



---

# PRIMER INFORME TRIMESTRAL PQRDS 2020

---

Informe de Seguimiento PQRDS EPA E.S.P



**EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA**  
PRIMER INFORME SEMESTRAL 2020

## INTRODUCCIÓN

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

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

## ALCANCE

Confrontar 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 (Primer 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 adquiere el listado de las PQDRS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción del primer trimestre del año 2020. La Dirección Control de Gestión de la entidad en su rol de evaluación y seguimiento, inspecciona 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

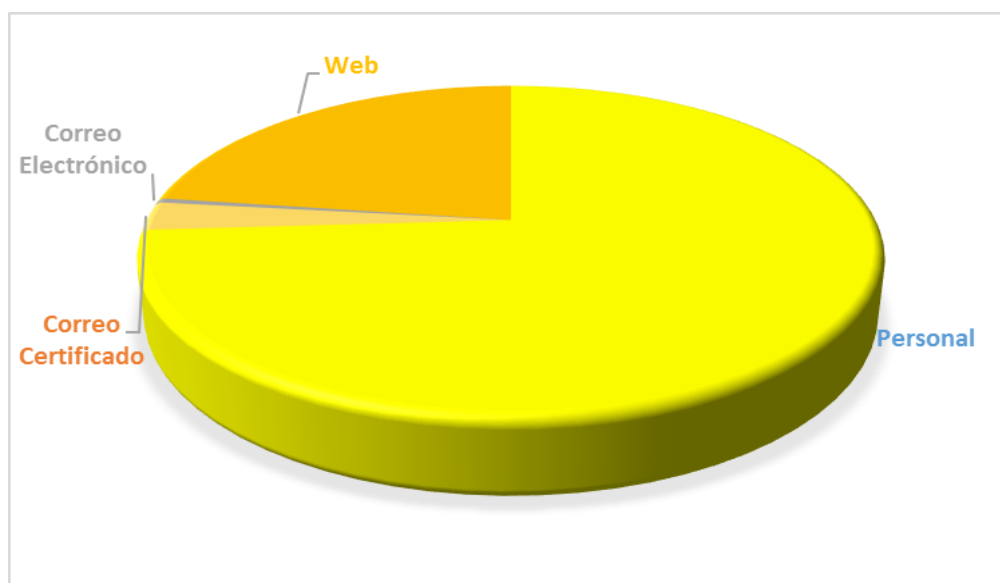
Este informe se elaboró con base en la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET, entregada por la empresa Seven que provee soporte técnico en el tema de las PQRDS de la Entidad, la información pertenece al periodo comprendido del 01 de enero de 2020 al 31 de Marzo 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

La entidad, por medio de su plataforma de Intranet, recibió para este primer trimestre de 2020, un total de 470 *PQRDS*, por lo tanto, para este informe la oficina de Dirección Control de Gestión tomará como número oficial de PQRDS radicadas ante la empresa.

Acorde 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>	348	74.04 %
<i>Correo Certificado</i>	13	2.77 %
<i>Correo Electrónico</i>	2	0.43 %
<i>Web</i>	107	22.76 %
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100 %</b>



Como se observa en la imagen anterior, podemos observar que el medio de recepción más usado por los usuarios para instaurar sus PQRDS, es el personal con un 74.04 %, seguido del portal Web en un 22.76%, el correo certificado con un 2.77% y correo electrónico con un 0.43%.

Se puede interpretar 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 la alternativa más viable 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.

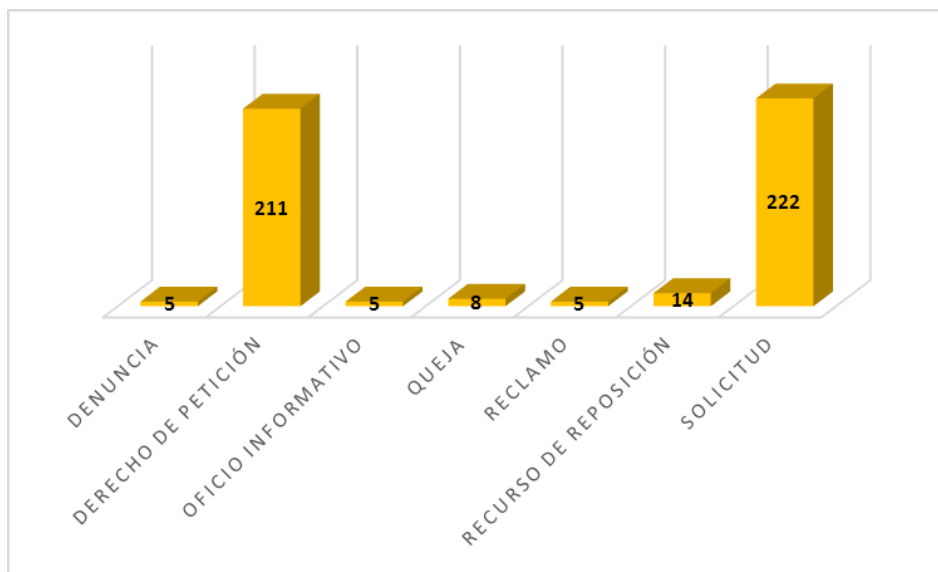
**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el procedimiento que se sigue ante la administración a fin de controvertir sus propias decisiones, es el primer control jurídico frente a la actuación de la administración cuando se considere que con ella el estado ha infringido el orden jurídico a que debe estar sometido 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.

**OFICIO INFORMATIVO:** Documento que se elabora para hacer llegar comunicados oficiales a un destinatario en específico y que son expedidos tanto por instituciones de carácter público como privado.

EJE TEMATICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>Denuncia</i>	5	1.06 %
<i>Derecho de Petición</i>	211	44.89 %
<i>Oficio Informativo</i>	5	1.06 %
<i>Queja</i>	8	1.70 %
<i>Reclamo</i>	5	1.06 %
<i>Recurso de Reposición</i>	14	2.97 %
<i>Solicitud</i>	222	47.23 %
<b>Total, General</b>	<b>470</b>	<b>100 %</b>

En la imagen anterior podemos observar que la solicitud con un total de 222 que representa el 47.23 % y los derechos de petición con 211 que representa un 44.89% son los 2 ejes temáticos más manejados por los usuarios para radicar sus PQRDS.



## ESTADO

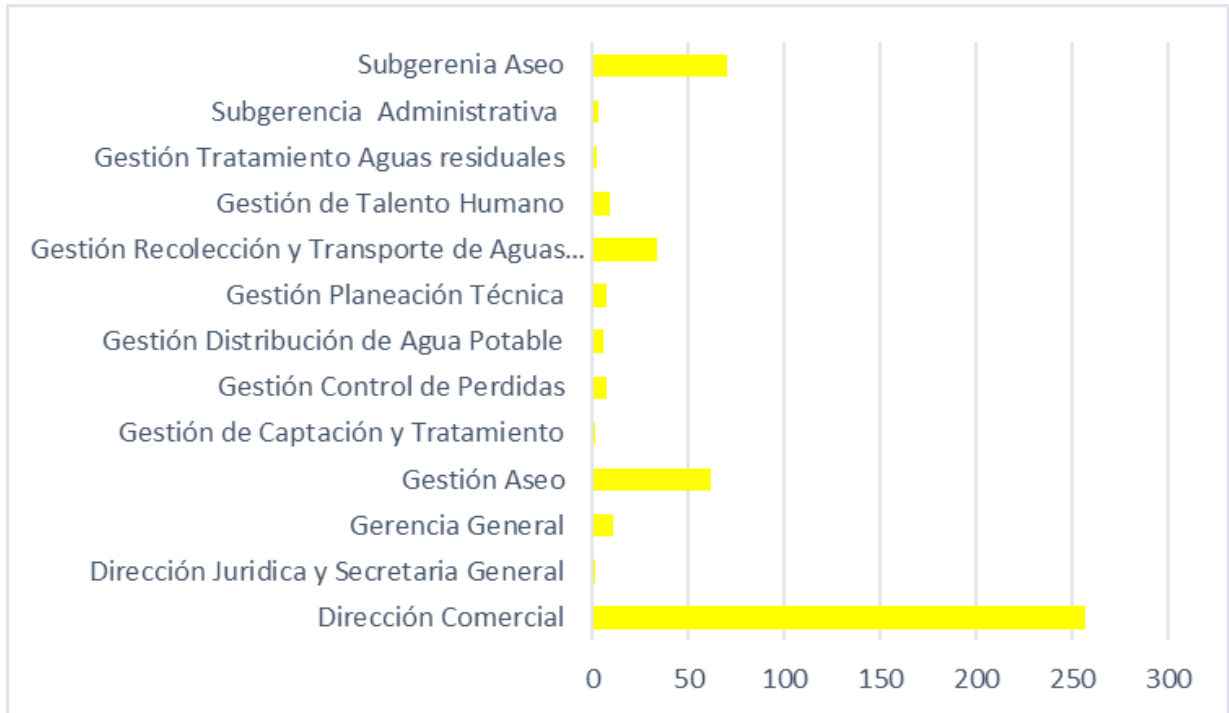
A la fecha del 31 de marzo de 2020 fueron recibidos en las Empresas Públicas de Armenia E.S.P, un total de 470 requerimientos los cuales se encontraron en los siguientes estados:

ESTADO	TOTAL
Asignados	5
Cancelados	8
Finalizados	457
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>

## DEPENDENCIAS

De las 470 PQRDS que se inscribieron en las Empresas Públicas de Armenia E.S.P, con corte al 31 de marzo de 2020, fueron asignadas a cada proceso de acuerdo al requerimiento del usuario; en la siguiente imagen se muestra el número de PQRDS designados a cada dependencia:

DEPENDENCIA	No. PQRDS ASIGNADOS	%
<i>Dirección Comercial</i>	257	54,68
<i>Dirección Jurídica y Secretaría General</i>	1	0,21
<i>Gerencia General</i>	11	2,34
<i>Gestión Aseo</i>	62	13,19
<i>Gestión de Captación y Tratamiento</i>	1	0,21
<i>Gestión Control de Perdidas</i>	7	1,48
<i>Gestión Distribución de Agua Potable</i>	6	1,27
<i>Gestión Planeación Técnica</i>	7	1,48
<i>Gestión Recolección y Transporte de Aguas residuales</i>	34	7,23
<i>Gestión de Talento Humano</i>	9	1,91
<i>Gestión Tratamiento Aguas residuales</i>	2	0,43
<i>Subgerencia Administrativa</i>	3	0,63
<i>Subgerencia Aseo</i>	70	14,89
<b>Total General</b>	<b>470</b>	<b>100</b>



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 54.68% de las PQRDS (257 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 47,47 % (122), solicitudes con un 44,77% (115), y el 5.1% (13) en Recurso de reposición.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	122	47,47
<b>QUEJA</b>	2	0,77
<b>RECLAMO</b>	3	1,40
<b>RECURSO DE REPOSICIÓN</b>	13	5.1
<b>SOLICITUD</b>	115	44,77
<b>TOTAL</b>	257	100

Se realiza revisión al azar de los Sigüientes PQRDS

### 2020PQR563385

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	María claudia Suárez Ortiz	Asignado	Reclamo	Reclamo (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	María claudia Suárez Ortiz	24/03/2020 10:59	26/03/2020 16:57	2 Días
SALIDA	Angélica Del Pilar Vargas Marín	Finalizado	Reclamo	Reclamo (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	María claudia Suárez Ortiz			

Podemos evidenciar un reclamo por parte de la ciudadana María Claudia Suárez Ortiz, se le dio respuesta en 2 días, quiere decir dentro de los 15 días respectivos dando cumplimiento con los tiempos de ley.

## 2020PQR973422

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	Asignado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	jorge alberto martinez loaiza	26/03/2020 11:39	2020-03-30 15:07:11	4 Días
SALIDA	Angélica Del Pilar Vargas Marín	Finalizado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	jorge alberto martinez loaiza			

El Usuario Jorge Alberto Martínez Loaiza radica una Solicitud el día 26 de marzo de 2020 y se le da respuesta el 30 de marzo de 2020, evidenciando la pronta respuesta al interesado dentro de los términos permitidos.

### SUBGERENCIA ASEO

De 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 14.89% (70 PQRDS) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 31 de marzo de 2020 se pudo identificar que esta área recibió el 77,14 % en solicitudes (54), el 11,43 % Derechos de petición de interés general y/o particular (8), el 5.71 % corresponden a Quejas (4), y el 5.71 % pertenecen a oficios informativos (4).

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>8</b>	<b>11,43</b>
<b>QUEJA</b>	<b>4</b>	<b>5,71</b>
<b>OFICIO INFORMATIVO</b>	<b>4</b>	<b>5,71</b>
<b>SOLICITUD</b>	<b>54</b>	<b>77,14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

En el cuadro anterior se observa que la mayor parte de PQRDS recibidas y asignadas a esta subgerencia corresponden a solicitudes, donde los ciudadanos 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:

### 2020PQR529782

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Carlos Alberto Rodríguez Leon	Mario Mora Cardona	2/01/2020 14:38	21/01/2020 12:00	13 Días
Leonel German Grisales Guerrero	Finalizado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Leonel German Grisales Guerrero	Mario Mora Cardona			

El Ciudadano realiza una solicitud, se le dio respuesta en 13 días, quiere decir dentro de los 15 días respectivos dando cumplimiento.

### 2020PQR63959

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Lihud Mla Uribe	Asignado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Carlos Alberto Montealegre	J.A.L Comuna Uno	6/03/2020 10:38	18/03/2020 10:33	8 Días
Carlos Alberto Montealegre	Finalizado	Solicitud	Solicitud (15 días)	Dancy Edith Vargas Rojas	J.A.L Comuna Uno			

La J.A.C 1, radica una solicitud el día 06 de marzo de 2020 y se le da respuesta el 18 de marzo de 2020, evidenciando la pronta respuesta al interesado dentro de los términos permitidos.

## GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

Gestión recolección y transporte de aguas residuales, es la tercera dependencia que recibe un número característico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 7.23 % (34 PQRDS) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 31 de marzo de 2020 se pudo identificar que esta área recibió el 88,25% (30) en Derechos de petición, el 8,82 % (3) corresponden a Solicitudes y el 2,94 oficio informativo (1)

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

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	30	88,25
<b>OFICIO INFORMATIVO</b>	1	2,94
<b>SOLICITUD</b>	3	8,82
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Se realiza revisión al azar de los Siguietes PQRDS:

### 2020PQR250331

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Luis Fernando Londoño Londoño	Carlos Arturo Gonzalez Sánchez	27/01/2020 9:48	14/02/2020 10:58	14 Días
Diego Fernando Ocampo Pulgarin	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Luis Fernando Londoño Londoño	Carlos Arturo Gonzalez Sánchez			

Aquí se puede observar que en 14 días se le dio respuesta a un Derecho de petición por parte del ciudadano Carlos Arturo González Sánchez, así cumpliendo con los términos de ley.

## 2020PQR144950

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Diego Fernando Ocampo Pulgarin	3H Asesores Tributarios	10/03/2020 16:06	31/03/2020 12:03	14 Dias
Diego Fernando Ocampo Pulgarin	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Diego Fernando Ocampo Pulgarin	3H Asesores Tributarios			

Esta Solicitud por parte de la oficina 3H Asesores tributarios se respondió en 14 días después de ser radicada, dando cumplimiento a los tiempos permitidos.

## GERENCIA GENERAL

La Gerencia General es el área de apoyo y de soporte de la entidad que más PQRDS se recibieron en total 11 peticiones, y con un 2.34% de las PQRDS total del trimestre.

Se pudo identificar que el eje temático más utilizado de esta área es el derecho de petición.

Al proceso llegan diferentes derechos de petición relacionados veedores ciudadanos y entes gubernamentales.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	11	100
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Se realiza verificación al azar de la Siguiete PQRDS:

## 2020PQR412644

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	Derecho de Petición (15 días)	María del Pilar Herrera Pardo	Alejandro Rodríguez Torres	6/02/2020 10:46	24/02/2020 8:58	13 Días
SALIDA	María del Pilar Herrera Pardo	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	María del Pilar Herrera Pardo	Alejandro Rodríguez Torres			

El Veedor ciudadano Alejandro Rodríguez realizó un Derecho de petición el día 06 de febrero de 2020 y se le da respuesta el día 24 de febrero de 2020, la dependencia dio respuesta en 13 días el requerimiento.

## 2020PQR726054

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 información	Derecho de Petición de información (10 días)	María del Pilar Herrera Pardo	Gobernación de Quindío Secretaría de Hacienda	9/03/2020 15:52	19/03/2020 12:35	8 Días
SALIDA	Juan David Olaya Lopez	Finalizado	Derecho de Petición de información	Derecho de Petición de información (10 días)	María del Pilar Herrera Pardo	Gobernación de Quindío Secretaría de Hacienda			

La Gobernación del Quindío realizó un derecho de petición el 09 de marzo de 2020 y se le da respuesta el 19 de marzo de 2020, el proceso se tomó 8 días para solucionar el requerimiento.

## SEGUIMIENTO A PQRDS VENCIDAS

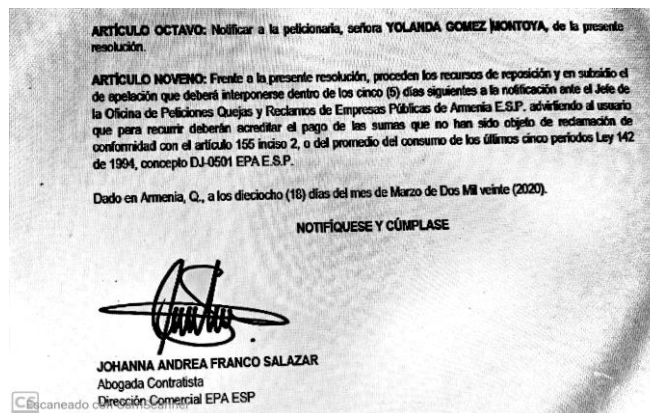
PROCESO	# PQRDS
Dirección Comercial	5
Gestión de Planeación Técnica	2
Gestión de Control Pérdidas	2
Subgerencia de Aseo	1
Gestión Aseo	4
Gerencia General	1
Dirección <b>Jurídica</b> y Secretaria General	1
Gestión del Talento Humano	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

La oficina de Dirección control de Gestión realizó seguimiento a las 18 PQRDS que figuran como finalizadas vencidas dentro de las 470 reportadas del último trimestre, se toma como muestra aleatoria 4 de ellas:

### 2020PQR164278 (Dirección Comercial)

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	Derecho de Petición (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	Yolanda Gomez Montoya	27/02/2020 11:32	19/03/2020 8:04	15 Días
SALIDA	Johanna Andrea Franco Salazar	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Johanna Andrea Franco Salazar	Yolanda Gomez Montoya			

Como se ve en la imagen anterior según información reportada por el aplicativo el derecho de petición radicado por la ciudadana Yolanda Gómez Montoya fue respondido a los 14 días, como se ve en la imagen y no 15 días como reporta el sistema.

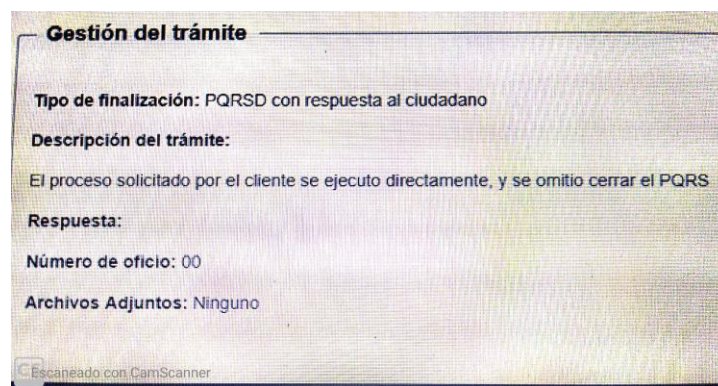


Se puede concluir que el requerimiento fue contestado en su oportunidad, pero no fue cerrado a tiempo en el aplicativo.

## 2020PQR51064 (Subgerencia de Aseo)

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	Derecho de Petición (15 días)	Andrés Eduardo Giraldo Ibañez	Centro Comercial Unicentro	12/02/2020 10:58	3/03/2020 0:00	14 Días
SALIDA	Carlos Alberto Montealegre	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Carlos Alberto Montealegre	Centro Comercial Unicentro			

En la imagen anterior la información reportada por el aplicativo, el derecho de petición radicado por Centro comercial Unicentro fue resuelto en 14 días.



Como se observa en la imagen anterior el derecho de petición fue resuelto el mismo día, el sistema lo tomo como vencido ya que no se cerro oportunamente en el aplicativo.

## 2020PQR923507 (Control de Perdidas)

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Luis Fernando Londoño Londoño	Gloria Sanchez Marin	9/01/2020 15:42	30/01/2020 14:29	20 Días
Carlos Alberto Montealegre	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Luis Fernando Londoño Londoño	Gloria Sanchez Marin			

En cuadro anterior se ve el reporte por el aplicativo, el derecho de petición radicado por la señora Gloria Sánchez Marín fue solucionado de forma extemporánea, teniendo en cuenta que la fecha límite de respuesta era el 29 de enero de 2020, y según el aplicativo se contestó el 30 de enero de 2020.



## Gestión del trámite

**Tipo de finalización:** PQRSD con respuesta al ciudadano

**Descripción del trámite:**

SE LE DIO RESPUESTA A LA CIUDADANA, AL DERECHO DE PETICION INSTAURADO, CON EL OFICIO 010 DEL 27 DE ENERO DE 2020

**Respuesta:** la Respuesta fue generada con el consecutivo de correspondencia despachada No 2020EE293

**Número de oficio:** GCP - 010

**Archivos Adjuntos:** Ninguno

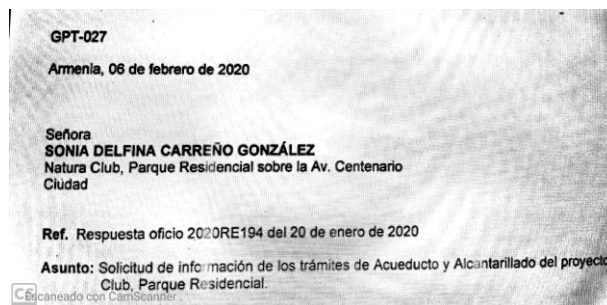
Escaneado con CamScanner

En el cuadro anterior se evidencia que el derecho de petición fue contestado el día 27 de enero de 2020 en los términos estipulados por la ley, el aplicativo lo toma como vencido si no se cierra oportunamente.

### 2020PQR461279 (Gestión Planeación Técnica)

USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Julian David Ospina Londoño	Sonia Delfina Carreño Gonzalez	20/01/2020 15:14	10/02/2020 9:53	15 Dias
Carlos Alberto Montealegre	Finalizado	Derecho de Petición	Derecho de Petición (15 días)	Julian David Ospina Londoño	Sonia Delfina Carreño Gonzalez			

Según lo reportado por el aplicativo; el Derecho de petición realizado por la señora Sonia Delfina Carreño González fue resuelto fuera de los términos establecidos por la ley, ya que la fecha límite de respuesta era el 07 de febrero de 2020, y según el sistema se contestó el 10 de febrero de 2020, quiere decir 15 días después.



En la imagen anterior podemos evidenciar fue contestado en su oportunidad, el día 06 de febrero de 2020, dentro los tiempos de ley, el PQRDS no fue cerrado a tiempo en el aplicativo.

## PQRDS CANCELADAS

A continuación, se relaciona cuadro con las PQRDS canceladas por los procesos con su debido motivo de cancelación:

PQRDS	Proceso	Motivo de Cancelación
2020PQR580368	Dirección Comercial	Procede a Cancelar PQRSD 2020PQR580368 debido a que este No requiere respuesta o tramite como una peticion
2020PQR681407	Dirección Comercial	Se Procede a cancelar peticion PQRDS 2020PQRDS681407 del señor Javier Alonso Brenes Gonzales debido a que este es un oficio de caracter Informativo y NO requiere respuesta.
2020PQR226493	Dirección Comercial	Procede a Cancelar PQRSD 2020PQR226493 debido a que este es un Oficio Informativo ( Entrega de Docuementos) y NO requiere respuesta.
2020PQR295467	Dirección Comercial	Se cancela PQRDS 2020pqrd295467 debido a que este es un oficio informativo de la Procuraduria remitiendo la notificacion de pago de dicha entidad.
2020PQR458374	Control de Perdidas	Ya se le habia dado respuesta por medio de otro oficio
2020PQR123146	Dirección Comercial	Se hace Cancelacion del 2020PQR123146 del correspondencia recibida 2020RE280, debido a que este es un oficio informativo de documentos requeridos para devolucion de saldos solicitados en la Resolucion PQRDS 0109 del 13 de Enero de 2020.
2020PQR392353	Dirección Comercial	Se hace Cancelacion del 2020PQR123146 del correspondencia recibida 2020RE280, debido a que este es un oficio informativo de documentos requeridos para devolucion de saldos solicitados en la Resolucion PQRDS 0109 del 13 de Enero de 2020.
2020PQR26527	Gestión Aseo	Debido a que este documento recibido es una respuesta a una solicitud, se pide dar cancelacion en la intranet, y no procede como una pqrds.
2020PQR38102	Gestión Aseo	debido a que este documento recibido es una respuesta a una solicitud, se pide dar cancelacion en la intranet, y no procede como una pqrds

La información y datos registrados en el siguiente informe fue suministrado por la empresa SEVEN, la cual es la encargada del soporte técnico de las PQRDS de Empresas Públicas de Armenia.

## 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 encargados.
- ❖ 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 las 470 PQRDS recibidos por la entidad en el primer trimestre 2020, 18 PQRDS el sistema los tomo como vencidos, y según la muestra aleatoria realizada fueron contestados en los términos de ley.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Actualizar en el sistema de Administración de PQRDS la ampliación de términos para atender las peticiones, por el tiempo de la emergencia sanitaria, y así evitar si algún PQRDS fuese contestado después de los 15 Días no sea tomada como una respuesta extemporánea
- ❖ 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.
- ❖ Gestionar 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 proceso debe realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada dependencia para promover el autocontrol y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.

Atentamente,



**CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR**  
**Dirección Control de Gestión**

*Preparo: HAEA*