

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA
PIEDCUESTANA 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 2021

| | | | | | |
|---|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 2021, 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:

| 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 |

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 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 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.

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

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 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, 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 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 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.

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

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:

| DEPENDENCIA | Total, sistema | Informativo | Requiere Respuesta | Con respuesta | Con respuesta tVENCIDO | Sin Respuesta | Sin Respuesta con términos vencidos |
|---------------------------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|------------------------|---------------|-------------------------------------|
| GERENCIA | 116 | 74 | 42 | 12 | 5 | 1 | 22 |
| PRENSA | 4 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA | 92 | 44 | 48 | 10 | 16 | 3 | 22 |
| CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ARCHIVO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PRESUPUESTO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CARTERA | 11 | 2 | 9 | 7 | 1 | 1 | 0 |
| TESORERIA | 14 | 10 | 4 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| PQR | 625 | 53 | 572 | 567 | 7 | 7 | 9 |
| ALMACEN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONTROL Y PERDIDAS | 38 | 4 | 34 | 13 | 15 | 2 | 4 |
| DIRECCION COMERCIAL | 37 | 26 | 11 | 8 | 2 | 0 | 1 |
| SUI | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FACTURACION | 49 | 37 | 12 | 11 | 4 | 1 | 0 |
| RECURSO HUMANO | 11 | 7 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCION DE PLANEACION | 74 | 37 | 37 | 26 | 8 | 1 | 2 |
| COORDINACION AMBIENTAL | 51 | 32 | 19 | 3 | 5 | 3 | 7 |
| APOYO PLANEACIÓN | 80 | 2 | 78 | 57 | 8 | 11 | 2 |
| MATRICULAS | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| SISTEMA DE INF. GEOGRAFICA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIRECCION DE OPERACIONES | 83 | 43 | 40 | 34 | 2 | 1 | 2 |
| SUPERV.REDES | 104 | 38 | 66 | 31 | 23 | 0 | 3 |
| SUPERV- ASEO (BARRIDO) | 14 | 7 | 7 | 3 | 3 | 1 | 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|-----------|-----------|
| SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN) | 53 | 9 | 44 | 25 | 9 | 2 | 6 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA | 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA | 35 | 4 | 31 | 28 | 3 | 0 | 0 |
| P.U COORD. MANTENIMIENTO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JURIDICA Y CONTRATACION | 67 | 55 | 12 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| JURIDICA - LINA MUÑOZ | 23 | 19 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| SISTEMAS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONTROL INTERNO | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1624 | 526 | 1098 | 857 | 116 | 35 | 92 |

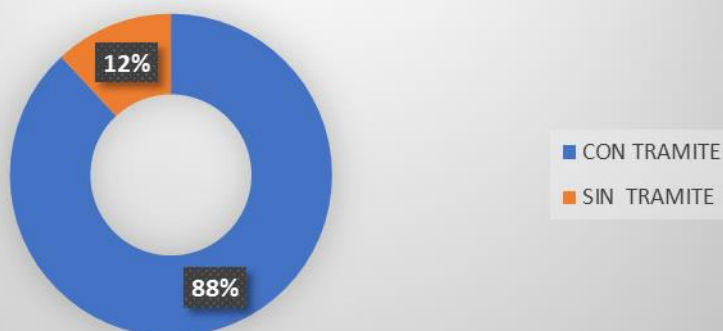
GRAFICA 1.



Como se puede observar en el cuadro anterior para el Primer Semestre de 2021 un total de mil seiscientos veinticuatro (1624) PQRS fueron radicados de las cuales mil noventa y ocho (1098) es decir, el 68% en las diferentes dependencias de la entidad, requirieron respuesta y quinientos veintiséis (526) es decir, el 32%, 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 DE ENERO A JUNIO DEL 2021



| 1098 | REQUIEREN RESPUESTA |
|------|---------------------|
| 857 | CON TRAMITE |
| 116 | SIN TRAMITE |

Como se puede observar en la gráfica anterior para el Primer Semestre de 2021 un total de mil noventa y ocho (1098) PQRS requieren respuesta, de las cuales ochocientos cincuenta y siete (857) es decir, el 88% en las diferentes dependencias de la entidad, se les dio respuesta y ciento dieciséis (116) es decir, el 12%, quedaron pendientes por respuesta (vencidas).

El 11,56% al cual no se le dio respuesta está distribuido por áreas así:

| DEPENDENCIA | Sin Respuesta | Sin Respuesta con términos vencidos |
|---------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| GERENCIA | 1 | 22 |
| PRENSA | 0 | 1 |
| DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA | 3 | 22 |
| CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO | 0 | 0 |
| ARCHIVO | 0 | 0 |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 0 | 0 |

| 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 |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| PRESUPUESTO | 0 | 0 |
| CARTERA | 1 | 0 |
| TESORERIA | 0 | 2 |
| PQR | 7 | 9 |
| ALMACEN | 0 | 0 |
| CONTROL Y PERDIDAS | 2 | 4 |
| DIRECION COMERCIAL | 0 | 1 |
| SUI | 0 | 1 |
| FACTURACION | 1 | 0 |
| RECURSO HUMANO | 0 | 1 |
| DIRECCION DE PLANEACION | 1 | 2 |
| COORDINACION AMBIENTAL | 3 | 7 |
| APOYO PLANEACIÓN | 11 | 2 |
| MATRICULAS | 0 | 0 |
| SISTEMA DE INF. GEOGRAFICA | 0 | 0 |
| DIRECCION DE OPERACIONES | 1 | 2 |
| SUPERV.REDES | 0 | 3 |
| SUPERV- ASEO (BARRIDO) | 1 | 0 |
| SUPERV- ASEO (RECOLECCIÓN) | 2 | 6 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA | 0 | 0 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO LA PTAR | 0 | 0 |
| TECNICO OPERATIVO - LIMPIEZA URBANA | 0 | 0 |
| P.U COORD. MANTENIMIENTO | 0 | 0 |
| JURIDICA Y CONTRATACION | 1 | 5 |
| JURIDICA - SALOMON VILLAMIZAR | 0 | 2 |
| JURIDICA - LINA MUÑOZ | 0 | 0 |
| SISTEMAS | 0 | 0 |
| CONTROL INTERNO | 0 | 0 |
| TOTAL | 35 | 92 |

De lo anterior se resuelve que para el primer semestre de la vigencia 2021, las PQRS que no fueron respondidas alcanzó un total de ciento veintisiete (127) evidenciándose que las dependencias con mayor número de correspondencia sin tramitar son:

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

En primer lugar, DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA con veinticinco (25), seguida por GERENCIA con veintitrés (23), PQRS con dieciséis (16), APOYO PLANEACION con trece (13) y COORDINACION AMBIENTAL con diez (10).

Se presume que algunas de las PQRS radicadas no han sido descargadas de la ventanilla única, 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 Segundo Semestre año 2.020 VS el Primer Semestre de 2.021.

| RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020 FRENTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2021 | | |
|---|------------------------|--------------------|
| TIPO DE PQR | JULIO A DICIEMBRE 2020 | ENERO A JUNIO 2021 |
| PQR EN MEDIO ESCRITO CORREO | 569 | 674 |
| PQR VIA TELEFONICA | 963 | 1227 |
| PQR PAGINA WEB | 962 | 135 |
| PQR POR MEDIO PRESENCIAL | 14632 | 18034 |

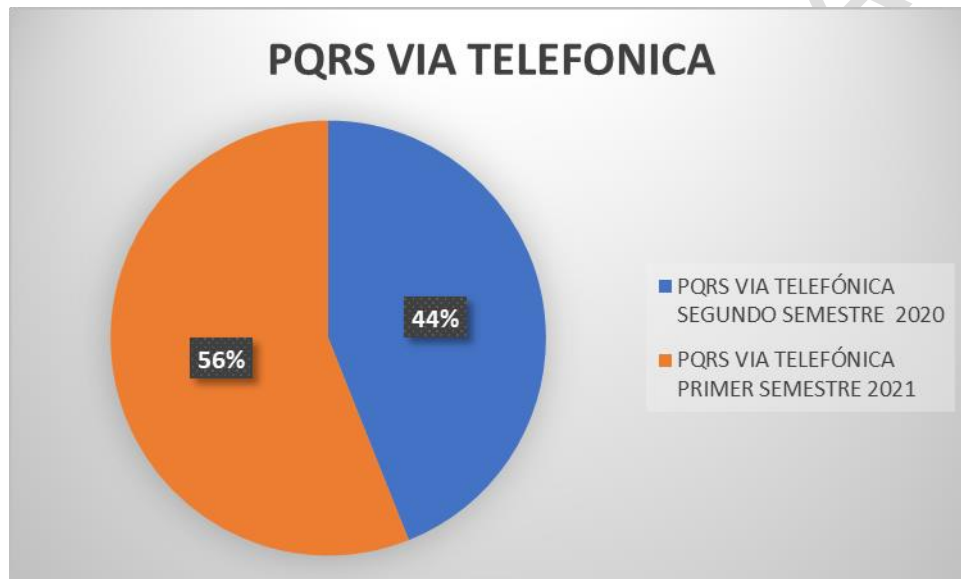
Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el primer semestre 2021 un total de seiscientos setenta y cuatro (674) PQRS radicadas en medio escrito correo electrónico, respecto a las quinientas sesenta y nueve (569) recibidas para el segundo semestre del 2020, es decir 15,57% más que el semestre anterior, de igual manera vía telefónica se recibieron mil doscientos veintisiete (1227) PQRS respecto a las novecientos sesenta y tres (963) recibidas para el segundo semestre de la vigencia 2020, es decir se incrementó en un 21,5%, para el caso de PQRS recibidas por la página web en el primer semestre del 2021, un total de ciento treinta y cinco (135) PQRS fueron recibidas mediante la página web respecto a las novecientos sesenta y dos (962) recibidas para el segundo semestre del 2020, es decir, disminuyo un 85.96%, y por medio presencial se recibieron dieciocho mil treinta y cuatro solicitudes (18.034) para el primer semestre de 2021, respecto a las catorce mil seiscientos treinta y dos solicitudes (14.632) recibidas para el segundo semestre del 2020, es decir, tuvo un incremento de 18.86% respecto al segundo semestre de la vigencia anterior.

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 POR VIA TELEFÓNICA

CUADRO No. 3 PQRS POR VIA TELEFÓNICA

| PQRS VIA TELEFÓNICA | |
|-----------------------|----------------------|
| SEGUNDO SEMESTRE 2020 | PRIMER SEMESTRE 2021 |
| 963 | 1227 |



Se recibieron un total de **1227** peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales las **1173** se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad, las restantes 54 son visitas ya que se evidenció que son daños en acometidas hacia adentro del predio de acuerdo al artículo 21 del decreto 302 del 2000 (concepto 427 de 2013) por daños después de medir le corresponde al usuario realizar la reparación, así mismo se deja evidencia la fecha de cierre de cada una de las peticiones recibidas con su debida observación de ser necesario.

Para el actual informe se adjunta en medio magnetico archivo en excel con la relacion de las peticiones recepcionadas, archivo nombrado: **INFORME RECEPCIÓN PQR TELEFONICA 2021**

Importante resaltar que la información enviada archivo que se denomina **INFORME RECEPCIÓN PQR TELEFONICA 2021**, 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

| 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 |

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 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

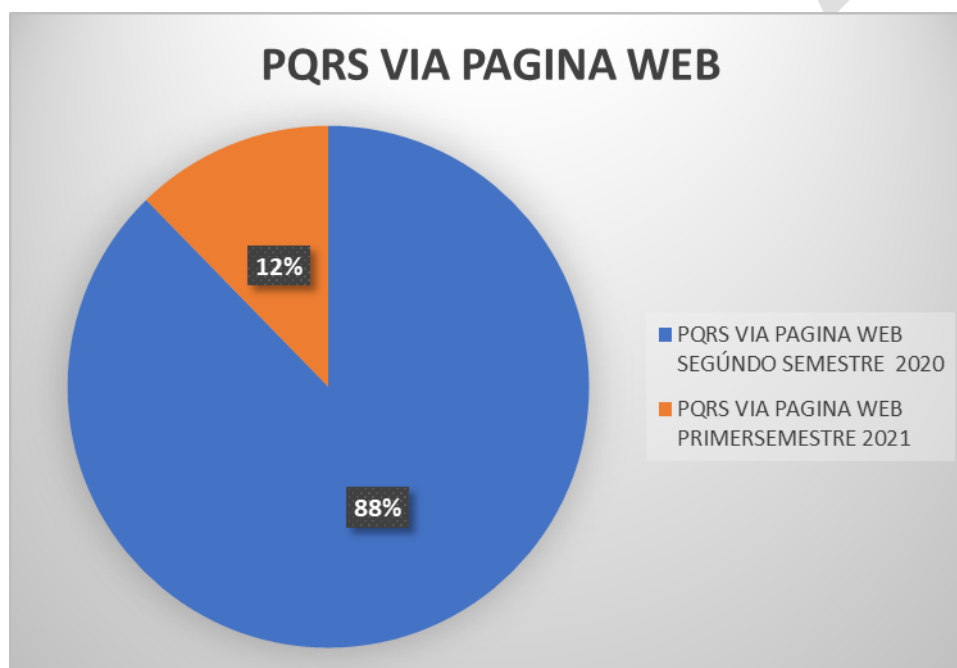
| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión | FECHA 10/02/2020 | REVISÓ Director Administrativo y Financiero | FECHA 10/02/2020 | APROBÓ Comité de Calidad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

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

| PQRS VIA PAGINA WEB | |
|-----------------------|---------------------|
| SEGÚNDO SEMESTRE 2020 | PRIMERSEMESTRE 2021 |
| 962 | 135 |



De las **135** peticiones recibidas vía página web se encuentran en su totalidad resueltas y tramitadas.

La información de las PQR página web se extrae de la página: <https://www.piedecuestanaesp.gov.co/administrador/>, se adjunta por via email magnetico archivo en excel con la relacion de las peticiones recepcionadas, archivo nombrado Infome Web-correo

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.

| 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 |

PQRS POR CORREO ELECTRÓNICO

CUADRO No. 5 POR CORREO ELECTRÓNICO

| PRIMER SEMESTRE | 2021 |
|-----------------|------------|
| TRAMITADAS | 581 |
| REASIGNADAS | 93 |
| TOTAL | 674 |

De las **674** peticiones recibidas vía correo electrónico existen **581** tramitadas y contestadas, así mismo **93** remitidas por competencia a las diferentes áreas de las cuales se anexa cuadro adjunto con la relación y radicado a la oficina la cual se remitió por competencia así mismo desconozco su estado actual puesto que no tengo acceso al módulo de correspondencia del sistema ARCOSIS para su respectivo seguimiento.

| FECHA | RADICADO | DEPENDENCIA |
|------------|--------------|----------------------------|
| 07/01/2021 | E2.021000040 | Recolección |
| 07/01/2021 | E2.021000039 | Coordinación Ambienata |
| 07/01/2021 | E2.021000049 | Dirección de Operaciones |
| 07/01/2021 | E2.021000048 | PQR |
| 08/01/2021 | E2.021000052 | PQR |
| 12/01/2021 | E2.021000047 | Jurídica-Lina Muñoz |
| 18/01/2021 | E2.021000095 | Técnico Operativo |
| 18/01/2021 | E2.021000096 | Dirección de operaciones |
| 18/01/2021 | E2.021000097 | Coordinación Ambiental |
| 18/01/2021 | E2.02100009 | Dirección de operaciones |
| 20/01/2021 | E2.021000117 | DIRECCION COMERCIAL |
| 20/01/2021 | E2.021000115 | Técnico operativo-limpieza |
| 20/01/2021 | E2.021000116 | Dirección de Planeación |
| 20/01/2021 | E2.021000114 | PQR |
| 20/01/2021 | E2.021000112 | PQR |
| 20/01/2021 | E2.021000111 | PQR |
| 20/01/2021 | E2.021000113 | Dirección de operaciones |
| 21/01/2021 | E2.021000126 | PQR |
| 25/01/2021 | E2.021000148 | Dirección de operaciones |
| 25/01/2021 | E2.021000149 | Jurídica y contratación |
| 14/01/2021 | E2.021000084 | PQR |
| 18/01/2021 | E2.021000101 | Tesorería |
| 26/01/2021 | E2.021000157 | Talento Humano |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

| | | |
|------------|--------------|---------------------------------------|
| 26/01/2021 | E2.021000160 | PQR |
| 27/01/2021 | E2.021000169 | GERENCIA |
| 27/01/2021 | E2.021000170 | GERENCIA |
| 02/02/2021 | E2.021000228 | GERENCIA |
| 01/02/2021 | E2.021000207 | Coordinación Ambiental |
| 03/02/2021 | E2.021000238 | GERENCIA |
| 03/02/2021 | E2.021000240 | GERENCIA |
| 05/02/2021 | E2.021000251 | Dirección de operaciones |
| 10/02/2021 | E2.021000287 | PQR |
| 10/02/2021 | E2.021000294 | GERENCIA |
| 10/02/2021 | E2.021000295 | súper. Aseo(recolección) |
| 15/02/2021 | E2.021000329 | Jurídica y contratación |
| 15/02/2021 | E2.021000328 | Coordinación Ambiental |
| 15/02/2021 | E2.021000330 | DIRECCION COMERCIAL |
| 17/02/2021 | E2.021000365 | Coordinación Ambiental |
| 17/02/2021 | E2.021000364 | PQR |
| 17/02/2021 | E2.021000366 | PQR |
| 16/02/2021 | E2.021000346 | Coordinación Ambiental |
| 18/02/2021 | E2.021000379 | Jurídica y contratación |
| 02/03/2021 | E2.021000502 | Súper. Redes |
| 08/03/2021 | E2.021000569 | PQR |
| 05/03/2021 | E2.021000545 | PQR |
| 10/03/2021 | E2.021000588 | súper. Aseo-recolección |
| 10/03/2021 | E2.021000589 | Dirección de operaciones |
| 26/03/2021 | E2.021000117 | GERENCIA |
| 06/04/2021 | E2.021000792 | Dirección de operaciones |
| 06/04/2021 | E2.021000789 | dirección admirativo y financiero |
| 06/04/2021 | E2.021000790 | Dirección de planeación |
| 06/04/2021 | E2.021000791 | DIRECCION COMERCIAL |
| 09/04/2021 | E2.021000841 | PQR |
| 09/04/2021 | E2.021000840 | Dirección de operaciones |
| 06/04/2021 | E2.021000795 | PQR |
| 07/04/2021 | E2.021000807 | Súper. redes |
| 07/04/2021 | E2.021000802 | PQR |
| 13/04/2021 | E2.021000875 | Dirección de operaciones |
| 30/04/2021 | E2.021001040 | PQR |
| 30/04/2021 | E2.021001032 | Jurídica y contratación |
| 30/04/2021 | E2.021001031 | Dirección administrativa Y financiera |
| 12/05/2021 | E2.021001123 | Dirección de planeación |
| 20/05/2021 | E2.021001131 | Coordinación Ambiental |
| 12/05/2021 | E2.021001125 | Apoyo Planeación |
| 12/05/2021 | E2.021001124 | Dirección de Planeación |
| 12/05/2021 | E2.021001127 | Jurídica- Salomón Villamizar |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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

| | | |
|------------|--------------|------------------------------|
| 12/05/2021 | E2.021001126 | Dirección de Planeación |
| 13/05/2021 | E2.021001139 | GERENCIA |
| 19/05/2021 | E2.021001166 | Jurídica y contratación |
| 18/05/2021 | E2.021001158 | Jurídica y contratación |
| 31/05/2021 | E2.021001270 | Jurídica y contratación |
| 25/05/2021 | E2.021001227 | control y perdidas |
| 25/05/2021 | E2.021001218 | PQR |
| 31/05/2021 | E2.021001272 | Jurídica y contratación |
| 02/06/2021 | E2.021001297 | Dirección de operaciones |
| 02/06/2021 | E2.021001299 | PQR |
| 03/06/2021 | E2.021001306 | PQR |
| 08/06/2021 | E2.021001339 | Dirección de operaciones |
| 08/06/2021 | E2.021001338 | Jurídica y contratación |
| 09/06/2021 | E2.021001377 | Coordinación Ambiental |
| 09/06/2021 | E2.021001356 | PQR |
| 09/06/2021 | E2.021001355 | PQR |
| 08/06/2021 | E2.021001349 | Gerencia |
| 08/06/2021 | E2.021001348 | supervisor aseo(recolección) |
| 08/06/2021 | E2.021001344 | PQR |
| 08/06/2021 | E2.021001347 | Gerencia |
| 11/06/2021 | E2.021001450 | Dirección comercial |
| 11/06/2021 | E2.021001449 | Apoyo Planeación |
| 15/06/2021 | E2.021001463 | supervisor aseo(recolección) |
| 15/06/2021 | E2.021001462 | Jurídica-Lina Muñoz |
| 15/06/2021 | E2.021001460 | Jurídica-Lina Muñoz |
| 15/06/2021 | E2.021001459 | Jurídica-Lina Muñoz |
| 15/06/2021 | E2.021001458 | Jurídica-Lina Muñoz |

Se adjunta en medio magnético archivo en Excel con la relación de las peticiones recepcionadas, archivo nombrado Infome Web -Correo primer semestre 2021 (PQRS- CORREO ELECTRONICO 2021)

PQRS POR MEDIO PRESENCIAL

| PQRS PRESENCIALES | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| VIGENCIA SEGUNDO SEMESTRE 2020 | VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2021 |
| 14632 | 18034 |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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_

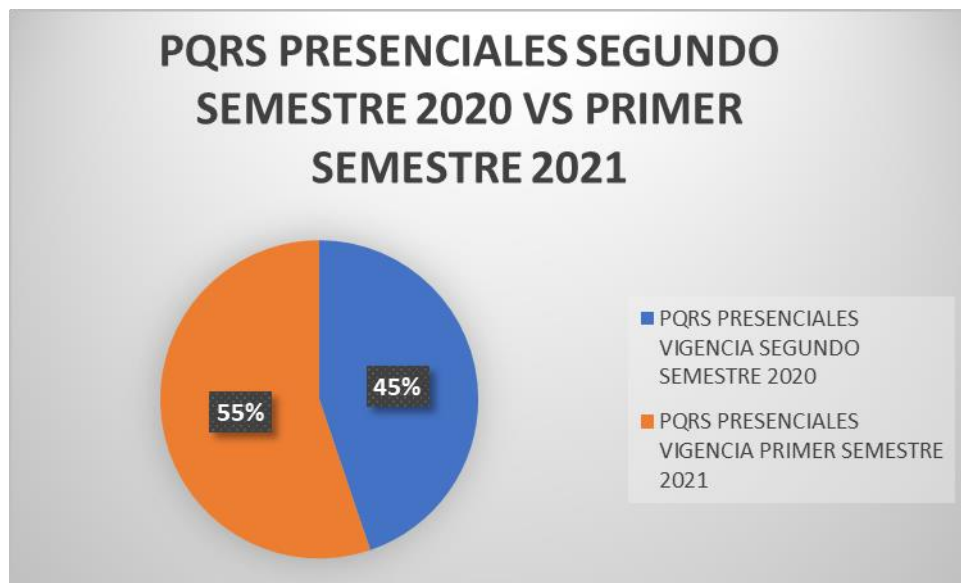
📘 @PiedecuestanaESP

📷 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



De las **18.034** peticiones recibidas presenciales, las cuales se encuentran en su totalidad tramitadas y respondidas ya que mediante informe remitido por el personal del PQRS el estado de cada una de estas peticiones se encuentra cerrado.

La fuente de información de las PQRS reportadas se extrae de los informes emitidos por cada una de las PQRS generados del digiturno así se tiene más claridad y exactitud de todas las peticiones que de manera verbal que se tramitan en la empresa, se adjunta por vía email con cada una de las peticiones recibidas. En archivo llamado (SOPORTES ATENCION PRESENCIAL).

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 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.

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

INFORME PQRS ESCRITAS Y/O RADICADAS EN VENTANILLA UNICA

| PQRS | 1 de enero de 2021 a corte 30 de junio de 2021 |
|---|---|
| ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER. | 625 |
| RESPONDIDAS Y TRAMITADAS | 608 |
| SIN RESPONDER | 17 estando dentro los términos para dar respuesta conforme a ley 142 de 1994. |

Conforme a lo anterior se han recibido 625 peticiones escritas y/o radicadas en ventanilla única, asignadas por el área de recepción y/o correspondencia de la empresa de las cuales se han resuelto en términos estipulados conforme a la ley 142 de 1994 un total de 608 y estando pendientes por resolver 17 estando dentro del término de ley.

Teniendo en cuenta la anterior relación de las PQRS presentada ante la oficina de atención al usuario para su respectivo trámite y respuestas de las mismas; acto seguido los soportes de dicha gestión se puede verificar esta información en la sección informe de ARCOSIS archivo y correspondencia recibida dirigida a PQR con código de ingreso 30-3, así mismo, en la sección de correspondencia de salida con el mismo código se puede verificar las respuestas a las PQR relacionadas, teniendo en cuenta que somos una entidad comprometida con implementar buenas prácticas que reduzcan el uso de papel, máxime cuando se trata de documentación de fácil acceso en nuestro sistema interno ARCOSIS.

Se adjunta vía email en archivo en Excel con la relación de las peticiones recepcionadas y contestadas, archivo nombrado (INFORME SUI ESCRITAS 2021)

5. OBSERVACIONES

- 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

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

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 PQRS 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.

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 ESP como es el sistema ARCOSIS que es el 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 el primer semestre vigencia 2021 no se presentó ninguno fallo que conllevara a sanción monetaria.

7. RECOMENDACIONES

- a) Control Interno, solicita a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP 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.

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 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 |
|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|

- d) Se recomienda establecer procedimiento o actualizar el que actualmente se encuentra 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 Tapias Pineda
Jefe Oficina de Control Interno
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

Proyectó: Gustavo Mendoza – Apoyo Control Interno de Gestión

| 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 |