

2019

EMPRESAS PÚBLICAS
DE ARMENIA E.S.P

DIRECCIÓN CONTROL
DE GESTIÓN



[PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS]

La Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) a través de la oficina de Control Gestión en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, verifica la debida gestión del proceso PQRDS formulados por los usuarios, en tiempo, términos y fechas de respuesta de conformidad con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

INTRODUCCIÓN

La Empresas Publicas de Armenia ESP (EPA ESP) a través de la oficina de Control Gestión en observancia del rol de evaluación y seguimiento, verifica la debida misión del proceso PQRDS enunciados 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 Alta Dirección de Empresas Publicas EPA ESP, según lo determinado en las reglas y medidas vigentes y legales, comprobando el cumplimiento de los niveles y gestiones de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las indicaciones y reclamos durante el Primer Trimestre de 2019, con el fin de ayudar con la mejora del servicio óptimo que cumpla a cabalidad las expectativas de los interesados, en proporción con el objeto social de la Empresa.

ALCANCE

Señalar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del proceso de Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todas las dependencias de Empresas Publicas EPA ESP, la información sondeada pertenece a la vigencia 2019 (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 definen las normas básicas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado.



METODOLOGIA

La Oficina de Asistente de Gerencia de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., como administradora de la plataforma de INTRANET establecida para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS de la Entidad, presenta el Informe consolidado de las PQRDS recibidas y atendidas, al Primer semestre de la vigencia 2019, las cuales fueron radicadas en los diferentes medios de admisión. Dirección Control de Gestión examina la información de cada proceso y la información del Aplicativo PQRDS, Para Comparar la información.

PRESENTACIÓN

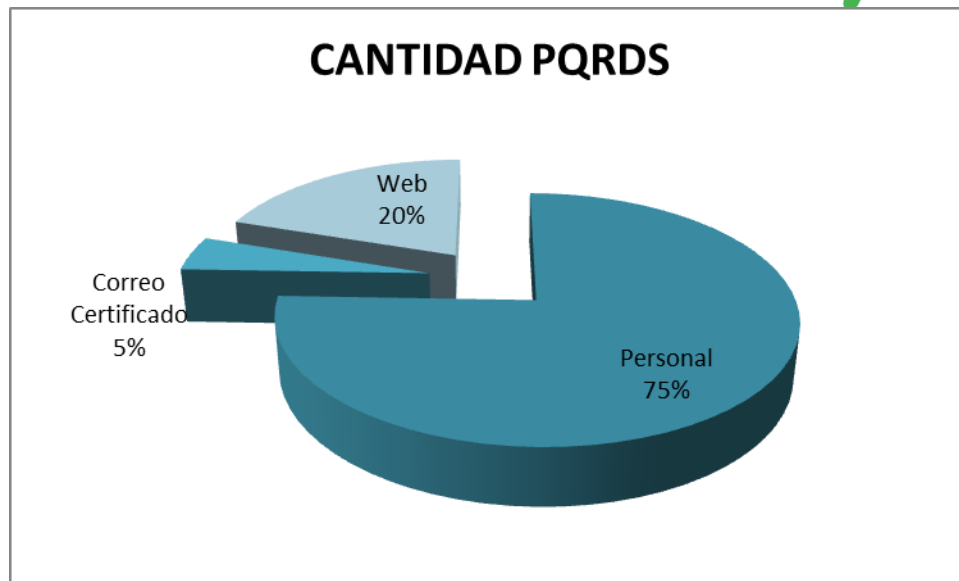
El actual informe se realizó con base en la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET facilitada por la Asistencia de Gerencia General como administradora del programa, esta información se agrupo con corte al 30 de Junio de 2019 a través del historial del programa; para este período, la información fue clasificada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y dependencia que tramitó respuesta a las PQRDS.

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS

Empresas Publicas de Armenia E.S.P., bajo su plataforma de Intranet recibió con corte del Primer Semestre de la presente vigencia, 1865 PQRDS, por lo tanto para el presente informe se tomara 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 radicadas en nuestra Empresa.

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD PQRDS
<i>Personal</i>	1409
<i>Correo Certificado</i>	86
<i>Web</i>	370
TOTAL	1865



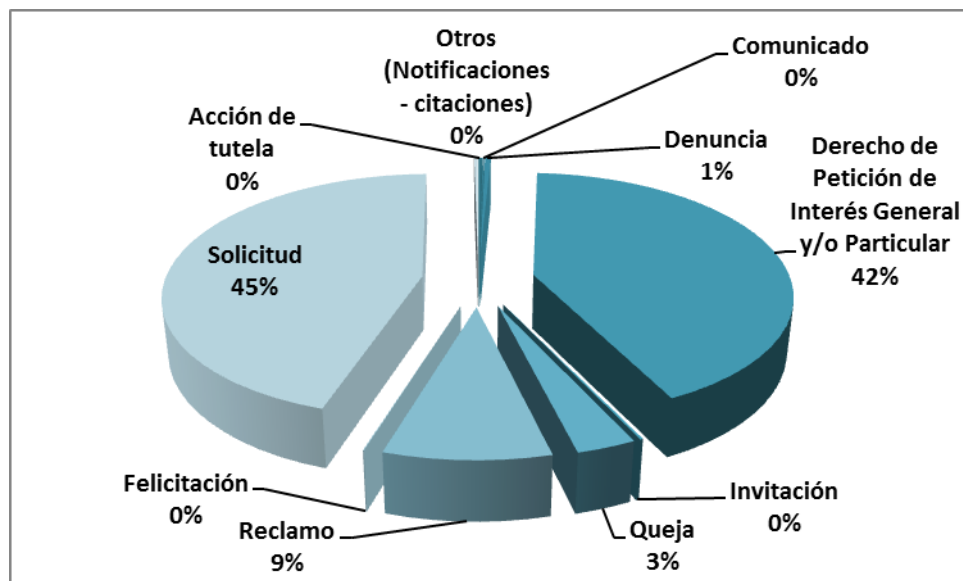
En relación al gráfico anterior, podemos observar que el medio de recepción más utilizado por los usuarios para la radicación de PQRDS, es el personal con un 75%, seguido del portal Web en un 20% y un 5% por correo certificado.

Podemos concluir que la empresa a través del sistema de Ventanilla Única, 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 se encuentra en el centro de atención al usuario ; igualmente se evidencia que los usuarios hacen poco uso de las herramientas digitales.

EJE TEMATICO

EJE TEMATICO	CANTIDAD
Acción de tutela	5
Comunicado	2
Denuncia	8
Derecho de Petición	784
Invitación	3
Queja	58
Reclamo	162
Felicitación	1
Solicitud	837
Otros (Notificaciones - citaciones)	5
Total General	1865

En el cuadro anterior podemos evidenciar que la solicitud con un numero de 837 que representa el 45% y los derechos de petición con 784 que constituye un 42%, son los 2 ejes temáticos más utilizados por los usuarios para radicar sus PQRDS



ESTADO

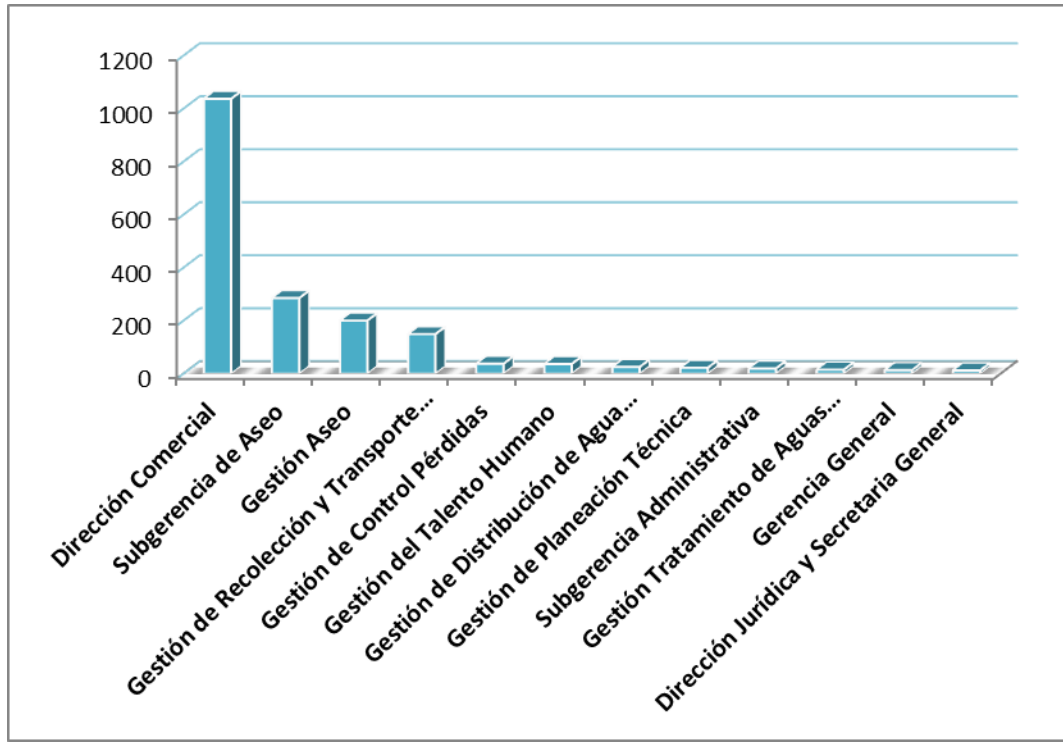
Con corte al 30 de junio de 2019 fueron radicados en las Empresas Publicas de Armenia E.S.P, un total de 1517 requerimientos los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley los 272 PQDRS restantes se encontraban distribuidos en los diferentes grupos tales como PQDRS abiertos, A tiempo, próximos a vencerse, vencidos y cancelados.

DEPENDENCIAS

De las 1865 PQDRS que se suscribieron ante Empresas Publicas de Armenia E.S.P, con corte al 30 de Junio del presente año, estas son trasladadas a cada proceso de acuerdo a su competencia; se relaciona a continuación el número de PQDRS asignados por dependencia:

DEPENDENCIA	No. PQDRS ASIGNADOS	Porcentaje
Dirección Comercial	1037	55,60
Subgerencia de Aseo	285	15,28
Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	149	7,99
Gestión Aseo	200	10,72
Gestión de Control Pérdidas	37	1,98
Gestión del Talento Humano	36	1,93
Gerencia General	13	0,70
Gestión de Distribución de Agua Potable	25	1,34
Dirección de Financiamiento	2	0,11
Subgerencia Administrativa	19	1,02
Gestión de Planeación Técnica	22	1,18
Dirección Jurídica y Secretaria General	12	0,64
Subgerencia Técnica	9	0,48
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	15	0,80
Dirección de Planeación Corporativa	1	0,05
Subgerencia de Aguas	3	0,16
Total General	1865	100





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

DIRECCIÓN COMERCIAL

El 55.60% de las PQRDS (1037 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 solicitudes con un 42.04%, derechos de petición con un 38.09%, y el 15.14 % en reclamos.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TUTELA	5	0,48
COMUNICADO	1	0,10
DENUNCIA	1	0,10
DERECHO DE PETICIÓN	395	38,09
INVITACIÓN	2	0,19
QUEJA	36	3,47
RECLAMO	157	15,14
RECURSO DE REPOSICIÓN	3	0,29
SOLICITUD	436	42,04
TOTAL	1037	100 %

Se realiza verificación al azar de los Sigüientes PQRDS

2019PQR617375

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	---------------	--------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Carlos Alberto Acevedo Cardona	Asignado	Solicitudes	solicitud	Luz Adriana Cardona Poveda	Mauricio vega	17/07/2019 9:02	.	
SALIDA	Luz Adriana Cardona Poveda	Finalizado			Luz Adriana Cardona Poveda	Mauricio vega	17/07/2019 9:12	1 Días	

Como se ve en la imagen la Solicitud por parte del Ciudadano tuvo un tiempo de respuesta 1 día, demostrando una pronta solución a la solicitud.



2019PQR98040

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	--------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Luz Adriana Cardona Poveda	Asignado	Reclamo	Johanna Andrea Franco Salazar	Iván de Jesús Zapata Olaya	13/07/2019 18:14	.	
SALIDA	Luz Adriana Cardona Poveda	Finalizado		Johanna Andrea Franco Salazar	Iván de Jesús Zapata Olaya		17/07/2019 9:12	3 Días

Al ciudadano se le dió respuesta a los 3 días siguientes de haber radicado su solicitud, lo cual demuestra que el proceso está cumpliendo con los tiempos requeridos.

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 15.27% (285PQRDS) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 30 de Junio de 2019 se pudo identificar que esta área recibió el 78.25% en solicitudes, el 18.95% Derechos de petición de interés general y/o particular y el 1.05 % corresponden a Quejas.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMUNICADO	1	0,35
DERECHO DE PETICIÓN	54	18,95
FELICITACIÓN	1	0,35
QUEJA	3	1,05
SOLICITUD	223	78,25
TOTAL	285	100

Como se expuso anteriormente la mayor parte de PQRDS recibidas y asignadas a esta dependencia corresponden a solicitudes, donde los ciudadanos manifiestan problemática en el tema de basuras en diversos sectores de la ciudad de Armenia y/o solicitando embellecimiento con el servicio de poda que presta las Empresas Públicas de Armenia E.S.P.



SC-CER183001



Se realiza verificación al azar de los Siguietes PQRDS:

2019PQR432338

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	--------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de Petición	Carlos Alberto Rodríguez León	JAL Comuna Seis	10/07/2019 11:48	.	
SALIDA	Carlos Alberto Rodríguez León	Finalizado	Derecho de Petición	JLeonel German Grisales Guerrero	JAL Comuna Seis		17/07/2019 9:48	5 Dias

Podemos evidenciar que esta solicitud por parte de la JAL Comuna 6 se le dio respuesta en 5 días, quiere decir dentro de los 15 días respectivos dando cumplimiento con los tiempos permitidos.

2019PQR379630

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	--------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Lihud Mla Uribe	Asignado	Solicitud	Carlos Alberto Rodríguez León	J.A.C Urbanización Marbella	15/07/2019 10:58	.	
SALIDA	Carlos Alberto Acevedo Cardona	Finalizado	Solicitud	Leonel German Grisales Guerrero	J.A.C Urbanización Marbella		17/07/2019 9:58	2 Dias

La Junta de Acción Urbanización Marbella radica la solicitud el día 15 de Julio de 2019 y se le da respuesta el 17 de Julio de 2019, evidenciando la pronta respuesta al interesado dentro de los términos permitidos.

GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

En cuanto a Gestión de recolección y transporte de aguas residuales, se puede comunicar que es la tercera oficina que recibe un número característico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 7.99 % (149 PQRDS) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

Con corte al 30 de Julio de 2019 se pudo identificar que esta área recibió el 83.89% en Derechos de petición, el 13.42 % corresponden a Solicitudes y el 2.68% Quejas.

La mayoría de PQRDS van encaminadas al tema del alcantarillado de la ciudad de armenia.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	125	83,89
QUEJA	4	2,68
SOLICITUD	20	13,42
TOTAL	149	100

Se realiza verificación al azar de los Siguietes PQRDS:

2019PQR764449

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Rosalba Poveda Pinto	Asignado	Derecho de petición	Rodrigo Restrepo Hernandez	Daniel Alberto Arango Marín	15/07/2019 10:58	.	
SALIDA	Carlos Alberto Acevedo Cardona	Finalizado	Derecho de petición	Rodrigo Restrepo Hernandez	Daniel Alberto Arango Marín		17/07/2019 8:59	2 Días

Aquí se puede observar que en 2 días se le dio respuesta a una Solicitud por parte de un Ciudadano, así cumpliendo con los términos de ley.

2019PQR448177

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	--------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Lihud Mla Unibe	Asignado	Derecho de petición	Rodrigo Restrepo Hernandez	JAC Barrio La Florida	11/07/2019 16:22	.	
SALIDA	Carlos Alberto Acevedo Cardona	Finalizado	Derecho de petición	Rodrigo Restrepo Hernandez	JAC Barrio La Florida		12/07/2019 14:09	1 Días

Esta Solicitud por parte de la JAC Barrio la florida se respondió en 1 día posterior de estar radicado, dando cumplimiento a los tiempos permitidos.

GESTION DE CONTROL DE PÉRDIDAS

En el área Control de pérdidas recibieron 37 (PQRDS) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ubicándose en el cuarto puesto teniendo un peso porcentual del 1.98%.

Se pudo identificar que los ejes temáticos más relevantes de esta área son con un 51.35 % los derechos de petición, y el 37.84 % a solicitudes.

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	1	2,70
DERECHO DE PETICIÓN	19	51,35
RECLAMO	3	8,11
SOLICITUD	14	37,84
TOTAL	37	100



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Se realiza verificación al azar de la Siguiente PQRDS:

2019PQR571550

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Luis Fernando Londoño Londoño	Asignado	Solicitud	Rodrigo Restrepo Hernandez	Lina Marcela Ocampo	10/07/2019 7:25	.	
SALIDA	Luis Fernando Londoño Londoño	Finalizado	Solicitud	Rodrigo Restrepo Hernandez	Lina Marcela Ocampo		10/07/2019 10:49	Mismo Día

La Ciudadana Lina Marcela Ocampo realizó un Reclamo el día 10 de Julio de 2019 y se le da respuesta el día 10 de Julio de 2019, la dependencia soluciono el mismo día el requerimiento.

2019PQR194491

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Derecho de petición	Luis Fernando Londoño Londoño	José Arcangel Molano	27/06/2019 11:12	.	
SALIDA	Luis Fernando Londoño Londoño	Finalizado	Derecho de petición	Luis Fernando Londoño Londoño	José Arcangel Molano		28/06/2019 8:43	1 Día

El ciudadano José Arcángel Molano realizó un Derecho de petición el 27 de Junio de 2019 y se le da respuesta el 28 de Junio de 2019, la dependencia se tomó 1 día para solucionar el requerimiento.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	34	94,44
SOLICITUD	2	5,56
TOTAL	36	100

En cuanto a oficina Gestión del talento Humano es la quinta oficina que recibe un buen número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 1.93 % (36 PQRDS) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

Se pudo Observar que esta área recibió el 94.44% en Derechos de petición, el 5.56 % en Quejas.

Se realiza verificación al azar de la Siguiente PQRDS:

2019PQR906450

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJETEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	-------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	solicitud	Luz Adriana Cardona Poveda	Contraloría Municipal de Armenia	05/07/2019 11:24	.	
SALIDA	Luis Fernando Londoño Londoño	Finalizado	solicitud	Lina María Giraldo Alvarez	Contraloría Municipal de Armenia		09/07/2019 10:28	4 Dias

Podemos observar que este Derecho de petición fue resuelto dentro de los tiempos estipulados ya que se tomó solo un día para la respuesta.

2019PQR90899

SEGUIMIENTO	USUARIO	ESTADO	EJETEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	CIUDADANO	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
-------------	---------	--------	-------------	----------------------	-----------	-------------------	--------------------	---------------------

ENTRADA	Lihud Mila Uribe	Asignado	Derecho de petición	Jorge Ivan Rengifo Rodriguez	Sintraepa	20/06/2019 15:05	.	
SALIDA	Luis Fernando Londoño Londoño	Finalizado	Derecho de petición	Lina María Giraldo Alvarez	Sintraepa		20/06/2019 18:02	Mismo Dia

Este Derecho de petición fue radicado en la oficina de Talento humano por parte del Sindicato de trabajadores Sintraepa el 20 de Junio de 2019 y se resolvió el mismo día cumpliendo con los tiempos de ley.

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS que son tomadas por parte de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, son re direccionadas a las diferentes dependencias, los cuales son resueltos en los tiempos estipulados por ley, sin embargo, se pudo evidenciar que cada día hay más habilidad por parte de los funcionarios en el manejo de la ventanilla única y en la finalización de los PQRDS ya que en promedio se tomaron 2 días en dar respuesta a las partes interesadas. Anteriormente al revisar las respuestas de los requerimientos presentados por los ciudadanos se pudo identificar que se daba respuesta en los tiempos establecidos, pero en la ventanilla quedaban registrados fuera del término.

CONCLUSIONES

- El total de los requerimientos presentados ante las Empresas Públicas de Armenia son ingresados en la plataforma de INTRANET, lo que garantiza una trazabilidad y seguimiento a la respuesta.
- Los ciudadanos que presentan PQRDS utilizan poco 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.

RECOMENDACIONES

- Crear conciencia en todos los funcionarios para que contribuyan en el Mejoramiento de la atención a los usuarios.
- Socializar con los líderes de los procesos de manera periódica los resultados producto de las PQRSD, que permitan la toma de decisiones con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.
- Hacer seguimiento de manera oportuna a las PQRS por parte del líder del proceso como mecanismo de primera línea de defensa, con el fin de evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la ley para dar contestación de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Hacer una mayor difusión sobre el uso de los canales electrónicos como la página web y Aplicativo Android, dado que estos canales optimizan el uso de los recursos corporativos.

Atentamente,



CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
Dirección Control de Gestión

Preparo: HAEA

