



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 2015



## 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 2015, 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.

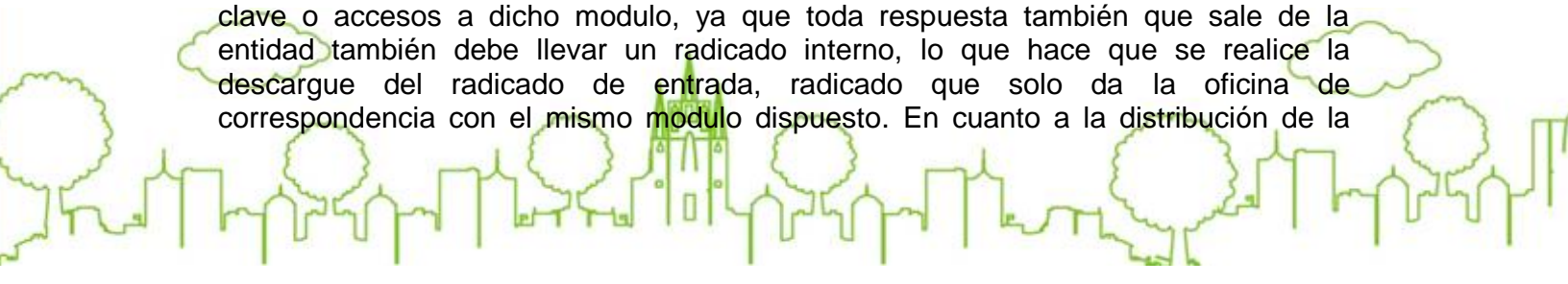
La empresa Piedecuestana de Servicios E.S.P., actualmente cuenta con Seis mecanismos para la recepción de los Pqr los cuales son:

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@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:Cpqr@piedecuestanaesp.gov.co) hasta el 5 de mayo de 2014, después de esta fecha llegaban al correo [servicioalcliente@piedecuestana.esp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestana.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 solicitudes de daños son enviados directamente como se dijo con antelación a esta área, sin hacerse el debido trámite, 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.

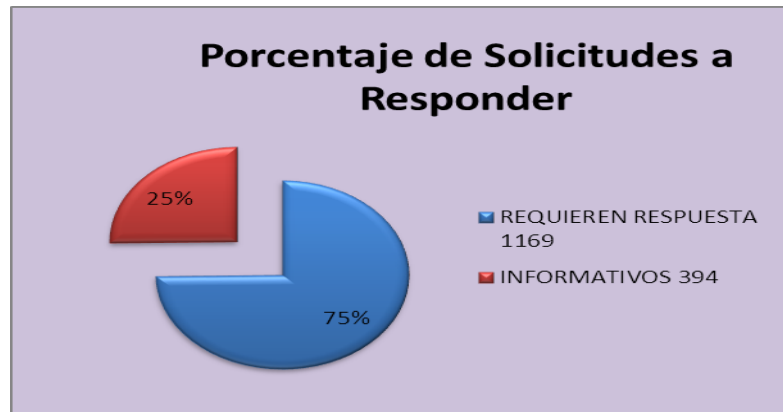
Se analizó el 100% de la muestra de la PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, de la información entregada por el área de correspondencia se puede determinar lo siguiente:

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

Dependencia	Total	Real	Informativo	Requiere Respuesta	Respuesta	Pendiente	Vencido	% Por area	% Pendiente X area	% Vencido
10 JUNTA DIRECTIVA	2									
20 GERENCIA	778	167	110	57	22	35	35	11%	14%	14%
20-1 PRENSA	5	4	0	4	3	1	1	0%	0%	0%
30 DIRECCON ADMIN. Y FINANCIERA	122	125	49	76	37	39	39	8%	15%	15%
30-1 CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	12	12	5	7	1	6	6	1%	2%	2%
30-2 TESORERIA	55	55	48	7	5	2	2	4%	1%	1%
30-3 PQR	217	218	3	215	206	9	9	14%	3%	3%
30-5 ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	20	12	0	12	9	3	3	1%	1%	1%
30-6 DIRECCION COMERCIAL	20	19	7	12	5	7	7	1%	3%	3%
30-7 SUI	7	8	2	6	0	6	6	1%	2%	2%
30-8 FACTURACION	2	2	0	2	1	1	1	0%	0%	0%
30-9 RECURSO HUMANO	8	8	4	4	1	3	3	1%	1%	1%
40 DIRECCION DE PLANEACION	277	265	71	194	164	30	30	17%	12%	12%
40-1 COORDINACION AMBIENTAL	39	52	15	37	32	5	5	3%	2%	2%
40-2 APOYO PLANEACION	79	87	7	80	76	4	4	6%	2%	2%
50 DIRECCION DE OPERACIONES	349	347	47	300	209	91	91	22%	35%	35%
50-1 SUPERV.REDES	4	21	2	19	13	6	6	1%	2%	2%
50-3 PLANTA DE TRATAMIENTO LA COL	1	1	0	1	1	0	0	0%	0%	0%
60 JURIDICA	2	1	1	0	0	0	0	0%	0%	0%
60-1 JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	46	48	5	43	42	1	1	3%	0%	0%
60-5 JURIDICA - LINA MUÑOZ	9	10	8	2	2	0	0	1%	0%	0%
60-6 JURIDICA - MICHAEL HERNNDEZ	85	84	4	80	72	8	8	5%	3%	3%
60-7 HUMBERTO CORREA	6	10	0	10	9	1	1	1%	0%	0%
70 SISTEMAS	3	3	3	0	0	0	0	0%	0%	0%
80 CONTROL INTERNO	4	4	3	1	1	0	0	0%	0%	0%
		<b>1563</b>	<b>394</b>	<b>1169</b>	<b>911</b>	<b>258</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No2: Resumen PQRS escritos**

ENERO A JUNIO	
TOTAL PQR	1563
REQUIEREN RESPUESTA 1169	1169
INFORMATIVOS 394	394



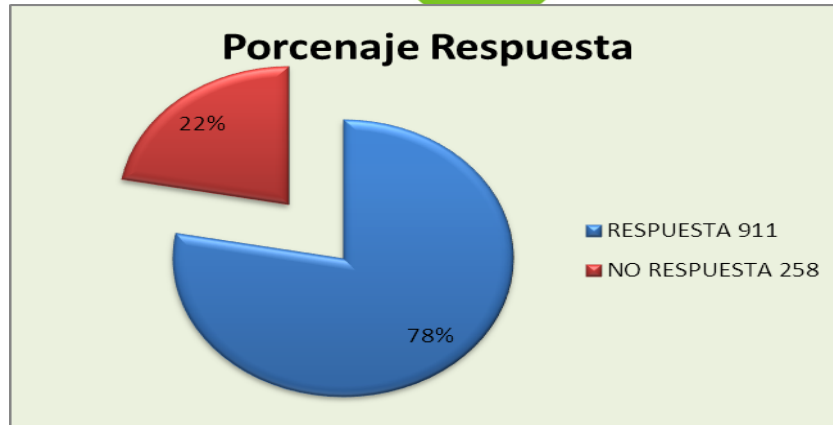
**Grafica No 1**

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 A JUNIO	
RESPUESTA 911	911
NO RESPUESTA 258	258
TOTAL PARA DAR RESPUESTA	1169





Grafica No 2

Se puede ver en el **cuadro No 2** que a la entidad se ingresaron para el primer semestre 1563 radicados, de los cuales 1169 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 78% y el 22% 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, Dirección Comercial.

Dependencia	% Por area	% Pendiente X area	% Vencido
10 JUNTA DIRECTIVA			
20 GERENCIA	11%	14%	14%
20-1 PRENSA	0%	0%	0%
30 DIRECCON ADMIN. Y FINANCIERA	8%	15%	15%
30-1 CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1%	2%	2%
30-2 TESORERIA	4%	1%	1%
30-3 PQR	14%	3%	3%
30-5 ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	1%	1%	1%
30-6 DIRECCION COMERCIAL	1%	3%	3%
30-7 SUI	1%	2%	2%
30-8 FACTURACION	0%	0%	0%
30-9 RECURSO HUMANO	1%	1%	1%
40 DIRECCION DE PLANEACION	17%	12%	12%
40-1 COORDINACION AMBIENTAL	3%	2%	2%
40-2 APOYO PLANEACION	6%	2%	2%
50 DIRECCION DE OPERACIONES	22%	35%	35%
50-1 SUPERV.REDES	1%	2%	2%
50-3 PLANTA DE TRATAMIENTO LA COL	0%	0%	0%
60 JURIDICA	0%	0%	0%
60-1 JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	3%	0%	0%
60-5 JURIDICA - LINA MUÑOZ	1%	0%	0%
60-6 JURIDICA - MICHAEL HERNNDEZ	5%	3%	3%
60-7 HUMBERTO CORREA	1%	0%	0%
70 SISTEMAS	0%	0%	0%
80 CONTROL INTERNO	0%	0%	0%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Cuadro 3. Cuadro Concentración por Dependencia

Así mismo en **cuadro No 3** podemos ver en la parte de arriba, que las solicitudes pendiente de respuesta fueron de un 22%, se puede evidenciar que las áreas responsables son a los oficios sin respuesta está concentrada en Gerencia, Operaciones, Dirección Financiera, Dirección de Planeación.

DESCRIPCION	TOTAL RADICADOS				PORCENTAJE DE DISTRIBUCION SI REQUIEREN RESPUESTA			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
SI NECESITAN RESPUESTA (PQR)	1665	1045	762	911	75%	61%	75%	78%
NO AMERITAN RESPUESTA(OTROS)	511	675	257	252	23%	39%	25%	22%
VACIO Y/O ANULADOS	57	2	0	0	3%	0%	0%	0%
<b>TOTAL CORRESPONDENCIA QUE INGRESO</b>	<b>2233</b>	<b>1722</b>	<b>1019</b>	<b>1163</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No 4 Comparativo oficios allegados primer semestre 2012-2013-2014-2015.**

En el anterior cuadro podemos verificar que la correspondencia que ingreso a la entidad comparados con los semestres de 2012, 2013 y 2014 ha tenido una alta disminución, lo que posiblemente puede ser un gran reflejo del buen servicio prestado por la entidad, de la vigencia 2014 a 2015 si se tuvo un aumento de 544.

DESCRIPCION	TOTAL PQR				PORCENTAJE DE RESPUESTA			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
SE RESPONDIO	598	924	507	911	36%	88%	67%	78%
SIN RESPUESTA	1067	121	255	258	64%	12%	33%	22%
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>1045</b>	<b>762</b>	<b>1169</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No 5. Comparativo porcentaje de respuesta.**

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior para este semestre se vio afectado el índice de respuesta, si para el 2013 se había tenido una mejorado de alguna manera la eficiencia de respuesta, disminuyo en el 2014 pero para el 2015 se tuvo mejora en la respuesta.

**4.4.2 PQRS TELEFONICAS**

Así mismo se puede evidenciar que de los PQR que ingresan a la entidad vía llamada telefónica ya sea por el 6550058 o celular 3008063912, según el informe presentado por la Coordinación Comercial se atendieron primer semestre de 2013, **llamadas telefónicas** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, 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 cuánto pertenece al primer semestre, para el semestre de 2015 no fue posible establecer, debido a que el área encargada no dio respuesta oportuna al requerimiento.

MES	2013	2014
<b>ENERO</b>	0	63
<b>FEBRERO</b>	0	78
<b>MARZO</b>	0	75
<b>ABRIL</b>	117	65
<b>MAYO</b>	165	85
<b>JUNIO</b>	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, para el 2015 al parecer no se puede establecer que se efectuó, por cuanto el área encargada no envió el reporte..

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, pagina web o redes sociales, según informe dado por la persona que actualmente administra la página web así:

MES	2013	2014	2015	VARIACION
<b>SEMESTRE</b>	51	19	21	2
<b>RESPONDIDAS</b>	23	1	1	0

Aquí podemos ver que según informe extraído de la Pagina web, aumento las peticiones que ingresaron por este medio en 2 PQRS mas, falto de dar respuesta a 1.

#### 4.4.4 PQRS PÁGINA PRESENCIALES

Según información sustraída del sistema los informes de PQRS presenciales que ingresaron a la entidad fueron asi:

ITEM	INFORME SERVICIOS SOLICITADOS (20033)		INF PQR PENDIENTE POR RESPONDER (20039)		INF SERVICIOS DE PQR RESUELTOS PENDIENTE DE DESCARGAR RECLAMO ASOCIADO (20032)		INF SERVICIOS DE PQR RESUELTOS PENDIENTE DE DESCARGAR RECLAMO ASOCIADO (20032) ANTIGUAS		SOLICITADAS VS PENDIENTES
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2015
<b>TOTAL</b>	5354	4402	1889	2530	1868	126	596	649	57%
<b>VARIACION AÑO</b>	-952		641		1742		53		

En cuanto al informe 20.032 podemos determinar que de las ordenes de servicios asociadas a una PQRS están pendiente por descargar un reclamo asociado pero que ya fue resuelto del semestre un total 126, disminuyo con relación del año anterior, toda vez que igualmente este informe emite las pendiente por descargar asociado a un reclamo antiguas en el 2014 existían por descargar de otras vigencias del 2008 en adelante, para este 2015 están pendientes de descargar a pesar que aumento en en 53, estas son a partir de la fecha Junio de 2014, en dicho informe 596, dicho informe no permite verificar realmente algún dato concreto o con que información se podría cruzar, a este informe como se ha solicitado en varias ocasiones sería importante que disponga de la fecha, para que no se ha dispendioso el cruce de la información.



En cuanto a las PQRS o servicios solicitados podemos evidenciar que disminuyó en 952 del 2014 al 2015, pero aumento en cuanto a la respuesta ya que como vemos en el informe 20039 está pendiente por responder de la vigencia 2015 2530, con respecto del año pasado se aumentó en 641 peticiones pendientes por resolver.

Así mismo evidenciamos que las PQRS telefónicas que deberían estar incluidas aquí, como se mencionó con antelación, el área no está realizando el reporte toda vez que no se evidencian incluidas y tampoco envió la planilla en Excel en la cual depositan la información de las personas que llaman a solicitar una PQRS.

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

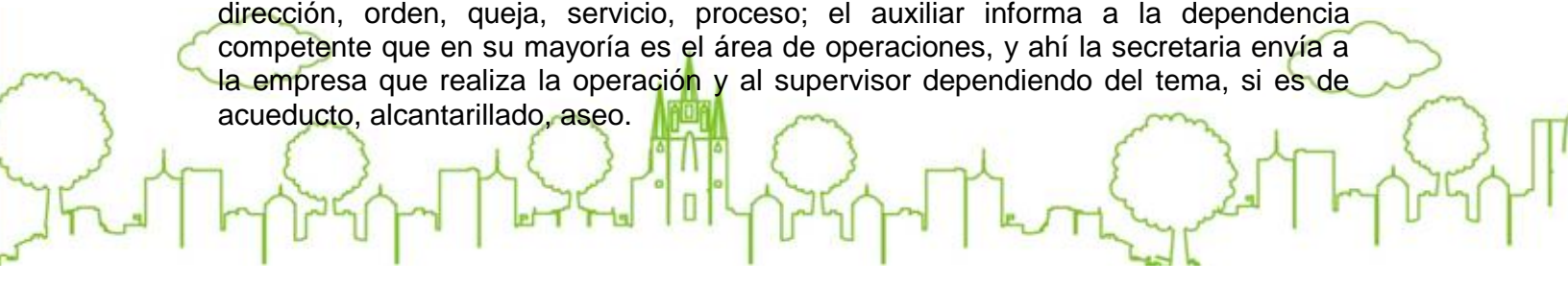
##### **4.5.1 ESCRITAS**

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, así mismo se adoptó la Ventanilla Única, existen dificultades de dar cumplimiento en lo establecido, pero la entidad por lo menos puede establecer por un sistema, las peticiones que ingresan a la entidad y llevar un control.

Ala fecha el procedimiento que se esta realizando es: llega el usuario a la oficina de correspondencia, radica su oficio, dicha oficina genera un numero 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 tramite, 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 dispuesto 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 Piedecuestana de sus tramite, 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.

Se trató por medio de Plan de Mejoramiento, adoptar que las PQRS que llegan por este medio fueran dispuestas en el Modulo de ARCOSIS, pero a la fecha no se ha dado cumplimiento, tampoco el área encargada envió el Excel o algún informe que demuestre el control que se le da a las mismas.

#### **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 tramite 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, numero orden, responder; pero se recomendaría se le hicieran unos ajustes para que se pueda tener una mejor información.

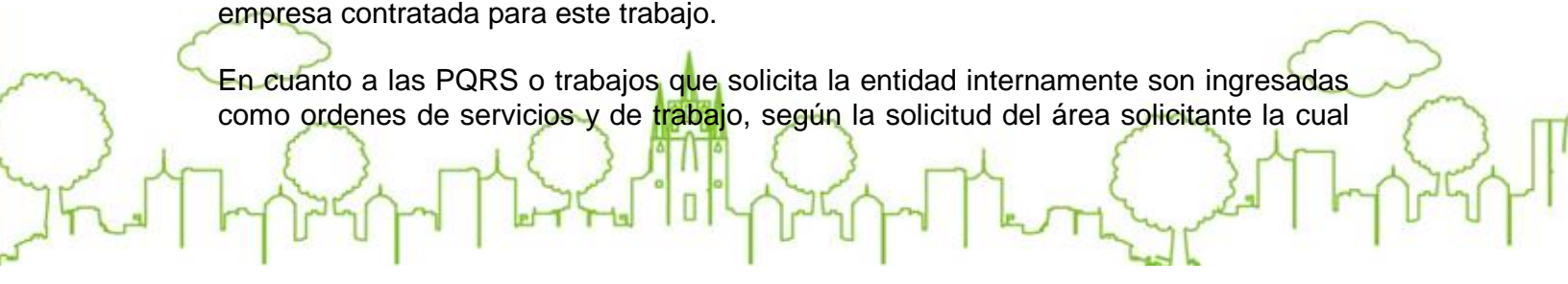
#### **4.5.3 PRESENCIALES**

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 seria 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 aumento ya que paso se radicaron un total de 544 PQRS más que la vigencia anterior.

No hay una persona encargada que realice amonestación a los funcionarios que no cumplan con la respuesta oportuna a las solicitudes, es por ello que se ha dado a ocasión al pago de silencios administrativos por parte de la entidad.

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 le deben realizar arreglos a los informes, con el fin de que al momento de realizar seguimiento, no se vuelva tediosa esta tarea. .

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, con el fin de dar trámite como lo establece la norma.

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 se dejaron de responder 6 solicitudes, dicho el informe no genera el día de respuesta, solo deja evidenciar el día de radicación, por lo cual no se puede saber a ciencia cierta si da en términos de ley, solo deja establecer los peticiones o solicitudes pendientes por respuesta.

Se evidencia que se dispuso un buzón de sugerencias, se acató la recomendación realizada, pero no se tiene a cargo a ningún funcionario de su apertura, o se lleva un informe detallado de la respuesta a las peticionarios o quien dispuso allí alguna solicitud.



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

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

- a. 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.
- b. 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.

Se recomienda que el área de servicio al Cliente el trabajo sea constante y que responda a los requerimientos que se les efectúa, al parecer no se está llevando control de las PQRS telefónicas.

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 trámite oportuno ya que se evidencia que se deja de tramitar según información suministrada del sistema el 22% en el semestre, así mismo que el informe

- c. 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.
- d. Hacer uso del control disciplinario para los funcionarios que incumplan la no respuesta oportuna a los PQR.



- e. 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, esta solicitud se viene realizando desde hace un año.
- f. 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.I.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										
01/02/2014										
RECLAMOS	002220	002220	010718	TERESA ARANDA	ORA 15 1N-07	01/02/2014	POR SUSPEN	01	017	01/02/2014

- g. 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.

(Original Firmado).

**SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO**  
**Asesora Oficina de Control Interno INCICOL SAS**

