

	PRESENTACIÓN DE INFORMES	
	Código: GPI-MC.CDR01-103.F12	Versión: 2.0
	Página 1 de 14	

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

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS EN LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS
PUBLICOS 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.**

Piedecuesta, Diciembre de 2019

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

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

1. 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 2019, 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 a través del sistema arcosis.

4. EVALUACION

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

La empresa Piedecuestana de Servicios E.S.P., actualmente cuenta con seis (6) mecanismos para la recepción de las PQR las cuales son:

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 /

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
🐦 @Piedecuestana_
📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
📧 @Piedecuestana_esp

Atención: 
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

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 ARCOIS, 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.

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

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
-----------------------------------	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 🗓

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

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa

quien se responsabilizó de hacer el proceso, posiblemente se le esté haciendo el trámite 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.

4.4. PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



 Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

DEPENDENCIA	Total sistema	Informativo	Requiere Respuesta	Con respuesta	VENCIDO	Sin Respuesta	Sin Respuesta a con términos	Datos Personales
TOTAL JULIO	476	114	362	191	72	71	10	2579
TOTAL AGOSTO	330	150	180	113	20	64	8	1755
TOTAL SEPTIEMBRE	357	147	210	143	8	69	5	2570
TOTAL OCTUBRE	391	152	239	165	5	74	35	2128
TOTAL NOVIEMBRE	463	228	235	122	0	113	15	2687
TOTAL DICIEMBRE	219	112	107	29	0	78	0	1955
TOTAL	2310	903	1333	768	105	469	73	13715

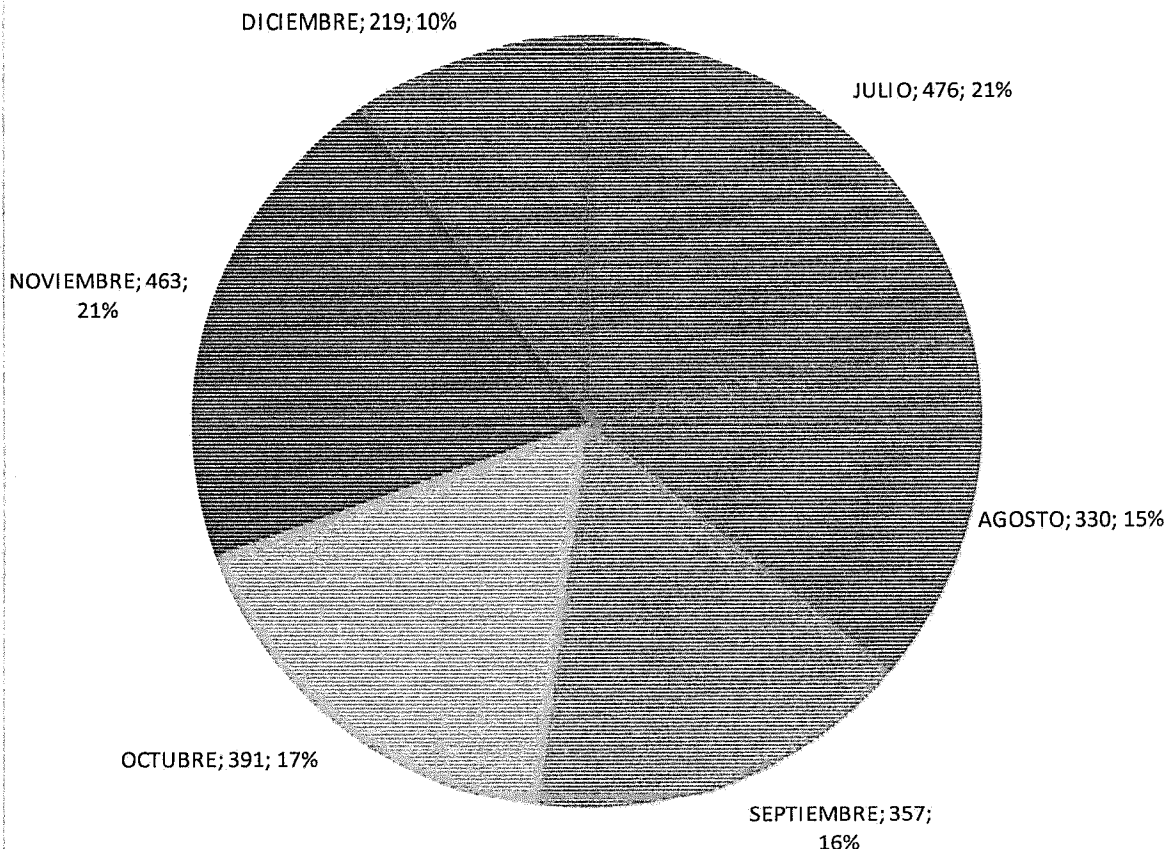
ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
-----------------------------------	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

TOTAL PQR SEGUNDO SEMESTRE 2310



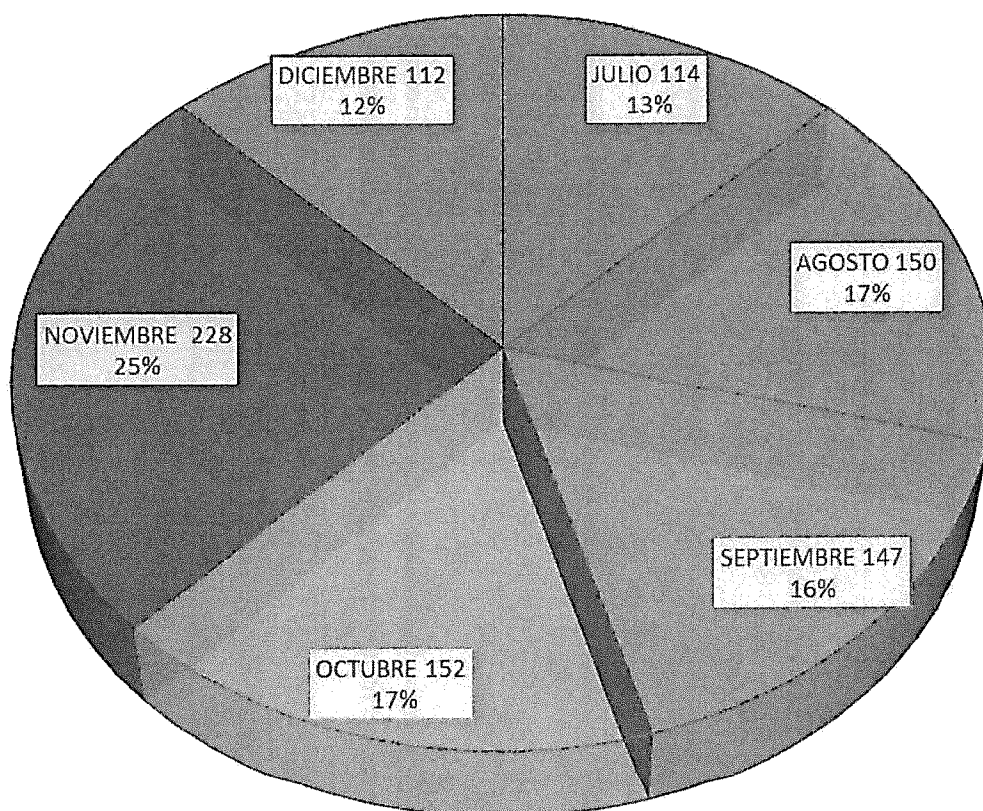
ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

TOTAL PQR INFORMATIVAS SEGUNDO SEMESTRE 903



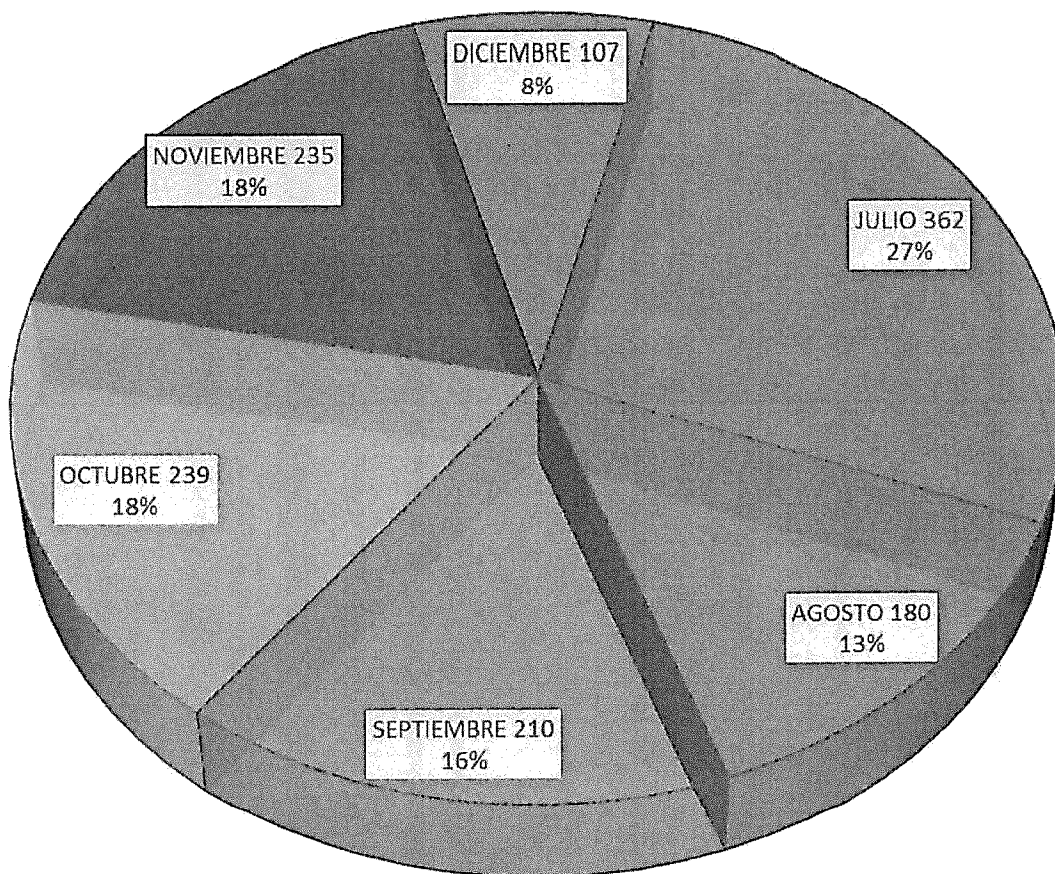
ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

TOTAL PQR REQUIERE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 1333



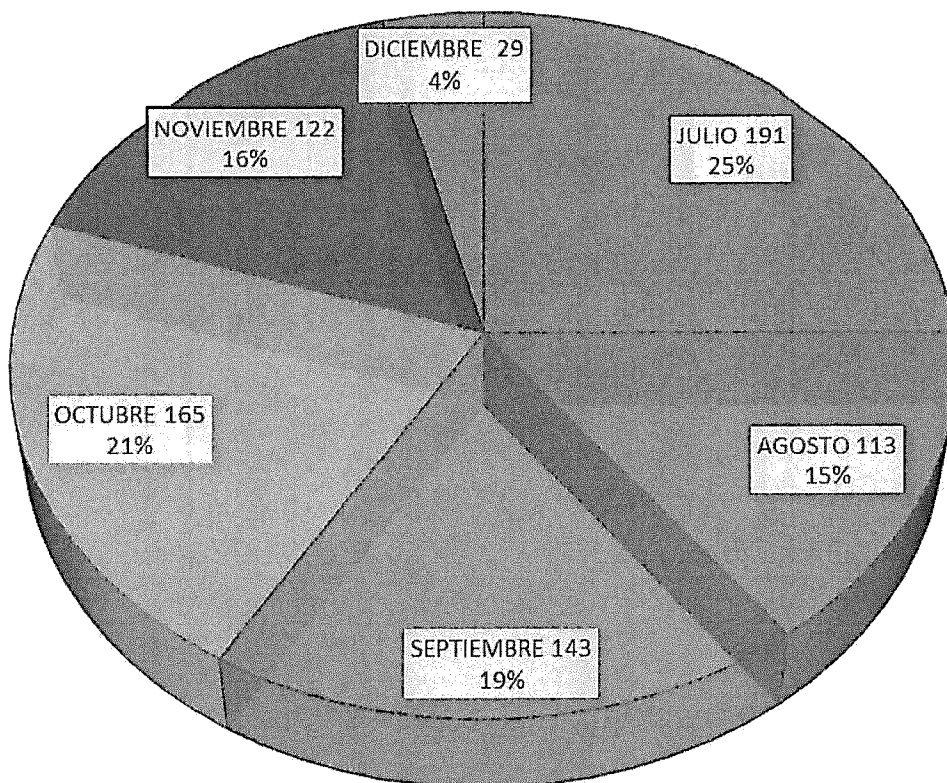
ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 🗓
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

TOTAL PQR CON RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 768



CONF

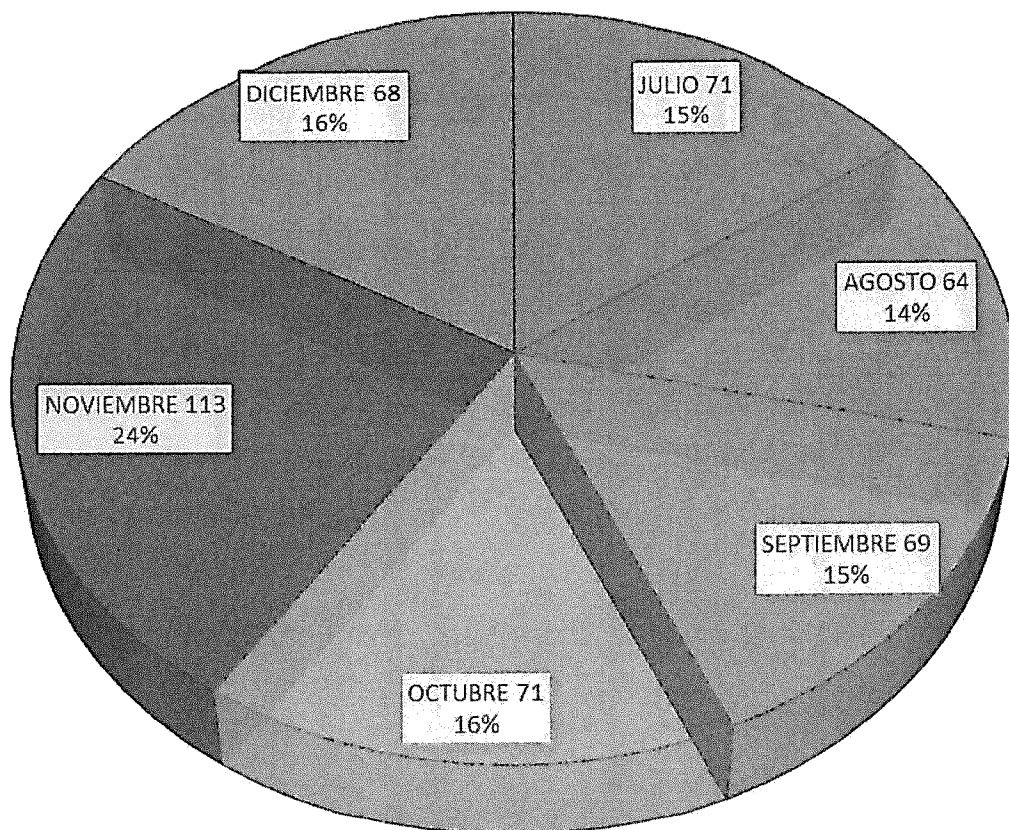
ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

TOTAL PQR SIN RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 469



ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

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

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

5. COMPARACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2.018 VS EL MISMO PERIODO DE 2.019

RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018 FRENTE AÑO 2019	
TIPO DE PQR	JULIO A DICIEMBRE 2018
PQR EN MEDIO ESCRITO	407
PQR VIA TELEFONICA	1820
PQR PAGINA WEB	95
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	5245
TIPO DE PQR	JULIO A DICIEMBRE 2019
PQR EN MEDIO ESCRITO	2310
PQR VIA TELEFONICA	1076
PQR PAGINA WEB	145
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	13715

JULIO - DICIEMBRE DE 2019	
1333	REQUIEREN RESPUESTA
768	SE LE DIO TRAMITE
469	NO SE LE DIO TRAMITE POR QUE ESTABAN DENTRO DEL PARAMETRO DE VENCIMIENTO DE TERMINOS Y ALGUNAS SOLO ERAN INFORMATIVAS

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
-----------------------------------	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 ✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 🐦 @Piedecuestana_
 📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

6. CONCLUSIONES

Una vez realizado el seguimiento para el Segundo Semestre de 2019, a las respuestas dadas de las Peticiones Quejas y Reclamos por las diferentes dependencias Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuestana E.S.P. PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P se puede evidenciar que de las dos mil doscientas treinta y seis (2310) solicitudes interpuestas su mayor porcentaje mensual fueron en los meses de Julio (476) y Noviembre (463) con un porcentaje respectivamente de veintiuno (21%), seguido por el mes de Octubre (391) con un porcentaje de diez y siete (17%), Septiembre (357) con un porcentaje de diez y seis (16%), Agosto (330) con un porcentaje del quince (15%) y finalizando con el mes de Diciembre (293) con un doce (12%) en las cuales se pudo ocurrir que del total de peticiones presentadas, el cuarenta (40%) o sea novecientos (903) fueron de carácter meramente informativo que no requerían de respuesta y el restante (60%) o sea mil trescientas treinta y tres (1333) requerían de información o respuesta.

De las mil trescientas treinta y tres (1333) solicitudes que requerían respuesta fueron contestadas en términos y descargadas del Sistema Arcosis, el cincuenta y ocho (58%) o sea setecientos sesenta y ocho (768) y su restante cuarenta y dos (42%) fueron contestadas en términos pero no descargadas en el Sistema Arcosis (469), ahora bien se pudo evidenciar que la Oficina de Control Interno requirió a las diferentes dependencias de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P que no contestaron en términos los requerimientos para que rindieran los respectivos informes llegando a la conclusión que efectivamente se diligenciaron las respuestas pero no fueron debidamente descargadas en el Sistema Arcosis sobre todo los temas relacionados con el amparo de derechos en Acciones de Tutelas por que las respuestas deben ser presentadas en términos perentorios muy estrictos e igualmente es importante manifestar que se relacionan en las solicitudes que requieren respuesta procesos que son informativos por parte de los diferentes Juzgados y Entes de Control que se requiere por ende del conocimiento de las competencias funcionales de cada una de las dependencias de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. de la persona encargada de radicar en la ventanilla única en aras a que se dé una efectiva procedibilidad de las Peticiones Quejas y Reclamos.

El presente informe se rinde con fecha 31 de Diciembre de 2019
Cordialmente,

ELSA MARINA TAPIAS PINEDA

Jefe de Oficina de Control Interno
Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

PROYECTO: OSCAR RENE DURAN ACEVEDO

APROBO: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA

ELABORÓ Profesional en Calidad	FECHA 16/09/2019	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 16/09/2019	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 16/09/2019
--	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



☎ Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109

✉ Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🌐 <http://www.piedecuestanaesp.gov.co>

🐦 @Piedecuestana_

📘 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP

📺 @Piedecuestana_esp

Atención: 

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

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa