EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA PIEDECUESTANA E.S.P.

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICIOS E.S.P. DE PIEDECUESTA, DANDO CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

COPIA CONTROLADA

Piedecuesta, Enero de 2019

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018

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.

2. ALCANCE

Con base en el seguimiento realizado al proceso de correspondencia de Julio a Diciembre de 2018, 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 y 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 las PQR las cuales son:

COPIA CONTROLADA

La línea 6550058 Ext. 109 la cual corresponde a la oficina de PQR, en el FAX de la empresa No. 6550058 Ext 130, correos electrónicos por medio de la Pagina Web: (Facebook: Facepage / Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. y también en el Twitter: https: //twitter.com/pds_prensa), la oficina de PQR una vez verifica la PQR empieza el seguimiento y trámite al área de PQR si se recibieron solicitudes por este medio. La correspondencia es radicada en la oficina de correspondencia del primer piso, la cual le da un radicado y distribuye a la gerencia y diferentes dependencias para brindar el trámite correspondiente; por vía Fax no se recibió ninguna PQR debido a que todo lo que se recibió fue invitaciones como a seminarios y otras convocatorias, hay una cultura por parte del ciudadano de radicarlos directamente en la empresa y la última es usar la página web de la empresa y podemos ver en la pestaña de ATENCIÓN AL CIUDADANO, donde se despliega una ventana que contiene PQR, de manera que al usuario le es muy fácil a la hora que decide presentar su PETICION QUEJA O RECLAMO.

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 que actualmente toda la correspondencia que ingresa se diligencia en el Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS, 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 acceso a dicho módulo, ya que toda respuesta también que sale de la entidad también debe llevar un radicado interno, lo que hace que se realice el 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 la Gerencia, quienes son las únicas autorizadas para hacer este proceso de delegación de correspondencia.

COPIA CONTROLADA

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

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

4.2.2 MEDIO TELEFÓNICO

En este proceso el usuario llama a la entidad y presenta su queja con el Auxiliar de Servicio al Cliente a través del conmutador de la línea No. 655 00 58 Ext 109 quien toma los datos, para así darle trámite con el área respectiva responsable de solucionar dicha PQR, en su mayoría son para la oficina de Dirección de Operaciones, la queja la registran en una tabla de Excel que maneja esta área y envía por correo electrónico la solicitud, no llevan 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 trámite que la empresa da al usuario, ya que en dicha herramienta utilizada carece de información que 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 en éste proceso.

4.2.3 MEDIO WEB O VIA CORREO ELECTRÓNICO

En este proceso el usuario dispone en la página web una pestaña llamada PQRS, también puede usar la dirección del correo institucional de la empresa el cual es el siguiente: cpqr@piedecuestanaesp.gov.co, de ahí se remite al funcionario competente y se debe devolver la respuesta para ser enviada por este mismo medio.

4.2.3 MEDIO PRESENCIAL

En este proceso el usuario se acerca a los auxiliares de PQRS ubicados en el primer piso del edificio de la empresa y radican su queja, en algunos casos dependiendo de la solicitud se da tramite inmediato o si no se da el número de radicado al usuario para que realice el seguimiento a la solicitud presentada, ya que muchas de éstas solicitudes requieren de inspección ocular, por lo cual se

COPIA CONTROLADA

genera una orden de servicios o de trabajo, es importante resaltar que las solicitudes presenciales de los usuarios que llegan al área de operaciones no quedan registradas en el sistema, debido a que son envidados a esta área, sin antes ser registradas al 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 trámite, para tener un control y seguimiento el Sistema ARCOSIS no dispone de un módulo de informes que permitan hacer seguimiento más preciso.

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 puedo determinar lo siguiente:

DEPENDENCIA	Total sistema	Informativo	Requiere Respuesta	Con respuesta	VENCIDO	% Por Area	% Pendiente Respuesta X area
GERENCIA	110	92	18	14	7	6%	2%
PRENSA	39	20	19	12	6	2%	1%
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	83	45	37	15	25	4%	6%
CONTABILIDAD	4	0	4	2	3	0%	1%
ARCHIVO	2	0	1	1	0	0%	0%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2	2	0	0	0	0%	0%
PRESUPUESTO	1	0	1	0	1	0%	0%
TESORERIA	57	48	9	4	5	3%	1%
PQR	516	58	458	453	51	27%	13%
ALMACEN	2	1	1	0	1	0%	0%

COPIA CONTROLADA

CONTROL Y PERDIDAS	37	21	16	6	10	2%	2%
DIRECION COMERCIAL	110	46	64	50	25	6%	6%
SUI	17	10	7	3	4	1%	1%
FACTURACION	53	9	44	43	6	3%	1%
RECURSO HUMANO	24	17	7	6	1	1%	0%
DIRECCION DE PLANEACION	108	39	69	68	21	6%	5%
COORDINACION AMBIENTA	86	55	31	4	27	5%	7%
APOYO PLANEACIÓN	78	16	62	33	29	4%	7%
MATRICULAS	10	3	7	4	3	1%	1%
SUPERVISOR DE OBRAS	27	5	22	5	17	1%	4%
DIRECCION DE OPERACIÓN	127	84	43	31	12	7%	3%
SUPERV.REDES	110	24	86	38	48	6%	12%
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	113	12	101	63	38	6%	9%
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÒN)	75	9	66	48	18	4%	4%
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	5	3	2	1	1	0%	0%
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	5	2	3	2	1	0%	0%
TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA	1	0	1	1	0	0%	0%
JURIDICA Y CONTRATACION	43	20	23	1	22	2%	5%
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	43	21	22	5	17	2%	4%
JURIDICA - LINA MUÑOZ	12	7	5	1	4	1%	1%
COBRO PREJURIDICO	6	6	0	0	0	0%	0%
CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0%	0%
TOTAL	1.907	676	1229	914	403	100%	100%

COPIA CONTROLADA

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

GRAFICA 1.

Julio- Diciembre 2018		
RADICADO	**DESCRIPCION**	
1.907	**TOTAL RADICADOS**	
1229	REQUERIAN DE UNA RESPUESTA	1229
676	NO REQUIEREN RESPUESTA (INFORMATIVOS)	676

Como se puede observar en el cuadro anterior para este segundo semestre un total de 1.907 radicados el cual corresponden a 1.229 un 65% requieren respuesta y están reclasificados en las diferentes dependencias un 35% que son informativos.

Comparación PQRS Segundo semestre año 2.017 vs el mismo periodo de 2.018

RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017 FRENTE AÑO 2018	
TIPO DE PQR	**JULIO A DICIEMBRE 2017**
PQR EN MEDIO ESCRITO	407
PQR VIA TELEFONICA	1820
PQR PAGINA WEB	95
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	5245
TIPO DE PQR	**JULIO A DICIEMBRE 2018**
PQR EN MEDIO ESCRITO	517
PQR VIA TELEFONICA	1794
PQR PAGINA WEB	83
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	4612

JULIO--DICIEMBRE DE 2019	
1229	**REQUIEREN RESPUESTA**
914	SE LE DIO TRAMITE
403	NO SE LE DIO TRAMITE

COPIA CONTROLADA

Se puede ver en el cuadro No 3 que a la entidad se ingresaron para el 2018 segundo semestre un total de 1.097 radicados, de los cuales 1229 ameritaban respuesta por parte de la entidad, de lo cual se dio respuesta a un 69% y el 31% no se le dio respuesta.

COPIA CONTROLADA

El 31% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

DEPENDENCIA	No se le dio respuesta
GERENCIA	7
PRENSA	6
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	25
CONTABILIDAD	3
PRESUPUESTO	1
TESORERIA	5
PQR	51
ALMACEN	1
CONTROL Y PERDIDAS	10
DIRECION COMERCIAL	25
SUI	4
FACTURACION	6
RECURSO HUMANO	1
DIRECCION DE PLANEACION	21
COORDINACION AMBIENTA	27
APOYO PLANEACIÓN	29
MATRICULAS	3
SUPERVISOR DE OBRAS	17
DIRECCION DE OPERACIÓN	12
SUPERV.REDES	48
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	38
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÒN)	18
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	1
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	1
JURIDICA Y CONTRATACION	22
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	17
JURIDICA - LINA MUÑOZ	4
TOTAL	403

COPIA CONTROLADA

Aquí podemos evidenciar que las PQRS en el periodo analizado en la mayoría de áreas no han dado respuesta a un total de 403.

Dirección administrativa y financiera se evidencio oficio sin respuesta con un total de 121 día vencido un oficio de la personería municipal 002029 julio 09 2018. Proceso disciplinario 117 días vencidos julio 13/2018 002089 nro. De radicado.

Al mismo tiempo control y pérdidas con 3 radicados vencidos:

- 001968 Alvaro Alirio miranda derecho de petición julio 03/2018 125 días vencido.
- |002012 Adelaida herrera tesorería julio 06/2018 122 días vencido.
- 002039 marco polo Orozco julio 10/2018 derecho de petición 120 días vencido.

PQRS POR VIA TELEFÓNICA

CUADRO No. 3 PQR POR VIA TELEFÓNIC

MES	2017	2018
JULIO	280	320
AGOSTO	305	328
SEPTIEMBRE	315	315
OCTUBRE	300	261
NOVIEMBRE	330	268
DICIEMBRE	290	302
TOTAL	**1820**	**1794**

En cuanto al procedimiento de PQR por vía Telefónica el usuario debe llamar a La Línea de Atención al Cliente 6 55-00-58 Extensión 109 para reportar su PQRS, la

COPIA CONTROLADA

cual es reportada por Servicio al Cliente en tabla de Excel que esta área dispone para este fin, 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 Dirección Técnica de Operaciones envía la orden a la cuadrilla de obreros disponibles para los trabajos y al supervisor dependiendo del tema, si es de acueducto, alcantarillado o aseo.

En la eventualidad en las noches, fines de semana o festivos que se presente una emergencia de rotura de tubos de acueducto o taponamiento de alcantarillas, se debe llamar al PBX 655 00 58 Ext 109 donde responde el vigilante de turno y puede informar para que direccione su PQR al celular 300 769 85 47 donde responde el Sr. Fabián Chinchilla de la Corporación Corpoluvi o a la Ing. Yuly Rangel, celular 314 371 50 85 quien es la coordinadora de redes de la Empresa, seguido se envía al personal operativo en coordinación con la Dirección de Operaciones y/o supervisores, para dar trámite a las necesidades del servicio.

La línea de Servicio al Cliente atiende los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Poda, entre estos comprende:

Acueducto: Daños por 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,

COPIA CONTROLADA

jornadas de ornato, mantenimiento de zonas verdes, comunes, podas y recolección de escombros.

Así mismo se puede evidenciar que de las PQR que ingresan a la empresa vía llamada telefónica ya sea por la línea 6550058 Ext 109 o vía celular 300 769 85 47 (Línea únicamente para Reporte de Daños de Emergencia), presenta el mayor porcentaje respecto de otro medio de recepción, con un total de 2.400 llamadas en el periodo analizado.

PQRS POR LA PÁGINA WEB.

El ingreso de PQR que recibió la empresa por vía correo electrónico o a través de la página web o redes sociales, su comportamiento fue el siguiente:

RESUMEN PQR PÁGINA WEB

MES	2017	2018
Total	95	83
RESPONDIDAS	78	67
REASIGNADAS	17	16

COPIA CONTROLADA

En el cuadro No. 4 Podemos observar que en el periodo de análisis de 2018 un total de 83 pqrs página web de las cuales se atendieron 67 y se reasignaron 16 a las direcciones correspondientes.

El procedimiento establecido para esto es que el usuario presenta su PQRS en la página web de la Empresa, 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.

COPIA CONTROLADA

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

PQRS POR MEDIO PRESENCIAL

Cuadro No. 5 PQR PRESENCIAL

MES	2017	2018
JULIO	967	779
AGOSTO	903	781
SEPTIEMBRE	1079	741
OCTUBRE	794	968
NOVIEMBRE	890	742
DICIEMBRE	612	601
TOTAL	**5245**	**4612**

COPIA CONTROLADA

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 hacer un 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 PQR de consumo seria por el mismo tema.

En cuanto otros temas diferentes como tema de alto consumo se realizan 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 DEPSER y CORPOLUVI, todas las PQR 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 PQR 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.

5. CONCLUSIONES

La oficina de control interno realizara el seguimiento oficiando a las diferentes áreas que tengan radicados pendientes por contestar con el fin de descargar o dar cumplimento a el tramite o respuesta pendiente.

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 existen dependencias con más de 120 días sin dar respuesta.

Aquí podemos evidenciar que las PQRS en el periodo analizado en la mayoría de áreas no han dado respuesta a un total de 403.

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 la ocasión al pago de silencios administrativos por parte de la Empresa.

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.

Las PQRS por medio electrónico o página web se debe hacer un seguimiento más preciso ya que de un total del semestre 2018 según informe 83 en total de las cuales fueron atendidas 67 se reasignaron 16 pero no se realizó seguimiento y tramite.

COPIA CONTROLADA

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

Existe en el primer piso del edificio de la Piedecuestana al pie del digiturno un buzón de sugerencias, pero no existe opciones de acuerdo al trámite a realizar.

6. RECOMENDACIONES

a. Se recomienda un procedimiento de seguimiento de PQR para cada uno de los medios por los cuales se dispone para las mismas, en aras de establecer un buen proceso y que todas las personas que intervienen en él lo conozcan.

b. Hacer uso del control disciplinario para los funcionarios que incumplan por la respuesta oportuna a las PQRS como forma de garantía en un buen servicio de atención al usuario de la Piedecuestana.

c. Poner en funcionamiento el Procedimiento de PQR para cada uno de los medios y darlo a conocer a cada uno de los funcionarios que intervienen, esto encabezado por el líder del proceso.

d. No se tiene a cargo ningún funcionario para la apertura y revisión del buzón de atención al ciudadano situado en primer piso de la Piedecuestana, tampoco se lleva un informe detallado de la respuesta a los peticionarios o quien dispuso allí alguna petición, queja o reclamo.

e. Para el procedimiento de PQR telefónicamente se recomienda sean reportadas en el sistema ARCOSIS y que el informe que genera de seguimiento de todas las que ingresan vía telefónica se incluya la oficina a quien se le asigna para dar el respectivo trámite.

f. 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 un control de las PQRS telefónicas, lo anterior para brindar un buen servicio de atención al usuario de la Piedecuestana.

g. Para el informe de seguimiento y trazabilidad que genera las PQR de la página web se recomienda se incluya el nombre del funcionario responsable de dar respuesta y número de PQR que genero el sistema.

COPIA CONTROLADA

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa
Teléfono: (037) 6550058
Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am y
1:30 pm a 5:30 pm

http://www.piedecuestanaesp.gov.co
@pds_Prensa
www.facebook.com – Piedecuestana de servicios Públicos Esp.

h. Para las PQRS presenciales se recomienda una capacitación y reinducción al personal del primer piso encargadas de estas peticiones con el ánimo de dar un trámite ágil y oportuno evitando molestias al usuario por falta de direccionamiento verás.

i. 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.

j. Se recomienda se establezca por parte del Director Comercial revisión y seguimiento a cada una de las pqrs con el fin de tener control permanente y evitar lo que se evidencia con respecto a los términos y vencimientos.

COPIA CONTROLADA

Cordialmente,

ELSA MARINA TAPIAS PINEDA
Jefe de Oficina de Control Interno
PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.

PROYECTO: HERNANDO FONTECHA AMADO
APROBO: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Calidad	06/02/2018	Director Administrativo y Financiero	09/02/2018	Comité de Calidad	13/02/2018