

# INFORME DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2020



INFORME PQRDS SEGUNDO SEMESTRE ( JULIO 01  
2020 - DICIEMBRE 31 2020)





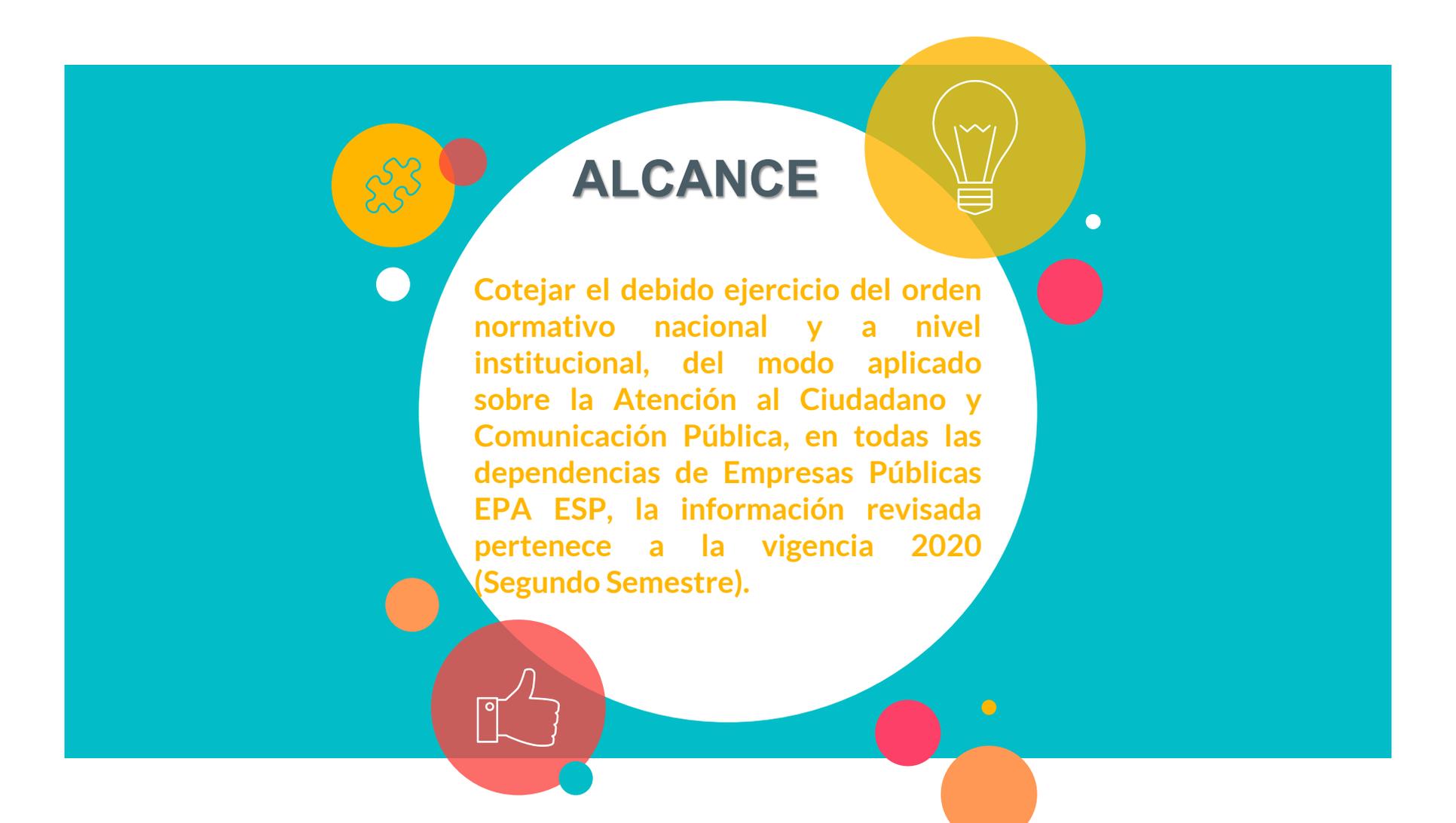
# INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) por medio de la oficina de Control de Gestión en cumplimiento al rol 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

Realizar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas EPA ESP, según lo definido en las normas, medidas vigentes y legales, verificando 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 Segundo Semestre de 2020, con el fin de contribuir a la mejora del servicio y que cumpla las expectativas de los usuarios.



# ALCANCE

Cotejar el debido ejercicio del orden normativo nacional y a nivel institucional, del modo 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 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

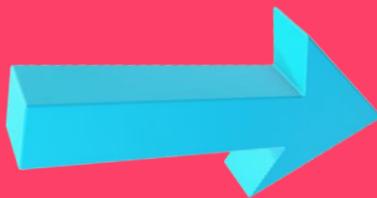
Por medio del aplicativo que la entidad tiene para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS, se genera el listado de las PQDRS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes medios de recepción del Segundo semestre del año 2020. La Dirección Control de Gestión de la entidad en su rol de evaluación y seguimiento, analiza la información de cada proceso y la del Aplicativo PQRDS, 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 Julio de 2020 al 31 de Diciembre 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  
SEMESTRE 2020**



**1441  
PQRDS**

## ESTADO PQRDS

Estado	# PQRDS	% PORCENTAJE
FINALIZADOS	1401	97,2
FINALIZADOS VENCIDOS	32	2,2
CANCELADOS	8	0,5
TOTAL	1441	100%

Como se observa en cuadro anterior el 97,2 % 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 32 PQRDS figuran como finalizados vencidos, lo que demuestra que todavía hay requerimientos que no son cerrados en su oportunidad a pesar de que la respuesta fue dada en los tiempos de ley.

# EJES TEMATICOS



# PQRDS POR DEPENDENCIAS





La oficina de Dirección Control de Gestión EPA E.S.P en cumplimiento de unos de sus roles el de Evaluación y Seguimiento , revisó los 4 procesos que mas PQRDS recibieron en el segundo semestre año 2020, donde se evaluó cuantos PQRDS fueron contestados y los restantes en que estado se encuentran; las dependencias revisadas fueron los Siguyentes :

- **Dirección Comercial**
- **Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales**
- **Gestión Aseo**
- **Gestión planeación Técnica**



## DIRECCIÓN COMERCIAL

FINALIZADOS	1040
FINALIZADOS VENCIDOS	8
CANCELADOS	1
TOTAL	1049

La Dirección Comercial al interior de la empresa sigue siendo el proceso que mas PQRDS recibe; como lo muestra la imagen 1.040 inquietudes fueron finalizadas de manera oportuna frente a las 1.049 PQRDS registradas en el segundo semestre del año 2020, lo que demuestra que cuenta con un personal capacitado e idóneo para resolver los PQRDS. Se recomienda darle cierre en el sistema ya que 8 figuran como vencidos pero fueron contestados oportunamente

# GESTIÓN ASEO



FINALIZADOS	87
FINALIZADOS VENCIDOS	12
CANCELADOS	1
TOTAL	100

14

Se puede informar que la Subgerencia de Aseo es la segunda dependencia que recibe un número significativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRDS, las cuales en fueron contestadas en los términos, las inquietudes corresponden a ciudadanos manifestando la problemática en el tema de basuras en diversos sectores de la ciudad de Armenia.



# RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES



<b>FINALIZADOS</b>	90
<b>FINALIZADOS VENCIDOS</b>	2
<b>TOTAL</b>	92

El proceso de recolección y transporte de aguas residuales es la tercera dependencia 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 , tuvo un aumento representativo frente al informe anterior debido a la fuerte temporada de lluvia que azotó la ciudad en el ultimo trimestre.



# GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA



Como se observa en la imagen anterior el proceso de Gestión Planeación Técnica respondió las inquietudes de los usuarios y dio correcto cierre al aplicativo de PQRDS.





# CONCLUSIONES

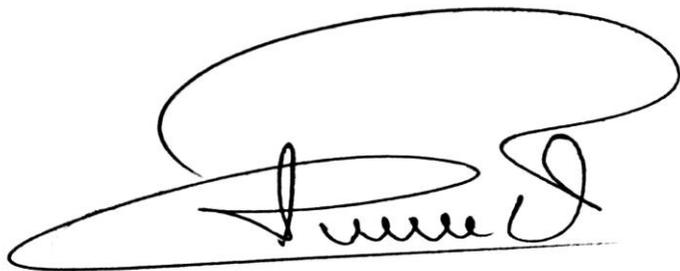
17

- 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.
- 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,



---

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

*Elaboro: HAEA*

