

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
CUMPLIMIENOT A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

Piedecuesta, Diciembre 31 de 2013



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 al seguimiento que se realiza en el segundo semestre de la vigencia del 2013 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 Julio a Diciembre 2013, 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 auditoría 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 Siete 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, celular 3008063912, e-mail de PQR por medio de la Pagina Web, Oficina de PQR, una vez verificada estos mecanismos se pudo corroborar que por medio de la línea 6550058 y línea celular 3008063912, Buzon de Sugerencias, según lo evidenciado en el seguimiento el área de PQR si se recibieron solicitudes por este medio pero son atendidas sin darles ningún radicado o consecutivo, la correspondencia desde el 1 de Octubre de 2013 se radica en la oficina de correspondencia la cual le da

un radicado, ingresada al Software Arcosis Plus en el Modulo de Correspondencia, se escanea 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, página web o redes sociales se reciben igualmente peticiones, se genera un numero de radicado y enviado a cada dependencia por su competencia .

En la Línea de Atención al Cliente 6 55-00-58 Extensión: 123, según lo que informa la Coordinación Comercial allí se 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.

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

En el procedimiento que se lleva a cabo se establece claramente que en la empresa tiene varios puntos de control, ya que inicialmente cuando se ingresa la correspondencia esta es radicada en el libro dispuesto para esto, desde el 1 de Octubre es ingresada toda al Sistema, por cuanto desde enero a Septiembre se diligencia un cuadro en Excel por la auxiliar que maneja este proceso a fin de saber en tiempo real por las tres direcciones y la gerencia que tramite se le ha dado a la solicitud, con el software después que se ingresa es escaneada y revisada por la gerencia, una vez radicado en la ventanilla de recepción es enviado a las diferentes dependencias, un alto porcentaje es enviado a Gerencia para remitirlo por el gerente según la competencia, de ahí es enviado a las diferentes áreas de la entidad según el tema, cada dependencia debe una vez enviada la respuesta ya sea el caso radicarlo a la oficina de recepción para su respectivo envió y descargue, y se da el caso de envió directo por parte del responsable de dar la respuesta informar la esta área para su respectivo descargue de que se dio por tramitado la solicitud.

Con el nuevo sistema el control ya se hace más eficiente el proceso, ya que permite verificar por cualquier funcionario de la entidad el tramite dado a la petición.

Asi 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.

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

No se cuenta con tablas de retención, pero con la implementación del nuevo sistema en el Modulo SIG, se evitara generar tanta copias y poder tener a primera mano la petición realizada, generando estándares de ley de Archivo y manejo documental, a la implementación de Cero papel.

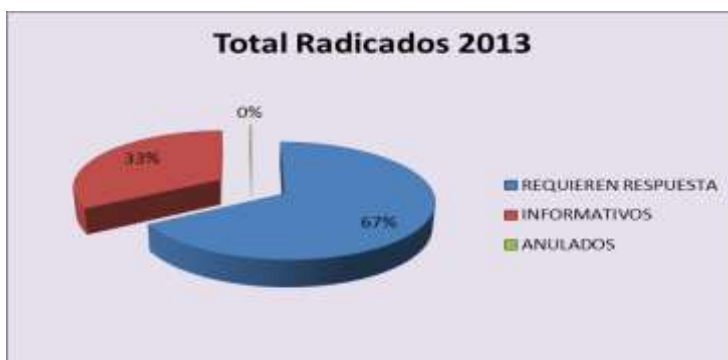
4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

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 pueden determinar lo siguiente:

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



PENDIENTES POR RESPONDER	CORRESPONDENCIA DE ENERO - OCT 1 DE 2013 RAD 4166-2608 MANUAL					CORRESPONDENCIA DE OCTUBRE 2 A DIC 2013 RAD 2609-3374 ARCOSIS					TOTAL AÑO	TOTAL INFORMATIVOS	TOTAL QUE REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL CON RESPUESTA	TOTAL SIN RESPUESTA	
	TOTAL RADICADOS POR COMPETENCIA	INFORMATIVOS	REQUIEREN RESPUESTA	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL RADICADOS POR COMPETENCIA	INFORMATIVOS	REQUIEREN RESPUESTA	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA						
PLANEACION	471	220	251	218	33	11	1	18	93	71	22	582	238	344	289	55
GERENCIA	349	259	90	77	13	76	34	42	4	38	425	293	132	81	51	
COORDINACIÓN COMERCIAL	62	17	45	17	28	50	9	41	20	21	112	26	86	37	49	
DIRECCIÓN COMERCIAL	179	117	62	47	15	49	12	37	14	23	228	129	99	61	38	
PQR	259	21	238	236	2	97	3	94	56	38	356	24	332	292	40	
OPERACIONES	567	157	410	402	8	11	0	11	99	63	36	677	168	509	465	44
JURIDICA	260	27	233	210	23	90	2	88	41	47	350	29	321	251	70	
SALOMON VILLAMIZAR	64	5	59	50	9	48	1	47	32	15	112	6	106	82	24	
RAUL SEPULVEDA	196	22	174	160	14	42	1	41	9	32	238	23	215	169	46	
SUI	31	16	15	7	8	13	2	11	0	11	44	18	26	7	19	
CONTABILIDAD	37	12	25	0	25	14	6	8	1	7	51	18	33	1	32	
PAGADURIA	92	79	13	11	2	32	15	17	3	14	124	94	30	14	16	
ALMACEN	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	
REDES	67	2	65	59	6	24	0	24	18	6	91	2	89	77	12	
JUNTA DIRECTIVA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	
AMBIENTAL	107	20	87	82	5	36	5	31	19	12	143	25	118	101	17	
PRENSA	36	31	5	4	1	20	4	16	1	15	56	35	21	5	16	
APOYO PLANEACION	76	20	56	55	1	14	1	13	6	7	90	21	69	61	8	
EXTERNOS COVIG Y METROSERVIS	11	4	7	5	2	0	0	0	0	0	11	4	7	5	2	
ANTIFRAUDE-MATRICULAS	12	1	11	8	3	18	1	17	14	3	30	2	28	22	6	
CONTROL INTERNO	6	3	3	3	0	4	0	4	0	4	10	3	7	3	4	
SISTEMAS	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	0	
PLANTA DE TRATAMIENTO	4	1	3	3	0	0	0	0	0	0	4	1	3	3	0	
ANULADOS	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	
JURIDICA COBRO COACTIVO	10	0	10	7	3	6	0	6	4	2	16	0	16	11	5	
TOTAL	2645	1007	1638	1454	178	766	123	643	335	308	3411	1130	2281	1789	486	



rafica No 1

REQUIEREN RESPUESTA	2275
INFORMATIVOS	1130
ANULADOS	6
TOTAL	3411

Cuadro No 2 Delegación por Áreas

AREA	No RAD	%
PLANEACION	582	17.1%
GERENCIA	425	12.5%
COORDINACIÓN COMERCIAL	112	3.3%
DIRECCIÓN COMERCIAL	228	6.7%
PQR	356	10.4%
OPERACIONES	677	19.8%
JURIDICA	350	10.3%
SALOMON VILLAMIZAR	112	3.3%
RAUL SEPULVEDA	238	7.0%
SUI	44	1.3%
CONTABILIDAD	51	1.5%
PAGADURIA	124	3.6%
ALMACEN	1	0.0%

AREA	No RAD	%
REDES	91	2.7%
JUNTA DIRECTIVA	1	0.0%
AMBIENTAL	143	4.2%
PRENSA	56	1.6%
APOYO PLANEACION	90	2.6%
EXTERNOS COVIG Y METROSERVIS	11	0.3%
ANTIFRAUDE-MATRICULAS	30	0.9%
CONTROL INTERNO	10	0.3%
SISTEMAS	3	0.1%
PLANTA DE TRATAMIENTO	4	0.1%
ANULADOS	6	0.2%
JURIDICA COBRO COACTIVO	16	0.5%
TOTAL	3411	100%



Grafica No 2 Concentración Por áreas

Como observamos en la Grafica No 1 el 33% de correspondencia que ingresa a la entidad por medio físico es informativa, ya que son reuniones, facturas, etc. que no requieren darle una respuesta, se les da el trámite o son archivadas, el 67%.

Así mismo, se puede evidenciar que 21 números consecutivos que se emitieron se les dio el número que venía del año anterior del 4156 al 4176 después de esto si empezó desde el número 1, así mismo se puede evidenciar que se repitieron 13 consecutivos a los cuales se les puso la letra A para diferenciarlos de los consecutivos repetidos.

Como se ve en la Grafica No 2 la Dirección de Operaciones tiene un 20% de concentración del total de oficios que llegaron en el 2013 y la Dirección de Planeación con un 17%.

Cuadro No 3



RESPUESTA DE LAS 2275 SOLICITUDES PARA RESPONDER	
RADICADO	DESCRIPCION
2275	REQUERIAN RESPUESTA
1793	RESPUESTA
482	NO SE LES DIO RESPUESTA



Grafica No 3

Se puede ver en el cuadro No 2 que a la entidad se ingresaron para el 2013 un total de 3411 radicados, de los cuales 2275 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 79% y el 21% no se le dio respuesta.

El 21% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

PENDIENTES POR RESPONDER	TOTAL SIN RESPUESTA
PLANEACION	55
GERENCIA	51
COORDINACIÓN COMERCIAL	49
DIRECCIÓN COMERCIAL	38
PQR	40
OPERACIONES	44
JURIDICA	70
SALOMON VILLAMIZAR	24
RAUL SEPULVEDA	46
SUI	19
CONTABILIDAD	32
PAGADURIA	16
ALMACEN	1
REDES	12
JUNTA DIRECTIVA	1
AMBIENTAL	17
PRENSA	16
APOYO PLANEACION	8
EXTERNOS COVIG Y METROSERVIS	2
ANTIFRAUDE-MATRICULAS	6
JURIDICA COBRO COACTIVO	5
TOTAL	482

Cuadro 4. Sin respuesta por

Área.

Cuadro 5. Comparativo oficios allegados 2012-2013.

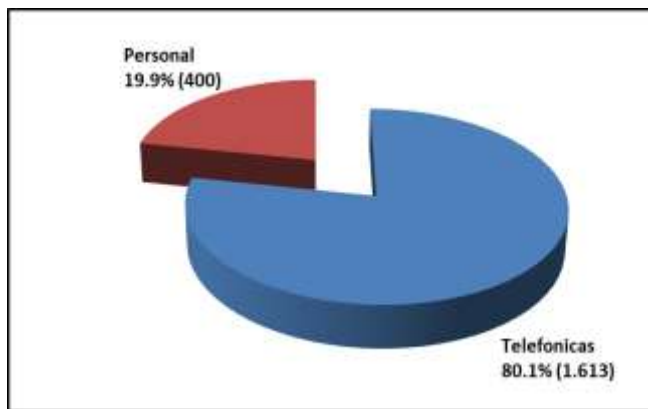
DESCRIPCION	TOTAL RADICADOS		PORCENTAJE DE DISTRIBUCION SI REQUIEREN RESPUESTA		COMPARATIVO RADICADOS	
	2012	2013	2012	2013	VALORES	PORCENTUAL
SI NECESITAN RESPUESTA (PQR)	2768	2281	66%	67%	487	21%
NO AMERITAN RESPUESTA(OTROS)	1370	1130	33%	33%	240	21%
VACIO Y/O ANULADOS	57	6	1%	0%	51	850%
TOTAL CORRESPONDENCIA QUE INGRESO	4195	3417	100%	100%	-511	-

Cuadro No 6. Comparativo porcentaje de respuesta.

DESCRIPCION	TOTAL PQR		PORCENTAJE DE RESPUESTA		COMPARATIVO	
	2012	2013	2012	2013	#	%
SE RESPONDIO	952	1793	34%	79%	841	88%
SIN RESPUESTA	1816	482	66%	21%	-1334	-73%
TOTAL	2768	2275	100%	100%		

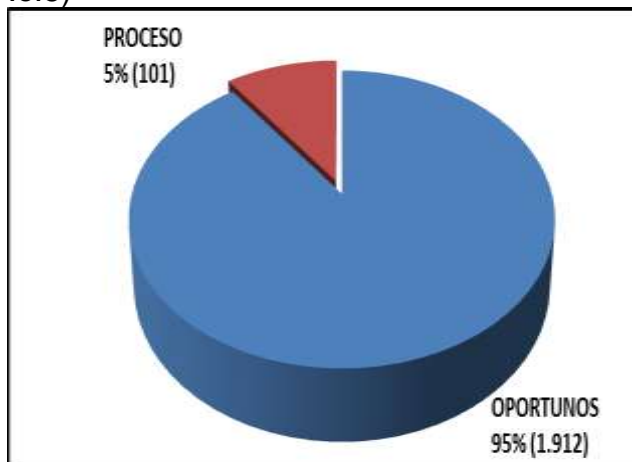
Podemos observar que el porcentaje de PQR disminuyo con respecto al año anterior, esto puede evidenciar el buen servicio, así mismo se mejoró la respuesta oportuna ya que aumento al 88% y disminuyo en un 73% el porcentaje de no respuesta.

Asi 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 año 2013, **llamadas telefónicas** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción, un total de 1.613 llamadas equivalente al 80.1% y le sigue los requerimientos de manera **personal** en el punto de atención al cliente de la entidad con un total de 400 quejas, equivalente al 19.9% para un total de 2.013 recepciones. (Ver gráfica No.4)



Grafica No 4

De las 2.013 recepciones atendidas, oportunamente fueron solucionadas 1.912 equivalente al 94.9% y atendidas tardíamente 101 equivalente al 5%. (Ver gráfica No.5)



Grafica No 5

A continuación, se evidencian los procesos que tuvieron mayor impacto en la atención tardía de las 101 peticiones:

1. Alcantarillado
2. Recolección de poda
3. Acueducto
4. Recolección

Las llamadas telefónicas que ingresan durante los meses de Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre se le ha dado seguimiento a las quejas que han sido recepcionadas por la oficina de Coordinación Comercial:

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS NO CONTESTADAS
ABRIL	117	112	5
MAYO	165	156	9
JUNIO	164	154	10
JULIO	271	240	31
AGOSTO	254	231	23
SEPTIEMBRE	187	177	10
OCTUBRE	210	200	10
NOVIEMBRE	135	120	15
DICIEMBRE	110	102	8

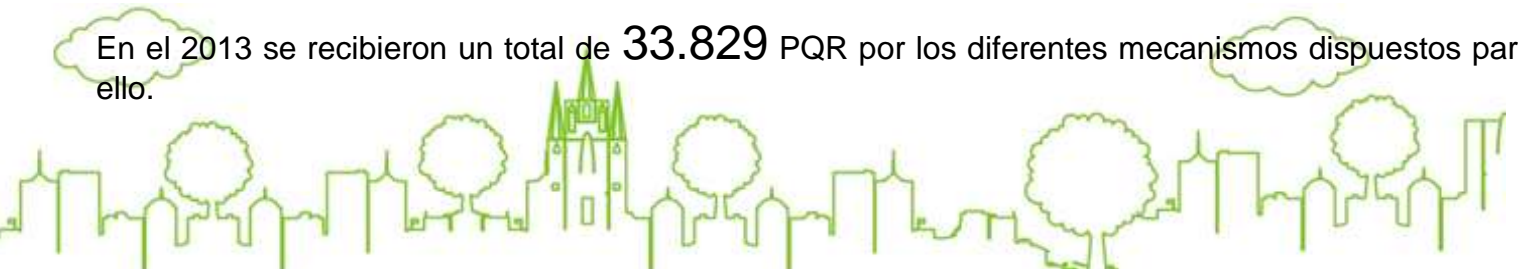
Igualmente del ingreso de PQR que ingresaron a la entidad vía mail, pagina web o redes sociales, según informe dado por la persona que actualmente administra la página web en el 2013 ingresaron un total 59 mensajes, según lo indagado aproximadamente se contestó el 40%, ya que no se le hace seguimiento a estas peticiones, debido a que la persona que maneja este proceso tiene otras tareas asignadas y realmente este tema no es de su competencia, no se puede establecer realmente a cuáles se les dio respuesta y a cuáles no.

En cuanto a las PQR que ingresan a la entidad en la Oficina de PQR se puede determinar que en la vigencia 2013 se recibieron así:

PQR 2013	
ENERO	2114
FEBRERO	698
MARZO	1420
ABRIL	1071
MAYO	2323
JUNIO	2876
JULIO	3415
AGOSTO	2336
SEPTIEMBRE	3017
OCTUBRE	2820
NOVIEMBRE	4763
DICIEMBRE	2629
TOTAL	29482

No se puede establecer el seguimiento como tal de las PQR que se contestan personalmente, pues el informe es muy complejo, se pidió soporte a sistemas pero están en implementación, se debe solicitar correcciones para el informe.

En el 2013 se recibieron un total de **33.829** PQR por los diferentes mecanismos dispuestos para ello.



4.5. SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO PRESTABLECIDO.

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 contar con el proceso pero no tener documentado el procedimiento, se ha mejorado con la respuesta de las diferentes solicitudes allegadas a la entidad, con respecto a la recepción de correspondencia y distribución, ya que este proceso no tiene un procedimiento establecido, dicha área a s la que a partir de Octubre de 2013, toda la correspondencia se ingresa por el Modulo de SIG del sistema ARCOSIS PLUS, permitiendo hacer optimo el proceso de distribución y de trasvalidad, asi mimos contribuyendo a la política del cero papel.

Ala fecha el procedimiento que se esta realizando es: llega el usuario a la oficina de correspondencia, radica su oficio, la persona de encargada lo ingresa en la sistema, se genera un número, el cual es impreso en el mismo documento y automáticamente escaneado, se envía el físico al área encargada, la mayoría son digridos a Gerencia y es esta dependencia es quien hace el reasignado por el sistema, envía el original a la oficina según competencia. de ahí cada funcionario a quien se le delego la respuesta a la PQR da el tramite y una vez dada la respuesta es llevado a la oficina de correspondencia para su envío oportuno, esta dependencia da un radicado de salida, asi mismo es ingresada al Sistema y automáticamente da por descargado si es el caso el radicado de salida.

El procedimiento que se utiliza para la PQR que ingresan vía telefónica es:

- Envío de correos electrónicos respetuosos al funcionario responsable, con copia al director, jefe o coordinador según corresponda.
- Llamadas telefónicas al funcionario encargado del área en la cual se presenta la queja indicándole los datos de esta.
- Facilitar al usuario la información correspondiente a sus inquietudes frente a los servicios prestados por la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.
- Elaboración de cuadro a seguimiento de quejas, reclamos y consultas en formato Excel, que permite tener la información actualizada y en tiempo real como si fuese una base de datos.
- Al final de la jornada se envía un correo electrónico al director, jefe o coordinador según el área correspondiente, adjuntando el cuadro de seguimiento con cada una de las quejas, su proceso y la solución de esta para que aquellas quejas con una atención tardía se le realice el proceso indicado y así obtener una solución para cada una de estas.

En cuanto al seguimiento de las llamadas telefónicas que ingresan durante los meses de Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre se le ha dado seguimiento a las quejas que han sido recepcionadas por la oficina de Coordinación Comercial.

En cuanto al procedimiento utilizado de los PQR que ingresan a la pagina web y redes sociales, una vez es instaurada al usuario se le genera un código de PQR, con el cual podrá hacer seguimiento a su solicitud, dichas peticiones son direccionados al correo electrónico [piedecuestanaprensa@pedecuestanaesp.gov.co.](mailto:piedecuestanaprensa@pedecuestanaesp.gov.co), la persona encargada de administrar la página web que la oficina de prensa, las redirecciona a las áreas según competencia, via correo electrónico, dichas respuestas deben ser enviadas nuevamente a la persona que actualmente maneja este sistema, para que la respuesta sea incorporada al sistema, para que la pueda visualizar el Usuario.

En cuanto a las PQR que llegan presencialmente a la entidad son atendidas por la Oficina de PQR, donde se tiene dispone de 4 Auxiliares y un Coordinador, el usuario toma un turno, es atendido por el personal de la entidad recibiendo la solicitud verbal ingresando la solicitud al sistema o en el formato, para darle tramite ya sea una orden de trabajo, una orden de servicio, la reliquidación, etc.



5. CONCLUSIONES

El procedimiento de peticiones, quejas y reclamos mejoro el porcentaje de incumplimiento de respuesta ya que paso de 66% del 2012 al 21% en el 2013, pero se debe resaltar que se debe tener más compromiso por parte de los diferentes encargados a tener la cultura de dar respuesta oportuna, puesto que es de saber que cualquier petición que se deje de dar trámite puede acarrear sanciones a la entidad.

Durante el seguimiento, al buen funcionamiento de los mecanismos utilizados para la recepción de PQR, se evidencia que la línea 6550058 y el 3008063912 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, en cuanto a las llamadas vía telefónica están siendo registradas en una relación en Excel, a pesar de hacerse seguimiento, no se registran en el Sistema ARCOSIS PLUS.

Se ve el progreso en la recepción de PQR por escrito, ya que gracias a la actualización del sistema ARCOSIS PLUS se unifico todas las peticiones y la trazabilidad será más fácil de realizar.

Persiste la falta de cultura de contestar los PQR escritos en el tiempo establecido, a pesar de haberse mejorado el porcentaje de respuesta.

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

6. RECOMENDACIONES

- a. Incluir en el procedimiento la actividad realizada de la llamada telefónica o por escrito, para Recordarle al funcionario el deber de contestar los PQR a tiempo y replantear todo el procedimiento de recepción de Correspondencia.
- b. Mejorar los controles para los términos de respuesta a los PQR desde cada dependencia.
- c. Hacer uso del control disciplinario para los funcionarios que incumplan la no respuesta oportuna a los PQR.
- d. Se recomienda que la Coordinación Comercial y Operaciones todas las peticiones que se alleguen via telefónica sean registradas en el Sistemas.
- e. Apoyar en la labor de archivo a la Oficina de PQR y demás dependencias con una persona Competente para realizar esta actividad.
- f. Se recomienda 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 trámite realizado.
- g. El link de la página web de la Piedecuestana E.S.P. entro en funcionamiento pero no se lleva un control de las peticiones que se allegan por este medio, por lo que no se pueden establecer una estadística, deben delegar este proceso a la oficina de PQR, ya que actualmente lo está realizando Prensa.

SILVIA JULIANA SIERRA CASTIBLANCO
Oficina de Control Interno

