

## 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, Enero de 2021

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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 julio a diciembre 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 auditoría 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 siete (7) 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](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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/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

correspondencia del primer piso, la cual le da un radicado y distribuye a la Gerencia y diferentes dependencias para brindar el trámite correspondiente y el buzón de sugerencias por medio del cual se reciben PQR y evalúa el nivel de satisfacción del cliente; 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 Secretaría 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,

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](mailto:servicioalcliente@ piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://instagram.com/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

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 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](mailto:cpqr@piedecuestanaesp.gov.co), de ahí se remite al funcionario competente y se debe devolver la respuesta para ser enviada por este mismo medio, de igual manera por medio de las redes sociales en Facebook: Facepage / Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. y también en el Twitter: [https://twitter.com/pds\\_prensa](https://twitter.com/pds_prensa) se realiza el seguimiento y respuesta para las PQRS que se reciban por estos canales.

## 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 enviados 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 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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://instagram.com/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

DEPENDENCIA	Total sistema	Informativo	Requiere Respuesta	Con respuesta	VENCIDO	Sin Respuesta	Sin Respuesta con términos vencidos
GERENCIA	64	47	17	8	3	9	3
PRENSA	9	4	5	1	3	4	3
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	68	27	41	11	16	30	14
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	4	2	2	1	0	1	0
ARCHIVO	2	1	1	1	0	0	0
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	11	11	0	0	0	0	0
TESORERIA	21	15	4	1	0	1	0
PQR	562	55	411	363	7	138	3
ALMACEN	0	1	0	0	0	0	0
CONTROL Y PERDIDAS	11	7	6	3	3	3	2
DIRECION COMERCIAL	31	13	18	4	6	12	6
SUI	6	2	4	1	2	2	1
FACTURACION	24	13	11	5	2	6	2
RECURSO HUMANO	5	4	1	0	1	1	1
DIRECCION DE PLANEACION	64	38	26	11	4	11	3
COORDINACION AMBIENTAL	41	23	18	3	15	12	11
APOYO PLANEACIÓN	73	13	60	35	5	25	4
MATRICULAS	11	1	10	10	0	0	0
SUPERVISOR DE OBRAS	1	1	0	0	0	0	0
DIRECCION DE OPERACIÓN	45	15	30	17	4	12	2
SUPERV.REDES	72	18	54	33	9	21	1
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	13	1	12	8	3	3	1
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN)	49	14	35	5	21	30	9
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	4	3	1	0	1	1	1
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	13	9	4	0	4	4	3
TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA	43	4	39	24	5	15	3
COORDINACIÓN PTAR	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA Y CONTRATACION	108	77	31	11	14	19	13
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	7	7	0	0	0	0	0
JURIDICA - LINA MUÑOZ	15	12	3	1	0	2	0
COBRO PREJURIDICO	4	0	4	4	0	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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/Piedecuestana_ESP)

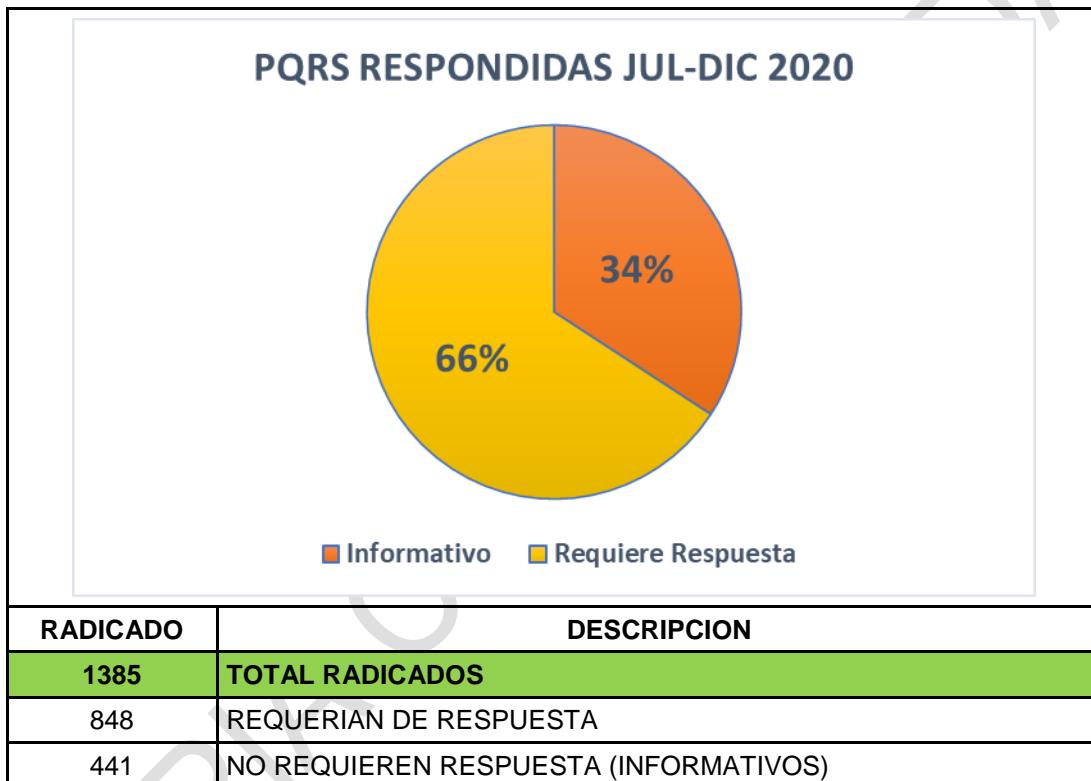
**Atención:**  
Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD	1	1	0	0	0	0	0
SISTEMAS	3	2	0	0	0	0	0
RECEPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1385</b>	<b>441</b>	<b>848</b>	<b>561</b>	<b>128</b>	<b>362</b>	<b>86</b>

## GRAFICA 1.



Como se puede observar en el cuadro anterior para el Segundo Semestre de 2020 un total de Mil Trescientas Ochenta y Cinco (1385) PQRS fueron radicados de las cuales ochocientas cuarenta y ocho (848) es decir, el 66% en las diferentes dependencias de la entidad, requirieron respuesta y, cuatrocientas cuarenta y uno (441) es decir, el 34%, 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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



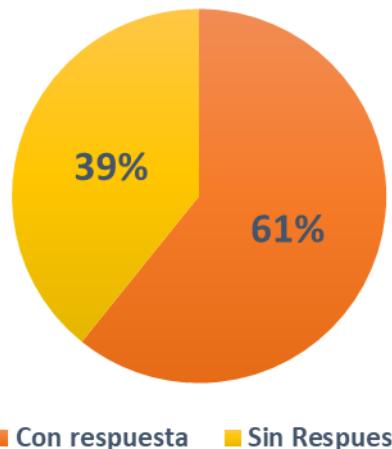
(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_ESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.twitter.com/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

## PQRS RESPONDIDAS JUL-DIC 2020



REQUIEREN RESPUESTA	
923	CON TRAMITE
561	SIN TRAMITE
362	

El 39% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

DEPENDENCIA	Sin Respuesta
GERENCIA	9
PRENSA	4
DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA	30
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1
ARCHIVO	0
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0
TESORERIA	1
PQR	138
ALMACEN	0
CONTROL Y PERDIDAS	3
DIRECION COMERCIAL	12
SUI	2
FACTURACION	6

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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



RECURSO HUMANO	1
DIRECCION DE PLANEACION	11
COORDINACION AMBIENTAL	12
APOYO PLANEACIÓN	25
MATRICULAS	0
SUPERVISOR DE OBRAS	0
DIRECCION DE OPERACIÓN	12
SUPERV.REDES	21
SUPERV- ASEO (BARRIDO)	3
SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN)	30
PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA	1
PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR	4
TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA	15
COORDINACIÓN PTAR	0
JURIDICA Y CONTRATACION	19
JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR	0
JURIDICA - LINA MUÑOZ	2
COBRO PREJURIDICO	0
CONTROL INTERNO	0
CALIDAD	0
SISTEMAS	0
RECEPCIÓN	0
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>

De lo anterior se resuelve que para el segundo semestre de la vigencia 2020, las PQRS que no fueron respondidas alcanzó un total de trescientas sesenta y dos (362) evidenciándose que las dependencias con mayor número de correspondencia sin tramitar son:

En primer lugar, PQR con ciento treinta y ocho (138), seguida por SUPERV-ASEO (RECOLECCIÓN) y DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA con treinta (30), Apoyo Planeación con veinticinco (25), Supervisión Redes con veintiuno (21), Jurídica y Contratación con diecinueve (19) y TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA con quince (15).

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.

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](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.piedecuestanaesp.gov.co) [@PiedecuestanaESP](https://www.piedecuestanaesp.gov.co) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.piedecuestanaesp.gov.co)

**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

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 Segundo Semestre año 2.020 VS el Segundo Semestre de 2.019

RESUMEN PQR PRIMER SEMESTRE AÑO 2019 FRENTE AÑO 2020		
TIPO DE PQR	JULIO A DICIEMBRE 2019	JULIO A DICIEMBRE 2020
PQR EN MEDIO ESCRITO	2310	569
PQR VIA TELEFONICA	1076	963
PQR PAGINA WEB	145	962
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	13715	14632

Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el segundo semestre 2020 un total de mil trescientas (569) PQRS radicadas en medio escrito, respecto a las Dos mil trescientas diez recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, 75,36% menos, de igual manera vía telefónica se recibieron novecientos sesenta y tres (963) PQRS respecto a las mil setenta y seis (1076) recibidas para el segundo semestre de la vigencia 2019, es decir se redujo en un 10%, para el caso de PQRS recibidas por la página web en el 2020, un total de novecientos sesenta y dos (962) PQRS fueron recibidas mediante la página web respecto a las ciento cuarenta y cinco (145) recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, aumentó un 84.92%, y por medio presencial se recibieron catorce mil seiscientos treinta y dos solicitudes (14632) para el segundo semestre de 2020, respecto a las trece mil setecientas quince (13715) recibidas para el mismo periodo del 2019, es decir, tuvo un incremento del 6.23% respecto a la comparativa con la vigencia anterior.

Estos incremento es notorio el incremento a partir del mes de septiembre del presente año donde por motivo del levantamiento de la cuarentena por la pandemia mundial COVID-19 se incrementó el uso de los canales presenciales virtuales y telefónicas para la atención al público.

### PQRS POR VIA TELEFÓNICA

#### CUADRO No. 3 PQRS POR VIA TELEFÓNICA

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.piedecuestanaesp.gov.co) [@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/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

## PQRS VIA TELEFÓNICA

SEGÚNDO SEMESTRE 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2020
1076	963

## PQRS VIA TELEFÓNICA



- PQRS VIA TELEFÓNICA SEGÚNDO SEMESTRE 2019
- PQRS VIA TELEFÓNICA SEGUNDO SEMESTRE 2020

Se recibieron un total de **963** peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales las 963 se encuentran tramitadas y respondidas en su totalidad ya que mediante informe remitido por el personal del PQRS (archivo adjunto) el estado de cada una de estas peticiones se encuentra cerrado.

La fuente de información se extrae de los informes emitidos por cada una de las PQRS generados diariamente los cuales se adjuntan en medio magnético Excel, y Word con cada una de las peticiones recibidas.

Importante resaltar que la información enviada archivo que se denomina BASE DE DATOS CONSOLIDADO PQRS, allí encontrara todo compilado de las PQRS Telefónicas en su entender que a partir de la Pandemia se dio apertura a nuevas líneas telefónicas para la atención por este medio, es por ello que ahí encontrara por cada funcionaria responsable, ya sea de las líneas telefónicas como de los diferentes medios dispuestos.

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](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://instagram.com/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 direccione 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	FECHA	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	Comité de Calidad	24/02/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@ piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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

PQRS VIA PAGINA WEB	
SEGÚNDO SEMESTRE 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2020
145	962



Podemos observar que en el periodo de análisis de 2020 un total de 962 PQRS página web respecto a las 145 de la vigencia 2019. Este incremento es notorio debido a la pandemia y la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional desde el mes de Marzo del presente año donde por motivo de la pandemia mundial COVID-19 se incrementó el uso de los canales virtuales.

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

SEGUNDO SEMESTRE		2020
TRAMITADAS		774
REASIGNADAS		330

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



TOTAL

1104

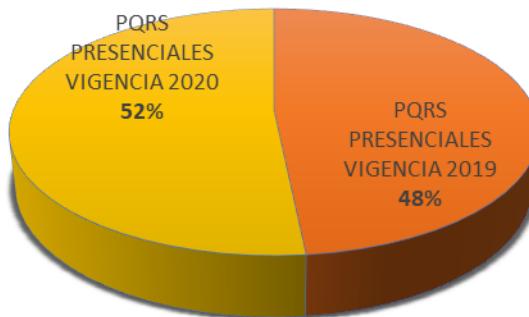
De las **1104** peticiones recibidas vía correo electrónico **774** fueron tramitadas y **330** remitidas por competencia a las diferentes áreas.

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 MEDIO PRESENCIAL

PQRS PRESENCIALES	
VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2020
13.715	14632

### PQRS PRESENCIALES I SEMESTRE 2019 VS I SEMESTRE 2020



■ PQRS PRESENCIALES VIGENCIA 2019   ■ PQRS PRESENCIALES VIGENCIA 2020

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 traman 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 PQR de consumo sería por el mismo tema.

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](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.piedecuestanaesp.gov.co) [@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/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

En cuanto a las PQR o trabajos que solicita la entidad internamente son ingresadas como órdenes 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

- Se evidencia ausencia en la socialización con la comunidad y falta de campañas de divulgación de las líneas de servicio al cliente. / Correctivo.
- 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
- 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

## 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 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

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://instagram.com/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

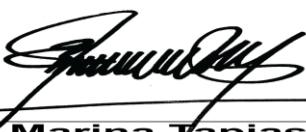
debidamente autorizado de acuerdo al procedimiento establecido y debidamente reconocido.

Con relación a fallos de la Superintendencia de Servicios Públicos contra la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se evidencia que durante la vigencia 2020 no se presentó ninguno fallo que conllevara a sanción monetaria.

## 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 norma 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.
- 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 oficina de 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.
- e) Así mismo, nuevamente se recomienda que, una vez actualizados y aprobados los procedimientos a las PQRS se socialice con cada una de los inmersos en el proceso.
- f) Se reitera la recomendación de modificar y actualizar la resolución No. 253-2014.

Cordialmente,



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

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://www.piedecuestanaesp.gov.co) [@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://www.instagram.com/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

# PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-  
103.F12

Versión: 2.0

Página 16 de 16

DPIA CONTROLADA

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



(037) 655 0058 Ext. 109

[servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co)

[@Piedecuestana\\_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana\\_ESP](https://instagram.com/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

