

INFORME DE PQR'S 3 TRIMESTRE AÑO 2016 DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. PLATAFORMA INTRANET

La Oficina de Asistente de Gerencia de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., como administradora de la plataforma de INTRANET establecida para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQR'S, se permite presentar el Informe de las PQR'S recibidas para el tercer trimestre del año 2016, en dicha plataforma.

1. Consolidado de las PQR'S por cada una de las dependencias
2. Discriminado por causa o tipo de PQR'S 3 trimestre del año 2016.

Cuya fuente de información es la base de datos en el historial del programa de la plataforma de INTRANET.

Así las cosas tenemos lo siguiente:

COMPARACION PQR'S 3 TRIMESTRE AÑO 2016

PERIODO	PQR'S
2015	954
2016	1027

Según lo reportado por la plataforma podemos identificar que la PQR'S para el 3 trimestre de 2016 aumentó en un 8% a diferencia del tercer trimestre del año 2015.

El total de PQR'S discriminados por los TIPOS establecidos en la plataforma de INTRANET que maneja la empresa EPA ESP en todas sus dependencias para el 3 trimestre del año 2016 fueron:

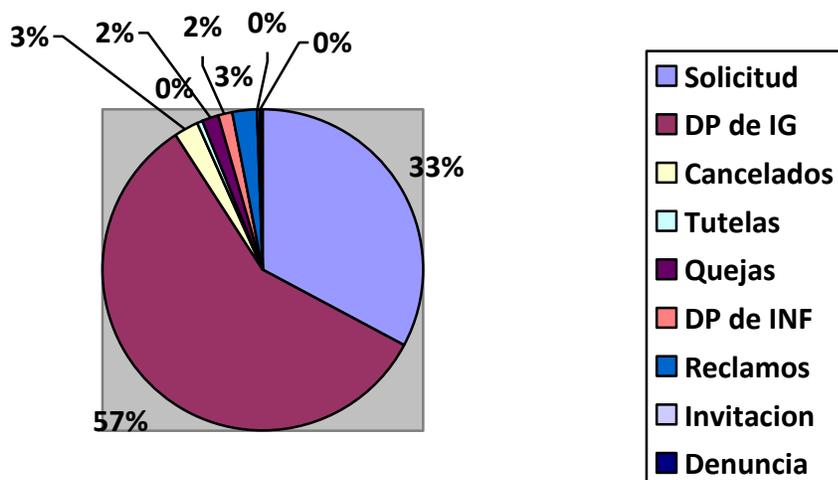
DISCRIMINACION DE PQR'S POR TIPO PARA 3 TRIMESTRE DE 2016

TIPO	TOTAL	VENCIDOS
Solicitud	333	44
Derecho de petición de interés general y/o particular	601	58
Cancelados	27	0
Tutela	2	1
Quejas	18	5



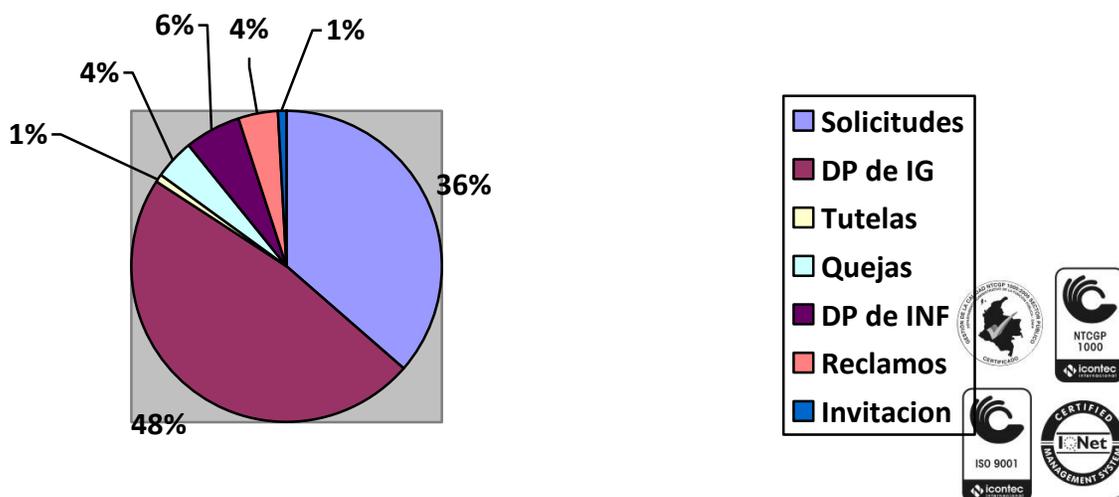
Derecho de petición de información	16	7
Reclamos	26	5
Invitaciones	2	1
Denuncias	2	0
TOTAL	1027	121

Gráfico de los tipos de PQR'S para el 3 Trimestre de 2016



Según la gráfica podemos concluir que el 33% de las PQR'S son solicitudes con 333 y el 57 % son derechos de petición de interés general con 601 para el tercer trimestre de 2016.

Gráfica PQR'S vencidas para el 3 trimestre de 2016

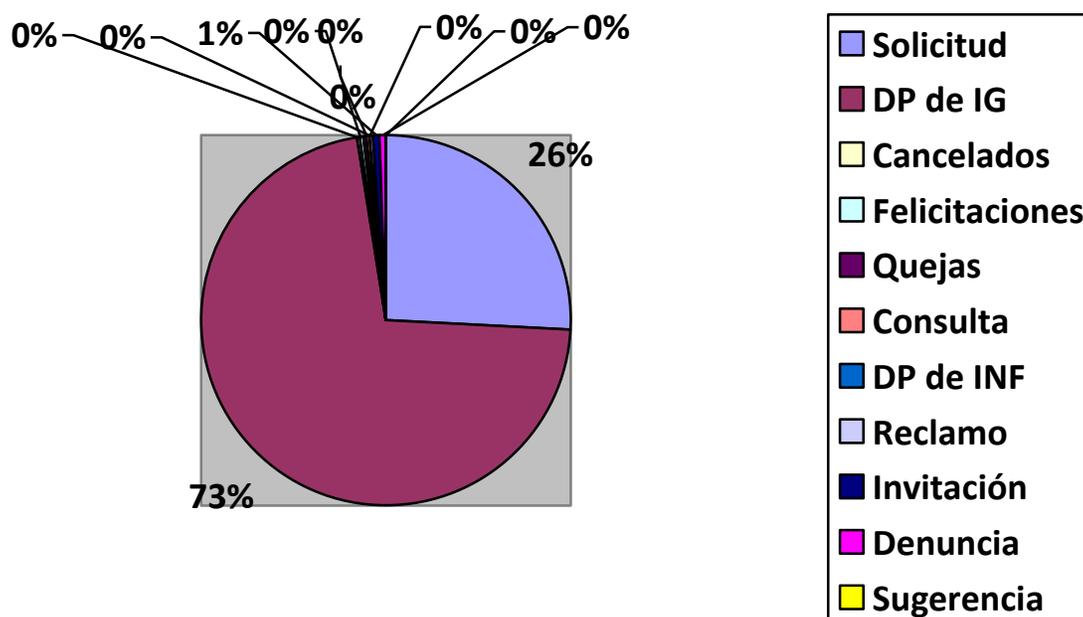


Para el 3 trimestre del año 2016 se reportó en la plataforma 121 PQR'S cerradas vencidas, para un 12 % del total de las PQR'S reportadas, donde el 6% corresponden a Derechos de Petición de Interés General y el 4% a solicitudes, disminuyó en un 51% comparado con el tercer trimestre del 2015.

DISCRIMINACION DE PQR'S POR TIPO 3TRIMESTRE DEL AÑO 2015

TIPO	TOTAL	VENCIDOS
Solicitud	247	72
Derecho de petición de interés general y/o particular	684	170
Cancelados	2	0
Felicitaciones	3	0
Quejas	1	1
Consulta	3	1
Derecho de petición de información	2	0
Reclamos	1	1
Invitaciones	7	2
Denuncias	3	0
Sugerencias	1	0
TOTAL	954	247

Gráfico de los tipos de PQR'S para el tercer trimestre del año 2015



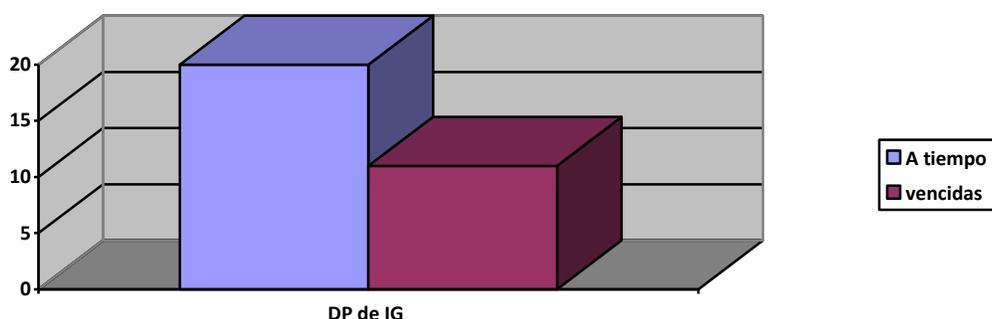
Según la gráfica podemos concluir que el 26 % de las PQR'S son solicitudes de 247 y el 72 % son derechos de petición de interés general con 684 para el tercer trimestre de 2015, para el tercer trimestre de 2015 el 26% de las PQRS fueron cerradas vencidas.

A continuación se discriminan las PQR'S de acuerdo a su Tipo por cada dependencia para el tercer trimestre de 2016:

GESTION TALENTO HUMANO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	20	11
TOTAL	20	11

Gráfica de tipos de PQR'S tercer trimestre 2016 Gestión talento Humano



Según la gráfica para el área de Talento Humano el 100% son derechos de petición de Interés General, reportadas en la plataforma para 3 trimestre de 2016.

GERENCIA GENERAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	1	0
TOTAL	1	0

JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	10	1

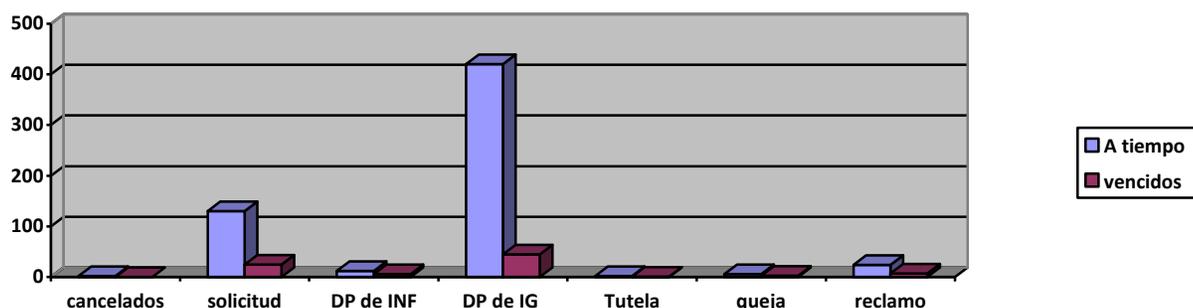


Derecho de petición de información	1	0
TOTAL	11	1

SUBGERENCIA COMERCIAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	130	25
Derecho de petición de información	12	6
Derecho de petición de interés general y/o particular	420	45
Acción de tutela	2	1
Cancelados	2	0
Queja	6	3
Reclamo	24	7
TOTAL	596	87

Gráfica de tipos de PQR'S tercer trimestre 2016 Subgerencia Comercial



Según la gráfica para el área de Comercial el 70% son derechos de petición, el 22% son solicitudes, para una participación del 57 % en todas las PQR'S reportadas en el tercer trimestre del año 2016 en la plataforma.

FINANCIAMIENTO

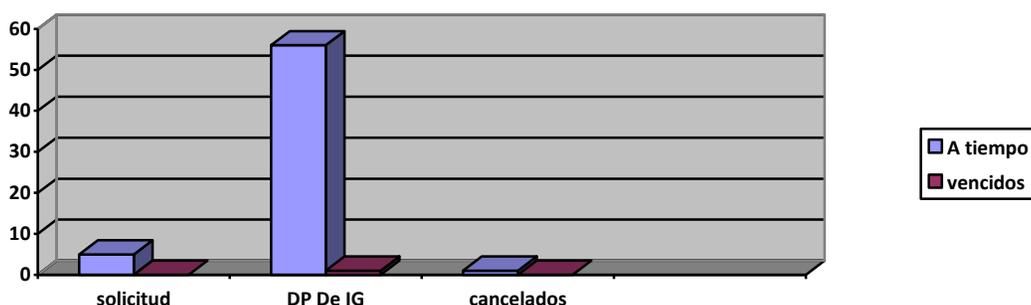
TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	3	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	3	1
TOTAL	6	1



GESTION RECOLECCION Y TRANSPORTE

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	5	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	56	1
Cancelados	1	0
TOTAL	62	0

Grafica de tipos de PQR´S tercer trimestre de 2016 Gestión Recolección y Transporte



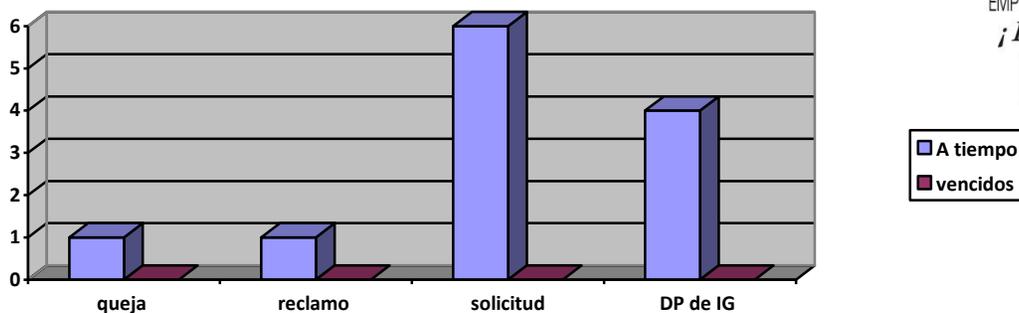
Según la gráfica para el área de Recolección y Transporte el 90% son derechos de Petición de interés General, el 8% son solicitudes para una participación del 6% en todas las PQR´S reportadas en la plataforma para el tercer trimestre de 2016.

GESTION DISTRIBUCION

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Queja	1	0
Reclamo	1	0
Solicitudes	6	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	4	0
TOTAL	12	0

Grafica de tipos de PQR´S primer semestre de 2016 Gestión Distribución





La gráfica muestra para el área de Gestión Distribución el 1.2% de peticiones de las PQR'S reportadas en la plataforma para el tercer trimestre de 2016.

GESTION TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	1	0
Queja	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	9	0
TOTAL	11	0

GESTION PLANEACION TECNICA

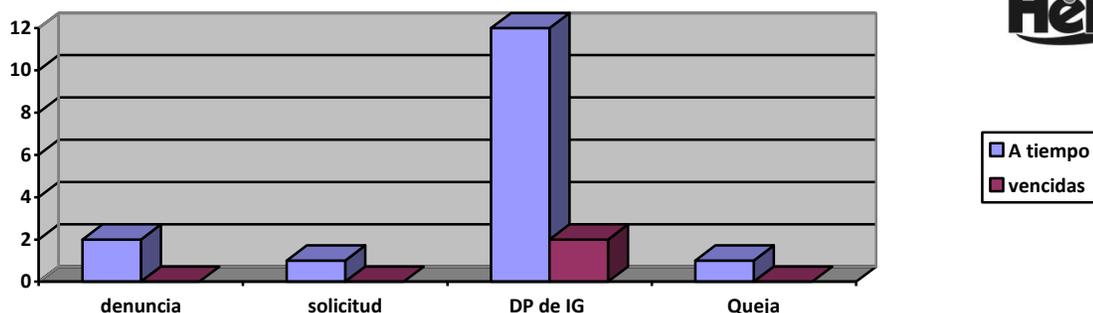
TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	5	1
TOTAL	5	1

GESTION CONTROL PÉRDIDAS

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Denuncia	2	0
Solicitud	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	12	2
Queja	1	0
TOTAL	16	2



Grafica de tipos de PQR'S primer semestre de 2016 Gestión Control Pérdidas

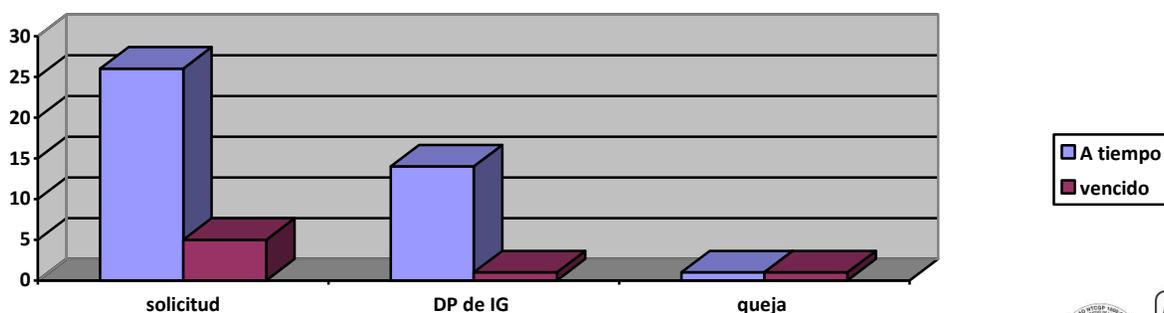


Según la gráfica el área de Control Perdidas el 1.5% es la participación en todas las PQR'S reportadas en la plataforma para el tercer trimestre de 2016.

GESTION ASEO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	26	5
Derecho de petición de interés general y/o particular	14	1
Queja	1	1
TOTAL	41	7

Grafica de tipos de PQR'S tercer trimestre de 2016 Gestión Aseo



Según la gráfica el área de Gestión Aseo tiene un 4% de participación en todas las PQR'S reportadas en la plataforma para el tercer trimestre de 2016.



SUBGERENCIA TECNICA

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	2	0
Solicitudes	1	1
TOTAL	3	1

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

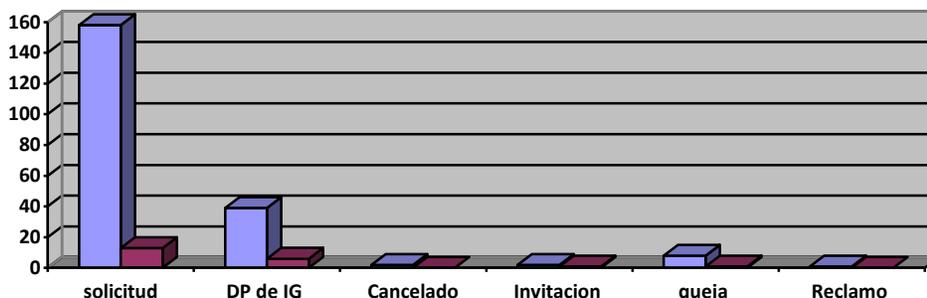
TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	8	3
Solicitudes	1	0
TOTAL	9	3

SUBGERENCIA DE ASEO

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	158	13
Derecho de petición de información	2	1
Derecho de petición de interés general y/o particular	39	6
Cancelados	2	0
Invitaciones	2	1
Queja	8	1
Reclamo	1	0
TOTAL	212	22

Grafica de tipos de PQR´S primer semestre de 2016 Subgerencia de Aseo





Según la gráfica para el área Subgerencia de Aseo el 20% corresponde a la participación en todas las PQR'S reportadas en la plataforma para el tercer trimestre de 2016.

CUADRO DE PARTICIPACION GENERAL DE PQR'S TERCER TRIMESTRE DE 2016

DEPENDENCIA	TOTAL PQR'S PRIMER SEMESTRE 2016
Gestión Aseo	41
Gestión Talento Humano	20
Gerencia General	1
Jurídica y Secretaria General	11
Subgerencia Comercial	596
Financiamiento	6
Gestión Recolección y Transporte	62
Gestión Distribución	12
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	11
Gestión Planeación Técnica	5
Gestión Control Perdidas	16
Subgerencia Técnica	3
Subgerencia Administrativa	9
Subgerencia de Aseo	212
Cancelados	22
TOTAL	1027

Conclusiones:

Lo reportado para el tercer trimestre de 2016 se presentó un incremento en las PQRs de la empresa, donde los mayores requerimientos de los usuarios son realizados para el área comercial con un 58% y Subgerencia de Aseo con un 21%.



Este aumento puede estar sujeto al incremento que se realizó en el nuevo marco tarifario, el cual para el servicio de Aseo empezó a regir a partir del 1 de abril de 2016 conforme al nuevo marco tarifario para grandes prestadores según resolución CRA 720 de 2015, de igual manera para los servicios de acueducto y alcantarillado el nuevo marco tarifario para grandes prestadores empezó a regir el 1 de julio de 2016 según resolución CRA 688 de 2014 y resolución 735 de 2015.

Según lo analizado en la plataforma de INTRANET, se pudo encontrar que muchos procesos han finalizado las PQR'S en el tiempo establecido, disminuyendo en un 51% comparado con las finalizadas vencidas para este periodo en el año 2015, de igual manera se siguen presentado los casos de dar finalizada la PQRS a destiempo lo que nos lleva a continuar con las capacitaciones y el seguimiento para que las personas encargadas creen la cultura de cierre a tiempo en la plataforma, es importante que los funcionarios continúen cerrando las peticiones en los tiempos establecidos y darle el manejo y uso eficiente a la plataforma la cual nos puede suministrar la información veraz de los requerimientos de la comunidad y su tiempo de respuesta.

Cordialmente,

Luz Adriana Aguirre Franco
Asistente de Gerencia
EPA ESP

