



**PIEDRECUESTANA**  
de Servicios Públicos E.S.P.

Audiencia Pública  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
Vigencia 2023

# VIGENCIA 2020-2023



**PIEDECUESTANA**  
de Servicios Públicos E.S.P.

Audiencia Pública  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
Vigencia 2023

# ATENCIÓN AL USUARIO



**PIEDCUESTANA**  
de Servicios Públicos E.S.P.



## canales de atención

- ✓ Presencial (Verbal o escrito)
- ✓ Telefónico
- ✓ Página web
- ✓ Correo electrónico

- ✓ Se adoptó la política de servicio al ciudadano, la carta de trato digno, protocolo de atención a población en condición de discapacidad. Como la implementación de lenguaje braille.
- ✓ Se logró crear el punto de información ubicado al costado izquierdo de la entrada principal de la empresa, el cual permite orientar a todos los usuarios que ingresan dándoles respuestas rápidas de los trámites y servicios que soliciten.



### 1. PRESENCIAL

Atención al usuario  
presencial - PQRS  
*Jornada Continua*

**Lunes a Viernes**  
07:30 a.m. a  
04:30 p.m.



### 2. VIRTUAL

Formulario  
PQRS en Página Web

**ESCRÍBENOS A**

✉ **servicioalcliente**@piedecuestanaesp.gov.co



### 3. TELEFÓNICO

➤ Reporte de emergencias y daños

**316 744 4528**

Audiencia Pública  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**  
Vigencia 2023



**PIEDECUESTANA**  
de Servicios Públicos E.S.P.



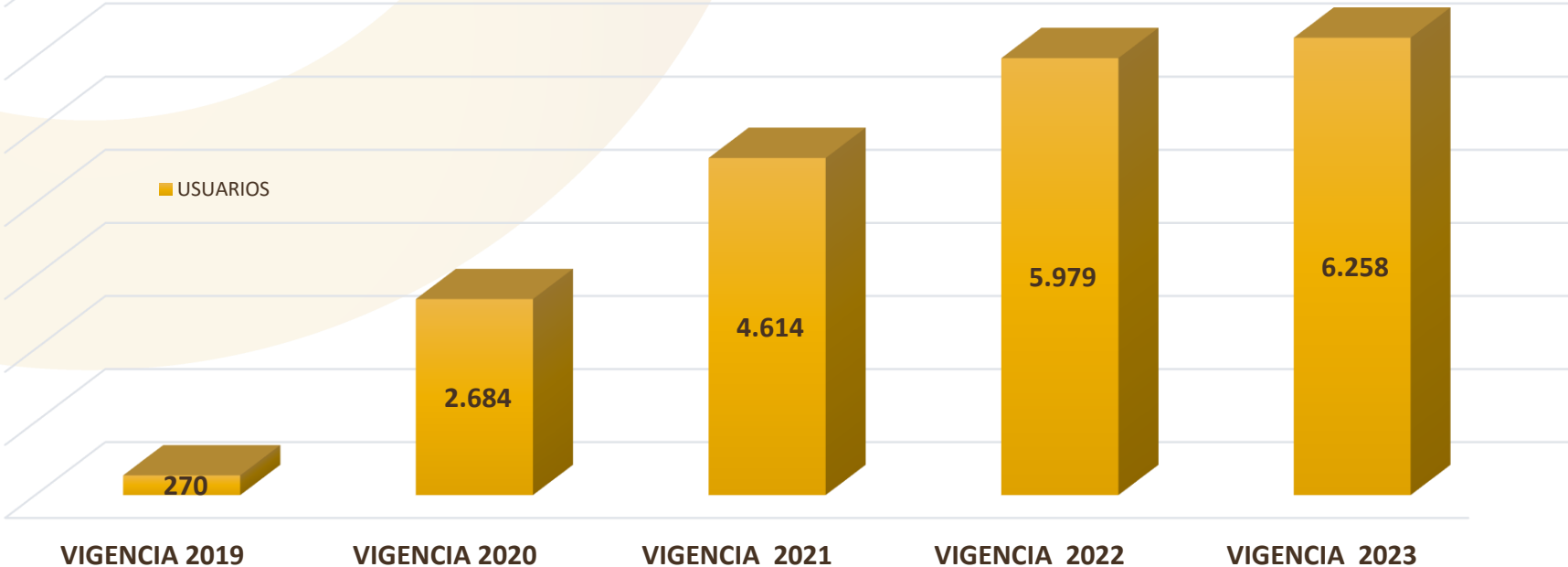
# ATENCIÓN AL USUARIO

## PQRSD Tramitadas y Atendidas

2020	2021	2022	2023
34.708	44.901	39.056	30.106 (a corte mes de septiembre)



# PAGOS PSE DESDE LA PÁGINA WEB



	USUARIOS	VALOR RECAUDADO
VIGENCIA 2019	270	\$ 14.677.830,00
VIGENCIA 2020	2.684	\$ 166.410.030,00
VIGENCIA 2021	4.614	\$ 329.696.600,00
VIGENCIA 2022	5.979	\$ 491.251.482,00
VIGENCIA 2023	6.258	\$ 500.878.190,00

**Audiencia Pública**  
**RENDICIÓN**  
**DE CUENTAS**  
**Vigencia 2023**

The screenshot shows the website <https://piedecuestanaesp.gov.co>. The header includes contact information: PBX: (80) 6 550058 - 6 542300 and Sede Administrativa: Carrera 8 # 12-28, Piedecuesta. There are social media icons and buttons for 'Pago de Factura' and 'Gestión de Calidad'. The main navigation menu includes: ENTIDAD, SERVICIOS, GESTIÓN, ATENCIÓN AL USUARIO, TRANSPARENCIA, and PARTICIPA. A central banner reads: 'TE INVITAMOS A CALIFICAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN NUESTRA PÁGINA WEB DILIGENCIANDO LA SIGUIENTE ENCUESTA' with a button 'Ir a la encuesta'. Below the banner are icons for 'Acueducto', 'Aseo', and 'Alcantarillado'. A 'Reportar Emergencia' button is visible in the bottom left. The footer shows system information: 24°C, Soleado, ESP, and 2:28.

**PIEDECUESTANA**  
de Servicios Públicos E.S.P.

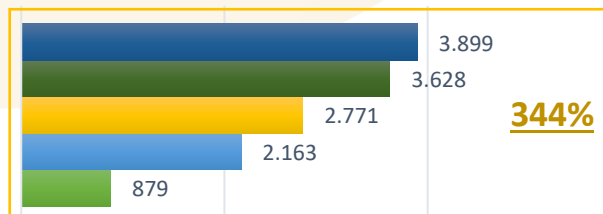


Audiencia Pública  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
 Vigencia 2023

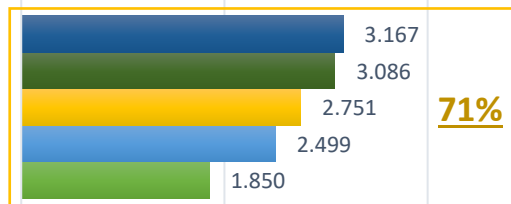
REDES SOCIALES	2019	2020	2021	2022	2023
FACEBOOK	5.358	8.490	9.837	11.921	12.454
TWITTER (x)	1.850	2.499	2.751	3.086	3.167
INSTAGRAM	879	2.163	2.771	3.628	3.899



INSTAGRAM



TWITTER (ahora X)



FACEBOOK

