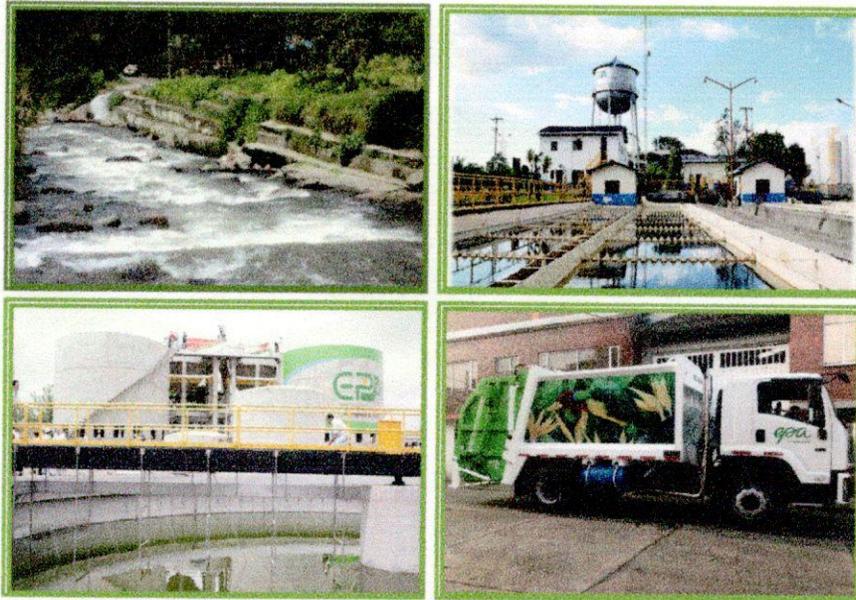


INFORME SEMESTRAL PQRDS

Segundo Informe Semestral
PQRDS EPS ESP 2021.



CER183001



CER843406



Dirección Control de Gestión

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) por medio de la Dirección de Control de Gestión en el acatamiento al rol de evaluación y seguimiento, verificó la efectividad 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. Y revisar el cumplimiento de los términos para resolver las distintas 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.

OBJETIVO

Realizar 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 evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias durante el Segundo Semestre de 2021, 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.

ALCANCE

Comprobar 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 2021 (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.

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 PQRDS recibidas y atendidas por la entidad en los diferentes canales de recepción del segundo semestre del año 2021. La Dirección Control de Gestión de la entidad en su rol de evaluación y seguimiento, revisa 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 Julio de 2021 al 31 de Diciembre 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

La empresa, por medio de su plataforma de Intranet, recibió para el segundo semestre de 2021, un total de 1889 PQRDS, por lo tanto, esta fue la base con la cual la Dirección Control de Gestión realizó el respectivo análisis.



Como se observa en la imagen, el medio de recepción más usado por los usuarios para instaurar sus PQRDS, es el personal con 661 que representa el 34.99 %, seguido del portal Web con 609 correspondiente al 32.24%, el correo electrónico 601 con un 31.82 %. Y por último el correo certificado 18 con un 0.95%.

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 observa que la mayoría de usuarios han incrementado el uso de los medios digitales.

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD PQRDS	PORCENTAJE
Personal	1175	75.03 %
Correo Certificado	35	2.23 %
Telefónico	1	22.67 %
Web	355	0.06 %
TOTAL	1566	100 %

Segundo Informe PQRDS 2019

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRDS	PORCENTAJE
Personal	661	34.99 %
Correo Certificado	18	0.95 %
Web	609	32.24 %
Correo Electrónico	601	31.81 %
Total	1889	100%

Segundo Informe PQRDS 2021

En las tablas anteriores se muestra un comparativo de como los usuarios a raíz de la emergencia sanitaria covid-19 han optado por utilizar mas los medios digitales.

EJE TEMATICO

De acuerdo al análisis de información que se aloja en la Plataforma Intraepa, se encuentran los siguientes ejes temáticos que hacen parte del proceso de PQRDS las cuales se clasifican y se definen de la siguiente manera:

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.

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 clausula.

RECLAMO: Es un pedido que se realiza a modo de exigencia, inconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato o un daño.

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.

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.

INVITACIÓN: Es la acción de convocar o estimular a un individuo para que asista a alguna clase de evento o reunión.

COMUNICADO: Escrito consignado y firmado por una persona o entidad que se envía a uno o varios medios de comunicación para difundir cierta información.

CONSULTA: Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.

TRAMITE: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

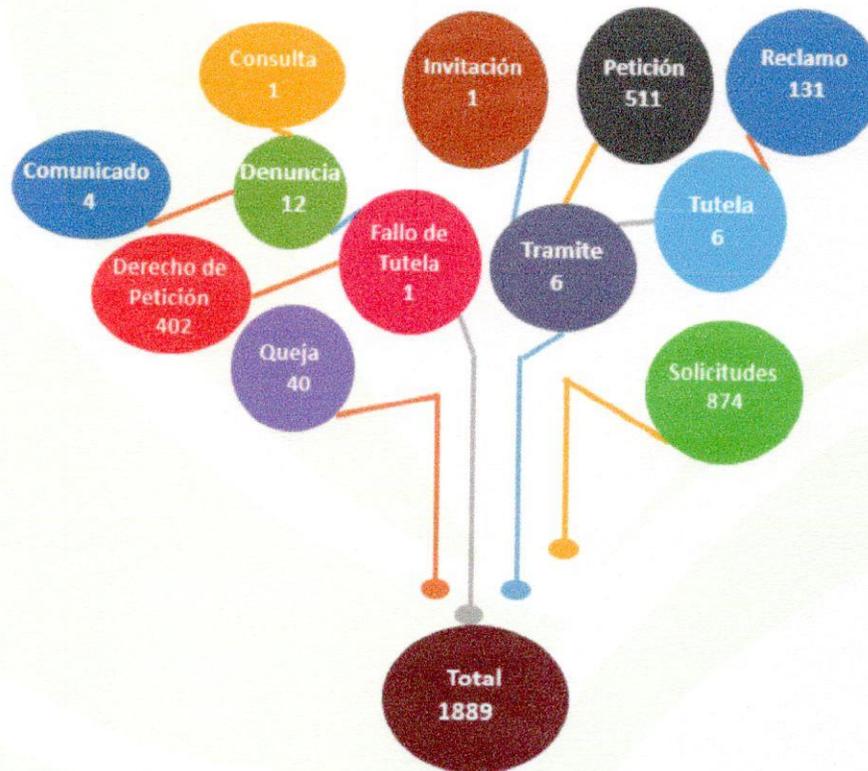
MECANISMOS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

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.

QUEJA A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas; y la protección de los derechos de los usuarios.

PQRDS POR EJE TEMATICO

Con base en la información suministrada en la plataforma Intraepa, se clasifican las 1889 PQRSD en cada uno de los ejes temáticos establecidos en la empresa para el tratamiento y respuesta a usuarios, entidades y ciudadanía General.



En la imagen anterior podemos observar que la solicitud es el eje temático más utilizado por la ciudadanía para un total de 874 que representa el 46.26 %, seguido de los derechos de petición con 402 que representa un 21.28%.

ESTADO

Para el segundo semestre de 2021 se recepcionó en las Empresas Públicas de Armenia E.S.P, un total de 1889 PQRDS los cuales se encontraron en los siguientes estados con corte al 31 de diciembre de 2021:

1. **Dirección Comercial** con 1335 PQRDS es el proceso que recibe la mayor cantidad de PQRDS las cuales van relacionadas a inconformidades de los usuarios en el tema de incremento en la facturación de servicios públicos.
2. **Gestión De Recolección Y Transporte De Aguas Residuales**, es el segundo proceso que recibe PQRDS, estos van enfocadas al tema del alcantarillado, sumideros de la ciudad de armenia y daños interno de las viviendas en sus redes.
3. **Gestión Aseo** es el tercer proceso que recibe PQRDS, estos corresponden a la problemática de los usuarios 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.

A continuación, se relaciona en el siguiente cuadro, por eje temático, la muestra tomada para el análisis respecto al cumplimiento de los términos para resolver las distintas 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 y el resultado de la evaluación por parte de la Dirección Control de Gestión.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		
TIPO DE PQRDS	CAUSA	RESULTADO
COMPETENCIA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (2021-PQRS 489627) Dirección Comercial.	Determinar la procedencia de la facturación de servicios de acueducto y alcantarillado abril y mayo del 2021 La peticionaria presenta reclamo ante EPA ESP por el excesivo cobro, toda vez que el inmueble para dichas fechas se encontraba desocupado. La Empresa no accede a sus pretensiones, por lo que la	Concluye la SSP que EPA ESP ha vulnerado el derecho fundamental al debido proceso de la usuaria, toda vez que la visita realizada al inmueble el día 30 de abril del 2021 no cumple con los requerimientos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, pues en ella no se descartó todo evento que pudiera incidir en el aumento del consumo. Resuelve modificar la resolución PQRDS 2035 proferida



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		
TIPO DE PQRDS	CAUSA	RESULTADO
	<p>peticionaria eleva solicitud ante la SSP</p>	<p>por la Empresa en el sentido que la prestadora debe facturar los meses de abril y mayo del 2021, por promedio, en razón de 6,33 y 7,33 m3 respectivamente.</p>
<p>COMPETENCIA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (PQRS 2021-526982) Dirección Comercial.</p>	<p>Que mediante radicado 20205292059812 del 29/09/2020 y que obra en el expediente se recibió solicitud elevada por EDILMA PIÑEROS, por considerar la configurado el silencio administrativo positivo porque la prestadora EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA - EPA, no dio respuesta a la petición en los términos que establece la ley.</p>	<p>Se hace necesario decretar el inicio de una actuación administrativa tendiente a establecer si procede o no el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo como una forma de hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, dentro del trámite de la petición elevada a la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA - EPA.</p>
<p>COMPETENCIA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (PQRS 2021-648751) Subgerencia de Aguas</p>	<p>El 07 de septiembre del 2021 el señor José Jaime Montoya Morales eleva solicitud a esta entidad manifestando que hace aproximadamente cuatro semanas, hicieron un arreglo en el alcantarillado, pero dejaron destapado, causando daño para los usuarios. Manifiesta el usuario que ha llamado a la Empresa y la respuesta es que no hay cemento para ir a tapar.</p>	<p>El 10 de septiembre del 2021, la Subgerencia de aguas brinda respuesta en tal sentido: "La reparación se realizó el 20 de agosto del 2021, ese mismo día se realizó el lleno en tierra, quedando pendiente la instalación del concreto, actividad que se ejecutó el 09 de septiembre del 2021".</p>



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

TIPO DE PQRDS	CAUSA	RESULTADO
COMPETENCIA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (PQRS 2021-944480) Gestión Aseo.	El 29 de septiembre del 2021 la usuaria pone en conocimiento de EPA ESP la problemática informada en la nota periodística del canal RCN en la sección "El Caza noticias", en la cual se presenta acumulación de residuos sólidos ubicados en el barrio la Cecilia. Información que igualmente se comunicó a la SSP. Lo anterior, porque la respuesta brindada por parte de la Empresa con fecha del 01 de octubre del 2021, no es de fondo, ni acorde con lo solicitado.	La SSP solicita a EPA ESP un informe actualizado referido al cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo referente a la atención de la problemática informada en la nota periodística, para lo que debe anexar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil que sustenten los argumentos de la respuesta y en la cual se incluya de ser el caso, una propuesta de solución para los hechos descritos.

ACCIONES DE TUTELA

TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
TUTELA -Gestión Recolección Transporte de Aguas Residuales-	Se presentó derecho de petición el día 01 de junio del 2021, sin obtener respuesta dentro de los plazos estipulados en la Ley 1755 del 2015	La peticionaria presenta acción de Tutela para obtener respuesta de fondo, clara, precisa y acorde con lo solicitado.

QUEJAS

TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
QUEJA 2021 PQRS 680007 -Dirección de Financiamiento-	El viernes 24 de septiembre del 2021 en la caja número 5 del segundo piso del centro comercial del café, llegó un usuario a cancelar una factura con monedas y la cajera se negó	En respuesta dada por EPA ESP, se pudo evidenciar a través de las grabaciones de seguridad que en la caja No. 5 no había despacho en el horario y fecha estipulado. Igualmente se precisó que la

QUEJAS		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
	a recibir el pago.	Empresa no tiene ninguna política establecida para no recibir pago con monedas.
QUEJA 2021 PQRS 816998 -Dirección Comercial-	Manifiesta una usuaria "he escrito durante 3 meses haciendo el mismo tipo de reclamación y a pesar de que recibe respuesta, no se evidencia ninguna revisión de pago, no se evidencia ajuste alguno, la ultima respuesta dada por ustedes fue el 06 de agosto, evidentemente no hay articulación alguna entre el área comercial y el área de facturación, el saldo a favor no se evidencia y no es aceptable que ustedes sigan dando respuesta de manera favorable, pero la factura no sea corregida".	Mediante oficio con fecha del 06 de agosto del 2021, EPA ESP indica que una vez verificada la información en el software de la empresa, se observa que si se aplicó lo resuelto mediante RESOLUCIÓN N° 1226 de 26 de abril 2021, descontando 4m3 facturados en el mes de noviembre del 2019.
QUEJA 2021 PQRS275329 - Dirección Comercial-	Manifiesta un usuario: "Se hizo la entrega de las facturas físicas equivocadamente, fueron entregadas en direcciones que no corresponden y muy alejadas de las direcciones correctas."	Respecto a la queja manifestada en el escrito, me permito informarle que se procederá a oficiar al área encargada de la entrega de facturación (FRC), poniendo en conocimiento el caso expuesto en su petición, para que se realicen los cambios necesarios y así brindar un mejor servicio. Matrícula No. 106044. Que se informa al peticionario que en caso de que la factura por algún motivo no llegue al predio, podrá descargarla y cancelarla por medio de la página de Empresas Públicas de Armenia www.epa.gov.co consulte aquí su

Superservicios
Del Departamento de Servicios
Públicos de Armenia



icontec
ISO 9001

CER183001



icontec
ISO 14001

CER843406



QUEJAS		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
		factura con el número de matrícula, (número de cuenta para consultas y pagos) y de esta forma cada mes puede obtenerla
<p>QUEJA 2021 PQRS 724585 -Dirección Comercial-</p> <p>Por intermedio de la Defensoría del Pueblo.</p>	<p>Folios: 1 Anexos: 1 Canal: Correo Electrónico Tipo: Queja Eje Temático: Queja (15 DÍAS) Estado Actual: Finalizado Peticiones: Queja por valor exagerado del Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>Respuesta por parte de EPA ESP: No acceder a la pretensión del (a) peticionario (a), señor (a) HAMILTON STEVEN PEÑALOZA, el sentido de reliquidar las No. 56397011, No. 56055684, No. 55715534, No. 55376641 y No. 55038011, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio Matrícula N° 101646.</p>
<p>QUEJA 2021 PQRS 368881 -Dirección Comercial-</p>	<p>Manifiesta un usuario el 27 de octubre del 2021: "Solicito respetuosamente que procedan a revisar el cobro del medidor según factura 56081195 de septiembre 28 de 2021 y realizar el respectivo ajuste, ya que este medidor se canceló en el momento de la instalación, según facturas anexas debidamente canceladas."</p>	<p>No se evidencia respuesta por parte de EPA ESP</p>

RECLAMO		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
<p>RECLAMO DEPORTES QUINDÍO PQRS 2021 8855377 -Dirección Comercial-</p>	<p>Reclamo por alto consumo</p>	<p>Respuesta por parte de EPA ESP: No acceder a la pretensión del peticionario (a), DEPORTES QUINDIO S.A, en el sentido de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, pues los valores</p>

RECLAMO		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
		facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Matrícula 64049.
RECLAMO PQRS 2021 793664 -Dirección Comercial-	Reclamo por alto consumo	Respuesta por parte de EPA ESP: Acceder a las pretensiones del petionario (a), señor (a) ALEJANDRA PARRA, encontrándose viable corregir la facturación a su favor, cobrando 6m3 en la cuenta de acueducto N° 55045581 y 7m3 en la cuenta de acueducto N° 55382447, para un total de 13m3 , Matrícula 150946.
RECLAMO PQRS 2021 154192 -Dirección Comercial-	Reclamo por alto consumo	Respuesta por parte de EPA ESP: con relación al pago realizado por la suma de CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DIEZ PESOS (\$55.810), se tiene que el mismo solo fue registrado hasta el 12 de Julio de 2021, tal y como se verifica en el reporte inserto, data para la cual ya se había generado la facturación del siguiente periodo el 12- 07-21, sin embargo, al haberse realizado el pago del excedente de la factura 55130663 que corresponde al periodo mes causado entre el 1 al 30 de Junio de 2021 por valor de SESENTA MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS (\$60.245) el predio identificado con matricula 147429 se encuentra a PAZ Y SALVO por los servicios prestados por la entidad.



CER183001



CER843406



DERECHOS DE PETICIÓN		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
DERECHO DE PETICIÓN 2021 PQRS 593776 02 de julio del 2021. Dirección Comercial.	Incremento injustificado del consumo	Respuesta por parte de EPA ESP el 27 de julio del 2021: Acceder a las pretensiones del peticionario (a), señor (a) FRANCENE LONDOÑO GOMEZ, encontrándose viable corregir la facturación a cargo a favor del peticionario (a) en las cuentas N° 54386192 3M3, cuenta N° 54723288 3M3 y cuenta N° 55060945 3M3, debido a un error de lectura en los meses de abril, mayo y junio del 2021, Matrícula 116074
DERECHO DE PETICIÓN 2021 PQRS 158757 08 de julio del 2021. Dirección Comercial.	Solicitud de información deudas pendientes por pagar en el inmueble ubicado en la urbanización bosques de pinares manzana 10 casa 41	Respuesta por parte de EPA ESP con fecha del 29 de julio del 2021 de fondo, clara, precisa y acorde con lo pedido.
DERECHO DE PETICIÓN 2021 PQRS 872682 25 de septiembre del 2021 Dirección Comercial.	Con base en el pago de la factura 55666524 por \$53.0fl) solicito se me devuelva lo correspondiente, pues es una cantidad errónea por solo residir dos personas. 2. Se realicen los ajustes a que haya lugar	Respuesta por parte de EPA ESP con fecha del 15 de octubre del 2021: Acceder a la pretensión del peticionario, señor LUIS FELIPE DIAZ RIOS, en el sentido de re liquidar las cuentas de acueducto números 56006143, 55666524 y 55331800, a fin de que se facturen 4M3 en cada una de ellas, dado que con la lectura certera del 14 de octubre se estableció que el consumo promedio para el predio es de 4M3. Matrícula 22960
DERECHO DE PETICIÓN 2021 PQRS 860950 25 de octubre del 2021 Dirección Comercial.	Desde el mes de Julio 2021 me están facturando a mi cargo un medidor de agua el cual nunca lo he solicitado, me acerque a sus instalaciones los meses de Julio y Agosto a reclamar y	Respuesta por parte de EPA ESP con fecha del 26 de octubre del 2021: se consultó en el sistema de la entidad comercial y con el Área de Gestión Control Perdidas y se pudo concluir que el cobro del medidor fue cargado por error a la Matrícula No.126268, motivo

DERECHOS DE PETICIÓN		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
	allí fue donde me informaron que era un medidor facturado exprese igual no lo he solicitado; según los funcionarios en las dos ocasiones expresaron la situación estar solucionada y ahora en la facturación del mes de septiembre vuelven y lo cargan	por el cual se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar la factura No.54521736 en el sentido de que no se cobre valor por medidor volumétrico.
DERECHO DE PETICIÓN 2021 PQRS 368318 23 de diciembre del 2021 Dirección Comercial.	Solicitud copia de facturas del año 2018	Respuesta por parte de EPA ESP con fecha del 28 de diciembre del 2021: Que revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad se remiten copias de las facturas del año 2018 correspondiente a los predios con, MATRICULA 111437 ubicado en CENTRO CR 15 21 17 LC 3, predio con MATRICULA 114737 ubicado en SECTOR INDUSTRIAL CL 51 10 - 61 BG 15, predio con MATRICULA 114738 ubicado en SECTOR INDUSTRIAL CL 51 10 - 61 BG 16 y predio con MATRICULA 97291 ubicado en CENTRO CR 15 21 - 25 LC 4.

DENUNCIAS		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
DENUNCIA DE LA CRQ 2021 PQRS 720725 -Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales-	Denuncia por traslado de un ciudadano: Poner en conocimiento lo que sucede en la dirección CL 30ª 20-47 del Barrio Cincuentenario, que está siendo afectada por una	Dando respuesta a la solicitud de la señora Carolina García del Barrio Cincuentenario, calle 30ª 20 -47 y de acuerdo a visita técnica, realizada el día 13 de julio 2021, por parte del personal de Gestión Recolección y

DENUNCIAS		
TIPO DE PQRS	CAUSA	RESULTADO
	recamara que recibe aguas residuales de las direcciones calle 31- 20-32 y calle 31-20-34 del Barrio Popular, la cual tiene una filtración en dicha ladera, adicional a esto se encuentra un árbol bastante grande que también puede tener en riesgo a las personas que viven en la dirección inicialmente mencionada.	Transporte de Aguas Residuales, se pudo evidenciar que se hace necesario realizar la limpieza a la red principal y pruebas con mineral para poder identificar la problemática que se está presentando en el sector; por tal motivo, fue incluida en el cronograma de actividades de esta dependencia
DENUNCIA 2021 PQRS663205 -Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales-.	El día 23 de octubre de 2021, se reporta Daño en el alcantarillado considerablemente un nacimiento de agua limpia, se reventó un tubo de 30 pulgadas de diámetro y está botando todas las aguas negras por fuera del área de reserva.	No se evidencia respuesta por parte de EPA ESP.

CANCELADOS

Anotaciones:

FECHA	USUARIO	ANOTACIÓN	ADJUNTO
2021-08-09 10:59:43	Sandra Milena Caballero	NOTA:SE CANCELA YA QUE POR EEROR INVOLUNTARIO SE ASIGNO COMO UN PQR Y ES UN TRAMITE	Ninguno

Anotaciones:

FECHA	USUARIO	ANOTACIÓN	ADJUNTO
2021-08-03 09:04:47	Sandra Milena Caballero	NOTA SE CANCELA YA QUE LA FUNCIONARIA DE CORRESPONDENCIA ROSALBA POVEDA POR ERROR ASIGNO COMO UN PQRD Y ERA UNA RESPUESTA	Ninguno

Anotaciones:

FECHA	USUARIO	ANOTACIÓN	ADJUNTO
2021-09-23 15:49:46	Sandra Milena Caballero	NOTA: SE EVIDENCIA EN LA PLATAFORMA QUE NO HA SIDO FINALIZADO SI SE CONTESTO SUBIR EL ARCHIVO Y FINALIZARLO	Ninguno

PQRDS VENCIDOS

Se tomo algunos PQRDS que estaban contestados fuera de los tiempos de ley y el sistema los tomo como vencidos y la muestra aleatoria realizada muestra que fueron contestados en los dentro de los tiempos permitidos; esto se debió a que estos PQRDS no fue cerrado a tiempo en el sistema al momento de dar respuesta al usuario. A continuación, se relaciona la tabla de los PQRDS verificados:

2021PQR550530	30/07/2021	Finalizado	Gestión de Planeación Técnica
2021PQR822672	2/08/2021	Finalizado	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales
2021PQR118652	25/08/2021	Finalizado	Gestión de Planeación Técnica
2021PQR283884	27/08/2021	Finalizado	Gestión Aseo
2021PQR579053	27/08/2021	Finalizado	Gestión de Planeación Técnica
2021PQR219739	1/09/2021	Finalizado	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales
2021PQR82213	13/09/2021	Finalizado	Gestión Aseo
2021PQR897462	28/09/2021	Finalizado	Gestión del Talento Humano
2021PQR19709	08/10/2021	Finalizado	Dirección Jurídica y secretaria general
2021PQR204387	14/10/2021	Finalizado	Gestión del Talento Humano

La información y datos registrados en este informe fueron suministrados por la empresa SEVEN, 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 a raíz de la emergencia sanitaria declarada por la pandemia han incrementado la presentación de los PQRDS utilizando las herramientas digitales.

- ❖ La Dirección Comercial, Recolección y Transporte de Aguas Residuales y la Subgerencia de Aseo siguen siendo los procesos que más reciben PQRDS.
- ❖ 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 debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 por parte de EPA ESP.
- ❖ Se evidencia debilidad en la aplicación del debido proceso por parte de la Dirección Comercial, evidenciado en el PQRDS (2021-PQRS 489627) por no cumplir con los requerimientos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, toda vez que, en el desarrollo de la visita al inmueble, no se descartó todo evento que pudiera incidir en el aumento del consumo.
- ❖ Establecer acciones de mejora, para la comunicación con los usuarios, evitando el número de quejas remitidas a la Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- ❖ Establecer un solo correo electrónico para notificaciones judiciales. Toda vez que las Acciones de Tutela no hacen parte del proceso de PQRDS.
- ❖ Del análisis efectuado, solo se presentó una acción de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición, correspondiente a Gestión Recolección Transporte de Aguas Residuales.

RECOMENDACIONES

- ❖ Actualizar en el sistema de Administración de PQRDS la ampliación de términos para atender las peticiones de acuerdo al artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y así la respuesta no sea tomada como extemporánea.
- ❖ 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.

- ❖ Socializar y sensibilizar a los usuarios sobre los mecanismos que posee la empresa, 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 ESP.
- ❖ 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.
- ❖ Actualizar el sistema para que se facilite el proceso de filtrar la información

Atentamente,



JORGE ANDRÉS PULIDO RESTREPO
Dirección Control de Gestión

*Proyecto y Elaboro: Hugo Andres Echeverri Alzate**

María José Bolívar Barrera

Reviso y aprobó: Jorge Andres Pulido Restrepo.