



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



PIEDRECUESTANA
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 **Lunes a Viernes**
Jornada Continua 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.



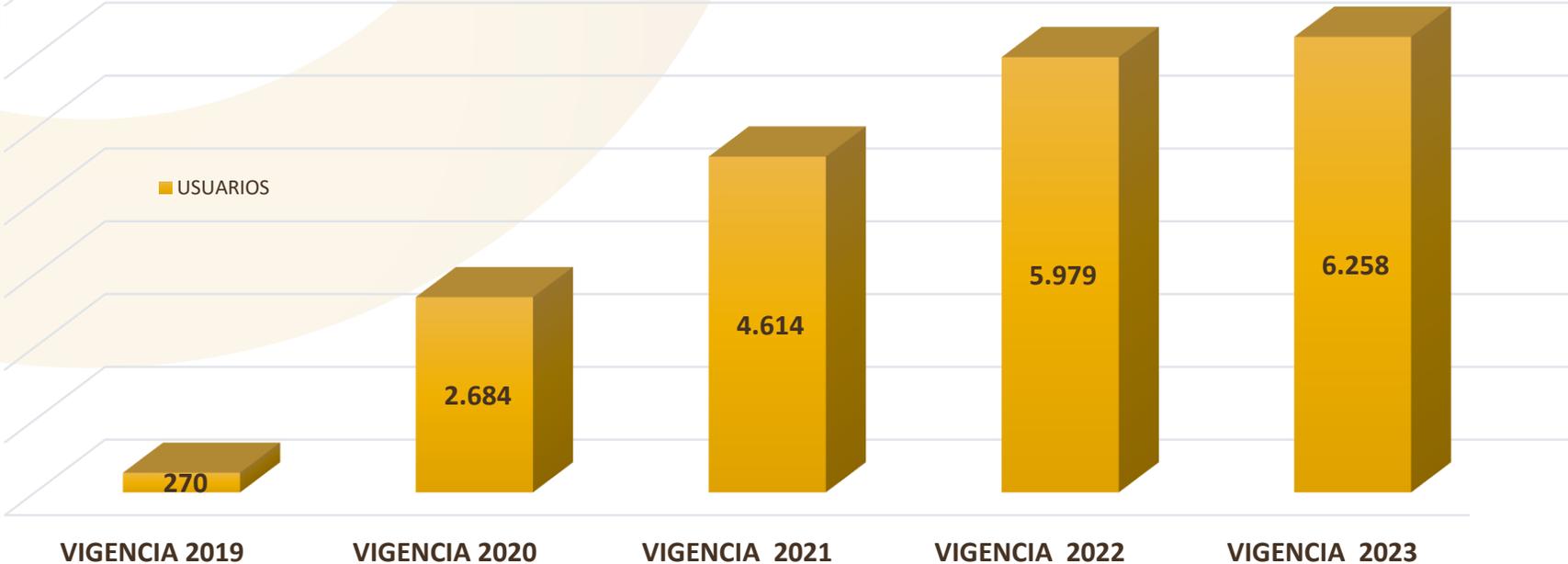
ATENCIÓN AL USUARIO

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.

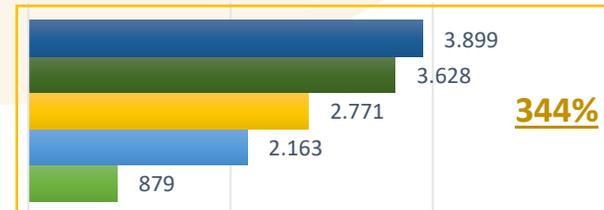
PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

Audiencia Pública
RENDICIÓN DE CUENTAS
 Vigencia 2023

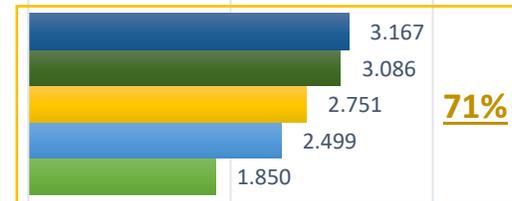
REDES SOCIALES	2019	2020	2021	2022	2023
FACEBOOK	5.358	8.490	9.837	11.921	12.454
TWITTER (x)	1.850	2.499	2.751	3.086	3.167
INSTAGRAM	879	2.163	2.771	3.628	3.899



INSTAGRAM



TWITTER (ahora X)



FACEBOOK

