



PRIMER INFORME SEMESTRAL 2022 PQDRS

OFICINA DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN

*Elaborado Por: Hugo Andrés Echeverri Alzate-Profesional Universitario II
Maria Jose Bolivar Barrera - Contratista Profesional de Apoyo*

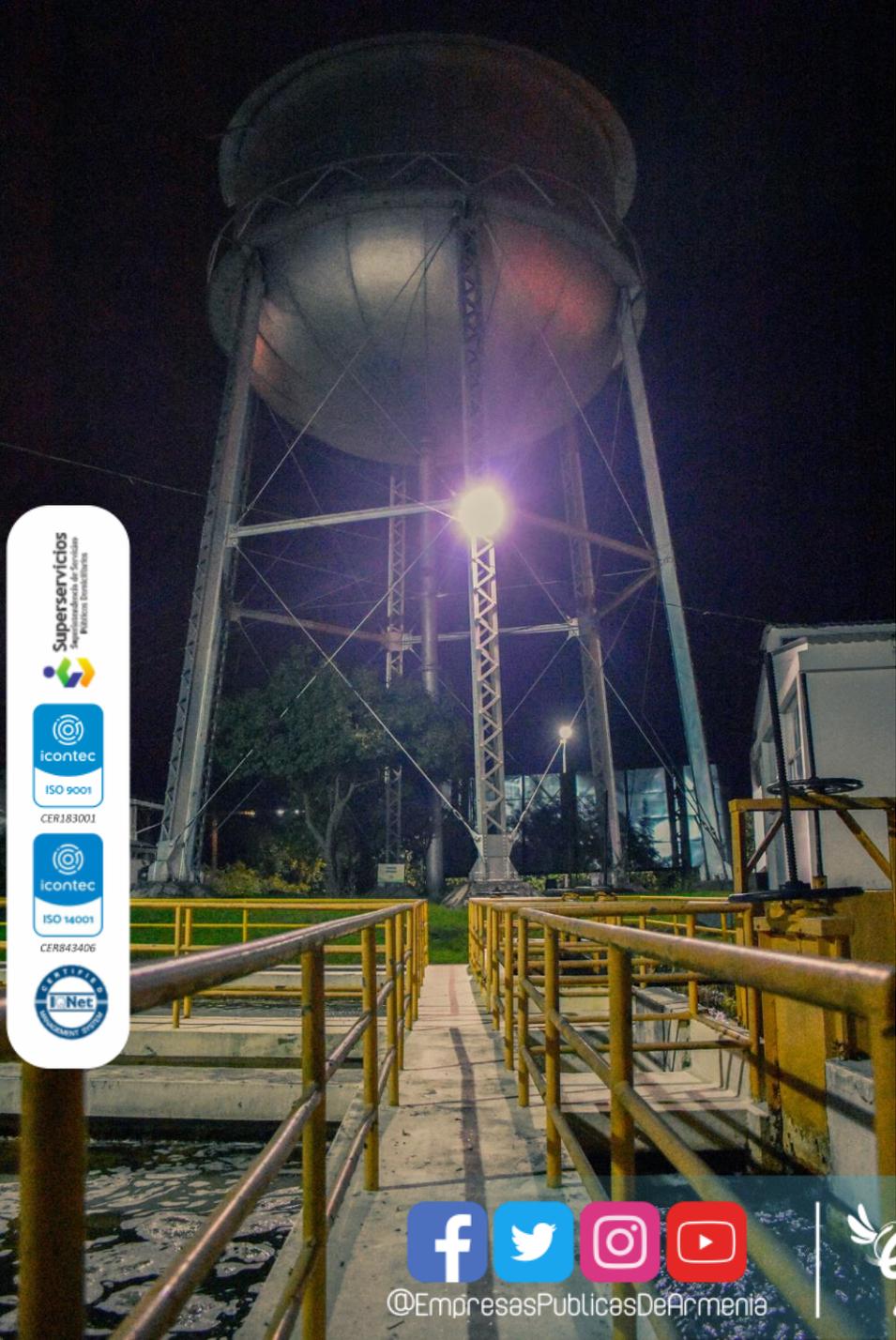
Revisado Por: Jorge Andrés Púlido Restrepo - Director Dirección Control de Gestión



@EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co





indice



1. Introducción

6. Presentación

11. Dependencias

2. Objetivo

7. PQRDS Recibidas

12. Análisis PQRDS

3. Alcance

8. Eje Temático

13. PQRDS Vencidos

4. Marco Legal

9. PQRDS Por Eje Temático

14. Conclusiones

5. Metodología

10. Estado

15. Recomendaciones



EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co



Introducción

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) a través de la oficina de Dirección de Control de Gestión en cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, analizo la ejecución del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) presentados por los usuarios a quienes se les presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la ciudadanía en general.

Igualmente, se verifico el cumplimiento de los términos para solucionar las diferentes modalidades de derecho de petición, respuesta que debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.



- Elaborar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, evaluando el cumplimiento de los niveles y prácticas en la atención ciudadana a partir de la valoración de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del Primer Semestre de 2022.
- Presentar recomendaciones sobre la evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias con el fin de ayudar con la mejora del servicio óptimo que cumpla las expectativas de los usuarios en medida con el objeto social de la Empresa.



Objetivos





Alcance

Evidenciar el debido ejercicio del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento aplicado sobre la Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP; basados en la selección de una muestra de las PQRSD recepcionadas durante el primer semestre del año 2022 .



@EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

- Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- Ley 87 de 1993, por la cual se limitan las normas básicas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional - Capítulo I, II y III.
- Ley 1437 de 2011 Nivel Nacional - Capítulo II.
- Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" GG-D-015 EPA ESP.
- Manual de Procesos y Procedimientos AM-P-007 Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". EPA ESP.
- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019 EPA ESP
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020.



Marco Legal





Metodología

Por medio la empresa Seven que brinda sus servicios como administrador de la página web, la intranet y suministra soporte técnico en el tema de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQDRS de la Empresa, se obtiene el listado de las PQDRS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción del primer semestre del año 2022. La Dirección Control de Gestión de la entidad en su rol de evaluación y seguimiento, examina la información de cada proceso y la del Aplicativo PQDRS, Para Cotejar y establecer si se cumplen con los tiempos de respuesta dispuestos por la ley.

Presentación

Este informe se realizó con 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 Empresa, la información pertenece al periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2022 a través del informe arrojado por el sistema, la información fue organizada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y proceso que formalizó la respuesta a las PQRDS.



PQRDS RECIBIDAS



FALLO DE TUTELA: Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 01 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

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.

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.

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.

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.

TUTELA: Mecanismo constitucional para la protección de derechos fundamentales , Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 01 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

Fuente de Información: Ley 1755 de 2015 , Ley 2207 del 2022, Sentencia de la corte Institucional T-230 del 2020

EJES TEMATICOS



Superservicios
Servicios Públicos
Entidad Administrativa



CER183001



CER843406



EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

PQRDS POR EJE TEMATICO



10

ESTADO

Finalizados 2232

Cancelados 22

Total 2254

Superservicios
Regulación Económica

icontec
ISO 9001

CER183001

icontec
ISO 14001

CER843406

CERTIFICADO
i-Net



EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co





TOTAL
2254

DEPENDENCIAS



12 ANALISIS PQRDS

Se tomo una muestra de las PQRDS clasificadas como Denuncia, Solicitud de información, Petición, Fallo de Tutelas, Reclamos, Solicitudes. Lo anterior a efectos de analizar cada una, encontrándose que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 1755 del 2015. Lo cual se ilustra en el siguiente cuadro:



Superservicios
Programa de Atención al Ciudadano





ANALISIS PQRDS



TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Denuncia. 2022PQR643151	26/01/2022	Denuncia anónima, ciudadano solicita revisión del contador del apto 301 ubicado en la avenida Bolívar número 37 Norte edificio La Sierra.	Gestión Control Perdidas	Se realizó visita al inmueble, determinándose que todo esta en buen funcionamiento sin fraudes	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Denuncia. PQR 297680	15/05/2022	Visita de verificación a inmueble por posible conexión ilegal, en la manzana D casa número 13, barrio Cooperativo.	Gestión Control Perdidas	Determinar si realmente existe o no una conexión ilegal y tomas todas las medidas pertinentes en concordancia a nuestras competencias.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Denuncia. Número de matrícula: 34242 -PQR 99007-	14/03/2022	En visita de verificación del barrio Villa Liliana, en la manzana casa 210, existe una posible conexión fraudulenta, ya que el segundo piso de la vivienda no esta midiendo el consumo del agua se esta utilizando.	Oficina GCP (Personal fraude)	Pendiente de realiar segunda visita para verificar si realmente hay fraude.	En el expediente no se especifica si la denuncia fue anonima, de un ciudadano, o con ocasión a visitas regulares de inmuebles.
Derecho de petición PQRDS 669432	7/03/2022	Traslado por competencia de la personería Municipal de Armenia, Quindío. "Reubicación de una alcantarilla que puede estar afectando un lote de propiedad del ciudadano, en el cual se piensa construir"	Gestor Planeación Técnica	El 10 de marzo del 2022, el Gestor de Planeación Técnica, dio respuesta a solicitud, indicando que al usuario se le brindo respuesta oportuna, clara y de fondo mediante oficios GPT-1462. GRTAR-890, GPT-1533 y GPT-078 adjuntando las copias.	Seguimiento a derecho de petición por parte del Ministerio Publico. En defensa del derecho fundamental de petición presentado por el señor ERNESTO IDARRAGA VALENZUELA



TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Derecho de petición PQRDS 710429	2/06/2022	Ciudadano presenta solicitud por inconformidad en cobro de recibo del agua.	Dirección Comercial	Respuesta mediante la resolución PQRDS-2356 del 21 de junio de 2022	No se accede a petición, porque el medidor se encuentra frenado.
Derecho de petición PQRDS 712464	6/06/2022	Ciudadano presenta solicitud por inconformidad en cobro exagerado de recibo del agua.	Dirección Comercial	Respuesta mediante la resolución PQRDS-712464 del 22 de junio del 2022.	No se accede a petición, porque debe cambiarse el medidor.
Solicitud de información PQRD 30504	18/03/2022	Solicitud de información del Departamento Administrativo de Bienes y Suministros, en cuanto prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado de algunos inmuebles	Dirección Comercial	Respuesta 29 de abril del 2022	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitud de información PQRD 791308	28/01/2022	El señor Nelson Velásquez Patiño, solicita copia de los aportes a seguridad social realizados por el solicitante como contratista de la entidad durante los años 1999 y 2000	Oficina de Pensiones	Respuesta el 03 febrero del 2022. De fondo y acorde con lo solicitado	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

ANALISIS PQRDS



TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Solicitud de información PQRD 817667	25/04/2022	Solicitud del Departamento Administrativo de Bienes y Sumistros, en cuanto a informar si unos predios cuentan con servicio de acueducto.	Dirección Comercial	Respuesta el 13 de mayo del 2022, de fondo acorde con lo solicitado.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Fallos de tutela PQRS 261835	29/06/2022	Acción Constitucional presentada en contra de EPA ESP por una presunta vulneración de derechos fundamentales.	Dirección Jurídica	El Juzgado Primero Penal del Circuito de Armenia Quindío, confirmó fallo emitido el pasado 22 de abril de 2022 a favor de Empresas Publicas de Armenia.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja PQR124149	26/05/2022	Solicitud prestamos el préstamo de un contenedor de plástico para ser ubicado en la calle 43 # 33-02 del barrio Villa Andrea.	Gestor Aseo	13 de junio del 2022, se dio respuesta informado que se realizará visita técnica por parte de funcionario de la Subgerencia de Aseo, con el fin de verificar si hay necesidad para el préstamo y/o ubicación de los contenedores plásticos.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja PQR 393891	18/02/2022	Queja presentada por usuario, por que se realizo por parte de EPA una instalación del servicio de agua, pero no recogieron los escombros, lo que causa molestias para ingresar a la vivienda ubicada en la manzana 9 casa número 23 de ciudad dorada.	Gestor control perdidas	El día 9 de Marzo de 2022, el grupo de trabajo de Gestión Control Perdidas realizó el resane en el predio ubicado en Barrio Ciudad Dorada Mz 9 cs 23 Ps 2 y el 11 de marzo de 2022 se realizó la recolección del material sobrante.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Queja PQR 619338	22/02/2022	En el sector de la cabaña. Insatisfechos con el servicio que recoge la basura, el carro pasa tan rápido que el personal que recoge la basura no alcanza a recoger toda la basura, por ende nos han dejado las calles bastante sucias en varias ocasiones.	Gestor Aseo	El día 08 de abril del 2022 brindaron respuesta de fondo, a efectos de darle solución a la problemática manifestada por el usuario de esta localidad.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Reclamos PQR 446943	8/06/2022	La factura del mes de Abril llegó y se pagó por \$ 69.436 la del mes de Mayo llegó y se pagó por \$ 103.563 Entendemos que se trata de un error de facturación, pues la diferencia es de 49.91% adicional Cordialmente les solicitamos realizar la revisión del problema y proceder con la nota contable de corrección y el ajuste de la factura de Junio .	Dirección Comercial	Respuesta de fondo mediante la Resolución PQRDS-2212. Por medio de la cual se resolvió recurso de reposición y en consecuencia no acceder a las pretensiones del peticionario, porque los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015

ANALISIS PQRDS



TIPO DE PQRDS	Fecha solicitud	Motivo	Proceso	Estado Actual	Observaciones
Reclamos PQR 771680	5/04/2022	Mediante PQR 7771680 el peticionario solicitó que el predio ubicado en Urbanización Los Arcades Mz. E casa 14 piso 2 identificado con Matrícula 143270, "se reliquiden la factura a como ha cancelado normalmente". Asimismo se aclara que hace mención a la factura 58109896 de "ESTEMES", le llegó muy costosa y que al revisar la factura con los vecinos del primer piso que tiene contrato No. 142193 las dos facturas están exactamente igual.	Dirección Comercial	Mediante la resolución PQRDS-1467 se le resolvió la petición al usuario de manera desfavorable. De conformidad con las facturas anexas se encuentra diferencias evidentes dentro de las mismas en los ítems de lectura anterior y promedio, asimismo se registra el mismo consumo para el mes de marzo de 3 Mt3 en ambos predios, por lo cual se concluye que el valor facturado corresponde al consumo registrado de cada predio, siendo los valores a pagar exactamente iguales en cuanto al consumo mencionado, ya que el consumo en cada una de ellas obedece a la toma de lecturas certeras	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitudes PQR362051	80/06/2022	Solicitud para independización de servicios	Dirección Comercial	30 de junio del 2022, se le dio respuesta oportuna al usuario de acuerdo a lo solicitado.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitudes PQR48705	19/01/2022	La usuaria desea conocer el código y saldo de la factura pendiente por pagar correspondiente al predio ubicado en la CR 21 No. 43-71 LA BRASILIA	Dirección Comercial	El 07 de febrero del 2022, dieron respuesta a la anterior solicitud.	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015
Solicitudes PQR921249	23/02/2022	El usuario manifiesta que el predio ubicado en la CRA 15 CALLE 19 ESQUINA, OFICINA 408, CENTRO COMERCIAL FIRENZE, se encuentra desocupado para efectos de facturación.	Dirección Comercial	Mediante la resolución PQRSD 0480, accedieron a la pretensión del usuario, en el sentido de ordenar la reliquidación de la factura de acueducto número 5765714	Cumple con los requisitos de la ley 1755 de 2015



CER183001



CER843406



EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

PQRDS VENCIDAS



ID	Ciudadano	Tipo de adjunto
2022PQR444106	Alejandra Álvarez Moreno	Derecho de Petición de Información
2022PQR524691	Procuraduría General de la Nación	Queja
2020PQR33942	Amable Alcaldía	solicitud
2020PQR329359	Comité de Desarrollo Social de los Servicios Domiciliarios	Queja
2020PQR72756	Ciudadano Anónimo	Queja
2020PQR581784	Alejandro Rodríguez Torres	Derecho de Petición de Documentos
2019PQR246582	Néstor Fabián Herrera Fernández	solicitud
2019PQR295354	Hugo Albeiro Calderón Carmona	Derecho de Petición de Información
2022PQR949131	Crhonos ISO Consultores SAS	Petición
2021PQR870093	Departamento Administrativo de Control Interno Alcaldía de Armenia	Queja

Los anteriores PQRDS, no fueron cerrados a tiempo en el sistema al momento de dar respuesta al usuario, sin embargo al hacer la revisión detallada de cada uno, se observó que su respuesta cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1755 del 2015.



CONCLUSIONES

- ❖ La Empresa tiene un Sistema de Información que facilita el control y seguimiento a las PQRDS
- ❖ Con posterioridad a la pandemia COVID 19 se ha incrementado por parte de los usuarios el uso de las herramientas digitales para la presentación de PQRDS.
- ❖ La Dirección Comercial, Recolección y Transporte de Aguas Residuales y la Subgerencia de Aseo siguen siendo los procesos que más reciben PQRDS.
- ❖ Todas las peticiones son recepcionadas inicialmente por la Dirección Comercial, quienes se encargan de hacer un filtro y remitir al competente.
- ❖ De la muestra tomada para la revisión de PQRDS se evidenció un comportamiento positivo, en cuanto al cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de derecho de petición, respuesta que deben ser de fondo, oportuna, congruente de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 por parte de EPA ESP.
- ❖ Establecer un solo correo electrónico para notificaciones judiciales. Toda vez que las Acciones de Tutela no hacen parte del proceso de PQRDS.



RECOMENDACIONES

- ❖ Fortalecer al personal responsable del proceso en la realización de los cierres en el sistema, para que se ajusten a los términos legales y no los dejen abiertos en el aplicativo y así no corran más días y se reflejen como vencidos.
- ❖ Para el caso de las empresas de servicios públicos, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las reglas del CPACA.
- ❖ A través de la Ley 2207 de 2022, sancionada el martes 17 de mayo de la presente anualidad, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 del 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia COVID 19. Por lo tanto el tiempo para dar respuesta los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, las peticiones de documentos e información 10 días y para las consultas en relación a las materias a su cargo de 30 días.
- ❖ 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.

