de afectación a verificar. La interventoría designará un representante para acompañar al personal del contratista o el ejecutor en la visita al predio. Esa comisión visitará el sitio y cotejará en campo la situación del momento con el registro fotográfico inicial, en presencia de la persona que haya interpuesto la

queja o reclamo. Se tomarán nuevos registros fotográficos buscando captar los mismos ángulos visuales del primero y se anexarán al archivo.

Valorar la afectación en un término no mayor a 72 horas o antes si así se amerita.

Cuando las afectaciones no sean responsabilidad del contratista o el ejecutor, el profesional social enviará un oficio al peticionario informándole que la queja no procede y se dará por cerrada la misma. Si el peticionario no está de acuerdo con la decisión, enviará comunicación escrita a la interventoría, para que esta resuelva la situación de fondo.

### **2.2.2 Caracterización de PQR'S**

El Consorcio Redes Chico Mv, caracteriza las PQR'S como informativas y de seguimiento, siendo las informativas las de información del proyecto y las de seguimiento alusivas a derecho de petición, afectación predial o vehículos.

- **Daño a predios.**

En el momento que al Acupunto ingrese una reclamación por daño a un inmueble, el Contratista deberá notificar la situación a la Interventoría y a concertar una visita conjunta al inmueble en cuestión. Además, se realiza una revisión de los registros fotográficos, fílmicos y escritos (levantamiento de acta de vecindad) elaborados al inicio del contrato. El equipo que visite el predio evaluará el daño y en caso de duda, se hará un registro que comparará con el acta de vecindad antes ya mencionada. Si la afectación tiene que ver con servicios públicos producido por el proyecto, el Contratista debe dar atención inmediata.

Por lo tanto, si se ratifique la responsabilidad del Contratista, éste deberá presentar una propuesta de reparación y/o compensación a más tardar 24 horas después de la visita conjunta al predio. Esta propuesta será aprobada o rechazada por el área técnica de la Interventoría a la mayor brevedad y señalará el plazo máximo para el cumplimiento de la medida que determine. [1]

- **Daño en vehículos.**

Cuando se recibe una petición por daño en vehículo, se debe constatar si este, se encontraba en el área de influencia o si el daño fue causado fuera del cerramiento. Teniendo en cuenta que el Contratista cuenta con un plan de manejo de tráfico (PMT) otorgado por la Secretaria Distrital de Movilidad, el cual aprueba cierres y Desvíos, durante la ejecución del proyecto, esto para evitar inconvenientes con la comunidad y agilizar la etapa constructiva.

Por lo tanto, si el daño fue causado por material constructivo dejado en la vía, después de finalizar un día laborar, el área social del Contratista comienza una

conciliación para determinar los respectivos costos que genero el daño. Pero en el caso de que el residente hizo caso omiso a las señales preventivas y al cerramiento con poli sombra, implementadas por el Consorcio e ingresa al tramo sin ningún permiso, el Consorcio no asume ninguna responsabilidad por afectaciones que pueda presentar dicho vehículo.

- **Acceso al adulto mayor.**

Si se presentan quejas de adulto mayor, por dificultad para el ingreso a su predio o no se tiene un acceso con condiciones apropiadas, el Contratista deberá dar prioridad, estableciendo alternativas que den solución inmediata al requerimiento por parte del peticionario.

- **Demoras en la ejecución de la obra.**

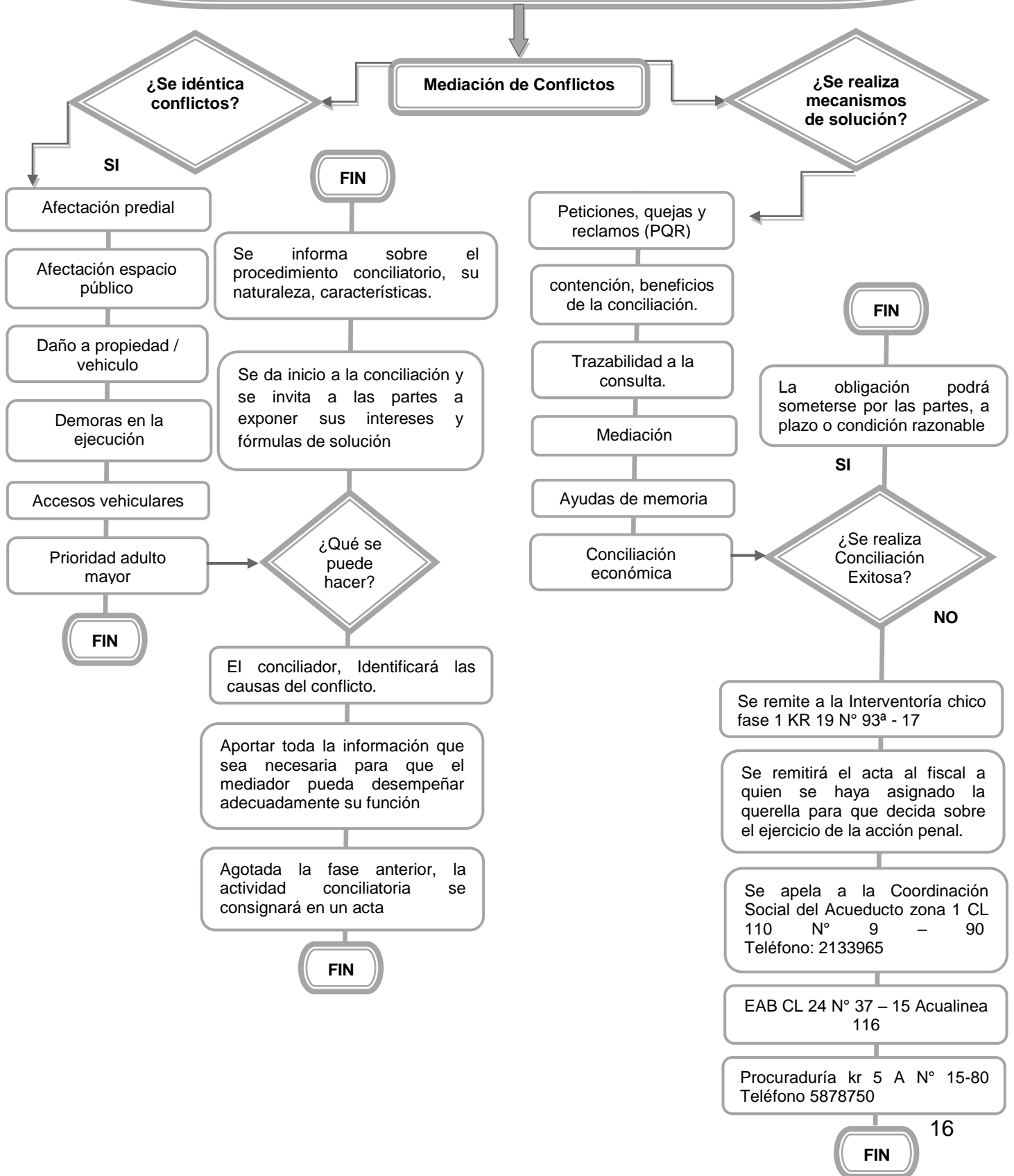
Durante la implementación de la etapa constructiva de la Renovación y/o Rehabilitación de Redes de Alcantarillado y Acueducto en el barrio Chico, se ha identificado que en ocasiones los tiempos de ejecución se amplían, esto, por diferentes acciones ajenas al contratista el cual corresponden; al efecto climático, suelos inestables, conexiones erradas, ubicación de cajas de inspección, tubería colmatada y la existencia de otros servicios (ETB, Codensa, Gas etc.) no identificadas en los planos entregados por la entidad contratante.

Para este último, se debe esperar para que realicen las adecuaciones, por parte de la entidad a quien corresponda, ya que el Consorcio no tiene injerencia sobre las entidades mencionadas. Lo que conlleva retrasos en la ejecución del proyecto, y a que la comunidad entre a discutir el compromiso por parte de los que ejecutan el proyecto.

### **2.2.3 Diseño de la estrategia**

A través de la mediación se pretende la disminución de las PQR'S identificadas en el proyecto durante la ejecución de obra, para lo cual se define un paso a paso donde se determine las medidas de conciliación e indemnización, las cuales inician con la intervención del proyecto, donde hay una mediación, se identifica el conflicto (afectación predial, espacio público, daño propiedad/vehículo, retrasos en la ejecución, acceso vehicular, prioridad adulto mayor), se invita a las partes a exponer sus intereses y fórmulas de solución informando sobre el procedimiento conciliatorio, su naturaleza y características, se procede a realizar mecanismos de solución como mediación, ayudas de memoria y conciliación económica, si la conciliación es exitosa, la obligación podrá someterse por las partes, a plazo o condición razonable, de lo contrario se remitirá el acta al fiscal a quien se haya asignado la querrela para que decida sobre el ejercicio de la acción penal.

intervención del proyecto de renovación o rehabilitación de las redes locales de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del barrio chicó fase I, en la ciudad de Bogotá





## 2.4 Identificación de recursos y costos

Los recursos y costos asociados al diseño de estrategia de disminución de PQRS como se ven en la tabla N.1 y teniendo en cuenta el presupuesto y la fuente de financiación de la organización que es de 38 meses, identifican recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos.

**Tabla 1 Presupuesto diseño de estrategia disminución de PQRS**

Item de Gasto		unidad	Cantidad	Meses	Valor Unitario	Valor Total
<b>LICENCIAS, PERMISOS Y OTROS TRAMITES</b>	Realizar acciones informativas con líderes organizados o no, para difundir los trámites, licencias y permisos aprobados para la intervención, junto con la normatividad que lo exige, la entidad que lo aprueba y el tiempo de vigencia. (reuniones, charlas, etc)	unidad	1	38	\$ 100.000	\$ 3.800.000
	publicar licencias y permisos aprobados en acuapunto	semanal	5	38	\$ 5.000,00	\$ 950.000
	cartelera	unidad	1	38	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
	socializaciones de sensibilización de traslado de especies arbóreas	unidad	3	38	\$ 10.000,00	\$ 1.140.000
<b>Subtotal LICENCIAS, PERMISOS Y OTROS TRAMITES</b>						<b>\$ 6.890.000,00</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA INTERVENCIÓN</b>	volantes informativo de caracterización	mensual	332	38	\$ 1.000	\$ 12.616.000
	Comunicaciones telefónicas	Mensual	3	38	\$ 258.376	\$ 29.454.864
	Reuniones	unidad	2	1	\$ 400.000	\$ 800.000
	Censos por externos	Unidad	333	4	\$ 60.000	\$ 79.920.000
	Censos	unidad	297	38	\$ 40.000	\$ 451.440.000
	cámaras fotográficas	unidad	28	38	\$ 250.000	\$ 7.000.000
video cámaras	unidad	14	38	\$ 800.000	\$ 11.200.000	
<b>Subtotal CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA INTERVENCIÓN</b>						<b>\$ 592.430.864</b>
<b>PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</b>	Pendones	Unidad	6	1	\$ 80.000	\$ 480.000
	información en magnético	Unidad	8	1	\$ 470.600	\$ 3.764.800
	piezas comunicativas (volantes de desvío de tráfico, suspensiones, convocatoria, trabajo nocturno, afectación, institucional)	unidad	3152	38	\$ 1.000	\$ 119.776.000
	acuapunto fijo	Global	1	38	\$ 4.500.000	\$ 171.000.000
	Reuniones de inicio	unidad	12	3	\$ 500.000	\$ 18.000.000
	reuniones por frente de intervención	unidad	24	38	\$ 100.000	\$ 91.200.000
	reuniones de avance	unidad	12	3	\$ 500.000	\$ 18.000.000
	reuniones de cierre	unidad	12	3	\$ 500.000	\$ 18.000.000
	reunión según solicitud	unidad	6	3	\$ 500.000	\$ 9.000.000
	afiches informativos	unidad	19	38	\$ 15.000	\$ 10.830.000
	suministro de aguas después de 24 horas de suspensión (carrotanque)	unidad	12	12	\$ 600.000	\$ 86.400.000
	arreglos de afectaciones	Global	1	1	\$ 400.000.000	\$ 400.000.000
	indemnizaciones	Global	1	1	\$ 80.000.000	\$ 80.000.000
	traslados o reubicaciones	Global	1	1	\$ 150.000.000	\$ 150.000.000
campañas de señalización	unidad	3	19	\$ 500.000	\$ 28.500.000	

subtotal PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.		\$ 1.204.950.800				
PROGRAMA DE ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN	carteles informativos veeduría	unidad	200	38	\$ 1.000	\$ 7.600.000
	capacitación comité veedurías	unidad	1	19	\$ 400.000	\$ 7.600.000
	Grabación videos de testimonios	Unidad	5	38	\$ 30.000	\$ 5.700.000
<b>Subtotal Estrategia de Organización y Participación.</b>						<b>\$ 20.900.000</b>
PROGRAMA DE EDUCACIÓN	Capacitación del manejo hidráulico	Unidad	5	38	\$500.000	\$ 95.000.000
	herramientas pedagogicas y didacticas	Global	1	1	\$45.000.000	\$45.000.000
<b>Subtotal programa de educación</b>						<b>\$ 140.000.000</b>
PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD	Manual de Sostenibilidad diseñado y distribuido	Global	1	1	\$15.000.000	\$15.000.000
	Procesos pedagogicos	unidad	1	18	\$500.000	\$9.000.000
	Grabación videos de testimonios	Unidad	2	26	\$ 30.000	\$ 1.560.000
	herramienta de sostenibilidad	Unidad	3	3	\$7.300.000	\$65.700.000
<b>Subtotal Estrategia de Pedagogía.</b>						<b>\$91.260.000</b>
¿Varios	Trasportes	Global	38	38	\$600.000	\$22.800.000
	Papelería	mensual	38	38	\$2.000.000	\$76.000.000
	auxiliares sociales	mensual	10	38	\$1.500.000	\$570.000.000
	Profesionales sociales	mensual	2	38	\$3.400.000	\$258.400.000
	computador	unidad	3	38	\$ 400.000	\$ 45.600.000
						<b>\$972.800.000</b>
<b>TOTAL</b>						<b>\$3.029.231.664</b>

Fuente: Autor

### 3 CONCLUSIONES

Se identificó las causas de eventos negativos que generaron las PQR'S por la falta de comunicación con el Consorcio Redes Chico MV, al inicio de las actividades del proyecto como desconocimiento de las actividades, tiempos de ejecución de la obra, posibles afectaciones como cierres vehiculares , acceso a viviendas y/o senderos peatonales, entre otros.

En conclusión, de las 98 consultas ciudadanas presentadas por los usuarios residentes del barrio Chico, durante el periodo de marzo a diciembre del año 2017, el 70% representan afectación a vehículos y falta de información del proyecto, soporte sobre el cual se realiza la caracterización resaltando las consultas ciudadanas de mayor impacto hacia el proyecto, clasificándolas en informativas y de seguimiento, con el fin de mitigar la demanda generada por la obra a través de la metodología propuesta.

Para diseñar la propuesta de disminución de PQR'S se tuvo en cuenta la comunicación directa con la comunidad del área de influencia afectada a través de la mediación como herramienta de comunicación para evitar intervención de otras Entidades sin llevar a cabo un conducto regular.

La implementación de la propuesta requiere la asignación de un grupo de profesionales designados por el Consorcio Redes Chico MV y de recursos tecnológicos para la realización del mismo, de igual forma se identificaron los costos para la implementación estrategia de disminución de la demanda de PQR'S equivalen a \$3.029.231.664

## BIBLIOGRAFIA

- [1] G. Mosquera and C. Posada, “CARACTERIZACIÓN BARRIO CHICO -EAB.” Bogotá, p. 16, 2017.
- [2] Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, “Ley 80 de 1993,” vol. 1993, no. 41, pp. 2–5, 1993.
- [3] M. D. E. Manejo and D. E. I. Ambiental, “Manual de manejo de impacto ambiental y urbano,” pp. 1–132, 2013.
- [4] Instituto de Desarrollo Urbano, “Guía de Gestión social para el desarrollo urbano sostenible,” p. 150, 2014.
- [5] S. Administrativa, “Política de Colombia 1991,” 1991.
- [6] Organización Internacional de Normalización, “Gestión De La Calidad. Satisfacción Del Cliente. Directrices Para El Tratamiento De Las Quejas En Las Organizaciones,” p. 28, 2004.
- [7] I. D. Saldarriaga A, “Justificación.”
- [8] D. O. No, C. D. E. L. A. Rep, B. Por, P. Administrativo, and C. Administrativo, “Ley 1437 de 2011 1,” vol. 1, no. 47, 2012.
- [9] W. Jimenez Lemus, *Contabilidad De Costos*. 2008.