



EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

La empresa de todas
NIT: 890000439-9

INFORME DE PQR'S 1 TRIMESTRE AÑO 2017 DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. PLATAFORMA INTRANET

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 PQR'S, se permite presentar el Informe de las PQR'S recibidas para el primer trimestre del año 2017, en dicha plataforma.

1. Consolidado de las PQR'S por cada una de las dependencias
2. Discriminado por causa o tipo de PQR'S 1 trimestre del año 2017.

Cuya fuente de información es la base de datos en el historial del programa de la plataforma de INTRANET.

Así las cosas tenemos lo siguiente:

COMPARACION PQR'S PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017

PERIODO	PQR'S
2016	1055
2017	1185

Según lo reportado por la plataforma podemos identificar que la PQR'S para el 1 trimestre de 2017 aumentó en un 12% a diferencia del primer trimestre del año 2016.

El total de PQR'S discriminados por los TIPOS establecidos en la plataforma de INTRANET que maneja la empresa EPA ESP en todas sus dependencias para el primer trimestre del año 2017 fueron:

DISCRIMINACION DE PQR'S POR TIPO PARA PRIMER TRIMESTRE DE 2017

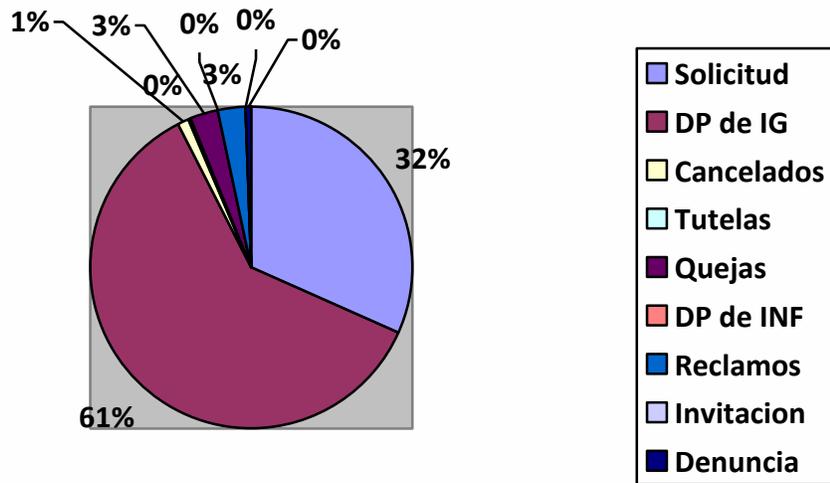
TIPO	TOTAL	VENCIDOS
Solicitud	374	14
Derecho de petición de interés general y/o particular	724	24
Cancelados	12	0
Tutela	4	0





Quejas	30	0
Derecho de petición de información	1	0
Reclamos	35	2
Invitaciones	0	0
Denuncias	5	0
TOTAL	1185	40

Gráfico de los tipos de PQR'S para el Primer Trimestre de 2017



Según la gráfica podemos concluir que el 32% de las PQR'S son solicitudes con 374 y el 61 % son derechos de petición de interés general con 724 para el primer trimestre de 2017.

Para el primer trimestre del año 2017 se reportó en la plataforma 40 PQR'S cerradas vencidas, para un 3.3 % del total de las PQR'S reportadas, se disminuyó en un 74% comparado con el primer trimestre del 2016.

A continuación se discriminan las PQR'S de acuerdo a su Tipo por cada dependencia para el primer trimestre de 2017:

GESTION TALENTO HUMANO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	7	1
Queja	1	0
TOTAL	8	1



GERENCIA GENERAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	1	0
Reclamo	1	0
Queja	1	0
Denuncia	1	0
TOTAL	4	0

JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL

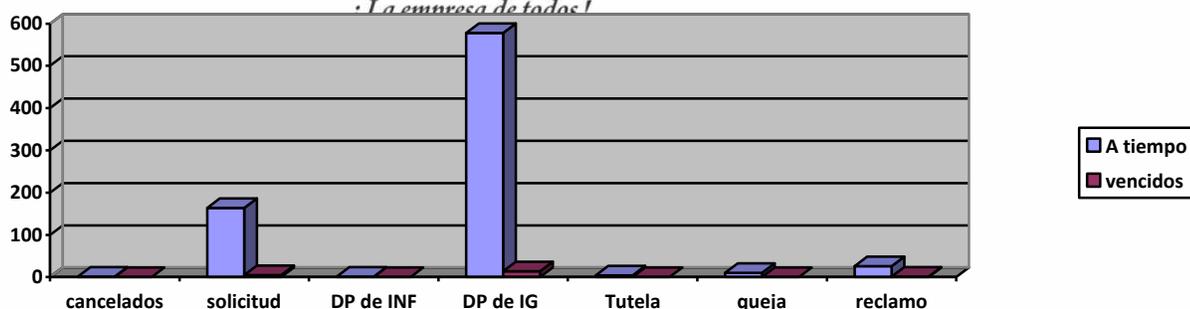
TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	3	0
Solicitud	1	0
TOTAL	4	0

DIRECCION COMERCIAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	164	5
Derecho de petición de información	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	578	14
Acción de tutela	4	0
Cancelados	1	
Queja	10	0
Reclamo	26	1
TOTAL	784	20

Grafica de tipos de PQR'S primer trimestre 2017 Dirección Comercial





Según la gráfica para el área de Comercial el 74% son derechos de petición, el 21% son solicitudes, para una participación del 66 % en todas las PQR'S reportadas en el primer trimestre del año 2017 en la plataforma.

DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	3	0
Reclamos	4	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	2	0
TOTAL	9	0

GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Denuncia	1	0
Solicitud	14	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	55	0
Queja	4	0
TOTAL	74	0

GESTION DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Queja	3	0
Denuncia	1	0
Solicitudes	2	0
Derecho de petición	6	0





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP
¡ La empresa de todos !
NIT: 890000489-9

de interés general y/o particular		
TOTAL	12	0

GESTION PLANEACION TECNICA

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	1	1
Derecho de petición de interés general y/o particular	5	3
TOTAL	6	4

GESTION DE CONTROL PÉRDIDAS

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	5	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	15	2
TOTAL	20	2

GESTION ASEO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	8	1
TOTAL	8	1

SUBGERENCIA TECNICA

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitudes	4	2
TOTAL	4	2

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general	9	0





EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

¡La empresa de todos!

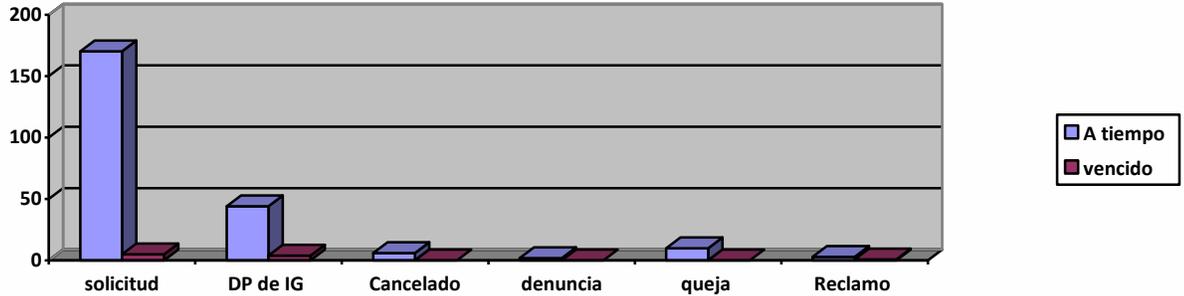
NIT: 890000489-9

y/o particular		
Solicitudes	1	0
Queja	1	0
Reclamo	1	0
TOTAL	12	0

SUBGERENCIA DE ASEO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Denuncia	2	0
Solicitud	170	5
Derecho de petición de interés general y/o particular	44	4
Cancelados	6	0
Queja	10	0
Reclamo	3	1
TOTAL	235	10

Grafica de tipos de PQR'S primer semestre de 2017 Subgerencia de Aseo



Según la gráfica para el área de Subgerencia de Aseo el 72% son solicitudes y el 19% son derechos de petición, para una participación del 20 % en todas las PQR'S reportadas en el primer trimestre del año 2017 en la plataforma.

CUADRO DE PARTICIPACION GENERAL DE PQR'S PRIMER TRIMESTRE DE 2017

DEPENDENCIA	TOTAL PQR'S PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017
Gestión Aseo	8
Gestión Talento Humano	8





Gerencia General	4
Dirección Jurídica y Secretaría General	4
Dirección Comercial	784
Dirección de Financiamiento	9
Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	74
Gestión Distribución	12
Gestión Planeación Técnica	6
Gestión Control Perdidas	20
Subgerencia Técnica	4
Subgerencia Administrativa	12
Subgerencia de Aseo	235
Cancelados	5
TOTAL	1185

Conclusiones:

Lo reportado para el primer trimestre de 2017 se presentó un incremento en las PQRS de la empresa, en un 12% donde los mayores requerimientos de los usuarios son realizados para el área comercial con un 66% y Subgerencia de Aseo con un 20%. Este aumento puede estar sujeto al incremento que se realizó en el nuevo marco tarifario, el cual para el servicio de Aseo empezó a regir a partir del 1 de abril de 2016 conforme al nuevo marco tarifario para grandes prestadores según resolución CRA 720 de 2015, de igual manera para los servicios de acueducto y alcantarillado el nuevo marco tarifario para grandes prestadores empezó a regir el 1 de julio de 2016 según resolución CRA 688 de 2014 y resolución 735 de 2015.

Según lo analizado en la plataforma de INTRANET, se pudo encontrar que muchos procesos han finalizado las PQR'S en el tiempo establecido, disminuyendo en un 74% comparado con las finalizadas vencidas para este periodo en el año 2016, de igual manera se siguen presentado los casos de dar finalizada la PQRS a destiempo lo que nos lleva a continuar con las capacitaciones y el seguimiento para que las personas encargadas creen la cultura de cierre a tiempo en la plataforma, es importante que los funcionarios continúen cerrando las peticiones en los tiempos establecidos y darle el manejo y uso eficiente a la plataforma la cual nos puede suministrar la información veraz de los requerimientos de la comunidad y su tiempo de respuesta.

Cordialmente,

Luz Adriana Aguirre Franco
Asistente de Gerencia Encargada
EPA ESP

