

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA
PIEDRECUESTANA 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, julio de 2020

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

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

Cra 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 enero a junio de 2020, 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 (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 / 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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

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.

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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

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 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.

4.2.3 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 trámite 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 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 solicitudes de daños son enviados directamente como se dijo con antelación a esta área, sin hacerse el debido trámite, para tener un control y seguimiento el Sistema ARCOSIS 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 PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, de la información entregada por el área de correspondencia se pudo determinar lo siguiente:

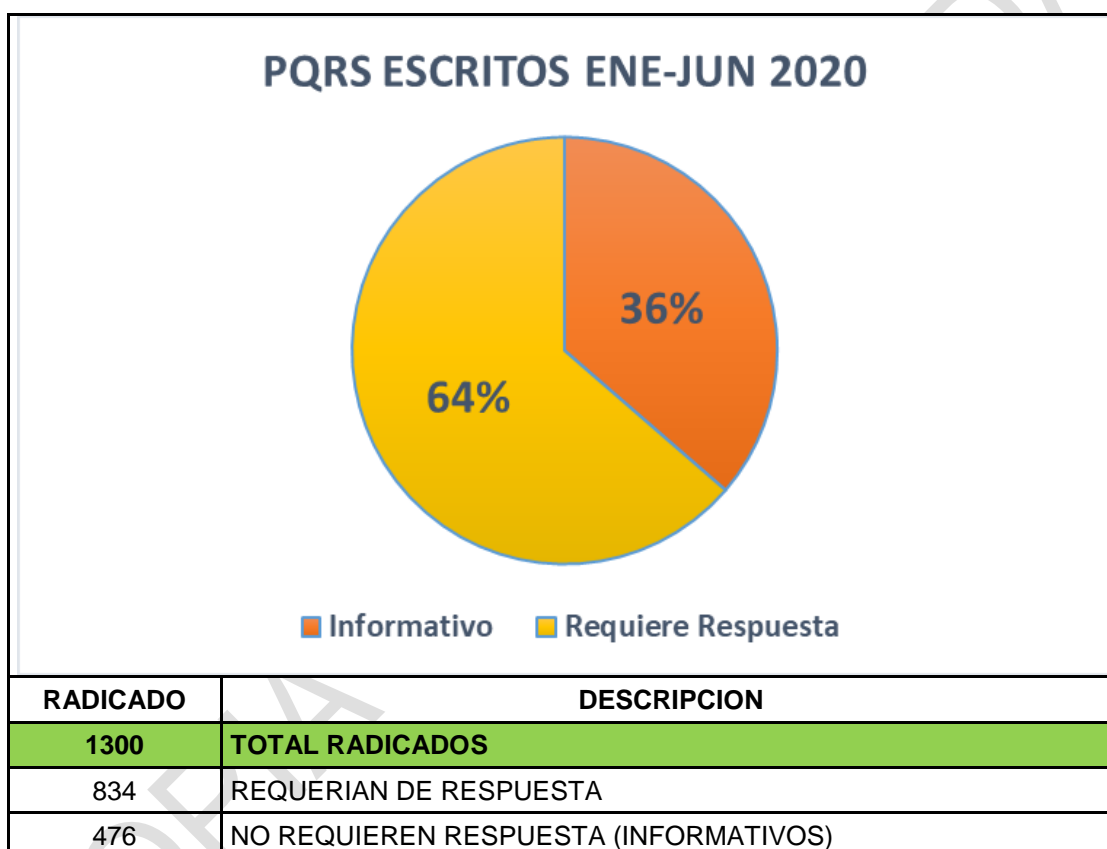
ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020

DEPENDENCIA	Total sistema	Informativo	Requiere Respuesta	Con respuesta	VENCIDO	Sin Respuesta	Sin Respuesta con términos vencidos
GERENCIA	78	67	11	7	4	3	3
PRENSA	15	7	9	4	6	4	3
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	76	42	34	14	13	20	13
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	5	4	1	0	0	0	0
ARCHIVO	1	1	0	0	0	0	0
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	2	2	2	0	0	0
TESORERIA	22	19	1	0	0	1	0
PQR	402	52	350	289	3	61	0
ALMACEN	2	2	0	0	0	0	0
CONTROL Y PERDIDAS	12	3	9	5	3	4	2
DIRECCION COMERCIAL	28	14	14	8	4	6	3
SUI	13	7	6	3	4	3	2
FACTURACION	25	11	14	12	4	1	1
RECURSO HUMANO	6	6	0	0	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION	121	68	53	47	5	3	1
COORDINACION AMBIENTAL	35	17	18	6	11	12	6
APOYO PLANEACIÓN	59	11	48	27	16	20	13
MATRICULAS	4	2	2	2	1	0	0
SUPERVISOR DE OBRAS	4	1	3	3	0	0	0
DIRECCION DE OPERACIÓN	93	50	53	32	17	9	5
SUPERV.REDES	99	15	84	61	44	23	8
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	12	1	11	5	8	6	2
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN)	50	11	39	24	20	15	12
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	5	3	3	2	1	1	1
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	4	2	2	0	0	1	1
TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA	59	8	51	39	21	12	6
COORDINACIÓN PTAR	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA Y CONTRATACION	43	32	11	5	4	6	4
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	9	7	2	1	1	1	1
JURIDICA - LINA MUÑOZ	7	7	0	0	0	0	0
COBRO PREJURIDICO	5	2	3	3	1	0	0

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD	1	1	0	0	0	0	0
SISTEMAS	1	1	0	0	0	0	0
RECEPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1300	476	834	601	191	212	87

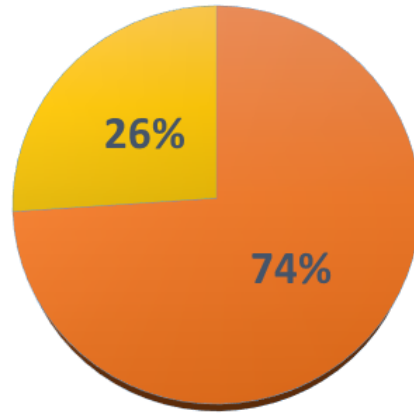
GRAFICA 1.



Como se puede observar en el cuadro anterior para el Primer Semestre de 2020 un total de Mil Trescientas (1300) PQRS fueron radicados de las cuales ochocientas treinta y cuatro (834) es decir, el 64% en las diferentes dependencias de la entidad, requirieron respuesta y, cuatrocientas setenta y seis (476) es decir, el 36%, fueron informativas.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

PQRS RESPONDIDAS ENE-JUN 2020



■ Con respuesta ■ Sin Respuesta

834	REQUIEREN RESPUESTA
601	CON TRAMITE
212	SIN TRAMITE

El 26% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

DEPENDENCIA	Sin Respuesta
GERENCIA	3
PRENSA	4
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	20
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	0
ARCHIVO	0
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0
TESORERIA	1
PQR	61
ALMACEN	0
CONTROL Y PERDIDAS	4
DIRECCION COMERCIAL	6

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020

SUI	3
FACTURACION	1
RECURSO HUMANO	0
DIRECCION DE PLANEACION	3
COORDINACION AMBIENTAL	12
APOYO PLANEACIÓN	20
MATRICULAS	0
SUPERVISOR DE OBRAS	0
DIRECCION DE OPERACIÓN	9
SUPERV.REDES	23
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	6
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN)	15
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	1
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	1
TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA	12
COORDINACIÓN PTAR	0
JURIDICA Y CONTRATACION	6
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	1
JURIDICA - LINA MUÑOZ	0
COBRO PREJURIDICO	0
CONTROL INTERNO	0
CALIDAD	0
SISTEMAS	0
RECEPCIÓN	0
OTROS	0
TOTAL	212

De lo anterior se resuelve que para el primer semestre de la vigencia 2020, las PQRS que no fueron respondidas alcanzó un total de doscientas doce (212) evidenciándose que las dependencias con mayor número de correspondencia sin tramitar son:

En primer lugar PQR con sesenta y una (61), seguida por Supervisor de Redes con veintitrés (23), Dirección Administrativa y Financiera junto con Apoyo Planeación con veinte (20), Supervisión Aseo (Recolección) con quince (15), y Coordinación Ambiental y Técnico Operativo - Limpieza Urbana con doce (12).

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

Se presume que algunas de las PQRS radicadas no han sido descargadas de la ventanilla única por errores involuntarios, ante lo cual se requiere realizar la trazabilidad por parte de cada una de las dependencias responsables.

Cabe resaltar que la Oficina de Control Interno ha realizado un seguimiento mensual a las respuestas de la correspondencia y PQRS instando a los responsables a dar cumplimiento dentro de los tiempos establecidos por la Ley para tal fin.

Comparación PQRS Primer Semestre año 2.020 VS el Primer Semestre de 2.019

RESUMEN PQR PRIMER SEMESTRE AÑO 2019 FRENTE AÑO 2020		
TIPO DE PQR	ENERO A JUNIO 2019	ENERO A JUNIO 2020
PQR EN MEDIO ESCRITO	2.199	1300
PQR VIA TELEFONICA	890	5887
PQR PAGINA WEB	52	135
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	2.683	6739

Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el primer semestre 2020 un total de mil trescientas (1.300) PQRS radicadas en medio escrito, respecto a las Dos mil ciento noventa y nueve recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, 41.9% menos, de igual manera vía telefónica se recibieron quinientas cincuenta (5887) y un PQRS respecto a las ochocientos noventa (890) recibidas para el primer semestre de la vigencia 2019, es decir se incrementó en un 84%, para el caso de PQRS recibidas por la página web 2020, un total de ciento treinta y cinco (135) PQRS fueron recibidas mediante la página web respecto a las cincuenta y dos (52) recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, aumentó un 61.5%, y por medio presencial se recibieron seis mil setecientos treinta y nueve solicitudes (6739) para el primer semestre de 2020, respecto a las dos mil seiscientos ochenta y tres (2683) recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, tuvo un incremento del 60.1% respecto a la comparativa con la vigencia anterior.

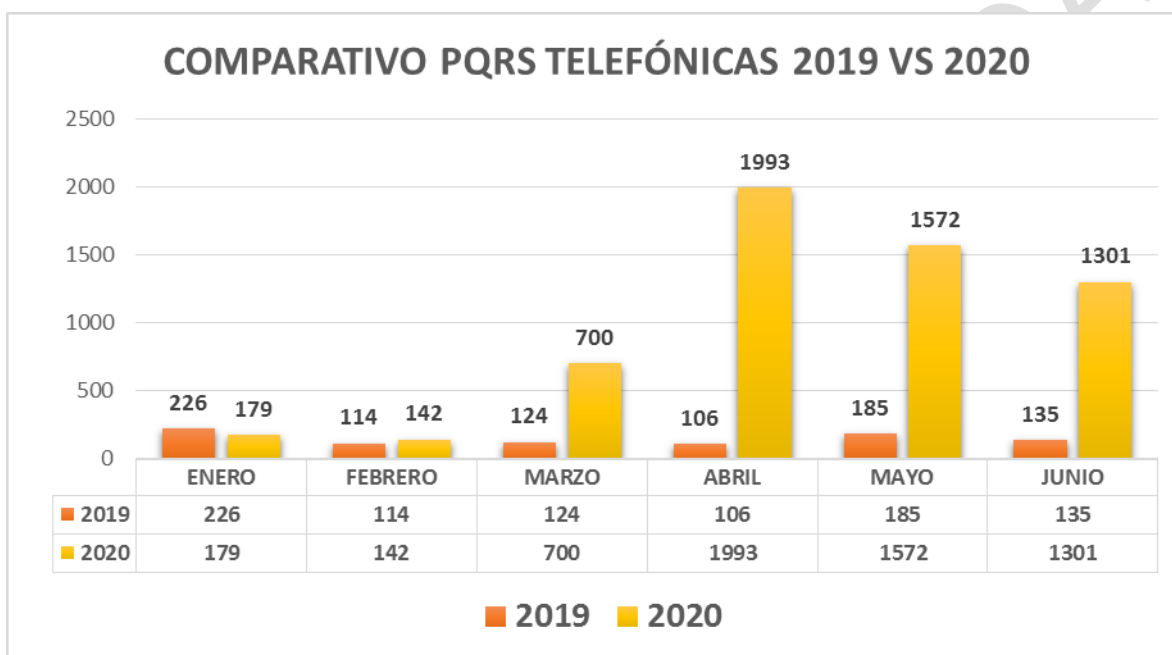
Estos incrementos son notorios a partir del mes de Marzo del presente año donde por motivo de la pandemia mundial COVID-19 se incrementó el uso de los canales virtuales y telefónicas para la atención al público.

PQRS POR VIA TELEFÓNICA

CUADRO No. 3 PQRS POR VIA TELEFÓNICA

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

MES	2019	2020
ENERO	226	179
FEBRERO	114	142
MARZO	124	700
ABRIL	106	1993
MAYO	185	1572
JUNIO	135	1301
TOTAL	890	5887



Se recibieron un total de **5887** peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales las 5887 se encuentran tramitadas y respondidas en su totalidad ya que mediante informe remitido por el personal del PQRS, el estado de cada una de estas peticiones se encuentra cerrado; además es notorio el incremento a partir del mes de Marzo del presente año donde por motivo de la pandemia mundial CODID-19 de habilitaron nuevas líneas telefónicas para la atención al público.

La fuente de información se extrae de los informes emitidos por cada una de las PQRS generados diariamente.

En cuanto al procedimiento de PQRS 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 cual es reportada por Servicio al Cliente en un formato de Excel que esta área dispone para este fin, el 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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:

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

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

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.

Ahora bien 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 direccionese su PQR al celular 300 382 74 31 donde responde el Sr. Ramiro Rangel de la Empresa MetroserVICES SAS E.S.P. o a la Ing. Yuly Rangel, celular 314 371 50 85 quien es la coordinadora de redes de la Empresa Piedecuestana de Servicios E.S.P., 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, 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 300 382 74 31 (Línea únicamente para Reporte de Daños de Emergencia), presenta el mayor porcentaje respecto de otro medio de recepción, con un total de 5887 llamadas en el periodo analizado.

PQRS POR LA PÁGINA WEB.

CUADRO No. 4 PQRS POR LA PÁGINA WEB

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

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

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

PRIMER SEMESTRE	2019	2020
RESPONDIDAS	66	120
REASIGNADAS	44	15
TOTAL	110	135

En el cuadro No. 4 Podemos observar que en el periodo de análisis de 2020 un total de 135 PQRS página web de las cuales se atendieron 120 y se reasignaron 15 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 trámite 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.

PQRS POR CORREO ELECTRÓNICO

CUADRO No. 5 POR CORREO ELECTRÓNICO

PRIMER SEMESTRE	2020
TRAMITADAS	448
REASIGNADAS	204
TOTAL	692

De las **692** peticiones recibidas vía correo electrónico **448** fueron tramitadas y **204** remitidas por competencia a las diferentes áreas.

En cuanto al Informe de Pagina Web y Correo Electronico, importante resaltar que es realizado por Milena Aza, Profesional de Empresa Metroservices SAS E.S.P quien apoya este proceso.

PQRS POR REDES SOCIALES

CUADRO No. 6 PQRS POR REDES SOCIALES

Etiquetas de fila	Cuenta de RED SOCIAL
-------------------	----------------------

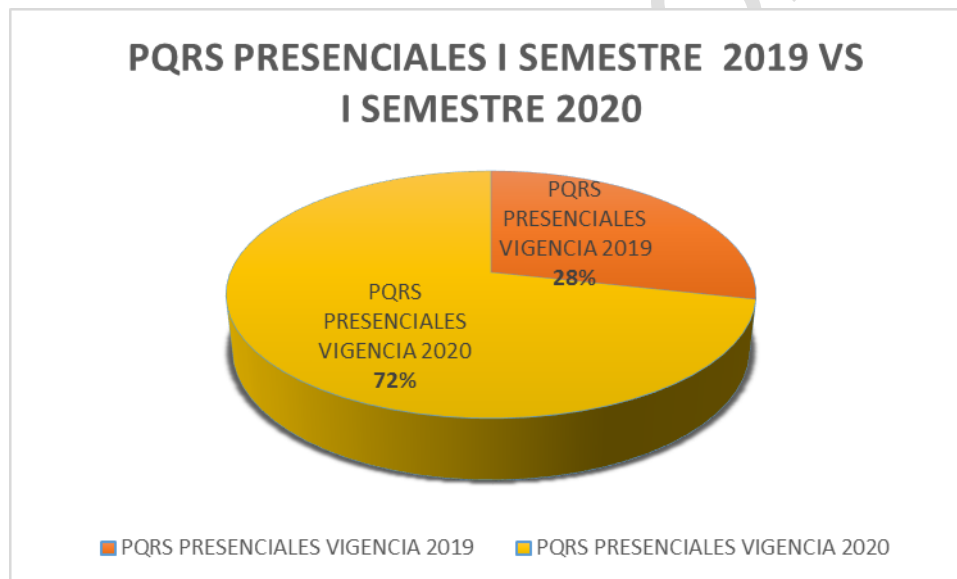
ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020

FACEBOOK	227
INSTAGRAM	18
TWITTER	8
Total general	253

Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el primer semestre 2020 un total de doscientas cincuenta y tres (253) PQRS radicadas a través de las redes sociales, 227 a través de Facebook, es decir, el 89% de las PQRS radicadas mediante las redes sociales, 18 PQRS fueron radicadas a través de Instagram, es decir, el 7% y 8 PQRS fueron radicadas a través de Twitter, es decir, el 4%.

PQRS POR MEDIO PRESENCIAL

CUADRO No. 7 PQRS POR MEDIO PRESENCIAL



PQRS PRESENCIALES	
VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2020
2.683	6739

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

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

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 sería por el mismo tema.

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. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

- a. Se evidencia no existe un responsable directo en el buzón de sugerencias, no hay formato para ser diligenciado por el usuario. Y así mismo falta procedimiento para el buzón de sugerencias aprobado por calidad. / Correctivo.
- b. Se evidencia ausencia en la socialización con la comunidad y falta de campañas de divulgación de las líneas de servicio al cliente. / Correctivo.
- c. Se evidencia un solo procedimiento aprobado para todo lo relacionado con atención al usuario peticiones, quejas, reclamos el cual se requiere sea actualizado. / Correctivo
- d. Se evidenció que no se lleva a cabo la medición de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad. La Piedecuestana de servicios públicos no cuenta con una encuesta de satisfacción para evaluar la calidad del servicio. / Correctivo
- e. Se observa que las peticiones a través de la línea telefónica 3167444528 no son alimentadas en el sistema ARCOSIS evidenciando que no existe un seguimiento a la petición o queja, reclamo. / Correctivo
- f. Las llamadas 6550058 ext. 106 de atención al usuario no se lleva un registro de cumplimiento cuando son reasignadas. Se evidencia que se pierde el resultado de la misma porque no existe su respectivo seguimiento. Y además no se efectúan por el sistema Arcosis lo cual no permite fácilmente tener evidencia y trazabilidad de las llamadas recibidas vs llamadas atendidas y solucionadas. / Correctivo
- g. Con relación a fallos de la Superintendencia de Servicios Públicos contra la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se evidencian fallos que fueron a favor de los usuarios en razón al incumplimiento del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, así mismo como queda expuesto el artículo 12 de la CRA 413 de 2006, impone a la prestadora que con antelación mínima de tres (3) días hábiles, debe dar aviso de la visita al usuario indicando la fecha, y el momento del día , mañana o tarde durante el cual se realizara la visita y así

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

mismo incumplimiento con el inciso 5 del Artículo 146 ibídem que solo le da posibilidad de facturar el consumo por promedio empero SOLO por un periodo, ya que de persistir tal causa atribuible al usuario, ha de procederse con la suspensión del servicio mas no convertir en práctica mensual y rutinaria el cobro promedio por más de un periodo consecutivamente. / Correctivo

6. CONCLUSIONES

- La mayor parte de las observaciones persisten en la entidad, para lo que se reitera la necesidad a los responsables del área de PQRSD de realizar las mejoras necesarias para corregir las falencias presentadas y reiteradas en materia.
- La entidad cuenta con diversos canales de comunicación cumpliendo con la normatividad, los cuales deben ser aprovechados al máximo por los usuarios.
- Sin embargo se observa la falta de seguimiento, monitoreo, envío de información, publicación de la información e interacción entre las diferentes dependencias con el fin de entregar información actualizada de manera oportuna y con calidad.
- Se evidencia falta de análisis de causa de la información que arroja el informe de las PQRS, presentado por cada una de las dependencias y consolidada por Participación Comunitaria, no permite a la Administración tomar las decisiones necesarias para erradicar dichas causas.
- No existe una Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, no se mide el resultado del servicio, ya que es muy general y no está ajustada al producto de cada proceso, esto no permite una buena toma de decisiones, tendiente a mejorar el servicio, para lograr la satisfacción del ciudadano.
- No existen capacitaciones permanentes a la PQRS por parte de la Dirección Comercial con relación a la utilización de las herramientas dispuestas por la Piedecuestana de Servicios Públicos como es el sistema ARCOSIS que es el debidamente autorizado de acuerdo al procedimiento establecido y debidamente reconocido.


7. RECOMENDACIONES

- a) Control Interno, solicita a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos que ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

- b) Control Interno, recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información.
- c) Se recomienda que la correspondencia una vez radicada se lleve a la gerencia día a día para que el gerente o un delegado a quien este asigne sea el encargado de distribuir a cada funcionario con el fin de determinar su clasificación, su respuesta y al mismo tiempo seguimiento para evitar vencimiento de términos.
- d) Se reitera la recomendación establecer un procedimiento para cada proceso de atención al ciudadano o actualizar lo que está debidamente aprobado.
- e) Así mismo, nuevamente se recomienda que, una vez actualizados y aprobados los procedimientos a las PQRS se socialice con cada una de las direcciones.
- f) En reiteradas ocasiones la Oficina de Control Interno ha recomendado diseñar el proceso, procedimientos y encuesta de medición de la satisfacción del cliente, que cubra las necesidades de las PQRS del buzón de sugerencias.
- g) Se reitera la recomendación de modificar y actualizar la resolución No. 253-2014
- h) Se recomienda llevar a Comité del Departamento Jurídico lo relacionado con los fallos de la Superintendencia debido al incumplimiento de parte de la Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P para que se dé cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 así mismo lo expuesto en el artículo 12 de la CRA 413 de 2006.

Cordialmente,



Elsa Marina Tapias Pineda
Jefe Oficina de Control Interno
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

EQUIPO AUDITOR: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA - JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO
JOSE ALEJANDRO LÓPEZ C. - APOYO CONTROL INTERNO

PROYECTÓ: JOSE ALEJANDRO LÓPEZ C. - APOYO CONTROL INTERNO
APROBÓ: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA - JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020