

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIEDECUESTA  
PIEDECUESTANA 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, Enero de 2025

<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 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 julio a diciembre 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 segundo 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 recepcionar por la línea telefónica. 3167444528.
- Por el Correo Electrónico autorizado por la Empresa [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto:servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co).
- Página web Institucional de la Empresa <https://piedecuestanaesp.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-2/>
- De manera presencial en las instalaciones de la Empresa.
- 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

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



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 de la línea 3167444528 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](mailto: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.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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

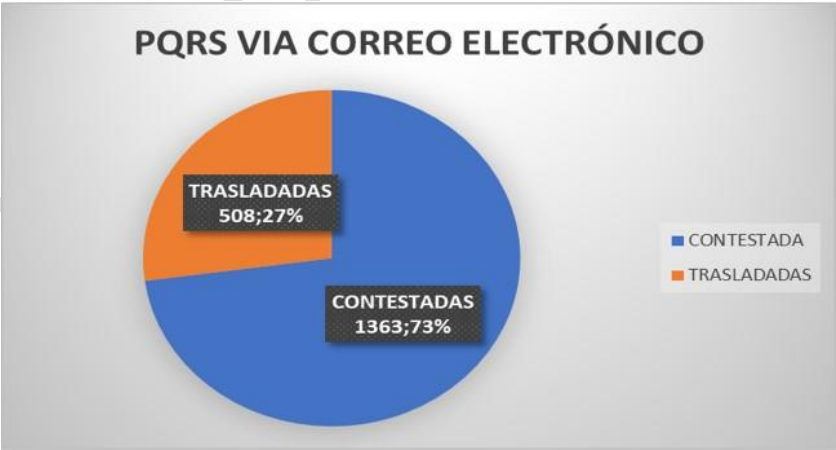
De estas solicitudes se genera un informe mensual el cual se emite los cinco (5) primeros días del mes siguiente para hacer el control del estado de cada PQR. El seguimiento mensual lo realiza la Oficina de Control Interno relacionando a cada jefe de área el estado de ellas con el fin de brindar oportunidad 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 2024) de la información aportada por la Dirección Comercial con datos del Sistema ARCOSIS se pudo determinar lo siguiente:

MODALIDAD	TOTAL	CONTESTADAS DIRECTAMENTE	SIN RESPUESTA	TRASLADADAS
RADICACAS EN VENTANILLA UNICA	410	410		
ATENCIONES PRESENCIALES DIGITURNO	21.388	21.388		
LLAMADAS TELEFONICAS	260	260		
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	255	255		
VIA CORREO ELECTRONICO	1871	1363		508
	24.184	23.676	0	508

GRAFICA 1.



DESCRIPCION	RADICADO
TOTAL, RADICADOS	1871
CONTESTADAS DIRECTAMENTE	1363
TRASLADADAS	508

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



Se recibieron en el segundo semestre vigencia 2024, un total de 1871 peticiones recibidas vía correo electrónico, de las cuales hay 508 que fueron trasladadas y remitidas a las diferentes áreas, las cuales fueron objeto de seguimiento mensual por el área de control interno encontrándose que a la fecha se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad.

COMPARACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023 VS EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



CUADRO COMPARATIVO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023 VS 2024

RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023 FRENTE SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024		
TIPO DE PQR	JULIO A DICIEMBRE 2023	JULIO A DICIEMBRE 2024
PQRS EN MEDIO ESCRITO	329	410
PQR VIA TELEFONICA	693	260
PQR PAGINA WEB	102	255
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	19.407	21.388
PQRS POR CORREO ELECTRONICO	1.837	1871
TOTAL	22.697	24.184

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 2023 un total de trescientos veintinueve (329) PQRS radicadas en **medio escrito**, y en el segundo semestre de 2024 un total de cuatrocientos diez (410), es decir 25% más que el segundo semestre de la vigencia anterior.

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 igual manera por **vía telefónica** se recibieron seiscientos noventa y tres (693) PQRS en el segundo semestre de 2023 y en el segundo semestre de 2024 un total de doscientos sesenta (260), es decir disminuyó un 62%.

Para el caso de PQRS recibidas por **la página web** en el segundo semestre del 2023 se radico un total de ciento dos (102) PQRS y en el segundo semestre de 2024 un total de doscientos cincuenta y cinco (255), es decir aumentó un 150%.

Por medio **presencial** se recibieron diecinueve mil cuatrocientos siete solicitudes (19.407) para el segundo semestre de 2023, y en el segundo semestre de 2024 un total de veintiún mil trescientos ochenta y ocho solicitudes (21.388), es decir, aumento un 10%.

y por último se puede observar que ingresaron para el segundo semestre 2023 un total de mil ochocientos treinta y siete (1837) PQRS radicadas por **correo electrónico**, y para el segundo semestre de 2024 un total de mil ochocientos setenta y uno (1.871), es decir disminuyó un 2% comparado con el segundo semestre de la vigencia inmediatamente anterior.

La Dirección Comercial envía a la Oficina de Control Interno un análisis detallado de la PQRS y su tratamiento recibidas mediante los canales presenciales, escritos, telefónicos, vía web y correo electrónico. Según la Dirección Comercial 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 Julio de 2024 a corte 31 de diciembre de 2024
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	410
RESUELTAS	410

Conforme a lo anterior se recibieron 410 peticiones escritas y/o radicadas en ventanilla única segundo 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.

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

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



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.

MES AÑO 2024	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO.
Julio-2024	4.132
Agosto-2024	3.462
Septiembre-2024	3.290
Octubre-2024	3.258
Noviembre-2024	2.916
Diciembre-2024	4.330
TOTAL	21.388

De las **21.388** peticiones recibidas presenciales, las cuales se encuentran en su totalidad tramitadas y contestadas, 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

3.INFORME PRQS TELEFÓNICAS:

PQR SEGUNDOSEMESTRE 2024			
MES	No. PQR	SOLUCIONADAS	NO CORRESPONDE A LA EMPRESA
JULIO	12	12	0
AGOSTO	53	53	0
SEPTIEMBRE	51	51	0
OCTUBRE	51	51	0
NOVIEMBRE	43	43	0
DICIEMBRE	50	50	0
Total peticiones	260	260	0

Se recibieron en el segundo semestre vigencia 2024, un total de 260 peticiones recepcionadas telefónicamente, de las cuales se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad.

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). **INFORME PQRS PAGINA WEB Y CORREO ELECTRÓNICO:**

Relación de PQR recepcionadas y tramitadas en el segundo semestre del 2024 mediante página web y correo electrónico.

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

PQR 2024 - PAGINA WEB	
JULIO	22
AGOSTO	11
OCTUBRE	42
NOVIEMBRE	54
DICIEMBRE	126
TOTAL	255

De las **255** peticiones recibidas vía web hay **255** tramitadas, no hay peticiones en el mes de septiembre ya que la página Web estaba en reparación.

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
JULIO	312
AGOSTO	336
SEPTIEMBRE	293
OCTUBRE	288
NOVIEMBRE	303
DICIEMBRE	435
TOTAL	1871

Se recepcionaron en el segundo semestre vigencia 2024 un total de **1871** peticiones recibidas vía correo electrónico en el cual hay **508** que fueron trasladadas y remitidas a

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





las diferentes áreas, de las cuales a la fecha se encuentran tramitadas y solucionadas en su totalidad.

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

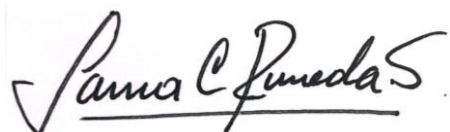
- a) La Oficina de Control Interno recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta y realizar los traslados por competencia de manera oportuna de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información.
- b) Se recomienda que la correspondencia 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 que intervienen en el proceso, evitando vencimiento de términos o una gestión no efectiva de los requerimientos.
- d) Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- e) 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.

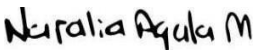
<b>ELABORÓ</b> Profesional en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------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



- f) En cuanto a la página web se deben actualizar los teléfonos de líneas de atención al usuario, se observa que esta publicado un PBX que no está en uso.
- g) 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.
- h) Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- i) 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. 012-2025

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

