



Segundo Informe Trimestral PQRDS 2020 EPA ESP.

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) mediante de la oficina de Control de Gestión en acatamiento al rol de evaluación y seguimiento, confirma 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

Elaborar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas EPA ESP, según lo descrito en las normas, medidas vigentes y legales, verificando el cumplimiento de los niveles y disposiciones en la atención ciudadana a partir de la estimación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias durante el Segundo Trimestre de 2020, con el fin de ayudar con la mejora del servicio y que cumpla las perspectivas de los usuarios en medida con el objeto social de la Empresa.

ALCANCE

Verificar el debido desempeño 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 revisada pertenece a la vigencia 2020 (Segundo Trimestre).

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 limitan las normas básicas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5 *“Ampliación de términos para atender las peticiones.”*

METODOLOGIA

Mediante 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 logra el listado de las PQDRS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción del Segundo trimestre del año 2020. La Dirección Control de Gestión de la entidad en su rol de evaluación y seguimiento, analiza la información de cada proceso y la del Aplicativo PQRDS, Para Confrontar y establecer si se cumplen con los tiempos de respuesta dispuestos por la ley.

PRESENTACIÓN

Este informe se hizo en base a la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET, entregada por la empresa Seven que provee soporte técnico en el tema de las PQRDS de la Entidad, la información pertenece al periodo comprendido del 01 de Abril de 2020 al 30 de Junio de 2020 a través del informe arrojado por el sistema, la información fue organizada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y proceso que tramitó la respuesta a las PQRDS.

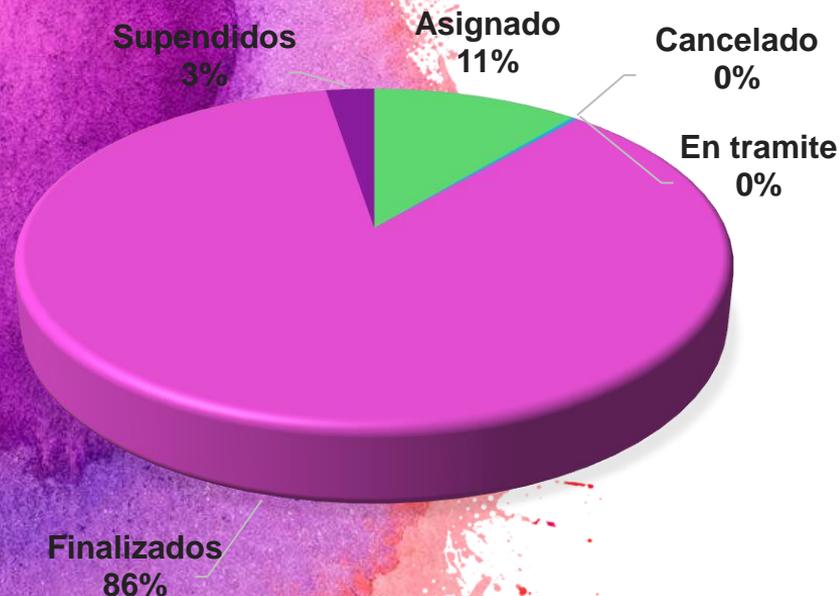
NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS

**SEGUNDO
TRIMESTRE 2020**

**968
PQRDS**

ESTADO PQRDS

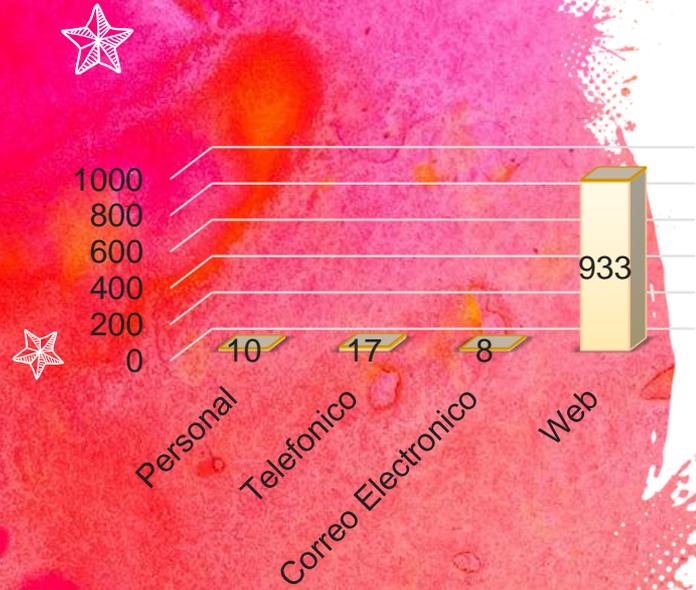
Estado	# PQRDS	%
Asignado	107	11,05%
Cancelado	1	0,10%
En Trámite	2	0,21%
Finalizado	833	86,05%
Suspendidos los términos según Resolución de Gerencia No. 0277	25	2,58%
TOTAL	968	100 %



Las imágenes anteriores nos muestra que el 86,05 % pertenecen a PQRDS Finalizadas ,quiere decir que ya fueron resueltas en su oportunidad lo que demuestra el gran compromiso que tiene la entidad por atender los requerimientos de los usuarios.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIOS	# PQRDS	%
Personal	10	1,03%
Telefónico	17	1,76%
Correo Electrónico	8	0,83%
Web	933	96,38%
TOTAL	968	100 %



Podemos Observar que en el segundo trimestre 2020 debido a la Emergencia sanitaria y al aislamiento social obligatorio , se incremento en un alto porcentaje la recepción de las PQRDS por vía web.

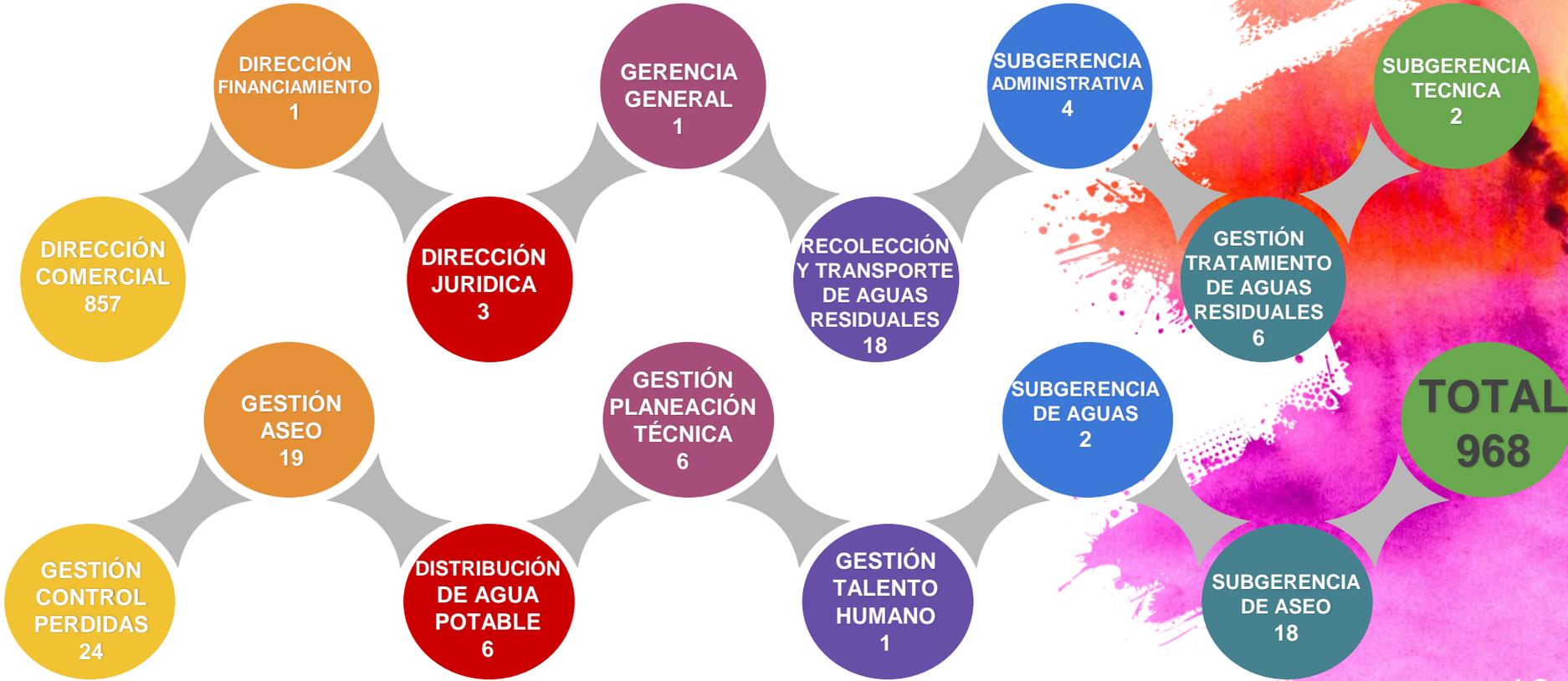
EJES TEMATICOS



TOTAL 968 PQRDS

Como muestra la imagen anterior podemos evidenciar que la solicitud con un total de 614 que y los reclamos con 269 fueron los 2 ejes temáticos más manejados por los usuarios para radicar sus PQRDS en el segundo trimestre de 2020.

PQRDS POR DEPENDENCIAS



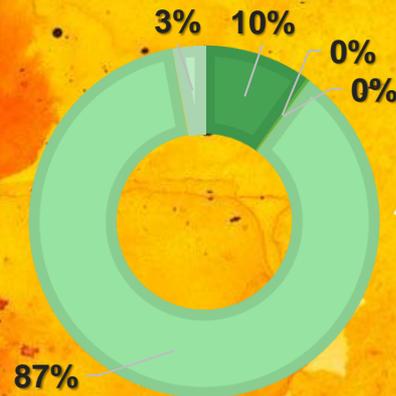
La oficina de Dirección Control de Gestión en cumplimiento de unos de sus roles el de Evaluación y Seguimiento , verificó los 4 procesos que mas PQRDS recibieron en el segundo trimestre año 2020, donde se evaluó cuantos PQRDS fueron contestados y los restantes en que estado se encuentran; los procesos verificados fueron los Siguietes :

- Dirección Comercial
- Gestión Control de Perdidas
- Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales
- Gestión Aseo

DIRECCIÓN COMERCIAL

Estado	# PQRDS	%
Asignado	85	9,91
Cancelado	2	0,23
En Trámite	1	0,12
Finalizado	744	86,81
Suspendidos los términos según Resolución de Gerencia No. 0277	25	2,92
TOTAL	857	100 %

■ Asignado ■ Cancelado ■ En trámite
■ Finalizado ■ Suspendidos

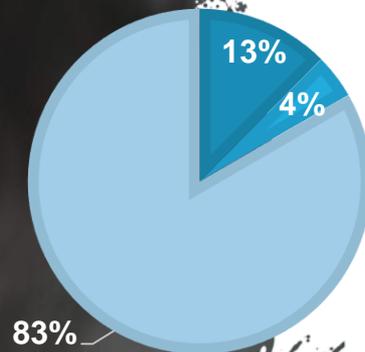


La ilustración anterior nos muestra que la Dirección Comercial al interior de la empresa sigue siendo el proceso que mas PQRDS recibe; de igual manera dichas inquietudes manifestadas por los ciudadanos son resueltas de manera oportuna ya que de las 857 PQRDS registradas en el segundo trimestre del año 2020, el 86,81 % se encuentran finalizadas, lo que demuestra que cuenta con un personal capacitado e idóneo para resolver los PQRDS.

CONTROL DE PERDIDAS

Estado	# PQRDS	%
Asignado	3	12,50
En Trámite	1	4,17
Finalizado	20	83,33
TOTAL	24	100 %

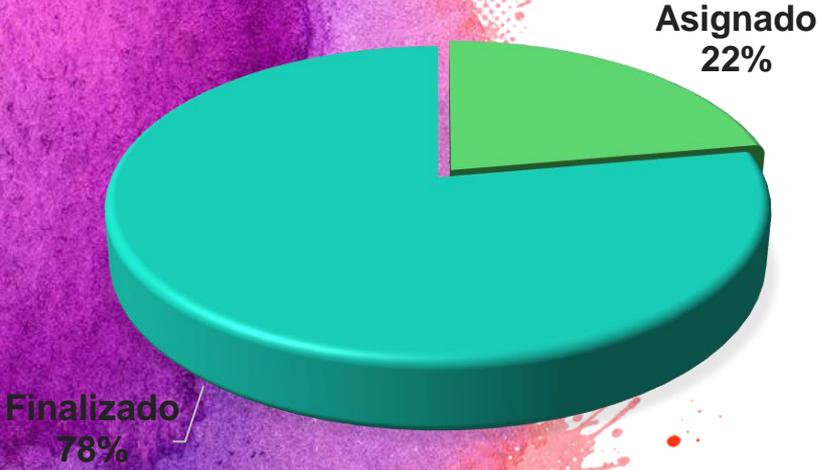
■ Asignado ■ En trámite ■ Finalizado



El proceso de Gestión Control de Perdidas fue en este segundo trimestre del 2020 , el segundo proceso con mas PQRDS recibidas, la mayoría relacionada con las instalación de medidores en las viviendas , podemos observar que el 83,33 % de los PQRDS que llegaron al proceso han sido resueltos.

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

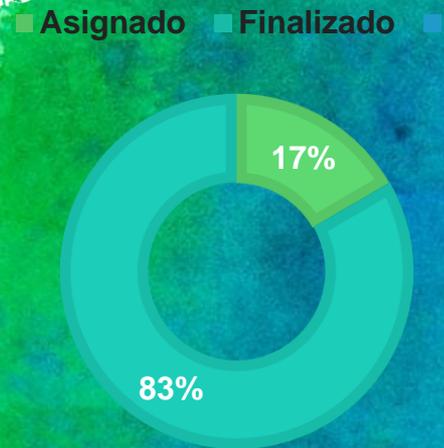
Estado	# PQRDS	%
Asignado	4	22,23
Finalizado	14	77,77
TOTAL	18	100 %



El proceso de recolección y transporte de aguas residuales es al tercer proceso que mas PQRDS le ingresan ,debido a que es el encargado de las acometidas domiciliarias y redes de alcantarillado de la ciudad, podemos concluir que también responden en su oportunidad a los requerimientos ya que el 77,77 % se encuentran finalizados y no hay ninguno vencido

SUBGERENCIA DE ASEO

Estado	# PQRDS	%
Asignado	3	22,23
Finalizado	15	77,77
TOTAL	18	100 %



De la Subgerencia de Aseo, se puede informar que es la cuarta oficina que recibe un número significativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRDS , el 77,77% fueron finalizadas y no se encuentra ninguna vencida, las inquietudes corresponden a ciudadanos manifestando la problemática en el tema de basuras en diversos sectores de la ciudad de Armenia.

En este Segundo Trimestre del año 2020 , y según Informe enviado el 07 de julio por medio de correo electrónico por parte de la empresa SEVEN , como proveedor del soporte técnico en el tema de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS de la Entidad; no se registraron PQRDS vencidas en los procesos , lo que demuestra el compromiso de los líderes por capacitar y tener personal idóneo para dar respuestas a los ciudadanos de manera eficaz y oportuna.

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.
- ❖ Podemos Observar que en el segundo trimestre 2020 debido a la Emergencia sanitaria y al aislamiento social obligatorio , se incremento en un alto porcentaje la recepción de las PQRDS por vía web.
- ❖ La Dirección Comercial siguen siendo el proceso 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 encargados.
- ❖ No se presentaron PQRDS vencidas en el presente informe .

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by the name 'Castillo Escobar' in a cursive script.

CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
DIRECTOR CONTROL DE GESTIÓN EPA E.S.P

Elaboro: HAEA