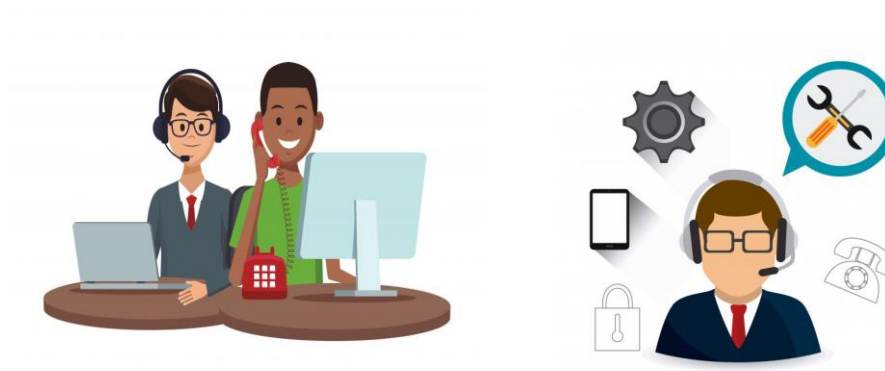




SEGUNDO INFORME SEMESTRAL PQRDS 2019

Informe de Seguimiento PQRDS EPA E.S.P



EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA
SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2019

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) por medio de la oficina de Control de Gestión en acatamiento al rol de evaluación y seguimiento, confronta el cumplimiento del proceso PQRDS manifestados por los usuarios, en tiempo, términos y fechas de respuesta de aprobación con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

OBJETIVO

Realizar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas EPA ESP, según lo determinado en las reglas, medidas vigentes y legales, comprobando el acatamiento de los niveles y mandatos en la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias durante el Segundo Semestre de 2019, con el fin de colaborar con la mejora del servicio óptimo que cumpla a cabalidad las perspectivas de los interesados, en medida con el objeto social de la Empresa.

ALCANCE

Verificar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento aplicado sobre la Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todas las dependencias de Empresas Públicas| EPA ESP, la información examinada pertenece a la vigencia 2019 (Segundo Semestre)

MARCO LEGAL

Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Ley 29 de noviembre 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado.



METODOLOGIA

Por medio de la empresa Seven que ofrece sus servicios como administrador de la página web, la intranet y provee soporte técnico en el tema de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS de la Entidad, se obtiene el listado de las PQRDS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción en el segundo semestre del año 2019. La oficina de Dirección Control de Gestión en su rol de evaluación y seguimiento, examina la información de cada proceso y la del Aplicativo PQRDS, Para Comparar y determinar si se cumplen con los tiempos de respuesta dispuestos por la ley.

PRESENTACIÓN

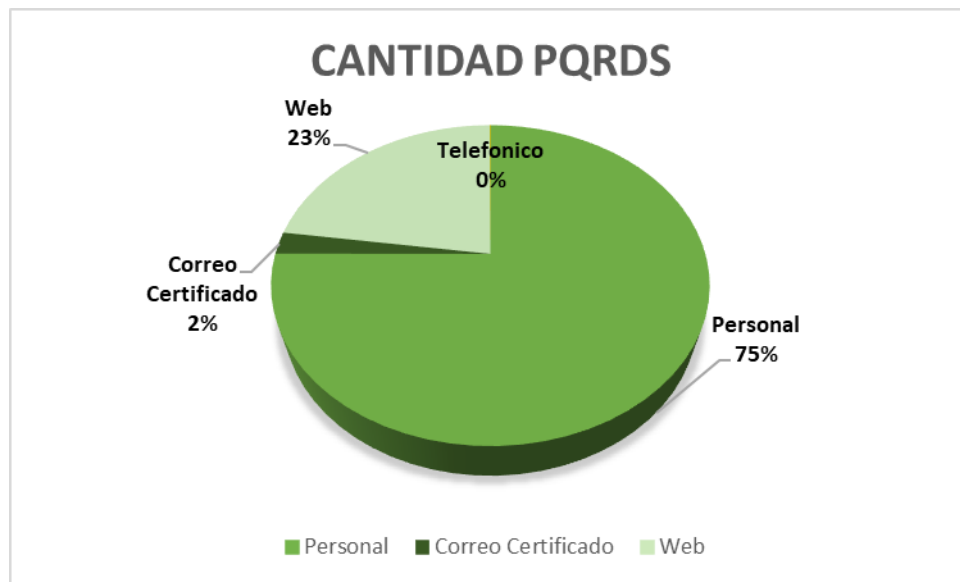
El presente informe se ejecutó con base en la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET, facilitada por la empresa Seven que provee soporte técnico en el tema de las PQRDS de la Entidad, la información corresponde al periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019 a través del informe arrojado por el sistema, la información fue clasificada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y dependencia que gestionó respuesta a las PQRDS.

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS

Empresas Públicas de Armenia E.S.P, por medio de su plataforma de Intranet, recibió para el Segundo Semestre de 2019, un total de 1566 PQRDS, correspondiente al 47.15 % de las 3321 recibidas en el año 2019, por lo tanto, para este informe la oficina de Dirección Control de Gestión tomará como número oficial de PQRDS radicadas ante la empresa.

Conforme a lo anterior se muestra a continuación relación por cada medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS recibidas en la Empresa.

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD PQRDS	PORCENTAJE
<i>Personal</i>	1175	75.03 %
<i>Correo Certificado</i>	35	2.23 %
<i>Telefónico</i>	1	22.67 %
<i>Web</i>	355	0.06 %
TOTAL	1566	100 %



Con base al gráfico anterior, podemos observar que el medio de recepción más utilizado por los usuarios para la radicación de PQRDS, es el personal con un 75%, seguido del portal Web en un 23% y un 2% por correo certificado.

Lo que demuestra que, en la empresa a través del sistema de Ventanilla Única, se radica el mayor número de PQRDS dado que los usuarios usan el medio personal como mejor alternativa de facilidad para presentar sus peticiones ya que el área comercial se encuentra el centro de atención al usuario; igualmente se demuestra que la mayoría de usuarios hacen poco uso de los medios digitales.

EJE TEMATICO

ACCIÓN DE TUTELA: Es la garantía Constitucional del Derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.

DENUNCIA: Poner en conocimiento por parte de un consumidor ante una Autoridad Administrativa de unos hechos que sustentan una posible vulneración de sus derechos, así como los derechos de otros consumidores.

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes el Código Contencioso Administrativo.

FELICITACIÓN: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

INVITACIÓN: Es la acción de convocar o estimular a un individuo para que asista a alguna clase de evento o reunión.

QUEJA: es una expresión que denota molestia o disgusto, puede ser expresada de manera oral o escrita; es común en entes o instituciones gubernamentales en donde se emiten quejas por el incumplimiento de algún pacto o cláusula.

RECLAMO: Es un pedido que se realiza a modo de exigencia, inconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato o un daño.

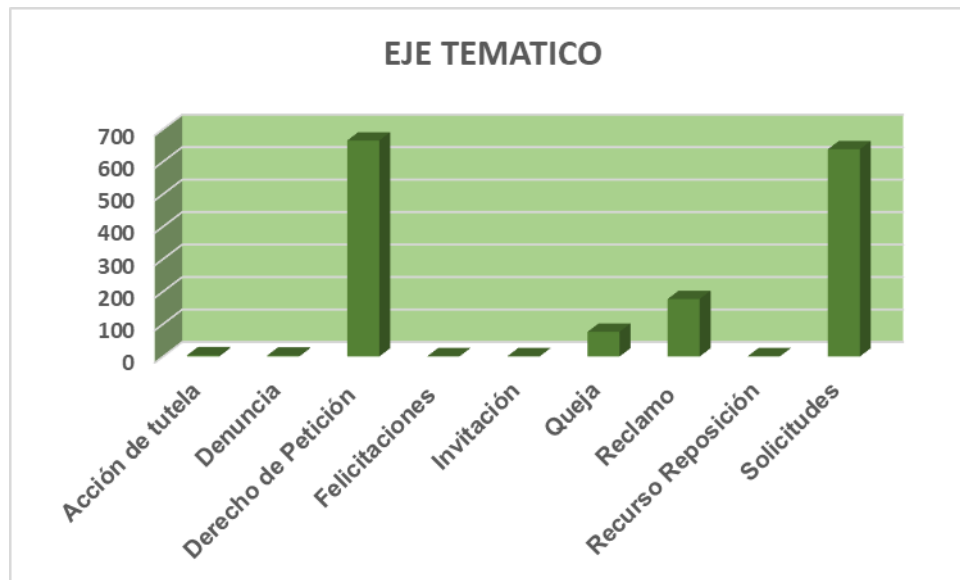
RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el procedimiento que se sigue ante la administración a fin de controvertir sus propias decisiones, es el primer control jurídico frente a la actuación de la administración cuando se considere que con ella el estado ha infringido el orden jurídico a que debe estar sometido para el ejercicio de la misma y que se le ha causado un perjuicio, se busca con esta propiciar la expedición de un nuevo acto que modifique, revoque, adicione o aclare la primera decisión.

SOLICITUD: Es un documento en el que se solicita formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional. En este sentido, el concepto de solicitud es muy amplio, ya que se puede solicitar gran cantidad de asuntos.



EJE TEMATICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>Acción de tutela</i>	4	0.26 %
<i>Denuncia</i>	3	0.19 %
<i>Derecho de Petición</i>	665	42.46 %
<i>Felicitación</i>	1	0.06 %
<i>Invitación</i>	1	0.06 %
<i>Queja</i>	76	4.85 %
<i>Reclamo</i>	177	11.30 %
<i>Recurso de Reposición</i>	1	0.06 %
<i>Solicitud</i>	638	40.74 %
Total, General	1566	100 %

En la imagen anterior podemos evidenciar que los derechos de petición con un total de 665 que representa el 42.46 % y las solicitudes con 638 que representa un 40.74% son los 2 ejes temáticos más utilizados por los usuarios para radicar sus PQRDS.



ESTADO

Con corte al 31 de diciembre de 2019 fueron radicados en las Empresas Públicas de Armenia E.S.P, un total de 1566 requerimientos los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley los 272 PQDRS restantes se encontraban distribuidos en los diferentes grupos tales como PQDRS abiertos, A tiempo, próximos a vencerse, vencidos y cancelados.

DEPENDENCIAS

De las 1566 PQDRS que ingresaron a Empresas Públicas de Armenia E.S.P, con corte al 31 de diciembre del presente año, fueron trasladadas a cada proceso de acuerdo a su competencia; se muestra a continuación el número de PQDRS designados a cada dependencia:

DEPENDENCIA	No. PQDRS ASIGNADOS	%
<i>Dirección Comercial</i>	872	55,68
<i>Dirección Jurídica y Secretaría General</i>	8	0,51
<i>Gerencia General</i>	8	0,51
<i>Gestión Aseo</i>	204	13,03
<i>Gestión Control de Perdidas</i>	23	1,47
<i>Gestión Distribución de Agua Potable</i>	29	1,85
<i>Gestión Planeación Técnica</i>	15	0,96
<i>Gestión Recolección y Transporte de Aguas residuales</i>	123	7,85
<i>Gestión de Talento Humano</i>	24	1,53
<i>Gestión Tratamiento Aguas residuales</i>	11	0,70
<i>Subgerencia Administrativa</i>	14	0,89
<i>Subgerencia Agua</i>	2	0,13
<i>Subgerencia Aseo</i>	232	14,81
<i>Subgerencia Técnica</i>	1	0,06
Total General	1566	100



A continuación, se ejecutará una verificación aleatoria a las dependencias que más PQRDS tuvieron asignados, en donde se hará trazabilidad y revisión en los tiempos de respuestas de cada uno de ellos.

DIRECCIÓN COMERCIAL

El 55.68% de las PQRDS (872 PQRDS) que ingresan a la Empresa, son enviadas o gestionadas a través de la Dirección Comercial.

El mayor número de PQRDS que se tramitan en esta área corresponden a inconformidades de los usuarios en el tema de incremento en la facturación de servicios públicos; los PQRDS que son asignados en esta dependencia corresponden la gran mayoría a derechos de petición con un 42.43% (370), solicitudes con un 30.96 % (270), y el 20.07% (175) en reclamos.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TUTELA	4	0,46
DERECHO DE PETICIÓN	370	42,43
QUEJA	52	5,96
RECLAMO	175	20,07
RECURSO DE REPOSICIÓN	1	0,11
SOLICITUD	270	30,96
TOTAL	872	100

Se realiza revisión al azar de los Sigüientes PQRDS

2019PQR212838

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Tutela	acción de tutela (2 días)	Luz Adriana Cardona Poveda	Juzgado Primero Penal Municipal	5/09/2019 17:05		
SALIDA	Javier Salazar Giraldo	Finalizado	Tutela	acción de tutela (2 días)	Javier Salazar Giraldo	Juzgado Primero Penal Municipal		9/09/2019 9:00	2 Dias

Podemos evidenciar una Acción de tutela por parte del Juzgado primero penal municipal, se le dio respuesta en 2 días, quiere decir dentro de los 15 días respectivos dando cumplimiento con los tiempos de ley.

2019PQR285870

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Jorge Luis Banda Arias	Asignado	Derecho de petición	Derecho de petición (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	Jorge Luis Banda Arias	20/12/2019 23:39		
SALIDA	Javier Salazar Giraldo	Finalizado	Derecho de petición	Derecho de petición (15 días)	Javier Salazar Giraldo	Jorge Luis Banda Arias		27/12/2019 8:25	4 Días

El Usuario Jorge Luis Banda Arias radica un derecho de petición el día 20 de diciembre de 2019 y se le da respuesta el 27 de diciembre de 2019, evidenciando la pronta respuesta al interesado dentro de los términos permitidos.

SUBGERENCIA ASEO

En cuanto a la Subgerencia de Aseo, se puede informar que es la segunda oficina que recibe un número significativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 14.81% (232 PQRDS) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 31 de diciembre de 2019 se pudo identificar que esta área recibió el 84.05% en solicitudes (195), el 12.93% Derechos de petición de interés general y/o particular (30) y el 1.05 % corresponden a Quejas (7).

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	30	12,93
QUEJA	7	3,02
SOLICITUD	195	84,05
TOTAL	232	100

Como se muestra en el cuadro anterior la mayor parte de PQRDS recibidas y asignadas a esta subgerencia corresponden a solicitudes, donde los usuarios manifiestan problemática en el tema de basuras en diversos sectores de la ciudad de Armenia y/o solicitando información en los cambios de ruta de los carros recolectores de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Se realiza verificación al azar de los Sigüientes PQRDS:

2019PQR938489

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mla Uribe	Asignado	Solicitud	solicitud (15 días)	Carlos Alberto Rodriguez León	Secretaria de Infraestructura	19/07/2019 16:55	23/07/2019 15:21	3 Dias
SALIDA	Leonel German Grisales	Finalizado	Solicitud	solicitud (15 días)	Leonel German Grisales	Secretaria de Infraestructura			

Podemos observar una solicitud por parte de la secretaria de infraestructura, se le dio respuesta en 3 días, quiere decir dentro de los 15 días respectivos dando cumplimiento.

2019PQR747904

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Dancy Edith Vargas Rojas	J.A.C buenos Aires Alto	23/08/2019 10:37	4/09/2019 15:02	9 Dias
SALIDA	Carlos Alberto Rodriguez León	Finalizado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Dancy Edith Vargas Rojas	J.A.C buenos Aires Alto			

La J.A.C buenos Aires Alto, radica un derecho de petición el día 23 de diciembre de 2019 y se le da respuesta el 04 de septiembre de 2019, evidenciando la pronta respuesta al interesado dentro de los términos permitidos.

GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

El proceso de Gestión recolección y transporte de aguas residuales, es el tercer proceso que recibe un número característico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 7.85 % (123 PQRDS) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 31 de diciembre de 2019 se pudo identificar que esta área recibió el 87.80% (108) en Derechos de petición, el 10.57 % (13) corresponden a Solicitudes y el 1.62 Quejas y reclamos (2)

En un gran número de PQRDS van enfocadas al tema del alcantarillado y sumideros de la ciudad de armenia.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	108	87,80
QUEJA	1	0,81
RECLAMO	1	0,81
SOLICITUD	13	10,57
TOTAL	123	100

Se realiza revisión al azar de los Sigüientes PQRDS:

2019PQR972227

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Rodrigo Restrepo Hernandez	J.A.L Comuna Siete	31/10/2019 14:46	6/11/2019 15:00	3 Días
SALIDA	Rodrigo Restrepo Hernandez	Finalizado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Rodrigo Restrepo Hernandez	J.A.L Comuna Siete			

Aquí se puede observar que en 3 días se le dio respuesta a un Derecho de petición por parte J.A.L Comuna 7, así cumpliendo con los términos de ley.

2019PQR627140

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Solicitudes	solicitud (15 días)	Rodrigo Restrepo Hernandez	Secretaría de Salud Municipal	3/09/2019 9:47	5/09/2019 8:32	2 Días
SALIDA	Rodrigo Restrepo Hernandez	Finalizado	Solicitudes	solicitud (15 días)	Rodrigo Restrepo Hernandez	Secretaría de Salud Municipal			

Esta Solicitud por parte de la Secretaria de Salud municipal se respondió en 2 días después de ser radicada, dando cumplimiento a los tiempos permitidos.

GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

En el área Control de pérdidas recibieron 24 (PQRDS) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ubicándose en el cuarto puesto teniendo un peso porcentual del 1.85 %.

Se pudo identificar que los ejes temáticos más relevantes de esta área son con un 51.35 % (13) los derechos de petición, el 37.93 (11) % a solicitudes y con un 17.24 % (5) son referente a Quejas.

Al proceso llegan diferentes requerimientos relacionados con fugas de agua y daños en las acometidas de agua potable.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	13	44,83
QUEJA	5	17,24
SOLICITUD	11	37,93
TOTAL	29	100

Se realiza verificación al azar de la Siguiete PQRDS:



2019PQR584279

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Luz Elena Patiño	Jose Arturo Jiménez	10/10/2019 17:53	16/10/2019 15:57	3 Dias
SALIDA	Luz Elena Patiño	Finalizado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Luz Elena Patiño	Jose Arturo Jiménez			

El Usuario José Arturo Jiménez realizó un Derecho de petición el día 10 de octubre de 2019 y se le da respuesta el día 16 de Julio de octubre, la dependencia dio respuesta en 3 días el requerimiento.

2019PQR792683

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Solicitudes	solicitud (15 días)	Carlos Humberto Londoño Henao	Batericar's	6/11/2019 17:55	7/11/2019 17:03	1 Dias
SALIDA	Carlos Humberto Londoño Henao	Finalizado	Solicitudes	solicitud (15 días)	Carlos Humberto Londoño Henao	Batericar's			

La Empresa Batericar's realizó una solicitud el 06 de noviembre de 2019 y se le da respuesta el 7 de noviembre de 2019, el proceso se tomó 1 solo día para solucionar el requerimiento.

SEGUIMIENTO A PQRDS VENCIDAS

RESUMEN DE PQRSD

2019

AREA

Todos

Consolidado Total:															
3321															
PQRSD Abiertos	A tiempo					Próximos a Vencerse				Vencidos				Finalizados	Cancelados
0	0					0				0				3280	41
Físicos	Web	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	Asignados	En Trámite	Pendiente Respuesta	Devueltos	A Tiempo	Vencidos
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3025	255

La oficina de Dirección control de Gestión realizó seguimiento a las 255 PQRDS que figuran como vencidas dentro de las 3280 reportadas como finalizadas, se toma como muestra aleatoria 4 de ellas 2 del primer semestre y 2 del segundo semestre.

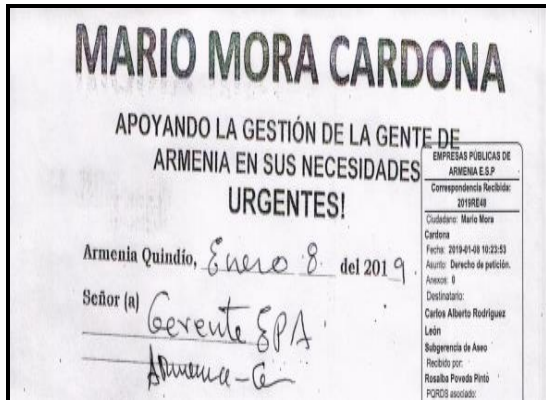
PQRDS PRIMER SEMESTRE:

2019PQR161847

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Diego Fernando Ocampo Pulgarin	Mario Mora Cardona	8/01/2019 10:23	1/02/2019 19:39	18 Dias
SALIDA	Diego Fernando Ocampo Pulgarin	Finalizado	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Diego Fernando Ocampo Pulgarin	Mario Mora Cardona			

Como se ve en la imagen anterior según información reportada por el aplicativo el derecho de petición radicado por el ciudadano Mario Mora Cardona fue respondido de manera extemporánea ya que la fecha limite de respuesta era el 29 de enero de 2019, y según el sistema se respondió el 01 de febrero de 2019.

De igual manera se indago un poco mas y se pudo verificar que el derecho de petición si fue respondido en su oportunidad, a continuación, se anexa las imágenes donde se evidencia la solicitud del ciudadano con la fecha de radicación en la otra imagen el oficio enviado por EPA E.S.P con el radicado y fecha dando respuesta al ciudadano cumpliendo con los tiempos de ley.



Se puede concluir que el requerimiento fue contestado en su oportunidad, pero no fue cerrado a tiempo en el aplicativo.

2019PQR666096

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Solicitudes	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	solicitud (15 días)	J.A.L Comuna Cuatro	7/03/2019 11:44	15/05/2019 15:05	31 Días
SALIDA	Leonel German Grisales Guerrero	Finalizado	Solicitudes	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	solicitud (15 días)	J.A.L Comuna Cuatro			

En el cuadro anterior la información reportada por el aplicativo, el derecho de petición radicado por la J.A.L Comuna Cuatro fue resuelto de manera vencida, teniendo en cuenta que la fecha límite de respuesta era el 29 de marzo de 2019, y según el sistema se respondió el 15 de mayo de 2019.

Se procedió a investigar más a fondo y se pudo comprobar que el derecho de petición si fue solucionado en su oportunidad, seguidamente, se anexa las imágenes donde se evidencia la solicitud del ciudadano con la fecha de radicación y en la otra imagen el oficio enviado por EPA E.S.P con el radicado y fecha dando respuesta al ciudadano cumpliendo con los tiempos de ley.





Como se evidencia el derecho de petición fue resuelto en los términos estipulados por la ley, el sistema lo tomo como vencido ya que no se cerro oportunamente en el aplicativo.

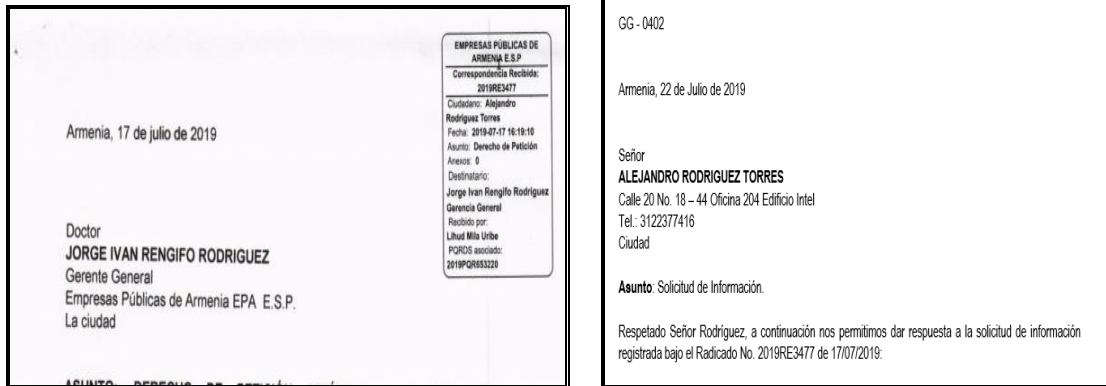
PQRDS SEGUNDO SEMESTRE:

2019PQR653220

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Derecho de petición de Información	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Jorge Iván Rengifo Rodríguez	Alejandro Rodríguez Torres	17/07/2019 16:19	6/08/2019 15:45	31 Dias
SALIDA	Harrison Santamaría Huertas	Finalizado	Derecho de petición de Información	Derecho de Petición de Interés General y/o Particular (15 días)	Harrison Santamaría Huertas	Alejandro Rodríguez Torres			

En la imagen anterior se ve el reporte por el aplicativo, el derecho de petición radicado por señor Alejandro Rodríguez Torres fue solucionado de forma extemporánea, teniendo en cuenta que la fecha límite de respuesta era el 31 de julio de 2019, y según el aplicativo se contestó el 22 de julio de 2019.

Se profundizo más en el tema y se pudo comprobar que el derecho de petición si fue respondido en su oportunidad, posteriormente, se anexa las imágenes donde se evidencia que el derecho de petición del ciudadano con la fecha de radicación y en la otra imagen el oficio despachado por EPA E.S.P con el número radicado y fecha dando respuesta al ciudadano cumpliendo con los términos permitidos de ley.



Como lo hemos enunciado anteriormente se evidencia que el derecho de petición fue resuelto en los términos estipulados por la ley, el aplicativo lo toma como vencido si no se cierra oportunamente.

2019PQR901749

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Carlos Alberto Acevedo Cardona	Asignado	Reclamo	Reclamo (15 días)	Luz Adriana Cardona Poveda	Rolando Enrique Ospina Rodriguez	17/09/2019 18:32	9/10/2019 7:26	16 Dias
SALIDA	Natalia Jaramillo Aguas	Finalizado	Reclamo	Reclamo (15 días)	Natalia Jaramillo Aguas	Rolando Enrique Ospina Rodriguez			

Según se observa en la imagen anterior lo reportado por el aplicativo; el Reclamo realizado por el señor Rolando Enrique Ospina fue resuelto fuera de los términos establecidos por la ley, ya que la fecha límite de respuesta era el 08 de octubre de 2019, y según el sistema se contestó el 09 de octubre de 2019, quiere decir 16 días después.

Analizando en más detalle la PQRDS y se pudo probar que el Reclamo si fue contestado en su momento, a continuación, se asocia las imágenes donde se evidencia el Reclamo del ciudadano con la fecha de radicación y en la otra imagen la resolución realizada por EPA E.S.P con la fecha dando respuesta al ciudadano con los tiempos permitidos.

Tipo: Reclamo

Eje Temático: Reclamo (15 DÍAS)

Estado Actual: Finalizado

Peticiones:

Corregir el recibo para realizar el pago

Número de matrícula: 130737

Dirección del predio: Cra 21A No 3 06 Barrio 60 casas

Motivos o hechos: el recibo de la factura llegó más del doble de lo que se ha venido pagando, el número de lectura del contador Vs la factura está totalmente desvirtuado, hoy 17 de septiembre el contador está en lectura de 671, mientras el recibo figura una toma de lectura de 700. por favor revisar y corregir.

RESUELVE


ARTÍCULO PRIMERO: No Acceder a la pretensión del peticionario, señor **ROLANDO ENRIQUE OSPINA RODRIGUEZ**, ya que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que la cuenta **W47946373** generada al predio para el periodo de septiembre de 2019, en la cual se habían facturado 78m3 por concepto de consumos, ya que mediante **Atención Verbal** se realizó la reliquidación, descontando 52M3. Dado lo anterior, en el momento no procede efectuar ningún ajuste o reliquidación adicional. **Matricula 130737.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, señor **ROLANDO ENRIQUE OSPINA RODRIGUEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los siete (07) días del mes de Octubre de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ARRAMILLÓ AGUAS
Abogada contratista
Dirección comercial

En las imágenes anteriores podemos evidenciar que el PQRDS si fue contestado en su oportunidad, lo que nos confirma que si las PQRDS no son cerradas en su oportunidad el sistema las toma como vencidas.

CONCLUSIONES

- Empresas Públicas de Armenia cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias.
- Los ciudadanos que presentan PQRDS utilizan pocas herramientas digitales ya que lo hacen de manera personalizada.
- La Dirección Comercial y la Subgerencia de Aseo, siguen siendo los procesos que más reciben PQRDS.
- Se evidencia una mejora significativa en los tiempos de respuestas de las PQRDS, lo cual demuestra el compromiso por parte de los funcionarios.
- Las respuestas analizadas en el presente informe se realizaron de manera eficaz puesto que ninguna se evidenció por fuera del término de días permitidos por la ley.
- De los 3280 PQRDS recibidos por la entidad en el año 2019, 255 PQRDS que representan el 7.78 % el sistema los tomo como vencidos, y se pudo determinar que fueron contestados en los términos de ley.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer a los encargados de realizar los cierres en el sistema para que los realicen en su oportunidad y no los dejen abiertos en el aplicativo para que no corran mas días y pasen a estado de vencidos.
- Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad y oportunidad.
- Socializar y sensibilizar a los usuarios sobre los mecanismos que posee la Entidad, tales como página web, correo electrónico, ventanilla única, y aplicativo para la atención de las PQRDS, con el fin de estimular el uso de estas herramientas y fortalecer las estrategias de Gobierno Digital de EPA E.S.P.

- Cada Jefe de Oficina debe realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada dependencia para fomentar el autocontrol y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.

Atentamente,



CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
Dirección Control de Gestión

Preparo: HAEA