



PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 1 de 12

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

**INFORME SEGUIMIENTO SEMESTRAL 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 2024

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 2024, 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 2024 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 receptionar 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

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

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. 6550058 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.

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

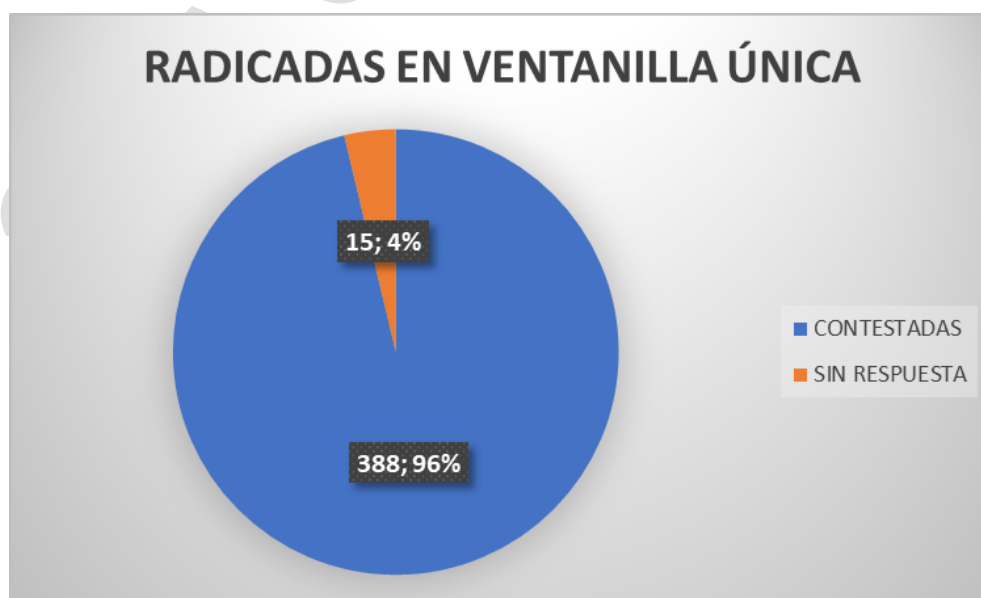
De estas solicitudes se genera un informe mensual el cual se emite los cinco (5) primeros días del mes siguiente para hacer el control del estado de cada PQR. El seguimiento mensual lo realiza la Oficina de Control Interno relacionando a cada jefe de área el estado de ellas con el fin de brindar oportunidad 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 (enero a junio de 2024) 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	403	388	15	
ATENCIONES PRESENCIALES DIGITURNO	22.134	22.134		
LLAMADAS TELEFONICAS	533	533		
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	187	171		16
VIA CORREO ELECTRONICO	1651	974	51	626
	24.908	24.200	66	644

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

DESCRIPCION	RADICADO
TOTAL, RADICADOS	403
CONTESTADA	388
SIN RESPUESTA	15

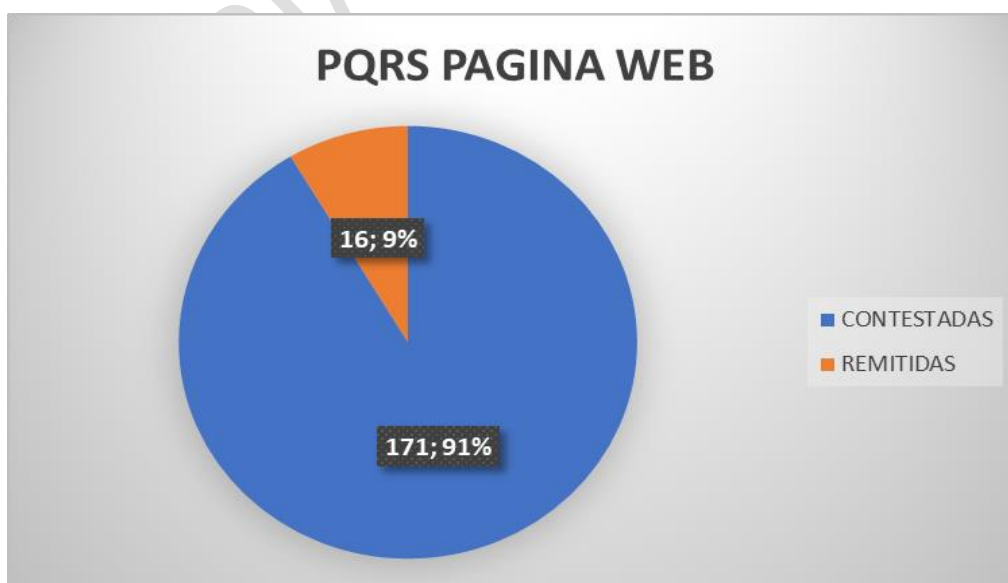
Se recibieron en el primer semestre vigencia 2024, un total de 403 peticiones radicadas en ventanilla única, de las cuales se encuentran contestadas y solucionadas a la fecha 388 y 15 se encuentran pendientes de respuesta.

Esta información 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.

Así las cosas, informo que la mayor reclamación recae sobre acueducto por fugas internas y por aseo.

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
ACCIONES POPULARES	0
CARTA INFORMATIVA	20
CARTAS SOLICITUD	121
DERECHO DE PETICIÓN USUARIOS 15	61
MEMORANDO INTERNO	4
NOTIFICACIONES	7
QUEJAS	136
RECURSO REPOSICIÓN	50
NOTIFICACIÓN INTERNA CON RESPUESTA	4
TOTAL PQRS RADICADAS	403

GRAFICA 2.

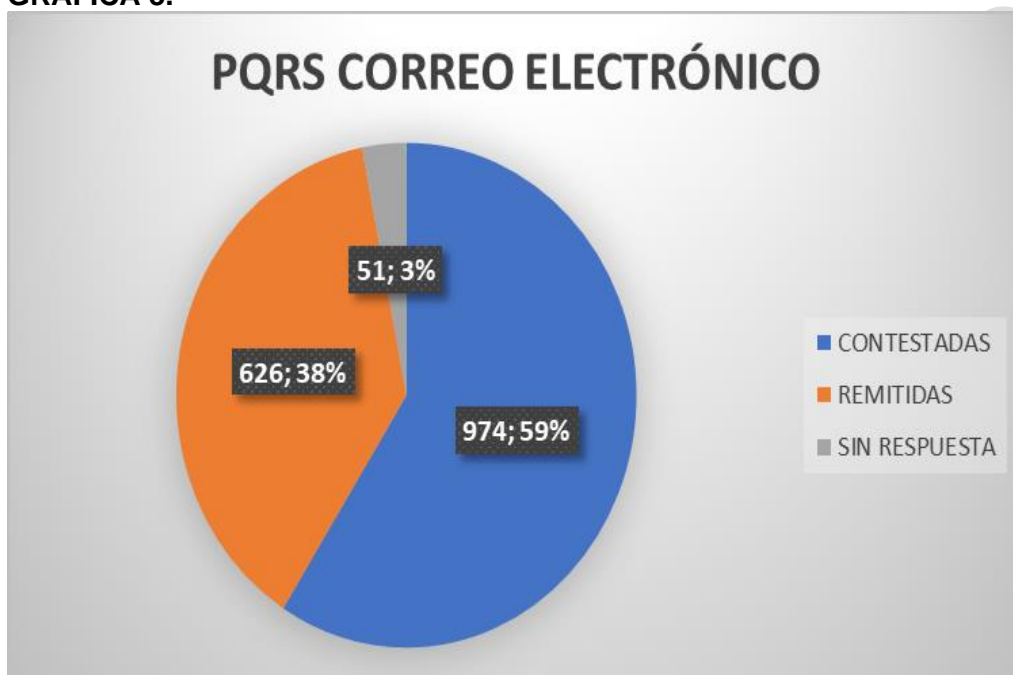


ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020

DESCRIPCION	RADICADO
TOTAL, RADICADOS	187
CONTESTADAS	171
REMITIDAS	16

Se recibieron en el primer semestre vigencia 2024 **187** peticiones recibidas vía web, de las cuales hay **171** tramitadas y contestadas y **16** remitidas por competencia a las diferentes áreas de las cuales a la fecha se encuentran pendiente por responder.

GRAFICA 3.

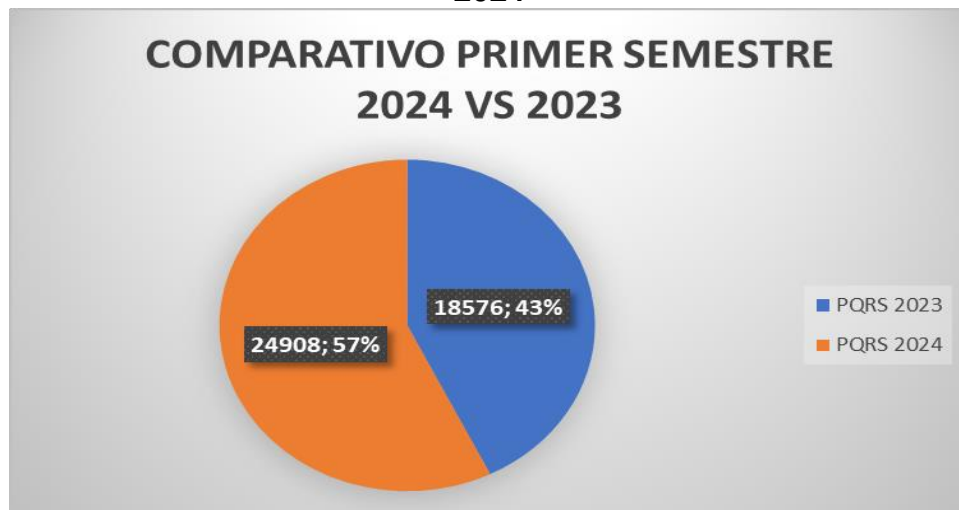


DESCRIPCION	RADICADO
TOTAL, RADICADOS	1651
CONTESTADAS	974
REMITIDAS	626
SIN RESPUESTA	51

Se recibieron en el primer semestre vigencia 2024 **1651** peticiones recibidas vía correo electrónico en el cual hay **974** tramitadas y contestadas, y **677** remitidas por competencia a las diferentes áreas de las cuales **51** se encuentran sin respuesta.

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

Comparación PQRS primer semestre año 2023 VS el primer semestre de 2024



RESUMEN PQR PRIMER SEMESTRE AÑO 2023 FRENTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2024		
TIPO DE PQR	ENERO A JUNIO 2023	ENERO A JUNIO 2024
PQRS EN MEDIO ESCRITO	387	403
PQR VIA TELEFONICA	865	533
PQR PAGINA WEB	99	187
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	15.893	22.134
PQRS POR CORREO ELECTRONICO	1.332	1.651
TOTAL	18.576	24.908

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 2023 un total de trescientos ochenta y siete (387) PQRS radicadas en **medio escrito**, y en el primer semestre de 2024 un total de cuatrocientos tres (403), es decir 4% más que el primer semestre de la vigencia anterior.

De igual manera por **vía telefónica** se recibieron ochocientos sesenta y cinco (865) PQRS en el primer semestre de 2023 y en el primer semestre de 2024 un total de quinientos treinta y tres (533), es decir disminuyó un 38%.

Para el caso de PQRS recibidas por **la página web** en el primer semestre del 2023 se radico un total de noventa y nueve (99) PQRS y en el primer semestre de 2024 un total de ciento ochenta y siete (187), es decir aumentó un 89%.

Por medio **presencial** se recibieron quince mil ochocientos noventa y tres solicitudes (15.893) para el primer semestre de 2023, y en el primer semestre de 2024 un total de veintidós mil ciento treinta y cuatro solicitudes (22.134), es decir, aumento un 39%.

y por último se puede observar que ingresaron para el primer semestre 2023 un total de mil trescientos treinta y dos (1332) PQRS radicadas por **correo electrónico**, y para el

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

primer semestre de 2024 un total de mil seiscientos cincuenta y uno (1.651), es decir aumentó un 24% 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. 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:

1. 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 Enero de 2024 a corte 30 de Junio de 2024
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	403
RESUELTAS	388
SIN RESPONDER	15 en los términos para brindar respuesta

Conforme a lo anterior se recibieron 403 peticiones escritas y/o radicadas en ventanilla única primer semestre vigencia 2024, 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.

Asi las cosas, informo que la mayor reclamacion recae sobre acueducto 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.

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

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.

MES - AÑO 2024	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO.
Enero-2024	3.482
Febrero-2024	3.029
Marzo-2024	3.219
Abril-2024	4.052
Mayo-2024	4.152
Junio-2024	4.200
TOTAL	22.134

De las **22.134** 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

En virtud de las atenciones brindadas al cliente ante la empresa de manera presencial esta información se extrae del Software de Digiturno.

3. INFORME PRQS TELEFÓNICAS:

PQR PRIMER SEMESTRE 2024			
MES	No. PQR	SOLUCIONADAS	NO CORRESPONDE A LA EMPRESA
ENERO	143	143	0
FEBRERO	128	128	0
MARZO	76	76	0
ABRIL	65	65	0
MAYO	74	74	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

	<h1>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 10 de 12

JUNIO	47	47	0
Total peticiones	533	533	0

Se recibieron en el primer semestre vigencia 2024, un total de 533 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 primer semestre del 2024 mediante página web y correo electrónico.

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

PQR 2024 - PAGINA WEB	
ENERO	25
FEBRERO	29
MARZO	28
ABRIL	35
MAYO	48
JUNIO	22
TOTAL	187

De las **187** peticiones recibidas vía web hay **171** tramitadas y **16** remitidas por competencia a las diferentes áreas, de las cuales a la fecha se encuentran sin respuesta y vencidas.

La información de las PQR página web se extrae de la página: <https://www.piedecuestanaesp.gov.co/administrator/>.

PQR 2024 – CORREO ELECTRONICO	
MES	No. PQR
ENERO	240
FEBRERO	281

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

MARZO	217
ABRIL	320
MAYO	303
JUNIO	290
TOTAL	1651

Se recibieron en el primer semestre vigencia 2024 **1651** peticiones recibidas vía correo electrónico en el cual hay **974** tramitadas y contestadas , y **677** remitidas por competencia a las diferentes áreas de las cuales **51** se encuentran sin respuesta .

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 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.

RECOMENDACIONES

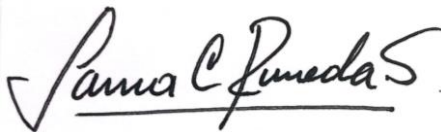
- a) La Oficina de Control Interno recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta y realizar los traslados por competencia de manera oportuna de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información.
- b) Se recomienda que la correspondencia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

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

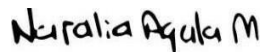
que intervienen en el proceso, evitando vencimiento de términos o una gestión no efectiva de los requerimientos.

- 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



Proyecto. Natalia Ayala CPS. 061-2024

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