EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA PIEDECUESTANA E.S.P.

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICIOS 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.

COPIA CONTROLADA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

www.piedecuestanaesp.gov.co

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS 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 julio a diciembre 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 segundo 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.

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

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

-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.

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.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

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.

4.3 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.

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

MODALIDAD	***TOTAL***	***CONTESTADAS***	***SIN RESPUESTA***	***TRASLADADAS***
RADICACAS EN VENTANILLA UNICA	329	329		
ATENCIONES PRESENCIALES	19.407	19.407		
LLAMADAS TELEFONICAS	693	655		38
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	102	102		
VIA CORREO ELECTRONICO	1.837	1837		
	22.368	**22.330**		**38**

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

GRAFICA 1.

DESCRIPCION	RADICADO
TOTAL, RADICADOS	**693**
CONTESTADA	655
TRASLADADAS	38

Se recibieron en el segundo semestre vigencia 2023, un total de 693 peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad.

Comparación PQRS segundo semestre año 2022 VS el segundo semestre de 2023

RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022 FRENTE SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023		
TIPO DE PQR	**JULIO A DICIEMBRE 2022**	**JULIO A DICIEDMBRE 2023**
PQRS EN MEDIO ESCRITO	334	329
PQR VIA TELEFONICA	792	693
PQR PAGINA WEB	175	102
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	17.224	19.407
PQRS POR CORREO ELECTRONICO	954	1.837

Información suministrada por la Dirección Comercial

Se puede observar en la anterior tabla que a la entidad ingresaron para el segundo semestre de la vigencia 2022 un total de trescientos treinta y cuatro (334) PQRS radicadas en **medio escrito**, respecto a las trescientas veintinueve (329) recibidas para el segundo semestre del 2023. es decir 1.5% menos que el segundo semestre de la vigencia anterior.

COPIA CONTROLADA

De igual manera por **vía telefónica** se recibieron setecientos noventa y dos (792) PQRS en el segundo semestre de 2022 respecto a las seiscientos noventa y tres (693) recibidas para el segundo semestre de la vigencia 2023, es decir se disminuyó un 12.5%.

Para el caso de PQRS recibidas por la **página web** en el segundo semestre del 2022 se radico un total de ciento setenta y cinco (175) PQRS respecto a las ciento y dos (102) recibidas para el segundo semestre del 2023, es decir disminuyó un 42%.

Por medio **presencial** se recibieron diecisiete mil doscientos veinticuatro solicitudes (17.224) para el segundo semestre de 2022, respecto a las diecinueve cuatrocientos siete solicitudes (19.407) recibidas para el segundo semestre del 2023, es decir, aumento un 13%

Por último, se puede observar que ingresaron para el segundo semestre 2022 un total de novecientos cincuenta y cuatro (954) PQRS radicadas por **correo electrónico,** respecto a las mil ochocientos treinta y siete (1.837) recibidas para el segundo semestre del 2023, es decir aumentó un 93% más que el segundo 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 me permito relacionar a continuación la gestión de PQRS de la siguiente manera:

Informe PQRS escritas y/o radicadas en ventanilla unica:

Relación **De las PQR 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, me permito adjuntar la respectiva relación:

PQRS	1 de Julio de 2023 a corte 31 de diciembre de 2023
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	329
RESPONDIDAS	329

Conforme a lo anterior se recibieron 329 peticiones **escritas** y/o radicadas en ventanilla única segundo semestre vigencia 2023, asignadas por el área de recepción y/o correspondencia de la empresa de las cuales todas fueron resueltas en los términos estipulados conforme a la ley 142 de 1994.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

Asi las cosas, informo que la mayor reclamacion recae sobre acuaducto por fugas internas y por aseo.

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.

2.Informe PQRS presenciales:

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

SEGUNDO SEMESTRE 2023	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO.
JULIO	3017
AGOSTO	3367
SEPTIEMBRE	3633
OCTUBRE	2780
NOVIEMBRE	3279
DICIEMBRE	3331
TOTAL	**19.407**

De las **19.407** peticiones recibidas presenciales, las cuales se encuentran en su totalidad tramitadas y contestadas se evidencio en el informe remitido por la Dirección Comercial que 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 software digiturno así se tiene más claridad y exactitud de todas las peticiones que de manera verbal se tramitan en la empresa.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

3). Informe PRQS telefónicas:

PQR gestión segundo semestre 2023			
MES	**No. PQR**	**SOLUCIONADAS**	**NO CORRESPONDE A LA EMPRESA**
JULIO	132	125	8
AGOSTO	122	116	6
SEPTIEMBRE	139	135	4
OCTUBRE	103	92	11
NOVIEMBRE	114	108	6
DICIEMBRE	82	79	3
Total peticiones	**693**	**655**	**38**

Se recibieron en el segundo semestre vigencia 2023, un total de 693 peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad.

4). Informe PQRS pagina web y correo electrónico:

Relación de PQR recepcionadas y tramitadas en el segundo semestre del 2023 mediante página web y correo electrónico.

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

PQR 2023 - PAGINA WEB	
MES	**No. PQR**
JULIO	**15**
AGOSTO	**19**
SEPTIEMBRE	**19**
OCTUBRE	**20**
NOVIEMBRE	**19**
DICIEMBRE	**10**
Total peticiones	**102**

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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 **102** 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/administrator/.

PQR 2023 – CORREO ELECTRONICO	
MES	**No. PQR**
JULIO	335
AGOSTO	331
SEPTIEMBRE	367
OCTUBRE	303
NOVIEMBRE	317
DICIEMBRE	184
Total peticiones	**1.837**

De las **1837** peticiones recibida vía correo electrónico segundo semestre vigencia 2023, todas tramitadas a la fecha.

Es importante resaltar y aclarar que la información fue suministrada por el personal de apoyo que manejan estos canales conforme a la asignación por el 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 por calidad.

- 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.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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

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.

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.

f) Incluir en el proceso de atención a ventanilla la autorización del usuario para la notificación de su respuesta al correo electrónico con el fin de promover el uso de canales informativos digitales, los cuales ayudan a cumplir con la política de cero papel, y austeridad del gasto contribuyendo igualmente a bajar los costos de notificación.

Cordialmente,

LAURA CLEMENCIA RUEDA SERRANO
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

Natalia Ayala M
Proyecto. Natalia Ayala CPS. 061-2024

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(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