

**MARZO  
2023**

# **Informe Gestión Primer Trimestre 2023**

Asunto: Informe atenciones frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) verbales (turnero), buzón de sugerencias, PQRDS escritos y por vía WhatsApp (3053138469). Encuestas de Satisfacción al Usuario Y Atenciones en Ventanillas de atención al usuario y comportamiento de Cortes y Suspensiones.



**Enero, Febrero y  
Marzo 2023**

## **UNIDAD 1**

Reporte de Atenciones realizadas en las ventanillas del 1° de Enero y el 30 de junio de 2023, discriminándose tipo de tramite y/o solicitud.

## **UNIDAD 2**

En el presente informe se expone las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por parte de la Dirección Comercial de la entidad de Empresas Publicas de Armenia EPA E.S.P durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de junio de 2023, discriminando , tipo de tramites, tipo de respuesta, tiempo, traslados por competencia, entre otros.

## UNIDAD 1 PRIMER TRIMESTRE

### Atenciones Verbales Ventanillas de Atención Al Usuario

01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Reclamaciones

10.326

4.157

Duplicados

Preferencial

1.217

698

Financiaciones

Nuevos Servicios

455

355

Actualización de Datos

Radicacion Der. Peticion

5

17.213

Atenciones Verbales Ventanillas de Atención Al Usuario 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Se evidencia que los Trámites más generados en las oficinas de atención al usuario son las reclamaciones en un total de **10.326**, seguidas de los duplicados con **4.157**.

Que en lo que tiene que ver con los derechos de petición radicados en la ventanilla única de la entidad, fueron 5, que fueron filtrados por el turnero, diferentes de los que no solicitaron turno para ser revisados por los funcionarios de las ventanillas e igualmente los que ingresan por el canal web y correos electrónicos de la entidad.

## UNIDAD 2 PRIMER TRIMESTRE

### PQRDS escritos asignados a la Dirección Comercial radicados en la INTRANET

01 de enero al 31 de marzo de 2023.

**1.062**

**PQRDS INTRANET**

01 de enero al 31 de marzo de 2023.

565 SOLICITUDES

456 RECLAMACIONES

40 RECURSOS DE REPOSICION EN  
SUBSIDIO DE APELACION

1 RECURSO DE REPOSICION

0 QUEJAS

Fecha Corte: 31-03-2023

TIPO DE TRAMITE	TIPO DE RESPUESTA	TOTAL
<b>RECLAMACIONES</b>	ACCEDE	215
	ACCEDE PARCIAL	14
	NIEGA	227
	PENDIENTE DE RESPUESTA	0
<b>Total, RECLAMACIONES</b>		<b>456</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>	CONFIRMA	<b>1</b>
<b>Total, RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>		<b>1</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN</b>	CONFIRMA	33
	MODIFICA	2
	REVOCA	1
	RECHAZA	4
	PENDIENTE RESPUESTA	0
<b>Total, RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUB APELACIÓN</b>		<b>40</b>
<b>SOLICITUDES</b>	ACCEDE	329
	ACCEDE PARCIAL	6
	NIEGA	118
	TRASLADO POR COMPETENCIA	1
	OTROS	111
	PENDIENTE DE RESPUESTA	108
<b>Total, SOLICITUDES</b>		<b>565</b>
<b>Solicitudes En que se negó el acceso a la información</b>	0	
<b>Traslados Por Competencia</b>	1	
<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>	11 Días	
<b>Total, general</b>		<b>1062</b>

Se evidencia que las PQRDS escritas tramitadas por la dirección comercial las cuales ingresan por la intranet y los canales institucionales como el correo electrónico y canal web de la entidad fueron en un total de 1.062 siendo las de mayor incidencia las SOLICITUDES en un total de 565 de las cuales 329 fueron procedentes, 6 procedencias parciales, 118 con respuesta negativa y 111 con otros tipos de respuesta, seguidas de las RECLAMACIONES con un total de 456 con 215

procedencias, 14 procedencias parciales y 227 con respuesta negativa para el usuario.

En lo que respecta a la totalidad de los recursos, incluyendo Recursos de reposición y Recursos de Reposición y en subsidio Apelación un total de 41, confirmando la decisión inicial 34, modificando 2, revocando 1 y rechazando por improcedentes 4.

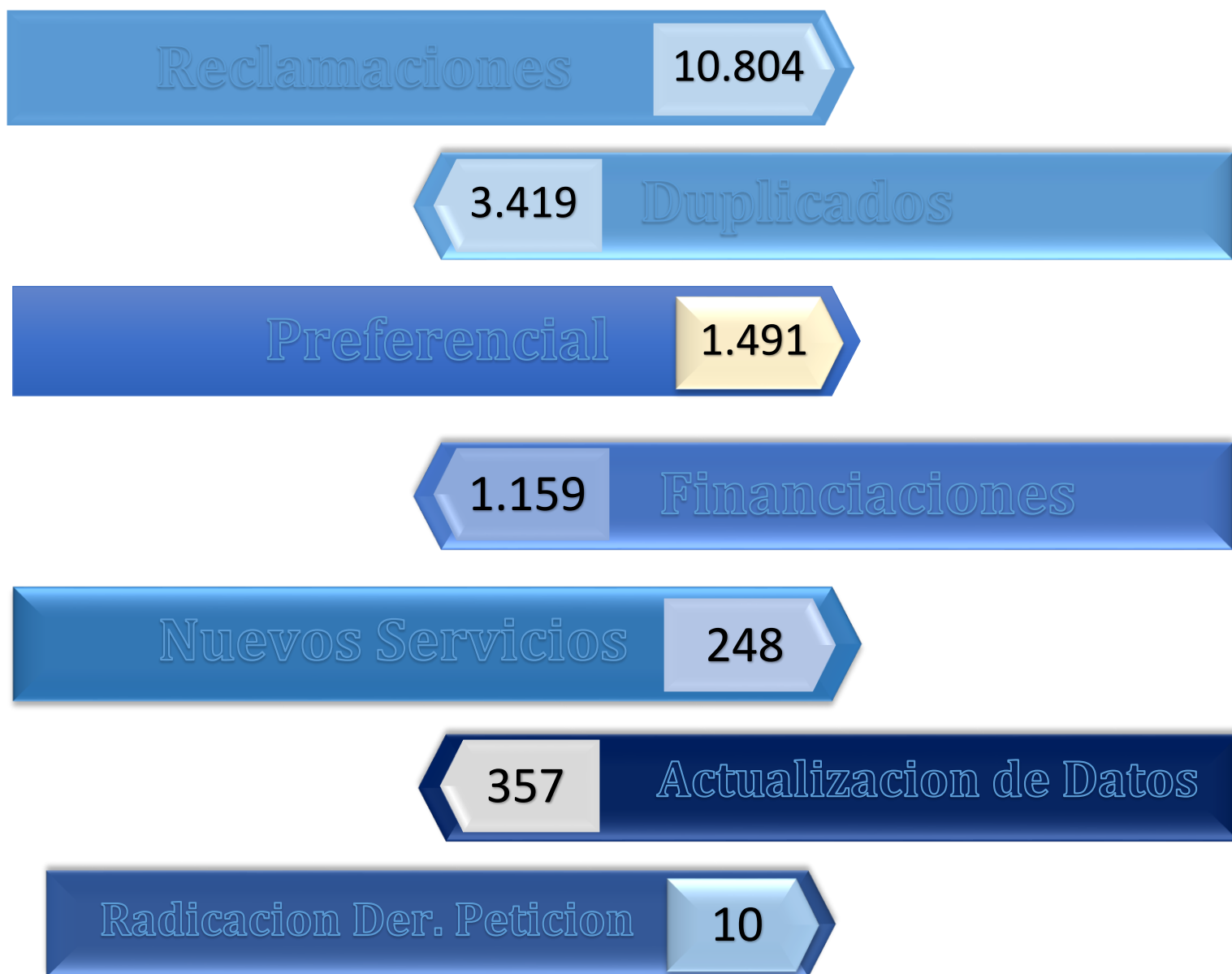
Lo anterior evidencia que la entidad viene mejorando en los procesos internos respecto de la facturación y la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Igualmente nos encontramos en el proceso de implementación del software Arquilities con el módulo de PQRDS, esto con el fin de que se integren en una sola plataforma los PQRDS que ingresan a la Entidad y para el caso que nos ocupa, que los de la Dirección Comercial que tengan incidencia en la facturación de los servicios prestados por la Entidad sean tramitados en una sola plataforma, esto con el apoyo con la Dirección Tic y el proveedor del software.

## UNIDAD 1 SEGUNGO TRIMESTRE

### Atenciones Verbales Ventanillas de Atención Al Usuario

01 de abril al 30 de junio de 2023.



# 18.709

Atenciones Verbales Ventanillas de Atención Al Usuario 01 de abril al 30 de junio de 2023.



Se evidencia que los Trámites más generados en las oficinas de atención al usuario son las reclamaciones en un total de **10.804**, seguidas de los duplicados con **3.418** la cual presento una disminución del 18% respecto al trimestre anterior.

Que en lo que tiene que ver con los derechos de petición radicados en la ventanilla única de la entidad, fueron 10, que fueron filtrados por el turnero, diferentes de los que no solicitaron turno para ser revisados por los funcionarios de las ventanillas e igualmente los que ingresan por el canal web y correos electrónicos de la entidad.

**Tabla N° 1. Tipo de Tramites Por turno**

<b>Tramite</b>	<b>TOTAL</b>
<i>actualización de datos</i>	357
<i>duplicados</i>	3419
<i>financiamientos</i>	1159
<i>notificaciones</i>	11
<i>nuevos servicios</i>	248
<i>preferencial</i>	1491
<i>radicar derechos de petición</i>	10
<i>reclamaciones</i>	10804
<i>solicitud o instalación de medidor</i>	1210
<b>Total general</b>	<b>18709</b>

## UNIDAD 2 SEGUNDO TRIMESTRE

### PQRDS escritos asignados a la Dirección Comercial radicados en la INTRANET

*01 de abril al 30 de junio de 2023.*

**1.236**

**PQRDS INTRANET**

*01 de abril al 30 de junio de  
2023.*

591 SOLICITUDES

598 RECLAMACIONES

39 RECURSOS DE REPOSICION EN  
SUBSIDIO DE APELACION

6 RECURSO DE REPOSICION

1 QUEJAS

*Fecha Corte: 31-06-2023*

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>TIPO DE RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	ACCEDE	264
	ACCEDE PARCIAL	22
	NIEGA	310
	TRASLADO POR COMPETENCIA	2
<b>TOTAL, RECLAMACIONES</b>		<b>598</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>	CONFIRMA	3
	MODIFICA	2
	REVOCA	1
<b>TOTAL, RECURSOS DE REPOSICIÓN</b>		<b>6</b>
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN</b>	CONFIRMA	30
	MODIFICA	1
	REVOCA	4
	RECHAZA	4
		0
<b>TOTAL, RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUB APELACIÓN</b>		<b>39</b>
<b>SOLICITUDES</b>	ACCEDE	423
	ACCEDE PARCIAL	5
	NIEGA	119
	TRASLADO POR COMPETENCIA	1
	OTROS	44
	PENDIENTE DE RESPUESTA	108
<b>TOTAL, SOLICITUDES</b>		<b>592</b>
QUEJAS	ACCEDE	1
<b>TOTAL, QUEJAS</b>		<b>1</b>
<b>Solicitudes En que se negó el acceso a la información</b>		<b>0</b>
<b>Traslados Por Competencia</b>		<b>3</b>
<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>		<b>11 días</b>
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>1.236</b>

Se evidencia que las PQRDS escritas tramitadas por la dirección comercial las cuales ingresan por la intranet y los canales institucionales como el correo electrónico y canal web de la entidad fueron en un total de 1.236, siendo las de mayor incidencia las RECLAMACIONES en un total de 598 de las cuales 264 fueron

precedentes, 22 procedencias parciales, , seguidas de las SOLICITUDES con un total de 592 con 423 procedencias, 5 procedencias parciales para el usuario.

En lo que respecta a la totalidad de los recursos incluyendo los de reposición y reposición y en subsidio apelación un total de 45, confirmando la decisión inicial 33, modificando 3, revocando 5 y rechazando 4.

Lo anterior evidencia que la entidad viene mejorando en los procesos internos respecto de la facturación y prestación del servicio prestado.

Igualmente se informa que se viene en el proceso de implementación con el software Arquilities del módulo PQRDS, esto con el fin de que se integren en una sola plataforma los PQRDS de la empresa y para el caso que nos ocupa, los de la Dirección Comercial para tramitar en una sola plataforma las reclamaciones que tengan incidencia en la facturación del servicio prestado por la entidad. Lo anterior en apoyo con la Dirección Tic y el proveedor del software.