



# **INFORME DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2021**



**INFORME PQRDS PRIMER SEMESTRE ( ENERO  
01 – JUNIO 30 2020).**

# INTRODUCCIÓN

LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP (EPA ESP) POR MEDIO DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN EN CUMPLIMIENTO A UNO DE SUS ROLES EL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, EVALÚA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO PQRDS INTERPUESTOS POR LOS USUARIOS, EN TIEMPO, TÉRMINOS Y FECHAS DE RESPUESTA CON EL ARTÍCULO 14. LEY 1755 DE 2015.



## OBJETIVO

HACER UN INFORME A LA GERENCIA GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS EPA ESP, SEGÚN LAS NORMAS, MEDIDAS VIGENTES Y LEGALES, REVISANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES Y DISPOSICIONES EN LA ATENCIÓN CIUDADANA A PARTIR DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021, CON EL FIN DE CONTRIBUIR A LA MEJORA DEL SERVICIO Y QUE SE CUMPLA CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.



# ALCANCE

COMPARAR EL DEBIDO EJERCICIO DEL ORDEN NORMATIVO NACIONAL Y A NIVEL INSTITUCIONAL, DEL MODO APLICADO SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN PÚBLICA, EN TODAS LOS PROCESOS DE EMPRESAS PÚBLICAS EPA ESP, LA INFORMACIÓN REVISADA CORRESPONDE A LA VIGENCIA 2021 (PRIMER 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 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

A TRAVÉS DEL APLICATIVO QUE LA ENTIDAD TIENE PARA LA CANALIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQDRS, SE GENERA EL LISTADO DE LAS PQDRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LA ENTIDAD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE RECEPCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE 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 PQDRS, PARA CONFRONTAR Y ESTABLECER SI SE CUMPLEN CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DISPUESTOS POR LA LEY.



# PRESENTACIÓN

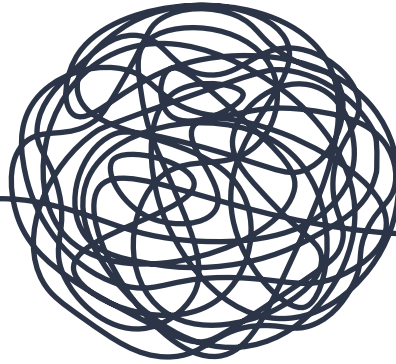


EL PRESENTE INFORME SE REALIZÓ CON LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS DE LA PLATAFORMA DE INTRANET, LA INFORMACIÓN PERTENECE AL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021 A TRAVÉS DEL INFORME ARROJADO POR EL SISTEMA, LA INFORMACIÓN FUE ORGANIZADA, ESTABLECIENDO MEDIO DE RECEPCIÓN, EJE TEMÁTICO, TIPO DE PQRDS Y PROCESO QUE TRAMITÓ LA RESPUESTA A LAS PQRDS.



# NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2021

PRIMER TRIMESTRE  
2021



2001 PQRDS



## ESTADO PQRDS

ESTADO	# DE PQRDS	%
FINALIZADOS	1976	98,75 %
ASIGNADOS	11	0,55 %
EN TRAMITE	1	0,05 %
CANCELADOS	13	0,64%
TOTAL	2001	100 %

COMO SE OBSERVA EN CUADRO ANTERIOR EL 98,75 % PERTENECEN A PQRDS FINALIZADAS ,QUIERE DECIR QUE YA LOS USUARIOS CUENTAN CON SU DEBIDA RESPUESTA LO QUE MUESTRA EL GRAN COMPROMISO Y EL DESEO QUE TIENE LA ENTIDAD DE ATENDER LAS INQUIETUDES DE LOS USUARIOS, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. DE IGUAL MANERA 11 PQRDS SE ENCUENTRAN ASIGNADOS , 13 CANCELADOS Y UNO EN TRAMITE.

RECURSO DE REPOSICIÓN  
25

RECURSO DE REPOSICIÓN CON  
SUBSIDIO DE APELACION  
24

RECURSO DE REPOSICIÓN CON  
SUBSIDIO DE APELACION  
24

DERECHO DE PETICIÓN  
382

ACCIÓN  
POPULAR  
1

TOTAL  
2021

OFICIO INFORMATIVO  
1

QUEJA  
84

RECLAMO  
361

DENUNCIA  
6

PETICIÓN  
293

FELICITACIÓN  
1

SOLICITUD  
818

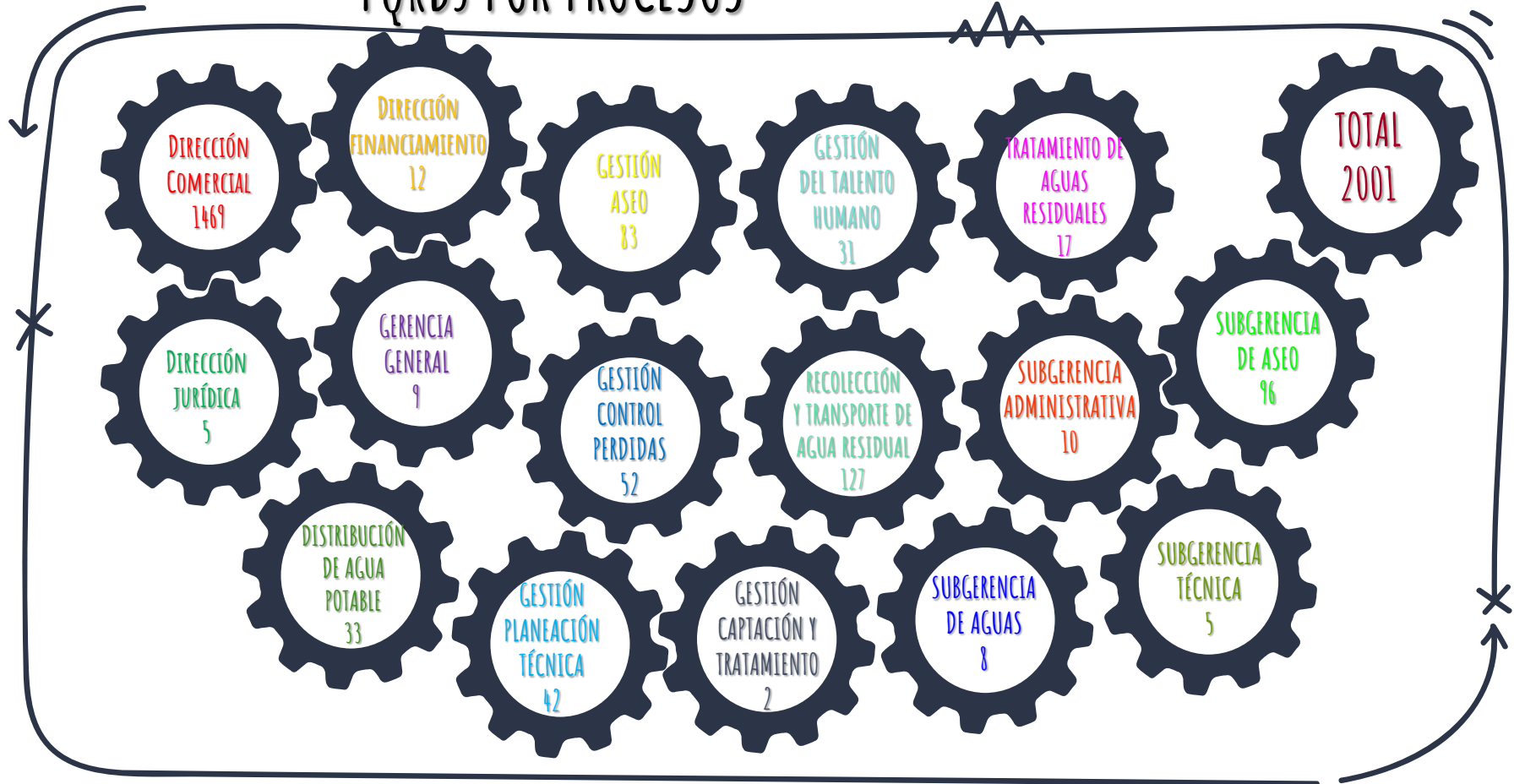
INVITACIÓN  
3

ACCIÓN DE TUTELA  
2

EJES TEMATICOS



# PQRDS POR PROCESOS



LA OFICINA DE DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN EPAE.S.P EN CUMPLIMIENTO DE UNOS DE SUS ROLES EL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO , REVISÓ LOS 4 PROCESOS QUE MAS PQRDS RECIBIERON EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2021, DONDE SE EVALUÓ CUANTOS PQRDS FUERON CONTESTADOS Y LOS RESTANTES EN QUE ESTADO SE ENCUENTRAN; LAS DEPENDENCIAS REVISADAS FUERON LOS SIGUIENTES:

- DIRECCIÓN COMERCIAL
- GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES
- GESTIÓN ASEO
- GESTIÓN CONTROL PERDIDAS



# DIRECCIÓN COMERCIAL

FINALIZADOS 1461

CANCELADO 8

TOTAL 1469

LA DIRECCIÓN COMERCIAL DENTRO DE LA ENTIDAD SIGUE SIENDO EL PROCESO QUE MAS PQRDS RECIBE; COMO LO MUESTRA LA IMAGEN 1.461 PQRDS FUERON FINALIZADAS DE MANERA OPORTUNA FRENTE A LAS 1.469 PQRDS REGISTRADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021, LO QUE DEMUESTRA QUE EL PROCESO CUENTA CON UN PERSONAL CAPACITADO E IDÓNEO PARA RESOLVER LOS PQRDS.



# RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

FINALIZADOS 127

TOTAL 127

EL PROCESO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES ES EL SEGUNDO PROCESO QUE MAS PQRDS LE INGRESAN, DEBIDO A QUE ES EL ENCARGADO DE LAS ACOMETIDAS DOMICILIARIAS Y REDES DE ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD, PODEMOS DETERMINAR QUE TAMBIÉN RESPONDEN EN SU OPORTUNIDAD A LOS REQUERIMIENTOS.



# GESTIÓN ASEO

FINALIZADOS 83

TOTAL 83

SE PUEDE INFORMAR QUE GESTIÓN ASEO ES EL TERCER PROCESO QUE RECIBE UN BUEN NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRDS, LAS CUALES FUERON RESPONDIDAS EN LOS TÉRMINOS DE LEY, LAS INQUIETUDES CORRESPONDEN A CIUDADANOS MANIFESTANDO LA PROBLEMÁTICA EN EL TEMA DE BASURAS EN DIVERSOS SECTORES DE LA CIUDAD DE ARMENIA.



# GESTIÓN CONTROL PERDIDAS

FINALIZADOS 83

TOTAL 83

COMO SE OBSERVA EN LA IMAGEN ANTERIOR EL PROCESO DE GESTIÓN CONTROL DE PERDIDAS RESPONDIÓ LAS INQUIETUDES DE LOS USUARIOS Y DIO CORRECTO CIERRE AL APLICATIVO DE PQRDS. LOS REQUERIMEIENTOS VAN ENFOCADOS A LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y ROBO DE TAPAS DE MEDIDORES.





## PQRDS VENCIDAS

LAS PQRDS QUE APARECEN COMO VENCIDAS EN EL APLICATIVO, SI FUERON CONTESTADAS EN SU OPORTUNIDAD DENTRO DE LOS TIEMPOS DE LEY , SE VERIFICARON EN EL SISTEMA DONDE REPOSAN LOS ADJUNTOS DE LAS RESPUESTAS , DICHA SITUACIÓN SE PRESENTA POR NO CERRARLA OPORTUNAMENTE EN EL SISTEMA.

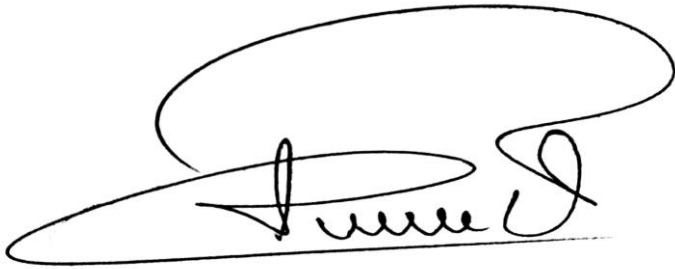


# CONCLUSIONES

- 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.
- 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.
- SE EVIDENCIA EL COMPROMISO POR PARTE DE LOS LIDERES DE LOS PROCESOS POR RESOLVER LAS INQUIETUDES A TIEMPO.



ATENTAMENTE,

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a cursive script.

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

*ELABORO: HAEA*