

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA

PIEDECUESTANA E.S.P.



**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA – PDS E.S.P, DANDO  
CUMPLIMIENTOS A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO  
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

Piedecuesta, Julio 30 de 2014

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS A LA PIEDECUESTANA E.S.P.

**OBJETIVO:** Es dar cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular**. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la auditoria de seguimiento realizada en el primer semestre de la vigencia del 2012 al proceso, a sí mismo al cumplimiento de la **circular externa No. 001** de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 **expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

## 2. ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia de Enero a Junio de 2014, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.

## 3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

## 4. EVALUACION

### 4.1. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL PROCESO EJECUTADO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQR.

La empresa Piedecuestana de Servicios E.S.P., actualmente cuenta con Seis mecanismos para la recepción de los Pqr los cuales son:

Línea de PBX 6550058, oficina de correspondencia, pagina web de la entidad, fax 6550058 ext 102, e-mail de PQRS por medio de la Pagina Web, Oficina de PQR una vez verificada estos mecanismos se pudor corroborar que por medio de la línea 6550058 según lo corroborado en el seguimiento el área de PQR si se recibieron solicitudes por este medio pero son atendidas sin darles ningún radicado o consecutivo, solo se llevan en una hoja Excel sin ningún control del trámite realizado, la correspondencia es radicada en la oficina de correspondencia la cual le da un radicado y distribuye a la gerencia y diferentes dependencias para darle el tramite pertinente, por Fax no se recibió ningún PQR esto debido a que todo lo que es solicitudes hay una cultura por parte del ciudadano de radicarlos directamente en la entidad y por este medio solo se reciben invitaciones o envió de seminario, por e-mail o página web el usuario dispone su PQRS verificado si está en funcionamiento.



## 4.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

### 4.2.1 MEDIO ESCRITO

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que en la empresa tiene varios puntos de control, ya actualmente toda la correspondencia que se ingresa se diligencia en el nuevo Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS PLUS, en el cual se puede generar un informe para llevar el control de lo que está pendiente por responder, lo puede hacer cualquier usuario interno que tenga clave o accesos a dicho modulo, ya que toda respuesta también que sale de la entidad también debe llevar un radicado interno, lo que hace que se realice la descargue del radicado de entrada, radicado que solo da la oficina de correspondencia con el mismo modulo dispuesto. En cuanto a la distribución de la correspondencia de entrega dicha área envía la mayoría de solicitudes a la gerencia y lo que no a las diferentes direcciones, la delegación por competencia la realiza la Gerencia por el software y si por algún motivo no es competencia a quien se envía la solicitud, dicha área también podrá realizar la delegación solicitándolo a la Oficina de Correspondencia o la Secretaria de Gerencia, quienes son las únicas autorizadas para hacer este procesos de delegación en el software.

Así mismo la Oficina de Control Interno hace un seguimiento semanal y/o mensual para verificar el estado de respuesta de estas solicitudes ingresadas a la entidad y el trámite dado.

### 4.2.2 MEDIO TELEFONICO

En este procesos el usuario llama a la entidad y dispone su queja con el Auxiliar de Servicio al Cliente quien toma los datos, para así darle tramite con la respectiva área responsable, en su mayoría son para la oficina Dirección de Operaciones, dicha queja la disponen en una tabla en Excel que maneja esta área y envía por correo electrónico la solicitud, no se lleva un control de las solicitudes ya que según lo verificado, es un cuadro que plasma fecha de la solicitud, usuario, teléfono, dirección, queja y el proceso que se realizó, pero no se tiene una eficiente trazabilidad de la respuesta o tramite que la entidad da al usuario, ya que en dicha herramienta utilizada, carece de información que me permita establecer el día de respuesta, orden de servicio y que funcionario dio trámite o a quien se responsabilizó de hacer el proceso, posiblemente se le esté haciendo el tramite pero no se lleva un control eficiente al proceso.

### 4.2.3 MEDIO WEB MAIL.

En este proceso el usuario dispone en página web la PQRS la cual llega al correo de al correo institucional de [Cpqr@pedecuestanaesp.gov.co](mailto:Cpqr@pedecuestanaesp.gov.co) hasta el 5 de mayo de 2014, después de esta fecha llegaban al correo [servicioalcliente@pedecuestana.esp.gov.co](mailto:servicioalcliente@pedecuestana.esp.gov.co), de ahí se remitía al funcionario competente y se debía devolver la respuesta para ser enviada por este mismo medio, pero para este procesos no se estaba llevando un control eficiente ya que la persona que tenía a cargo este proceso no hace la revisión oportuna, dicho software deja descargar un archivo en Excel, pero no es tan eficaz para realizar trazabilidad, el funcionario a cargo actualmente solicito unos cambios para que dicha herramienta sea más eficiente y así mismo llevar un mejor control.

### 4.2.3 MEDIO PRESENCIAL

En este proceso el usuario se acerca a los auxiliares de PQRS y radican su queja, en algunos casos dependiendo la solicitud se le da tramite inmediato o si no se les da el número de radicado al usuario para que realice el seguimiento de a la solicitud, ya que muchas de estas solicitudes requieren de inspección ocular, por lo cual se genera una orden de servicios o de trabajo, es importante resaltar que las presenciales de los usuarios que llegan al área de operaciones no quedan registradas en el sistemas, debido a que son envidados a esta área, sin antes ser registradas el sistema por los auxiliares de PQRS y el área operativa de operaciones no tiene acceso al módulo para disponer la PQRS, al parecer el área de PQRS solo atiende solicitudes que tienen que ver con la facturación, la parte de solitudes de daños son enviados directamente como se dijo con antelación a esta área, sin hacerse el debido tramite, para tener un control y seguimiento, el Sistema ARCOSIS PLUS dispone de informes que permitan hacer seguimiento.

## 4.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

No se cuenta con tablas de retención, no se tiene establecido un procedimiento de archivo, ni manejo documental.



#### 4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS

##### 4.4.1 PQRS ESCRITAS.

Se analizó el 100% de la muestra de la PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, de la información entregada por el área de correspondencia se pudo determinar lo siguiente:

**Cuadro No 1 General Correspondencia y concentración en las diferentes áreas por ventanilla Unica**

DEPENDENCIA	Total sistema	Reasigno	Real	Informativo	Requiere Respuesta	Con respuesta	Pendiente Respuesta	% Por Área	% Pendiente Respuesta X área
GERENCIA	649	516	133	66	67	6	61	13%	24%
PRENSA	17	1	16	12	4	2	2	2%	1%
COMERCIAL Y FINANCIERA	79	8	71	29	42	24	18	7%	7%
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	12	0	12	7	5	4	1	1%	0%
PAGADURIA	55	0	55	46	9	7	2	5%	1%
PQR	102	0	102	2	100	80	20	10%	8%
ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	37	2	35	3	32	28	4	3%	2%
COORDINACION COMERCIAL	32	1	31	14	17	10	7	3%	3%
SUI	13	0	13	3	10	6	4	1%	2%
PLANEACION	130	6	124	18	106	106	0	12%	0%
AMBIENTAL	46	2	44	5	39	31	8	4%	3%
APOYO PLANEACION	36	1	35	5	30	15	15	3%	6%
OPERACIONES	210	44	166	24	142	87	55	16%	22%
SUPERV.REDES	36	0	36	3	33	27	6	4%	2%
PLANTA DE TRATAMIENTO	2	0	2	0	2	2	0	0%	0%
JURIDICA	2	0	2	2	0	0	0	0%	0%
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	24	0	24	6	18	14	4	2%	2%
JURIDICA - RAUL SEPULVEDA	90	1	89	10	79	36	43	9%	17%
JURIDICA - SAUL JEREZ	24	0	24	1	23	18	5	2%	2%
SISTEMAS	1	0	1	0	1	1	0	0%	0%
CONTROL INTERNO	4	0	4	1	3	3	0	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,601</b>	<b>582</b>	<b>1019</b>	<b>257</b>	<b>762</b>	<b>507</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>

**Cuadro No2: Resumen PQRS escritos**

ENERO - JUNIO DE 2014	
RADICADO	DESCRIPCION
1019	TOTAL RADICADOS OTORGADOS POR LA ENTIDAD
762	REQUERIAN DE UNA RESPUESTA
257	NO REQUIEREN RESPUESTA



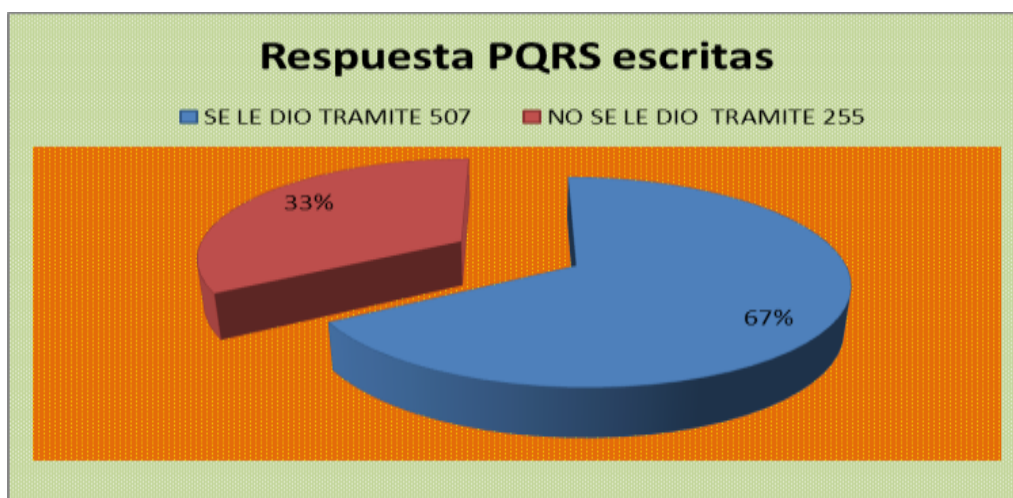


Grafica No 1

Aquí podemos evidenciar que un 25% de correspondencia que ingreso a la entidad en el primer semestre es informativa, son invitaciones a reuniones, facturas, etc. que no requieren darle una respuesta, se les da el trámite o son archivadas, el 75% se requería dar respuesta.

Cuadro No 2 PQRS Escritos que requieren respuesta

ENERO-JUNIO DE 2014	
762	REQUIEREN RESPUESTA
507	SE LE DIO TRAMITE
255	NO SE LE DIO TRAMITE



Grafica No 2

Se puede ver en el **cuadro No 2** que a la entidad se ingresaron para el primer semestre 1019 radicados, de los cuales 762 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 67% y el 33% no se le dio respuesta.

Como podemos ver en la **Cuadro No 3** en la parte de abajo la concentración de las solicitudes que llega a la entidad está en Gerencia, Operaciones, Planeación, PQRS, Jurídica y Dirección Comercial.



**Cuadro 3. Cuadro Concentración por Dependencia**

DEPENDENCIA	Real	% Por Área
GERENCIA	133	13%
PRENSA	16	2%
COMERCIAL Y FINANCIERA	71	7%
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	12	1%
PAGADURIA	55	5%
PQR	102	10%
ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	35	3%
COORDINACION COMERCIAL	31	3%
SUI	13	1%
PLANEACION	124	12%
AMBIENTAL	44	4%

DEPENDENCIA	Real	% Por Área
APOYO PLANEACION	35	3%
OPERACIONES	166	16%
SUPERV.REDES	36	4%
PLANTA DE TRATAMIENTO	2	0%
JURIDICA	2	0%
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	24	2%
JURIDICA - RAUL SEPULVEDA	89	9%
JURIDICA - SAUL JEREZ	24	2%
SISTEMAS	1	0%
CONTROL INTERNO	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1019</b>	<b>100%</b>

Así mismo en **cuadro No 4** podemos ver en la parte de abajo, que las solicitudes pendiente de respuesta fueron de un 33%, se puede evidenciar que las áreas responsables son a los oficios sin respuesta está concentrada en Gerencia, Operaciones, Jurídica, PQRs, Comercial, Apoyo Planeación.

**Cuadro 4. Cuadro PQRs pendiente de Respuesta por dependencia.**

DEPENDENCIA	Pendiente Respuesta	% Pendiente Respuesta X área
GERENCIA	61	24%
PRENSA	2	1%
COMERCIAL Y FINANCIERA	18	7%
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1	0%
PAGADURIA	2	1%
PQR	20	8%
ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	4	2%
COORDINACION COMERCIAL	7	3%
SUI	4	2%
PLANEACION	0	0%
AMBIENTAL	8	3%
APOYO PLANEACION	15	6%
OPERACIONES	55	22%
SUPERV.REDES	6	2%
PLANTA DE TRATAMIENTO	0	0%
JURIDICA	0	0%
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	4	2%
JURIDICA - RAUL SEPULVEDA	43	17%
JURIDICA - SAUL JEREZ	5	2%
SISTEMAS	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>67%</b>

DESCRIPCION	TOTAL RADICADOS			PORCENTAJE DE DISTRIBUCION SI REQUIEREN RESPUESTA			COMPARATIVO RADICADOS 2012-2013		COMPARATIVO RADICADOS 2013-2014	
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	VALORES	%	VALORES	%
SI NECESITAN RESPUESTA (PQR)	1665	1045	762	75%	61%	75%	-620	-37%	-283	-27%
NO AMERITAN RESPUESTA(OTROS)	511	675	257	23%	39%	25%	164	32%	-418	-62%
VACIO Y/O ANULADOS	57	2	0	3%	0%	0%	-55	-96%	-2	-100%
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA QUE INGRESO</b>	<b>2233</b>	<b>1722</b>	<b>1019</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-511</b>	<b>-23%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Cuadro No 5 Comparativo oficios allegados primer semestre 2012-2013-2014.

En el anterior cuadro podemos verificar que la correspondencia que ingreso al entidad comparados con los semestres de 2012 y 2013 ha tenido una alta disminuci3n, lo que posiblemente puede ser un gran reflejo del buen servicio prestado por la entidad.

DESCRIPCION	TOTAL PQR			PORCENTAJE DE RESPUESTA			COMPARATIVO 2012-2013		COMPARATIVO 2012-2013	
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	#	%	#	%
SE RESPONDIO	598	924	507	36%	88%	67%	326	55%	-417	-82%
SIN RESPUESTA	1067	121	255	64%	12%	33%	-946	-89%	134	53%
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>1045</b>	<b>762</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				

Cuadro No 6. Comparativo porcentaje de respuesta.

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior para este semestre se vio afectado el 3ndice de respuesta, si para el 2013 se hab3a tenido una mejorado de alguna manera la eficiencia de respuesta, se baj3 al -21% con relaci3n a los anteriores semestres.

#### 4.4.2 PQRS TELEFONICAS

Asi mismo se puede evidenciar que de los PQR que ingresan a la entidad v3a llamada telef3nica ya sea por el 6550058 o celular 3008063912, seg3n el informe presentado por la Coordinaci3n Comercial se atendieron primer semestre de 2013, **llamadas telef3nicas** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepci3n, un total de 446 llamadas las de manera **personal** no se pudieron establecer ya que para el total de la vigencia 2013 fue un total de 400 quejas, pero no se sabe cu3nto pertenece al primer semestre.

MES	2013	2014
ENERO	0	63
FEBRERO	0	78
MARZO	0	75
ABRIL	117	65
MAYO	165	85
JUNIO	164	52
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>418</b>

Cuadro No 7 Llamadas que ingresaron comparativo Primer semestre 2013-2014

Del anterior cuadro podemos establecer que posiblemente disminuyeron ya que para el semestre de 2013, no se tiene dato de tres meses y fueron más y para este semestre solo se tuvo 418, 28 peticiones telefónicas menos.

No se puede realizar una mayor trazabilidad ya que la información no es tan veraz, se maneja en un cuadro en Excel que no contiene información relevante, como es el seguimiento que se efectúa para evidenciar si realmente se le dio respuesta al trámite o petición telefónica reportada.

Según información suministrada por esta área estos es lo que se realiza:

La Línea de Atención al Cliente 6 55-00-58 Extensión: 123, atiende los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Poda, entre estos comprende:

**Acueducto:** Daños de fugas externas (antes del medidor), daños de medidor, rupturas de tubo que conecta al medidor, consultas por corte de agua y consultas por suspensión extraordinaria del agua.

**Alcantarillado:** Taponamiento de sumideros, daños de rejillas de sumideros, fugas de aguas residuales en quebradas, rebosamiento de aguas residuales y pluviales en el sistema de pozos.

**Aseo:** Mala recolección de residuos sólidos y reciclaje, ausencia de las rutas de recolección en algunos sectores rurales, ausencia de barrido en alguna de las frecuencias.

**Poda:** Este es un servicio agregado en el cual los usuarios de algunos sectores del municipio de Piedecuesta programan la recolección de las podas que hacen frente a sus casas, esta poda es mínima.

**Consulta:** Preguntas frecuentes sobre servicios de poda, horarios de las rutas de recolección y barrido, horario de atención en la entidad, recolección de inservibles, jornadas de ornato, mantenimiento de zonas verdes, comunes, podas y recolección de escombros.

#### 4.4.3 PQRS PÁGINA WEB.

Igualmente del ingreso de PQRS que ingresaron a la entidad vía mail, página web o redes sociales, según informe dado por la persona que actualmente administra la página web así:

MES	2013	2014	VARIACION
<b>SEMESTRE</b>	51	19	-32
<b>RESPONDIDAS</b>	23	1	-22

Aquí podemos ver que según informe suministrado por la oficina de prensa, quien hasta el momento es el administrador de la página web, disminuyó las peticiones que ingresaron por este medio en 32 PQRS menos, pero a pesar de ser menos las PQRS que ingresaron se disminuyó también la respuesta a dichas peticiones, debido a que el Coordinador de PQRS quien es a quien le llegan las peticiones al parecer no hace el seguimiento y no le dio trámite o envió al competente, no se tiene alguien que realice esta tarea constante.

#### 4.4.4 PQRS PÁGINA PRESENCIALES

Según información sustraída del sistema los informes 20.033 y 20.033 los PQRS presenciales que ingresaron a la entidad fueron así:

MES	SOLICITADAS	PENDIENTES	% POR MES SOLICITADAS	% PENDIENTE RESPUESTA POR MES	SOLICITADAS VS PENDIENTES
<b>ENERO</b>	1031	423	19%	22%	41%
<b>FEBRERO</b>	768	279	14%	15%	36%
<b>MARZO</b>	1043	455	19%	24%	44%
<b>ABRIL</b>	714	186	13%	10%	26%
<b>MAYO</b>	1121	351	21%	19%	31%
<b>JUNIO</b>	677	194	13%	10%	29%
<b>TOTAL</b>	<b>5354</b>	<b>1888</b>	100%	100%	35%



En cuanto al informe 20.032 podemos determinar que de las ordenes de servicios asociadas a una PQRS están pendiente por descargar 2464, en dicho informe 596 son de vigencias antiguas, 1868 de enero a Junio de estas en ellas están contenidas muchas que tienen algún evento por cerrar, dicho informe no permite verificar realmente algún dato concreto o con que información se podría cruzar.

#### **4.5. SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.**

##### **4.5.1 ESCRITAS**

Se puede ver el interés que tiene el personal encargado de cumplir a cabalidad con el procedimiento en lo que compete en la oficina de Correspondencia, PQR y el resto de áreas de la entidad a pesar de no tener un procedimiento establecido, está en proceso de ponerlo en prueba, se ha mejorado con la respuesta de las diferentes solicitudes allegadas a la entidad, con respecto a la recepción de correspondencia y distribución de la misma, dicha área a es la que distribuye tanto para la oficina de PQR como al resto de dependencia, pero se ha mejorado ya que se implementó el Modulo SIC, ya se puede tener una trazabilidad, con los informes que genera el sistema el 90.210 y el 90.240, así mismo cualquier usuario interno que tenga acceso al sistema podrá hacer consulta del documento sin tener que tenerlo físicamente.

A la fecha el procedimiento que se está realizando es: llega el usuario a la oficina de correspondencia, radica su oficio, dicha oficina genera un número de radicado, que genera el sistema, se diligencia la información en el software, se escanea el documento y al final del día es enviado a la oficina competente para su debido trámite, una vez se le dé respuesta, debe ser enviado nuevamente a la oficina de correspondencia para dar un radicado de salida y ser enviado y/o entregado por la empresa que realiza la entrega.

##### **4.5.2 TELEFONCIAS**

En cuanto a este procedimiento el usuario llama a los números dispuestos para esto y plasma su PQRS, la cual es dispuesta por el Auxiliar de Servicio al Cliente en la tabla de Excel que esta área dispone para ello, la cual contiene fecha, usuario, teléfono, dirección, orden, queja, servicio, proceso; el auxiliar informa a la dependencia competente que en su mayoría es el área de operaciones, y ahí la secretaria envía a la empresa que realiza la operación y al supervisor dependiendo del tema, si es de acueducto, alcantarillado, aseo.

De ahí la empresa METROSERVIS envía al personal operativo con coordinación de la Dirección de Operaciones y/o supervisores, para dar trámite a la solicitud, la mayoría de estas PQRS son atendidas pero no queda ningún soporte a la Pedecuestana de su trámite, ya que al auxiliar del servicio al cliente no se le informe la actividad ejecutada, si se hizo por alguna orden de servicio o de trabajo, no hay un control adecuado.

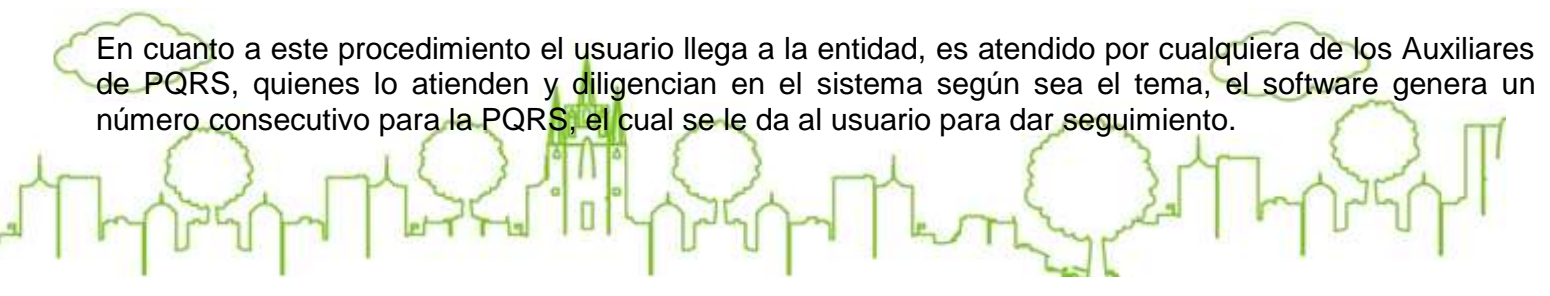
##### **4.5.3 PAGINA WEB**

El procedimiento establecido para esto es el usuario dispone la PQRS en la página web de la entidad, la cual se genera un número radicado y es enviado con copia al responsable del proceso o de hacer seguimiento, de ahí es enviado al responsable de darle trámite o al área competente, el cual debe dar trámite e informar al auxiliar de Servicio al cliente, para poder ser descargado en el sistema y enviar la respuesta al usuario.

El sistema genera un informe para hacer trazabilidad, el cual contiene fecha, tipo de solicitud, nombres, cedula, dirección, teléfono, mail, código de factura, mensaje, respuesta, número orden, responder; pero se recomendaría se le hicieran unos ajustes para que se pueda tener una mejor información.

##### **4.5.3 PRESENCIALES**

En cuanto a este procedimiento el usuario llega a la entidad, es atendido por cualquiera de los Auxiliares de PQRS, quienes lo atienden y diligencian en el sistema según sea el tema, el software genera un número consecutivo para la PQRS, el cual se le da al usuario para dar seguimiento.



Las PQRS se tramitan dependiendo el tipo de tramite las más sobresalientes son las de Consumo que actualmente solo se hacen por la parte de acueducto, ya que según información suministrada por los que realizan el proceso, si las hicieran por los tres servicios se demorarían más tiempo y se gastaría más papel, ya que el sistema debería tener la posibilidad de generarla por los tres servicios al mismo tiempo ya que una PQRS de consumo sería por el mismo tema.

En cuanto otros temas diferente como tema de alto consumo se realiza la PQRS y se envía una visita, la cual se genera se le da al usuario la copia y se envía a la Empresa Operadora que es METROSERVIS, todas las PQRS generadas en el día son impresas al final del día y se envían para ser ejecutadas al día siguiente por la empresa contratada para este trabajo.

En cuanto a las PQRS o trabajos que solicita la entidad internamente son ingresadas como ordenes de servicios y de trabajo, según la solicitud del área solicitante la cual algunas veces se hace manual, para hacer el trámite de manera inmediata pero son diligenciadas igualmente en el sistema, para ser enviadas a ejecutar por la empresa operadora.

El sistema cuenta con informe para realizar seguimiento pero algunos no tienen información completa.

## 5. CONCLUSIONES

El procedimiento de peticiones, quejas y reclamos por medio escrito bajo en 21% ya que paso de 88% del 2013 al 67% en el 2014.

No hay una persona encargada que realice amonestación a los funcionarios que no cumplan con la respuesta oportuna a las solicitudes.

Durante el seguimiento, al buen funcionamiento de los mecanismos utilizados para la recepción de PQR, se evidencia que la línea 6550058 esta en funcionamiento y se está utilizando, y se traslada la llamada a las áreas encargadas, para la recepción por medio de Fax esta la línea 6550058 ext. 102, pero muy poco es utilizada ya que los ciudadanos tienen cultura de radicar directamente en la entidad por oficio.

Ha sido muy importante el manejo del nuevo software para la trazabilidad y el manejo de la correspondencia.

Se recomienda capacitar al personal en cuanto a los términos establecidos por ley para dar respuesta oportuna y se revise y adopte el procedimiento de PQRS.

Los PQRS recibidos por medio telefónico debe ser ingresado al software ARCOSIS PLUS MODULO PQRS, para que se le pueda hacer el respectivo seguimiento y se generen los respectivos documentos para ser enviados a la empresa operadora y que estos mismos sean diligenciados en su integridad para ser descargados en el sistema con información contundente y los informes deben ser mejorados para mejorar la trazabilidad y que generen información más real y oportuna.

Los PQRS por medio electrónico y/o web se debe hacer un mejor seguimiento ya que de un total que ingresaron no se respondió en este semestre solo se respondió el 5%, se debe hacer un mejor seguimiento y exigir la respuesta por parte de los funcionarios que le compete.

Los PQRS presenciales mejorar los informes de trazabilidad. que todos los documentos enviados a la oficina jurídica se realice seguimiento del trámite realizado, ya que mucho de estos documentos son notificaciones y esta área realiza el poder pero no se lleva un descargue o se informa al área de correspondencia el tramite realizado.

Se evidencia que se dispuso un buzón de sugerencias, se acató la recomendación realizada.

Muchas de las PQRS presenciales están pendiente de respuesta, al parecer por algún evento pendiente de hacer o cerrar tramite.

Definitivamente debe existir el procedimiento de PQRS para cada uno de los medios por los cuales se dispone las mismas, en aras de establecer un buen proceso y que todas las personas que intervienen en él lo conozcan.



## 6. RECOMENDACIONES

- Poner en funcionamiento el Procedimiento de PQRS para cada uno de los medios y darlo a conocer a cada uno de los funcionarios que interviene, esto encabezado por el líder del proceso..
- Mejorar los controles para los términos de respuesta a los PQR desde cada dependencia, para el informe por 90.210 contenga los días que se encuentra en mora, se enlace el documento con el que se dio respuesta y una descripción breve la misma respuesta, esto con el fin de poder hacer seguimiento del tiempo de respuesta y si se dio trámite a los solicitado por el usuario.

Para el procedimiento que se ingresan telefónicamente se recomienda sean reportadas en el sistemas arcosis PLUS y que el informe que genera 20.715 de seguimiento de las que ingresan vía telefónica se recomienda que se incluya a quien se le asigno para dar trámite.

Para el informe de seguimiento y trazabilidad que genera las PQRS de página web se recomienda se incluya el funcionario responsable de dar respuesta y número de PQRS que genero el sistema.

Para las PQRS presenciales se recomienda se dé tramite oportuno ya que se evidencia que se deja de tramitar según información suministrada del sistema el 35% en el semestre, así mismo que el informe

- Se defina si para las PQRS de consumo se van a generar las tres PQRS por cada servicio ya que actualmente solo se está generando solo por el servicio de acueducto o que el sistema genere una sola PQRS por los tres servicios, ya que los informes que se están generando a la superintendencia se siguen haciendo manual ya que solo salen por el servicio de acueducto y deben salir por los tres servicios.
- Hacer uso del control disciplinario para los funcionarios que incumplan la no respuesta oportuna a los PQR.
- Recomendar que el informe 20.032 como genera PQRS de vigencias anteriores se pueda evidenciar la fecha, la persona responsable, el usuario, así mismo que la columna que se denomina columna de Reclamo se cambie PQRS y la siguiente columna se elimine pues el radicado del Reclamo termina siendo la misma columna de Consecutivo Reclamo.
- El informe 20.033 se le adecue el nombre por PQRS solicitados ya que el nombre que actualmente se le denomina, se presta para confusión para cualquier usuario interno que lo necesite, así mismo que la fecha que viene en la parte superior de reclamo, como termina siendo la misma que se denomina fecha se deje la de la columna y se adicione fecha real de vencimiento y los días que lleva vencido si es posible, ya que el informe 20.039 PQRS pendientes por responder aparece la misma fecha y cruzado nos deja ver que si está pendiente, porque no genera la fecha real de vencimiento según la ley y días hábiles.

09/10/2014

S.L.C/SERVICIOS

INFORME DE SERVICIOS SOLICITADOS

15:22:50

ENTRE : 01/01/14 y 06/30/14

ASIGNADO A	CONS	RADIC	USUARIO	NOMBRE	DIRECCION	VENCIM	CAUSAL	RTA	USE	FECHA
PERSONAL										
RECLAMOS		002220	010718	TERESA ARANDA	CRA 15 1N-07	01/02/2014	POR SUSPEN	01	017	01/02/2014

- El informe 20.046 sea revisado que suministre información oportuna ya que allí podemos ver en forma resumida los días hábiles pero tampoco es muy conciso y haciendo uno comparación con el los informes mencionados con antelación uno nos habla de PQRS recibida totales en el semestre de 5.354, el siguiente de pendientes de 1.868 y este nos muestra 3.454.

**SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO**  
Apoyo Oficina de Control Interno  
ARDILA Y ASESORES SAS

