

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 2023

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



@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

Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual indica que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento al proceso de correspondencia de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP de enero a junio de 2023, para verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas a la Empresa.

3. METODOLOGIA

Para realizar el presente informe se generó reporte del primer semestre de la vigencia 2023 en el sistema ARCOSIS donde se consultó la correspondencia que recibió la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP y cual fue el desenlace que se dio con cada una de estas solicitudes.

Para evidenciar el cumplimiento de lo anterior se tuvieron en cuenta las técnicas de auditoria aceptadas y establecidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

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

4. EVALUACION

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

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.

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P, actualmente cuenta con cinco (5) mecanismos para la recepción de las PQR las cuales son:

- Las PQR se puede recepcionar por la línea telefónica numero 6550058 Ext. 109
- Se pueden realizar por el Correo Electrónico autorizado por la Empresa servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
- Se pueden realizar por la Página web Institucional de la Empresa
- Se pueden realizar de manera presencial en las instalaciones de la Empresa.
- y por Whatsapp en la línea 3167444528

En las instalaciones de la empresa se encuentra la Oficina de PQR la cual se ubica en el primer piso y es la encargada de atender las Peticiones, Quejas y reclamos de manera presencial, a su vez la apoya un grupo de asesoras que le colaboran a los usuarios a encontrar soluciones oportunas a las necesidades o solicitudes que requieran.

4.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

4.2.1 MEDIO ESCRITO

Las PQR en medio escrito son las peticiones, quejas y reclamos que se radican en la ventanilla única de la empresa.

Estas solicitudes deben contener una dirección de correspondencia a la cual se le hará llegar la respuesta de la solicitud dentro del término legal.

Actualmente toda la correspondencia que ingresa por ventanilla única debe ser ingresada en el Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS. Cuando la solicitud se ingresa en ARCOSIS se genera radicado interno de entrada, se hace el traslado por competencia, esto es, se traslada a la Oficina que conoce del asunto para que responda en los términos de ley, una vez la Oficina competente da respuesta se genera radicado de salida y se envía a la dirección de correspondencia indicada.

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

Las PQR en medio telefónico se llevan a cabo cuando el usuario llama a la entidad y presenta su solicitud o queja con el Auxiliar de Servicio al Cliente a través del conmutador de la línea No. 655 00 58 Ext 109 quien es el responsable de tomar los datos, relacionar el asunto, dar traslado por competencia y fijar los términos para que se brinde respuesta dentro de los términos de ley.

Al igual que en el medio escrito la persona encargada de la línea telefónica debe ingresar la solicitud en el Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS para generar radicado y permitir que se haga el debido seguimiento.

4.2.3 MEDIO WEB O VIA CORREO ELECTRÓNICO

Las PQR registradas por la página web o través del correo institucional servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co se tramitan internamente de la misma manera que las realizadas por medio escrito. Se deben ingresar al Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS para generar radicado, se relaciona el asunto, se hace traslado por competencia y se fijan los términos para que el área encargada brinde respuesta dentro de los términos de ley. La respuesta es enviada por el medio donde se hizo la solicitud inicial.

4.2.4 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 petición, queja, reclamo o sugerencia en algunos casos dependiendo de la solicitud se da tramite inmediato y si no es posible dar respuesta inmediata se genera número de radicado al usuario para que realice el seguimiento a la solicitud presentada, ya que muchas de éstas solicitudes requieren de inspección ocular y si es el caso debe generarse una orden de servicio o de trabajo.

Actualmente toda la correspondencia que se ingresa de forma presencial debe ser ingresada en el Módulo SIG CORRESPONDENCIA del Software ARCOSIS. Cuando la solicitud se ingresa en ARCOSIS debe hacerse el traslado por competencia pertinente, esto es, se traslada a la Oficina que conoce del asunto para que responda en los términos de ley.

De estas solicitudes se genera un informe mensual el cual se emite los cinco (5) primeros días del mes siguiente para hacer el control del estado de cada PQR. El seguimiento mensual lo realiza la Oficina de Control Interno relacionando a cada jefe de área el estado de ellas con el fin de brindar oportunidad en la respuesta.

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

4.3 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

Se analizó el 100% de las PQR radicadas en el período evaluado (enero a junio 2023) de la información aportada por la Dirección Comercial con datos del Sistema ARCOSIS se pudo determinar lo siguiente:

MODALIDAD	TOTAL	RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA	TRASLADADAS
RADICACAS EN VENTANILLA UNICA	387	367	20	
ATENCIONES PRESENCIALES	15.893	15.893		
LLAMADAS TELEFONICAS	865	835	30	
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	99	94		5
VIA CORREO ELECTRONICO	1.332	913		419
	18.576	18.102	50	424

GRAFICA 1.



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

Como se puede observar en el cuadro anterior para el Primer Semestre de 2023 se radicaron en la empresa un total de trescientos ochenta y siete (387) PQRS por la ventanilla única de las cuales trescientas cincuenta y ocho (358) es decir, el 93% requirieron respuesta en las diferentes dependencias de la entidad y veintinueve (29) es decir, el 7%, fueron informativas.

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
ACCIONES POPULARES	1
CARTA INFORMATIVA	15
CARTAS SOLICITUD	139
DERECHO PETICION USUARIOS	76
15	
MEMORANDO INTERNO	8
NOTIFICACIONES	14
QUEJAS	115
RECURSO REPOSICION	18
RESPUESTAS CARTAS	1
TOTAL PQRS RADICADAS	387

GRAFICA 2.



Como se puede observar en la gráfica anterior para el primer semestre de 2023 un total de trescientas cuarenta y nueve (349) PQRS requirieron de respuesta de las

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

cuales trescientas treinta y dos (332) es decir, el 99% se les dio respuesta oportuna y cinco (5) es decir, el 1%, se les dio respuesta fuera de los tiempos estipulados.

GRAFICA 3.



De la anterior imagen se interpreta que para el primer semestre de la vigencia 2023, a la fecha hay doce (12) PQRS sin respuesta. 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 primer semestre año 2022 VS el primer semestre de 2023

RESUMEN PQR PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 FRENTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2023		
TIPO DE PQR	ENERO A JUNIO 2022	ENERO A JUNIO 2023
PQRS EN MEDIO ESCRITO	380	387

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

PQR VIA TELEFONICA	901	865
PQR PAGINA WEB	192	99
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	16.867	15.893
PQRS POR CORREO ELECTRONICO	992	1.332

Información suministrada por la Dirección Comercial

Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el primer semestre de la vigencia 2022 un total de trescientos ochenta (380) PQRS radicadas en medio escrito, respecto a las trescientas ochenta y siete (387) recibidas para el primer semestre del 2023, es decir 1% más que el primer semestre de la vigencia anterior, de igual manera por vía telefónica se recibieron novecientos una (901) PQRS en el primer semestre de 2022 respecto a las ochocientas sesenta y cinco (865) recibidas para el primer semestre de la vigencia 2023, es decir se disminuyó un 4%, para el caso de PQRS recibidas por la página web en el primer semestre del 2022 se radico un total de ciento noventa y dos (192) PQRS respecto a las noventa y nueve (99) recibidas para el primer semestre del 2023, es decir disminuyó un 48%, por medio presencial se recibieron dieciséis mil ochocientos sesenta y siete solicitudes (16.867) para el primer semestre de 2022, respecto a las quince mil ochocientos noventa y tres solicitudes (15.893) recibidas para el primer semestre del 2023, es decir, disminuyo un 6% y por último se puede observar que ingresaron para el primer semestre 2022 un total de novecientos noventa y dos (992) PQRS radicadas por correo electrónico, respecto a las mil trescientas treinta y dos (1.332) recibidas para el primer semestre del 2023, es decir aumentó un 25% más que el primer semestre de la vigencia inmediatamente anterior.

La Dirección Comercial envía a la Oficina de Control Interno un análisis detallado de la PQRSD y su tratamiento recibidas mediante los canales presenciales, escritos, telefónicos, vía web y correo electrónico. Advierte la Dirección Comercial que la información relacionada es extraída de la fuente de información de cada una de las personas designadas a la labor y clase de petición. Adicionalmente adjunta en medio magnético soporte para su consulta y lo discrimina de la siguiente manera:

1. Relación de las **PQRS ESCRITAS** y/o radicadas en ventanilla única, asignada por el área de recepción y/o correspondencia de la empresa para el respectivo trámite a la profesional de atención al usuario.

PQRS	1 de enero de 2023 a corte 30 de junio de 2023
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	387
RESPONDIDAS	367

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

SIN RESPONDER

20 dentro los términos para brindar respuesta.

Teniendo en cuenta la anterior relación de las PQR presentada ante la profesional de atención al usuario para su respectivo trámite y respuestas de las mismas; acto seguido los soportes de dicha gestión se puede verificar 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. Adicionalmente se adjunta el SUI donde se ve reflejada el trámite a las PQRS escritas.

2) Conforme a la relación de atención al usuario de manera verbal y/o presencial me permito relacionar por mes dicha actividad.

MES AÑO 2023	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO.
enero-023	2602
febrero-023	2450
marzo-023	3124
abril-023	1849
mayo-023	3116
junio-023	2752
TOTAL.	15.893

En virtud de las atenciones brindadas al cliente ante la empresa de manera presencial esta información se extrae del Software de Digiturno. Se adjunta soporte en Excel por mes.

3). RELACIÓN DE PQR RECEPCIONADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023 MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS (Desde 1 de enero hasta junio 30) Se adjunta archivo en Excel como soporte de su trámite.

De manera atenta se relaciona y se remite la siguiente información:

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

PQR PRIMER SEMESTRE 2023			
MES	No. PQR	SOLUCIONADAS	NO CORRESPONDE A LA EMPRESA
ENERO	133	129	4
FEBRERO	164	164	0
MARZO	164	157	7
ABRIL	116	110	6
MAYO	148	145	3
JUNIO	140	130	10
Total peticiones	865	835	30

Se adjunta archivo en excel con la relacion de las peticiones recepcionadas, archivo nombrado: Copia de F01 Recepcion Pqrs Telefonica 2023.

4). RELACIÓN DE PQR RECEPCIONADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023 MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB.

De manera atenta se relaciona y se remite la siguiente información:

PQR 2023 - PAGINA WEB	
MES	No. PQR
ENERO	12
FEBRERO	21
MARZO	26
ABRIL	12
MAYO	19
JUNIO	09
Total, peticiones	99

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

De las **99** peticiones recibidas vía web de enero 2023 a junio 2023 hay **94** tramitadas y **5** remitidas por competencia a las diferentes áreas, sus diferentes radicados se encuentran en el archivo de Excel.

La información de las PQR página web se extrae de la página: <https://www.piedecuestanaesp.gov.co/administrator/>, se adjunta en medio magnetico archivo en excel con la relacion de las peticiones recepcionadas, archivo nombrado Infome Web-correo primer semestre 2023 –hoja 1 (PQRS - PÁGINA WEB 2023)

De las **1.332** peticiones recibidas vía correo electrónico de enero 2023 a junio 2023 hay **913** tramitadas y **419** remitidas por competencia a las diferentes áreas de las cuales desconozco su estado puesto que no tengo acceso al módulo de correspondencia del arcosis para su respectivo seguimiento (agrega la dirección comercial).

PQR 2023 – CORREO ELECTRONICO	
MES	No. PQR
ENERO	158
FEBRERO	131
MARZO	161
ABRIL	214
MAYO	310
JUNIO	358
Total, peticiones	1.332

PQRS RECIBIDAS Y TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ÁREAS (419).

FECHA	RADICADO	DEPENDENCIA
10/01/2023	radicado E2.023000043	(PQR)
11/01/2023	radicado E2.023000060	(superv. Aseo (recolección))
11/01/2023	radicado E2.023000054	de JURIDICA Y CONTRATACION
11/01/2023	radicado E2.023000058	de GERENCIA
11/01/2023	radicado E2.023000056	de Dirección de Operaciones
12/01/2023	radicado E2.023000063	de Facturacion
12/01/2023	radicado E2.023000064	de Contabilidad
12/01/2023	radicado E2.023000067	de Dirección de Operaciones

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

12/01/2023	radicado E2.023000068	de Juridica y Contratación
13/01/2023	radicado E2.023000078	de Apoyo planeacion
17/01/2023	radicado E2.023000091	de Dirección de Operaciones
17/01/2023	radicado E2.023000092	de Superv. Aseo(Recoleccion)
17/01/2023	radicado E2.023000095	de Dirección Admin y Financiera
18/01/2023	radicado E2.023000097	de Dirección Admin y financiera
18/01/2023	radicado E2.023000100	deDirección Admin. Y Financiera
18/01/2023	radicado E2.023000101	de Dirección Operaciones
18/01/2023	radicado E2.023000102	de Coordinación Ambienta
18/01/2023	radicado E2.023000103	De Coordinación Ambiental
19/01/2023	radicado E2.023000109	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000110	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000111	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000112	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000113	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000114	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000115	de Dirección Operaciones
19/01/2023	radicado E2.023000116	de Gerencia
20/01/2023	radicado E2.023000119	Contabilidad
20/01/2023	radicado E2.023000129	PQR
20/01/2023	radicado E2.023000130	de Dirección Admin y financiera
23/01/2023	radicado E2.023000139	APOYO PLANEACION
23/01/2023	radicado E2.023000140	CARTERA
23/01/2023	radicado E2.023000141	de Dirección Operaciones
23/01/2023	radicado E2.023000142	CARTERA
23/01/2023	radicado E2.023000143	TESORERIA
23/01/2023	radicado E2.023000144	PQR
24/01/2023	radicado E2.023000157	PQR
24/01/2023	radicado E2.023000158	de Superv. Aseo(Barrido)
24/01/2023	radicado E2.023000159	de Dirección Admin y financiera
24/01/2023	radicado E2.023000160	PQR
25/01/2023	radicado E2.023000169	de Dirección Operaciones
25/01/2023	radicado E2.023000170	de JURIDICA Y CONTRATACION
25/01/2023	radicado E2.023000171	de Dirección Operaciones
25/01/2023	radicado E2.023000172	de Gerencia
25/01/2023	radicado E2.023000173	de Dirección Admin y financiera
25/01/2023	radicado E2.023000174	de Gerencia
26/01/2023	radicado E2.023000182	de Dirección Operaciones
26/01/2023	radicado E2.023000183	de Dirección Operaciones
26/01/2023	radicado E2.023000185	de JURIDICA Y CONTRATACION
27/01/2023	radicado E2.023000191	de Dirección Operaciones
27/01/2023	radicado E2.023000192	de JURIDICA Y CONTRATACION
30/01/2023	radicado E2.023000207	de Gerencia
30/01/2023	radicado E2.023000208	de JURIDICA Y CONTRATACION
31/01/2023	radicado E2.023000214	PQR

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

31/01/2023	radicado E2.023000218	de Superv. Aseo(Barrido)
31/01/2023	radicado E2.023000219	de Gerencia
2/02/2023	radicado E2.023000234	de JURIDICA Y CONTRATACION
2/02/2023	radicado E2.023000235	de Gerencia
2/02/2023	radicado E2.023000236	PQR
2/02/2023	radicado E2.023000237	de Gerencia
2/02/2023	radicado E2.023000241	de Gerencia
3/02/2023	radicado E2.023000256	de Gerencia
3/02/2023	radicado E2.023000259	de Gerencia
06/02/2023	radicado E2.023000269	de Superv. Aseo
06/02/2023	radicado E2.023000271	de Dirección Operaciones
06/02/2023	radicado E2.023000272	de Superv. Redes
06/02/2023	radicado E2.023000273	de CONTABILIDAD
7/02/2023	radicado E2.023000282	de DIRECCION COMERCIAL
7/02/2023	radicado E2.023000283	de 07/02/2023 Superv. Redes
7/02/2023	radicado E2.023000284	de DIRECCION COMERCIAL
7/02/2023	radicado E2.023000285	de Juridica y Contratación
8/02/2023	radicado E2.023000290	de Juridica y Contratación
9/02/2023	radicado E2.023000301	de Dirección Operaciones
9/02/2023	radicado E2.023000302	de Dirección Operaciones
9/02/2023	radicado E2.023000303	de PQR
09/02/2023	radicado E2.023000304	deGerencia
10/02/2023	radicado E2.023000333	de Superv. Redes
10/02/2023	radicado E2.023000334	de Dirección Operaciones
13/02/2023	radicado E2.023000341	de Superv. Aseo (recoleccion)
13/02/2023	radicado E2.023000342	de Dirección Operaciones
13/02/2023	radicado E2.023000343	de Dirección Operaciones
13/02/2023	radicado E2.023000344	de DIRECCION COMERCIAL
13/02/2023	radicado E2.023000347	de Dirección Operaciones
13/02/2023	radicado E2.023000349	de Dirección Operaciones
13/02/2023	radicado E2.023000350	de Dirección Planeacion
14/02/2023	radicado E2.023000361	de Tecnico operativo limpieza
14/02/2023	radicado E2.023000362	de Dirección Admin y financiera
14/02/2023	radicado E2.023000363	de PQR
14/02/2023	radicado E2.023000364	de Dirección Operaciones
14/02/2023	radicado E2.023000372	de PQR
14/02/2023	radicado E2.023000373	de Superv. Aseo Barrido
15/02/2023	radicado E2.023000374	de Gerencia
16/02/2023	radicado E2.023000392	de Dirección Operaciones
20/02/2023	radicado E2.023000410	de Cobro Juridico
20/02/2023	radicado E2.023000415	de Dirección Operaciones
20/02/2023	radicado E2.023000416	de Dirección Comercial
20/02/2023	radicado E2.023000418	de Direccion Comercial
20/02/2023	radicado E2.023000419	de Gerencia
20/02/2023	radicado E2.023000420	de Direccion Planeacion

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

20/02/2023	radicado E2.023000421	de Direccion Operaciones
20/02/2023	radicado E2.023000422	de Direccion Operaciones
21/02/2023	radicado E2.023000433	de Contabilidad
21/02/2023	radicado E2.023000434	de PQR
21/02/2023	radicado E2.023000436	de Tecnico Operativo Limpieza
21/02/2023	radicado E2.023000442	de Direccion Operaciones
23/02/2023	radicado E2.023000461	de Juridica y Contratación
23/02/2023	radicado E2.023000466	deControl y Perdidas
23/02/2023	radicado E2.023000468	de Direccion Operaciones
27/02/2023	radicado E2.023000487	de Dirección Admin y financiera
27/02/2023	radicado E2.023000441	de Dirección Admin y financiera
27/02/2023	radicado E2.023000495	Direccion Operaciones
27/02/2023	radicado E2.023000503	Juridica y Contratación
27/02/2023	radicado E2.023000504	Juridica y Contratación
27/02/2023	radicado E2.023000505	Direccion Operaciones
27/02/2023	radicado E2.023000506	Gerencia
27/02/2023	radicado E2.023000508	PQR
27/02/2023	radicado E2.023000514	Gerencia
27/02/2023	radicado E2.023000515	PQR
1/03/2023	radicado E2.023000516	Direccion Comercial
1/03/2023	radicado E2.023000520	de Gerencia
02-03/2023	radicado E2.023000540	Superv. Aseo (recoleccion)
02-03/2023	radicado E2.023000541	de Direccion Comercial
02-03/2023	radicado E2.023000542	de PQR
6/03/2023	radicado E2.023000566	de Direccion Operaciones
6/03/2023	radicado E2.023000567	de SUI
6/03/2023	radicado E2.023000568	de Direccion Operaciones
6/03/2023	radicado E2.023000569	de Direccion Admin y financiera
6/03/2023	radicado E2.023000586	de Coordinacion Ambiental
7/03/2023	radicado E2.023000594	de Gerencia
8/03/2023	radicado E2.023000607	Direccion Operativa
8/03/2023	radicado E2.023000608	de Direccion de Planeacion
8/03/2023	radicado E2.023000609	Direccion Operativa
8/03/2023	radicado E2.023000610	Gerencia
09-03/2023	radicado E2.023000612	Direccion Operativa
9/03/2023	radicado E2.023000615	de Direccion Operativa
10-03/2023	radicado E2.023000637	de Direccion Operativa
10-03/2023	radicado E2.023000638	deJudicial y Contratacion
10-03/2023	radicado E2.023000639	de Tecnico Operativo Limpieza
10/03/2023	radicado E2.023000640	de Direccion Comercial
13/03/2023	radicado E2.023000645	de PQR
13-03/2023	radicado E2.023000646	de Direccion Operativa
13/03/2023	radicado E2.023000647	de Direccion Operativa
13/03/2023	radicado E2.023000648	de Direccion Operativa
13/03/2023	radicado E2.023000649	de Direccion Operativa

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

13/03/2023	radicado E2.023000650	de Direccion Planeacion
13/03/2023	radicado E2.023000651	de Direccion Operativa
14/03/2023	radicado E2.023000656	de Tecnico Operativo Limpieza
14-03/2023	radicado E2.023000657	de Direccion Operativa
14/03/2023	radicado E2.023000658	de Gerencia
14-03/2023	radicado E2.023000673	de Gerencia
14/03/2023	radicado E2.023000674	de Gerencia
15-03/2023	radicado E2.023000695	de Direccion Comercial
15/03/2023	radicado E2.023000696	de PQR
15-03/2023	radicado E2.023000697	deTesoreria
15/03/2023	radicado E2.023000698	de Juridica y Contratacion
15-03/2023	radicado E2.023000699	de Gerencia
15-03/2023	radicado E2.023000711	de Superv. Aseo (recoleccion)
16-03/2023	radicado E2.023000712	de Gerencia
17-03/2023	radicado E2.023000725	de Juridica y Contratacion
17-03/2023	radicado E2.023000729	deJuridica y Contratacion
17/03/2023	radicado E2.023000730	de Superv. Redes
17-03/2023	radicado E2.023000731	de Gerencia
17/03/2023	radicado E2.023000732	de Gerencia
17-03/2023	radicado E2.023000733	dePQR
17/03/2023	radicado E2.023000745	de Superv. Aseo (recoleccion)
21/03/2023	radicado E2.023000752	de Superv. Aseo (recoleccion)
21-03/2023	radicado E2.023000753	de PQR
21-03/2023	radicado E2.023000754	de Superv. Aseo (recoleccion)
21/03/2023	radicado E2.023000755	de Direccion Operativa
22-03/2023	radicado E2.023000768	de Juridica y Contratacion
22-03/2023	radicado E2.023000769	de Direccion Operativa
22/03/2023	radicado E2.023000770	de Gerencia
22/03/2023	radicado E2.023000771	de Direccion Admin y financiera
23/03/2023	radicado E2.023000798	Tecnico Operativo Limpieza
23/03/2023	radicado E2.023000799	de PQR
23/03/2023	radicado E2.023000800	de Direccion Operativa
23/03/2023	radicado E2.023000805	de PQR
24/03/2023	radicado E2.023000812	Apoyo Planeacion
27/03/2023	radicado E2.023000819	Cobro Judidico
27/03/2023	radicado E2.023000820	PQR
27/03/2023	radicado E2.023000821	PQR
27/03/2023	radicado E2.023000822	Apoyo Planeacion
27/03/2023	radicado E2.023000823	Apoyo Planeacion
27/03/2023	radicado E2.023000824	PQR
27/03/2023	radicado E2.023000825	Superv. Aseo Barrido
27/03/2023	radicado E2.023000826	Direccion Planeacion
27/03/2023	radicado E2.023000837	PQR
28/03/2023	radicado E2.023000847	PQR
28/03/2023	radicado E2.023000849	Control y Perdida

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

28/03/2023	radicado E2.023000853	Juridica Y Contratacion
29/03/2023	radicado E2.023000854	PQR
29/03/2023	radicado E2.023000864	Cobro Juridico
29/03/2023	radicado E2.023000873	Gerencia
30/03/2023	radicado E2.023000881	Cobro Juridico
30/03/2023	radicado E2.023000882	Direccion de Operaciones
30/03/2023	radicado E2.023000883	Gerencia
31/03/2023	radicado E2.023000900	de DIRECCION DE OPERACIONES
31/03/2023	radicado E2.023000901	SUPERV. ASEO BARRIDO
31/03/2023	radicado E2.023000902	de DIRECCION DE OPERACIONES
31/03/2023	radicado E2.023000903	de DIRECCION DE OPERACIONES
31/03/2023	radicado E2.023000904	PQR
10/04/2023	radicado E2.023000915	de TECNICO OPERATIVO LIMPIEZA
10/04/2023	radicado E2.023000916	de TECNICO OPERATIVO LIMPIEZA
10-04/2023	radicado E2.023000917	de DIRECCION DE OPERACIONES
10-04/2023	radicado E2.023000918	de DIRECCION DE OPERACIONES
10-04/2023	radicado E2.023000923	de DIRECCION DE OPERACIONES
10-04/2023	radicado E2.023000924	de DIRECCION DE OPERACIONES
10-04/2023	radicado E2.023000928	Gerencia
10-04/2023	radicado E2.023000929	Gerencia
11/04/2023	radicado E2.023000941	de GERENCIA
11/04/2023	radicado E2.023000944	de TECNICO OPERATIVO LIMPIEZA
11/04/2023	radicado E2.023000948	de SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
11/04/2023	radicado E2.023000953	de JURIDICA Y CONTRATACION
11/04/2023	radicado E2.023000954	de DIRECCION DE OPERACIONES
11/04/2023	radicado E2.023000966	de CONTROL Y PERDIDA
11/04/2023	radicado E2.023000967	de GERENCIA
12/04/2023	radicado E2.023000970	PQR
12/04/2023	radicado E2.023000976	de SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
12/04/2023	radicado E2.023000977	de SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
12/04/2023	radicado E2.023000978	de JURIDICA Y CONTRATACION
12/04/2023	radicado E2.023000979	de Direccion Admin y financiera
13/04/2023	radicado E2.023000983	PQR
13/04/2023	radicado E2.023000987	DIRECCION OPERATIVA
13/04/2023	radicado E2.023000988	COORDINACION AMBIENTAL
14/04/2023	radicado E2.023000996	PQR
14/04/2023	radicado E2.023000997	COORDINACION AMBIENTAL
14/04/2023	radicado E2.023001000	COORDINACION AMBIENTAL
14/04/2023	radicado E2.023001003	de SUPERV. REDES
14/04/2023	radicado E2.023001004	COORDINACION AMBIENTAL
14/04/2023	radicado E2.023001005	DIRECCION OPERATIVA
14/04/2023	radicado E2.023001007	FACTURACION
14/04/2023	radicado E2.023001009	GERENCIA
17/04/2023	radicado E2.023001015	de JURIDICA Y CONTRATACION
17/04/2023	radicado E2.023001019	de SUPERV. REDES

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

17/04/2023	radicado E2.023001020	DIRECCION OPERATIVA
17/04/2023	radicado E2.023001022	DIRECCION ADMIN Y FINANCIERA
18/04/2023	radicado E2.023001024	PQR
18/04/2023	radicado E2.023001031	SUPERV. REDES
18/04/2023	radicado E2.023001038	PQR
18/04/2023	radicado E2.023001039	PQR
18/04/2023	radicado E2.023001040	SUPERV. REDES
19/04/2023	radicado E2.023001045	de SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
19/04/2023	radicado E2.023001046	DIRECCION ADMIN Y FINANCIERA
20/04/2023	radicado E2.023001062	de DIRECCION DE OPERACIONES
20/04/2023	radicado E2.023001063	de JURIDICA Y CONTRATACION
20/04/2023	radicado E2.023001064	de TECNICO OPERATIVO LIMPIEZA
20/04/2023	radicado E2.023001065	CONTROL Y PERDIDAS
20/04/2023	radicado E2.023001074	de DIRECCION DE OPERACIONES
20/04/2023	radicado E2.023001075	de DIRECCION DE OPERACIONES
21/04/2023	radicado E2.023001085	PQR
21/04/2023	radicado E2.023001093	de SUPERV. REDES
24/04/2023	radicado E2.023001104	PLANTA DE TRATAMIENTO
24/04/2023	radicado E2.023001112	de SUPERV. ASEO (BARRIDO)
25/04/2023	radicado E2.023001117	PQR
26/04/2023	radicado E2.023001140	de SUPERV. REDES
28/04/2023	radicado E2.023001166	PQR
28/04/2023	radicado E2.023001167	DIRECCION COMERCIAL
28/04/2023	radicado E2.023001168	de DIRECCION DE OPERACIONES
28/04/2023	radicado E2.023001177	de SUPERV. REDES
28/04/2023	radicado E2.023001178	GERENCIA
28/04/2023	radicado E2.023001179	de DIRECCION DE OPERACIONES
01/05/2023	radicado E2.023001192	PRENSA
02/05/2023	radicado E2.023001210	DIRECCION DE PLANEACION
03/05/2023	radicado E2.023001204	COORDINACION AMBIENTAL
03/05/2023	radicado E2.023001205	GERENCIA
03/05/2023	radicado E2.023001206	APOYO PLANEACION
03/05/2023	radicado E2.023001207	JURIDICA-LINA MUÑOZ
03/05/2023	radicado E2.023001208	PQR
03/05/2023	radicado E2.023001209	DIRECCION DE OPERACIONES
03/05/2023	radicado E2.023001220	DIRECCION DE OPERACIONES
04/05/2023	radicado E2.023001218	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
04/05/2023	radicado E2.023001219	PQR
04/05/2023	radicado E2.023001256	DIRECCION DE OPERACIONES
04/05/2023	radicado E2.023001257	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
04/05/2023	radicado E2.023001258	PQR
04/05/2023	radicado E2.023001259	GERENCIA
04/05/2023	radicado E2.023001260	PQR
04/05/2023	radicado E2.023001261	SUPERV. REDES
05/05/2023	radicado E2.023001253	DIRECCION DE PLANEACION

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

05/05/2023	radicado E2.023001254	SUPERV. REDES
05/05/2023	radicado E2.023001255	JURIDICA Y CONTRATACION
05/05/2023	radicado E2.023001278	PQR
05/05/2023	radicado E2.023001281	DIRECCION DE OPERACIONES
05/05/2023	radicado E2.023001282	SUPERV. REDES
05/05/2023	radicado E2.023001284	DIRECCION DE OPERACIONES
06/05/2023	radicado E2.023001279	PQR
08/05/2023	radicado E2.023001287	DIRECCION DE OPERACIONES
08/05/2023	radicado E2.023001288	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
08/05/2023	radicado E2.023001289	SUPERV. REDES
09/05/2023	radicado E2.023001286	GERENCIA
09/05/2023	radicado E2.023001293	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
09/05/2023	radicado E2.023001294	PQR
09/05/2023	radicado E2.023001295	DIRECCION DE PLANEACION
11/05/2023	radicado E2.023001314	SUPERV. REDES
11/05/2023	radicado E2.023001315	DIRECCION DE OPERACIONES
12/05/2023	radicado E2.023001332	COORDINACION AMBIENTAL
12/05/2023	radicado E2.023001333	PQR
12/05/2023	radicado E2.023001342	GERENCIA
12/05/2023	radicado E2.023001343	PQR
12/05/2023	radicado E2.023001344	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
15/05/2023	radicado E2.023001345	GERENCIA
15/05/2023	radicado E2.023001346	GERENCIA
15/05/2023	radicado E2.023001358	SUPERV. REDES
15/05/2023	radicado E2.023001359	CONTROL Y PERDIDAS
16/05/2023	radicado E2.023001356	PQR
16/05/2023	radicado E2.023001357	COBRO PREJURIDICO
16/05/2023	radicado E2.023001360	TECNICO OPERATIVO-LIMPIEZA
16/05/2023	radicado E2.023001361	JURIDICA – LINA MUÑOZ
16/05/2023	radicado E2.023001369	DIRECCION DE OPERACIONES
16/05/2023	radicado E2.023001371	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
17/05/2023	radicado E2.023001368	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
17/05/2023	radicado E2.023001368	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
17/05/2023	radicado E2.023001370	GERENCIA
17/05/2023	radicado E2.023001372	PQR
17/05/2023	radicado E2.023001400	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
18/05/2023	radicado E2.023001396	PQR
18/05/2023	radicado E2.023001398	GERENCIA
18/05/2023	radicado E2.023001399	CONTROL Y PERDIDAS
18/05/2023	radicado E2.023001408	DIRECCION DE OPERACIONES
18/05/2023	radicado E2.023001409	JURIDICA-LINA MUÑOZ
18/05/2023	radicado E2.023001413	PQR
19/05/2023	radicado E2.023001401	PQR
19/05/2023	radicado E2.023001410	GERENCIA
19/05/2023	radicado E2.023001411	SUPERV. ASEO (BARRIDO)

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

19/05/2023	radicado E2.023001412	JURIDICA Y CONTRATACION
19/05/2023	radicado E2.023001415	DIRECCION DE OPERACIONES
23/05/2023	radicado E2.023001414	FACTURACION
23/05/2023	radicado E2.023001432	JURIDICA Y CONTRATACION
24/05/2023	radicado E2.023001462	PQR
24/05/2023	radicado E2.023001463	PQR
25/05/2023	radicado E2.023001456	GERENCIA
25/05/2023	radicado E2.023001460	RECURSO HUMANANO
25/05/2023	radicado E2.023001461	PQR
25/05/2023	radicado E2.023001467	GERENCIA
26/05/2023	radicado E2.023001479	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
26/05/2023	radicado E2.023001486	RECURSO HUMANO
26/05/2023	radicado E2.023001488	COORDINACION AMBIENTAL
26/05/2023	radicado E2.023001499	DIRECCION DE PLANEACION
29/05/2023	radicado E2.023001487	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
30/05/2023	radicado E2.023001500	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
30/05/2023	radicado E2.023001501	PQR
30/05/2023	radicado E2.023001502	PRENSA
30/05/2023	radicado E2.023001518	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
31/05/2023	radicado E2.023001519	COORDINACION AMBIENTAL
01/06/2023	radicado E2.023001534	PQR
01/06/2023	radicado E2.023001536	PQR
01/06/2023	radicado E2.023001537	DIRECCION COMERCIAL
01/06/2023	radicado E2.023001538	PQR
02/06/2023	radicado E2.023001539	PQR
02/06/2023	radicado E2.023001540	CONTROL Y PERDIDAS
02/06/2023	radicado E2.023001535	
02/06/2023	radicado E2.023001542	CONTROL Y PERDIDAS
02/06/2023	radicado E2.023001541	CONTROL Y PERDIDAS
02/06/2023	radicado E2.023001544	COORDINACION AMBIENTAL
05/06/2023	radicado E2.023001563	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
05/06/2023	radicado E2.023001564	PQR
06/06/2023	radicado E2.023001590	PQR
07/06/2023	radicado E2.023001597	GERENCIA
07/06/2023	radicado E2.023001599	DIRECCION COMERCIAL
07/06/2023	radicado E2.023001600	PLANTA DE TRATAMIENTO LA COLINA
07/06/2023	radicado E2.023001601	DIRECCION DE OPERACIONES
07/06/2023	radicado E2.023001602	APOYO PLANEACION
07/06/2023	radicado E2.023001614	DIRECCION DE OPERACIONES
08/06/2023	radicado E2.023001615	DIRECCION DE OPERACIONES
08/06/2023	radicado E2.023001631	DIRECCION DE OPERACIONES
08/06/2023	radicado E2.023001632	SUPERV. ASEO (BARRIDO)
08/06/2023	radicado E2.023001635	DIRECCION DE OPERACIONES
09/06/2023	radicado E2.023001643	DIRECCION COMERCIAL
09/06/2023	radicado E2.023001633	JURIDICA Y CONTRATACION

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

09/06/2023	radicado E2.023001634	DIRECCION COMERCIAL
09/06/2023	radicado E2.023001640	SUPERV. ASEO (BARRIDO)
12/06/2023	radicado E2.023001177	SUPERV. REDES
13/06/2023	radicado E2.023001641	SUPERV. REDES
13/06/2023	radicado E2.023001644	DIRECCION DE OPERACIONES
13/06/2023	radicado E2.023001645	GERENCIA
13/06/2023	radicado E2.023001646	DIRECCION COMERCIAL
14/06/2023	radicado E2.023001656	DIRECCION COMERCIAL
14/06/2023	radicado E2.023001665	DIRECCION DE OPERACIONES
14/06/2023	radicado E2.023001666	DIRECCION DE OPERACIONES
15/06/2023	radicado E2.023001667	DIRECCION DE PLANEACION
15/06/2023	radicado E2.023001670	DIRECCION DE OPERACIONES
15/06/2023	radicado E2.023001671	SUPERV. REDES
16/06/2023	radicado E2.023001689	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
20/06/2023	radicado E2.023001688	PQR
20/06/2023	radicado E2.023001686	DIRECCION DE OPERACIONES
20/06/2023	radicado E2.023001704	SUPERV. REDES
20/06/2023	radicado E2.023001702	DIRECCION DE OPERACIONES
21/06/2023	radicado E2.023001703	JURIDICA Y CONTRATACION
21/06/2023	radicado E2.023001705	SUPERV. REDES
21/06/2023	radicado E2.023001706	DIRECCION DE OPERACIONES
21/06/2023	radicado E2.023001707	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
21/06/2023	radicado E2.023001708	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
21/06/2023	radicado E2.023001736	DIRECCION DE OPERACIONES
22/06/2023	radicado E2.023001727	APOYO PLANEACION
22/06/2023	radicado E2.023001728	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
22/06/2023	radicado E2.023001729	DIRECCION DE PLANEACION
22/06/2023	radicado E2.023001730	DIRECCION DE OPERACIONES
22/06/2023	radicado E2.023001733	GERENCIA
22/06/2023	radicado E2.023001734	GERENCIA
24/06/2023	radicado E2.023001758	DIRECCION DE OPERACIONES
25/06/2023	radicado E2.023001759	DIRECCION DE OPERACIONES
26/06/2023	radicado E2.023001760	SUPERV. ASEO (RECOLECCION)
26/06/2023	radicado E2.023001767	DIRECCION DE OPERACIONES
27/06/2023	radicado E2.023001768	GERENCIA
27/06/2023	radicado E2.023001781	DIRECCION DE OPERACIONES
27/06/2023	radicado E2.023001782	DIRECCION ADMIN. Y FINANCIERA
28/06/2023	radicado E2.023001784	
28/06/2023	radicado E2.023001794	DIRECCION DE OPERACIONES
28/06/2023	radicado E2.023001788	
28/06/2023	radicado E2.023001793	JURIDICA Y CONTRATACION
29/06/2023	radicado E2.023001795	PQR
29/06/2023	radicado E2.023001796	DIRECCION DE PLANEACION
29/06/2023	radicado E2.023001820	CONTABILIDAD

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

29/06/2023	radicado E2.023001813	GERENCIA
29/06/2023	radicado E2.023001821	DIRECCION DE PLANEACION
30/06/2023	radicado E2.023001822	GERENCIA
30/06/2023	radicado E2.023001823	PQR
30/06/2023	radicado E2.023001824	DIRECCION DE PLANEACION
30/06/2023	radicado E2.023001830	JURIDICA Y CONTRATACION
30/06/2023	radicado E2.023001832	DIRECCION DE OPERACIONES

Se adjunta en medio magnético archivo en Excel con la relación de las peticiones recepcionadas y trasladadas, archivo nombrado Infome Web -Correo primer semestre 2023 hoja 2 (PQRS- CORREO ELECTRONICO 2023)

Es importante resaltar y aclarar que la información de los numerales 3 y 4 fue suministrada por el personal de apoyo que manejan estos canales conforme a la asignación por el coordinador –Director Comercial- de los distintos canales de PQRS que ingresan a la empresa.

CONCLUSIONES

- La entidad cuenta con diversos canales de comunicación cumpliendo con la normatividad, los cuales deben ser aprovechados al máximo por los usuarios.
- Se manifiesta por parte del proceso que se están haciendo capacitaciones permanentes a las 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.
- Se requiere fortalecer la gestión y reporte de cierre en los términos establecidos de cada PQRS en ARCOSIS con el fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales y el marco legal aplicable.
- 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 2023 no se presentó ninguno fallo que conllevara a sanción monetaria.

RECOMENDACIONES

- a) La Oficina de Control Interno recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta y realizar los traslados por competencia de manera oportuna de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información.

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) Se recomienda que la correspondencia recibida y radicada sea entregada más tardar el día siguiente a la respectiva oficina que corresponda con el fin de determinar su clasificación, su respuesta y al mismo tiempo seguimiento para evitar vencimiento de términos.
- c) Se recomienda realizar una revisión de los procedimientos establecidos frente al proceso de atención al ciudadano con el fin de evaluar los términos de recepción, asignación, respuesta, seguimientos, análisis y valoración de la PQRS recibidas por los diferentes canales, estableciendo el rol y responsabilidad de las diferentes partes que intervienen en el proceso, evitando vencimiento de términos o una gestión no efectiva de los requerimientos.
- d) Generar alertas frente a las áreas en las cuales se identifica reiteradamente el cierre extemporáneo en el sistema de las PQRS asignadas, o las respuestas con vencimiento de términos con el fin de evitar la apertura de procesos disciplinarios conforme lo establece el marco legal vigente.
- e) Realizar un análisis frente a las PQRS informativas o aquellas donde se identifica solicitud e información básica de los trámites y servicios de la entidad con el fin de diseñar estrategias de comunicación orientadas a comunicar y socializar dicha información de interés de la comunidad disminuyendo de tal forma el radicado de solicitudes reiterativas frente a temas de interés general.

Cordialmente,



Adriana Milena Sanabria Hernández
Jefe de Oficina de Control Interno
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP.

Proyectó: Leydi Marcela Castro Archila – 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



(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