

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

Piedecuesta, Febrero 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 al seguimiento que se realiza en el segundo semestre de la vigencia del 2014 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 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 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 algunas sin darles ningún radicado o consecutivo, la correspondencia 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 el auxiliar de servicios al Cliente es el encargado de hacer seguimiento a los PQRS de página Web.

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 hasta el 5 de mayo de 2014, después de esta fecha llegaban al correo 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.

4.2.4 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.

Para la vigencia 2014 se contrató la elaboración de las tablas de retención, se está revisando la posibilidad de utilizar el software de Gestión documental para que todas las áreas tengan acceso, 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.

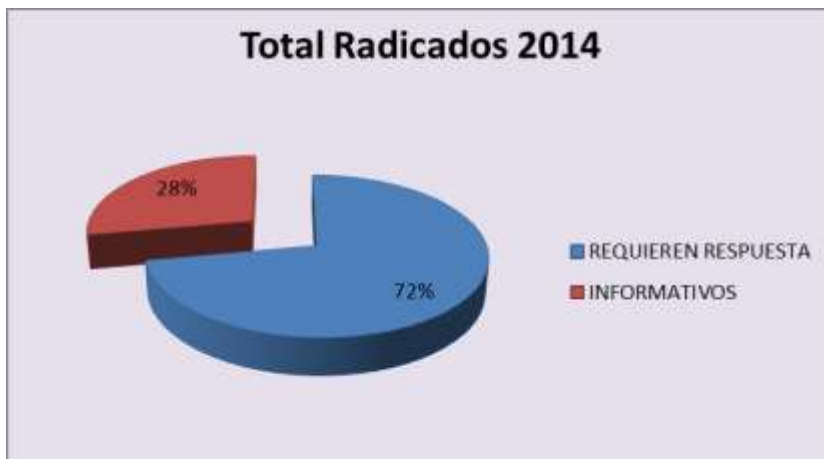
4.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

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.

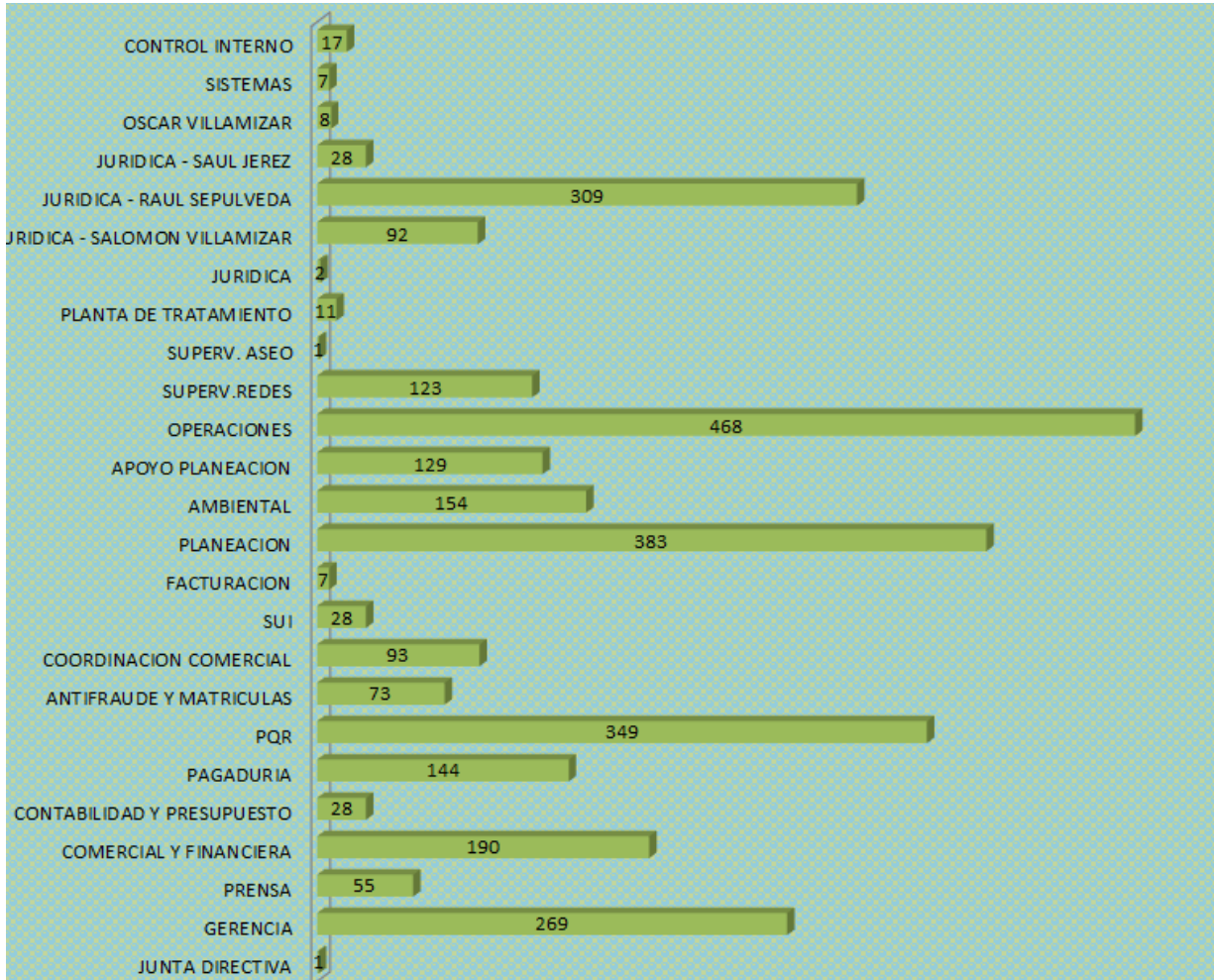
Código	Dependencia	Total Sistema	Reasigno	Real	Informativo	Requiere Respuesta	Respuesta	Pendiente	Vencido	% Por area	% Pendiente X area	% Vencido
10	JUNTA DIRECTIVA	4	3	1	0	1	1	0	0	0%	0%	0%
20	GERENCIA	1,892	1,623	269	162	107	67	40	40	9%	3%	100%
20-1	PRENSA	57	2	55	42	13	10	3	3	2%	0%	100%
30	COMERCIAL Y FINANCIERA	201	11	190	88	102	59	43	43	7%	3%	100%
30-1	CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	28	0	28	19	9	6	3	3	1%	0%	100%
30-2	PAGADURIA	145	1	144	118	26	17	9	9	5%	1%	100%
30-3	PQR	352	3	349	10	339	308	31	31	12%	2%	100%
30-5	ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	85	12	73	3	70	66	4	4	3%	0%	100%
30-6	COORDINACION COMERCIAL	96	3	93	22	71	42	29	29	3%	2%	100%
30-7	SUI	28	0	28	11	17	8	9	9	1%	1%	100%
30-8	FACTURACION	7	0	7	0	7	0	7	7	0%	0%	100%
40	PLANEACION	416	33	383	106	277	251	26	26	13%	2%	100%
40-1	AMBIENTAL	156	2	154	18	136	106	30	30	5%	2%	100%
40-2	APOYO PLANEACION	132	3	129	24	105	99	6	6	5%	0%	100%
50	OPERACIONES	651	183	468	103	365	279	86	86	16%	6%	100%
50-1	SUPERV.REDES	123	0	123	9	114	108	6	6	4%	0%	100%
50-2	SUPERV. ASEO	1	0	1	0	1	0	1	1	0%	0%	100%
50-3	PLANTA DE TRATAMIENTO	11	0	11	2	9	8	1	1	0%	0%	100%
60	JURIDICA	2	0	2	2	0	0	0	0	0%	0%	0%
60-1	JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	86	-6	92	20	72	53	19	19	3%	1%	100%
60-2	JURIDICA - RAUL SEPULVEDA	314	5	309	31	278	113	165	165	11%	11%	100%
60-3	JURIDICA - SAUL JEREZ	28	0	28	1	27	23	4	4	1%	0%	100%
60-4	OSCAR VILLAMIZAR	7	-1	8	1	7	3	4	4	0%	0%	100%
70	SISTEMAS	10	3	7	2	5	4	1	1	0%	0%	100%
80	CONTROL INTERNO	17	0	17	9	8	7	1	1	1%	0%	100%
TOTAL		4,726	1,880	2,846	794	2,052	1,530	522	522	100%	25%	



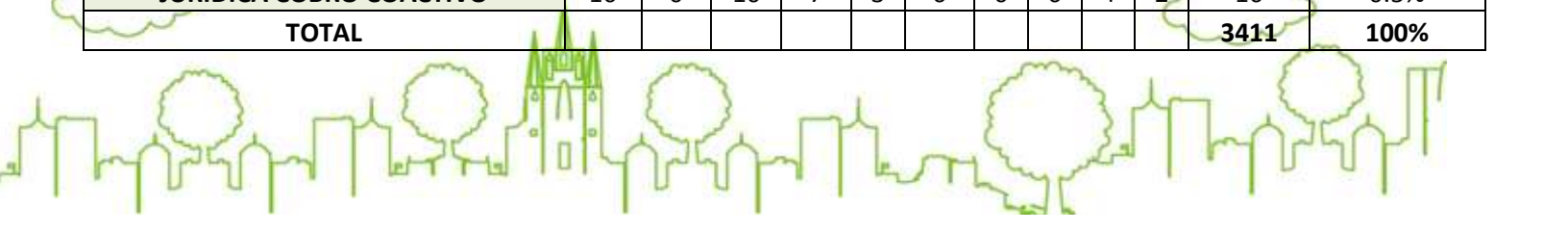
Grafica No 1

REQUIEREN RESPUESTA	2052
INFORMATIVOS	794
TOTAL	2846

Grafica No 2 Concentración Por Áreas.



AREA												No RAD	%
PLANEACION	471	220	251	218	33	111	18	93	71	22	582	17.1%	
GERENCIA	349	259	90	77	13	76	34	42	4	38	425	12.5%	
COORDINACIÓN COMERCIAL	62	17	45	17	28	50	9	41	20	21	112	3.3%	
DIRECCIÓN COMERCIAL	179	117	62	47	15	49	12	37	14	23	228	6.7%	
PQR	259	21	238	236	2	97	3	94	56	38	356	10.4%	
OPERACIONES	567	157	410	402	8	110	11	99	63	36	677	19.8%	
JURIDICA	260	27	233	210	23	90	2	88	41	47	350	10.3%	
SALOMON VILLAMIZAR	64	5	59	50	9	48	1	47	32	15	112	3.3%	
RAUL SEPULVEDA	196	22	174	160	14	42	1	41	9	32	238	7.0%	
SUI	31	16	15	7	8	13	2	11	0	11	44	1.3%	
CONTABILIDAD	37	12	25	0	25	14	6	8	1	7	51	1.5%	
PAGADURIA	92	79	13	11	2	32	15	17	3	14	124	3.6%	
ALMACEN	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0.0%	
REDES	67	2	65	59	6	24	0	24	18	6	91	2.7%	
JUNTA DIRECTIVA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0.0%	
AMBIENTAL	107	20	87	82	5	36	5	31	19	12	143	4.2%	
PRENSA	36	31	5	4	1	20	4	16	1	15	56	1.6%	
APOYO PLANEACION	76	20	56	55	1	14	1	13	6	7	90	2.6%	
EXTERNOS COVIG Y METROSERVIS	11	4	7	5	2	0	0	0	0	0	11	0.3%	
ANTIFRAUDE-MATRICULAS	12	1	11	8	3	18	1	17	14	3	30	0.9%	
CONTROL INTERNO	6	3	3	3	0	4	0	4	0	4	10	0.3%	
SISTEMAS	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3	0.1%	
PLANTA DE TRATAMIENTO	4	1	3	3	0	0	0	0	0	0	4	0.1%	
ANULADOS	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0.2%	
JURIDICA COBRO COACTIVO	10	0	10	7	3	6	0	6	4	2	16	0.5%	
TOTAL											3411	100%	



Como observamos en la Grafica No 1 el 28% 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 72% requieren de una respuesta.

Como se ve en la Grafica No 2 la Dirección de Operaciones tiene un 16% de concentración del total de oficios que llegaron en el 2014 y la Dirección de Planeación con un 13%, PQRS el 12% y Jurídica el 11%, son las áreas en las que más se concentra la correspondencia que llega por escrito.

Cuadro No 3

DE LAS 2052 SOLICITUDES PARA RESPONDER	
RESPUESTA 1530	1530
NO RESPUESTA 522	522
TOTAL PARA DAR RESPUESTA	2052



Grafica No 3

Se puede ver en el cuadro No 2 que a la entidad se ingresaron para el 2014 un total de 2846 radicados, de los cuales 2052 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 75% y el 25% no se le dio respuesta.

El 25% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

Código	Dependencia	Requiere Respuesta	Pendiente	% Pendiente X area
10	JUNTA DIRECTIVA	1	0	0%
20	GERENCIA	107	40	3%
20-1	PRENSA	13	3	0%
30	COMERCIAL Y FINANCIERA	102	43	3%
30-1	CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	9	3	0%
30-2	PAGADURIA	26	9	1%
30-3	PQR	339	31	2%
30-5	ANTIFRAUDE Y MATRICULAS	70	4	0%
30-6	COORDINACION COMERCIAL	71	29	2%
30-7	SUI	17	9	1%
30-8	FACTURACION	7	7	0%
40	PLANEACION	277	26	2%
40-1	AMBIENTAL	136	30	2%
40-2	APOYO PLANEACION	105	6	0%
50	OPERACIONES	365	86	6%
50-1	SUPERV.REDES	114	6	0%
50-2	SUPERV. ASEO	1	1	0%
50-3	PLANTA DE TRATAMIENTO	9	1	0%
60	JURIDICA	0	0	0%
60-1	JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	72	19	1%
60-2	JURIDICA - RAUL SEPULVEDA	278	165	11%
60-3	JURIDICA - SAUL JEREZ	27	4	0%
60-4	OSCAR VILLAMIZAR	7	4	0%
70	SISTEMAS	5	1	0%
80	CONTROL INTERNO	8	1	0%
TOTAL		2,052	522	25%

Cuadro 4. Sin respuesta por Área.

Cuadro 5. Comparativo oficios allegados 2012-2013-2014.

DESCRIPCION	TOTAL RADICADOS			PORCENTAJE DE DISTRIBUCION SI REQUIEREN RESPUESTA			COMPARATIVO RADICADOS			
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	VIG 2012-2013	VIG 2013-2014	PORCENTUAL	PORCENTUAL
SI NECESITAN RESPUESTA (PQR)	2768	2281	2052	66%	67%	72%	487	229	21%	11%
NO AMERITAN RESPUESTA(OTROS)	1370	1130	794	33%	33%	28%	240	336	21%	42%
VACIO Y/O ANULADOS	57	6	0	1%	0%	0%	51	6	850%	0%
TOTAL CORRESPONDENCIA QUE INGRESO	4195	3417	2846	100%	100%	100%	778	571	-	-

Cuadro No 6. Comparativo porcentaje de respuesta.

DESCRIPCION	TOTAL PQR			PORCENTAJE DE RESPUESTA			COMPARATIVO			
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	# 2012-2013	# 2013-2014	% 2012-2013	% 2013-2014
SE RESPONDIO	952	1793	1530	34%	79%	75%	841	-263	88%	-15%
SIN RESPUESTA	1816	482	522	66%	21%	25%	-1334	40	-73%	8%
TOTAL	2768	2275	2052	100%	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 disminuyo la respuesta en un 15% y aumento en un 8% el porcentaje de no respuesta.

4.4.2 PQRS TELEFONICAS

Asi mismo se puedo 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 para el 2014, **llamadas telefónicas** concentra el mayor porcentaje respecto del medio de recepción

MES	2013	2014
ENERO	0	63
FEBRERO	0	78
MARZO	0	75
ABRIL	117	65
MAYO	165	85
JUNIO	164	52
JULIO	271	45
AGOSTO	254	74
SEPTIEMBRE	187	48
OCTUBRE	210	0
NOVIEMBRE	135	27
DICIEMBRE	110	35
TOTAL	1613	647

Cuadro No 7 Llamadas que ingresaron comparativo Segundo 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 647, pero es importante resaltar que el control de ingreso de las llamadas no se efectuó en el mes de octubre por cuanto la persona encargada le asignaron otras actividades y esta labor no se realizó pro este mes, no se tiene a ciencia cierta y este total de llamadas reportadas son las reales para la vigencia 2014, por cuanto así mismo en plan de Mejoramiento suscrito en el anterior informe se solicitó, que estas PQRS fueran registradas en el Software, se comenzó a realizar esta actividad pero al extraer informe del Software 20715, nos evidencia que esta por contestar 116 solicitudes pendientes, pero no se puede realizar seguimiento en aras de verificar si se está haciendo dicho proceso de incluirlas, por cuanto este informe solo muestra lo pendiente, lo que se registró pero ya se le dio trámite no sale en este informe.



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 y el informe que se extrae del Arcosis solo nos deja visualizar las ordenes de servicio pendientes por dar respuesta mas no un total que según es Excel fueron 647 PQRS.

Según información suministrada por esta area 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	VARIACION
SEMESTRE	51	19	-32
RESPONDIDAS	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.

No se puede descargar el informe anual o de segundo semestre por problemas en la página web, según imagen adjunta.



4.4.4 PQRS PRESENCIALES

Según información sustraída del sistema los informes 20.032 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
TOTAL	10249	2433	100%	100%	24%

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, esta en proceso de reglamentar la Ventanilla Única, 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.

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

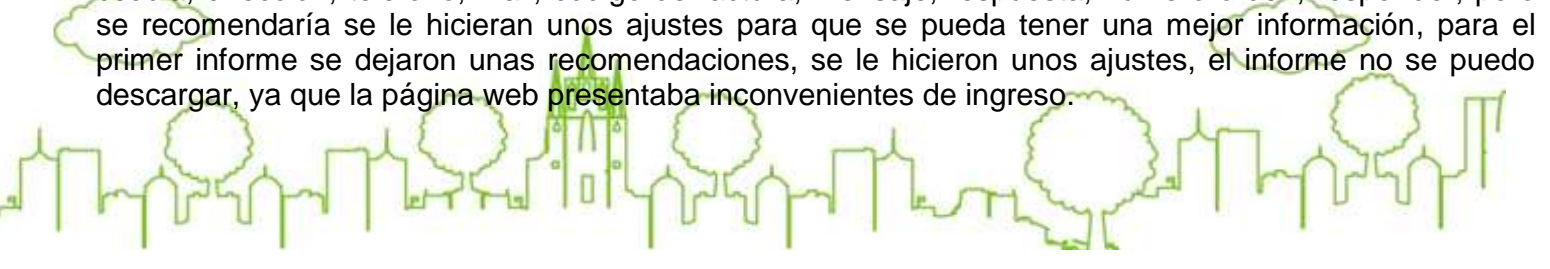
En cuanto a este procedimiento el usuario llama a los números dispuesto para esto y plasma su PQRS, la cual es dispuesta por el Auxiliar de Servicio al Cliente en la tabla de Excel que esta área dispone para ello, la cual contiene fecha, usuario, teléfono, dirección, orden, queja, servicio, proceso; 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.

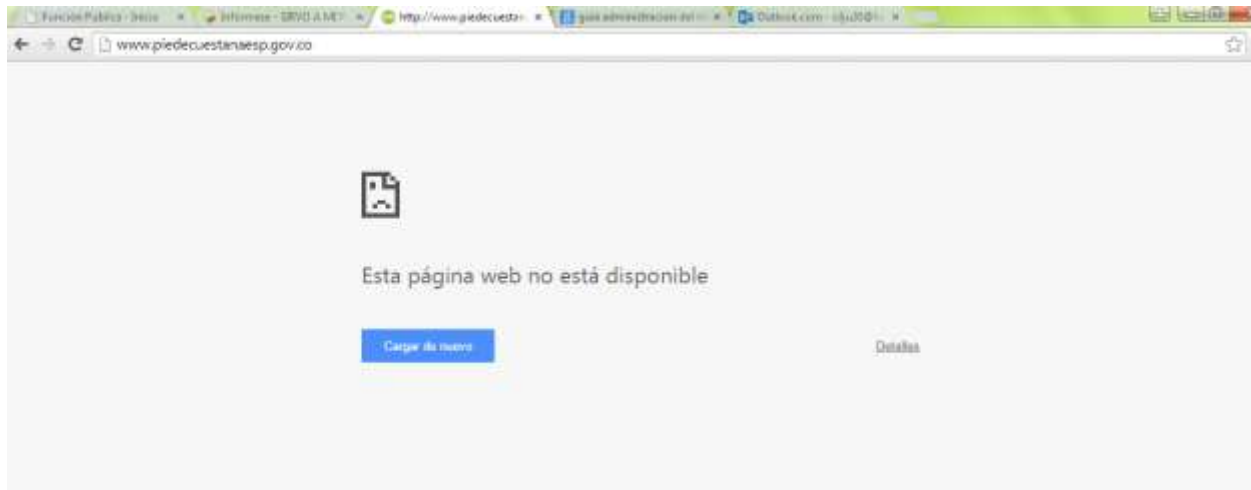
De ahí la empresa METROSERVIS envía al personal operativo con coordinación de la Dirección de Operaciones y/o supervisores, para dar trámite a la solicitud, la mayoría de estas PQRS son atendidas pero no queda ningún soporte a la Piedecuestana de sus tramite, ya que al auxiliar del servicio al cliente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

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, para el primer informe se dejaron unas recomendaciones, se le hicieron unos ajustes, el informe no se pudo descargar, ya que la página web presentaba inconvenientes de ingreso.





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 trámite 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, persiste este inconveniente.

En cuanto a otros temas diferentes 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, según lo revisado no se han generado un proceso acorde en aras que todos los daños queden registrados con la orden de trabajo, impresa por el sistema.

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, como se mencionó anteriormente no se está realizando totalmente la impresión de las ordenes con papel de la entidad.

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 disminuyó en 15%, ósea la comunidad presentó menos PQRS escritos por medio escrito, en cuanto a la respuesta se desmejoró en 4% puesto que en el 2013 se respondieron 1793 PQRS para el 2014 se respondió 1.530, por ende aumentó el porcentaje de respuesta oportuna puesto que pasó del 2013 de estar en 21% a el 2014 en 25%.

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 está 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, este dato es del primer semestre, ya que por problemas en la página web no se pudo descargar la información del segundo semestre.

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 pendientes 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

- 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.

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

- 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.
- 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.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										
01/02/2014										
RECLAMOS	002220	002220	010718	TERESA ARANDA	CRA 15 1N-07	01/02/2014	POR SUSPEN	01	017	01/02/2014 RECLAMOS

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

