

INFORME DE PQR'S 2 TRIMESTRE AÑO 2017 DE EMPRESAS PÚBLICAS DE
 ARMENIA E.S.P. PLATAFORMA INTRANET

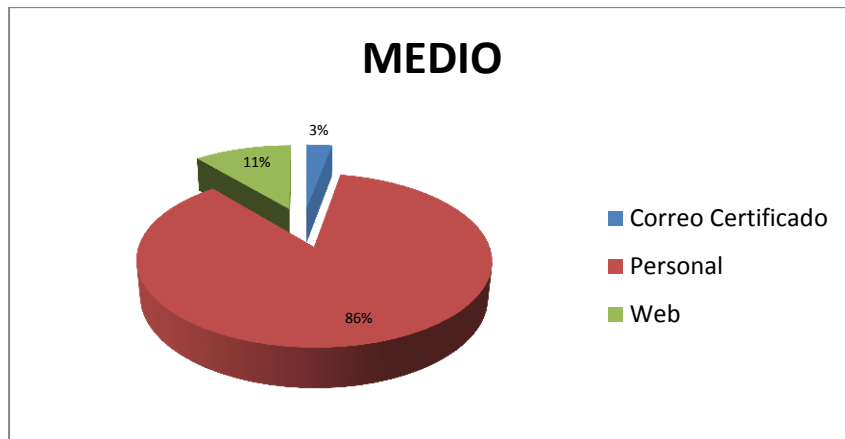
La Oficina de Asistente de Gerencia de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., como administradora de la plataforma de INTRANET establecida para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las PQR'S, se permite presentar el Informe de las PQR'S recibidas para el primer trimestre del año 2017, en dicha plataforma.

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::

MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIOS	CANTIDAD
Correo Certificado	74
Personal	2170
Web	278
Total general	2522



En total se recibieron en el primer semestre del año en curso 2522 PQRDS, de las cuales se recibieron el 3% por correo certificado, el 11% por medio de la web y 86% por medio personal. De lo anterior se puede concluir que falta motivación por parte de los usuarios para el uso de herramientas digitales.



CIUDADANOS

CIUDADANO	CANT PQRDS
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	42
Departamento Administrativo de Planeación	39
Ministerio de Defensa Nacional Cai - Puerto Espejo	24
Defensoría del Pueblo Armenia	24
Secretaria de Infraestructura	22
Secretaria de Gobierno y Convivencia	22
J.a.I Comuna Tres	16
Personería Municipal	15
J.A.C Barrio La Grecia	15
EDUA - Empresa de Desarrollo Urbano	12
Secretaria de Educación Municipal	11
Mario Mora Cardona	10
Ministerio de Defensa Nacional Policía Nacional - Cai Santander	10
Ministerios de Defensa - Policía Quindío	10
J.A.L Comuna Dos	10
J.A.L Comuna Siete	10

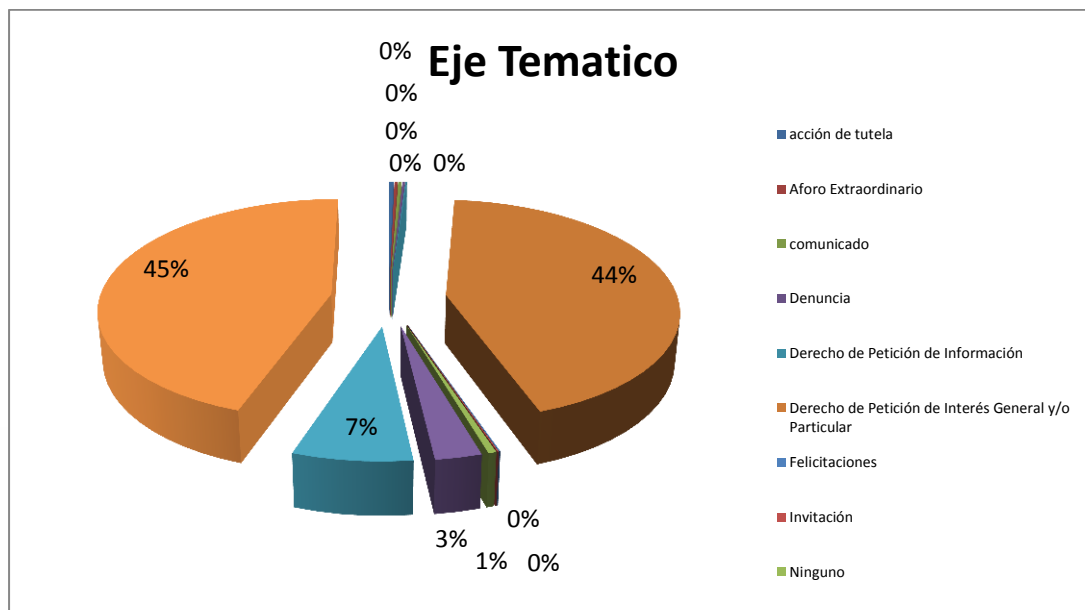
- El usuario más representativo en envío de comunicaciones es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se revisa aleatoriamente la 2017PQR922534, en donde se evidencia; que como eje temático se identifica “acción de tutela” en el aplicativo y físicamente en la referencia se registra *REQUERIMIENTO DE EXPEDIENTE APELACION*, del cual no se evidencia oficio de la respuesta en el aplicativo.
- Se revisa del Departamento Administrativo de Planeación la PQRDS 2017PQR39516 ROSA ELCY MONTES LOPEZ, Se evidencia respuesta en el aplicativo con radicado GRTAR – 498 2017RE2595.



EJE TEMÁTICO

“Los ejes temáticos son los contenidos básicos, los núcleos estructurantes de todos los demás que los tomarán como base, y de los que serán sub temas” educacion.laguia2000.com/general/ejes-tematicos

EJE TEMÁTICO	CANTIDAD
Acción de tutela	9
Aforo Extraordinario	6
Comunicado	7
Denuncia	5
Derecho de Petición de Información	3
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	1098
Felicitaciones	2
Invitación	2
Ninguno	12
Queja	70
Reclamo	179
solicitud	1129
Total general	2522



- Entraron 9 acciones de tutela; se revisa la PQRDS 2017PQR922534 en donde se encuentra documento expedido por la SSPD con referencia *REQUERIMIENTO DE EXPEDIENTE APELACION*, evidenciando que el eje temático no es una acción tutela, ya que en ningún momento se está vulnerando derecho fundamental.
- Por Aforo Extraordinario ingresaron 6 PQRDS.
- Ingresaron 7 comunicados; se revisa la PQRDS 2017PQR789841 donde se evidencia que es una Citación de notificación personal, lo cual no concuerda con un comunicado.
- Se identifican 5 denuncias; Cabe resaltar que las denuncias deben presentarse ante una autoridad competente frente a una ilegalidad o irregularidad.
- Derecho de petición de Información 3.
- Derecho de Petición de Interés General y/o Particular 1098:
 - 2017PQR279338 es una acción de tutela, es decir mal clasificada.
 - 2017PQR974649 es una notificación por aviso, no es un derecho de petición.
- Ninguno ingresaron 12: 2017PQR923682 donde se evidencia que es una invitación, 2017PQR189885 se identifica que es un oficio.
- Quejas 70: 2017PQR736570 no es una queja, es un traslado por competencia, 2017PQR104653, 2017PQR174355, 2017PQR765026 son reclamos y no quejas.
- Reclamos 179.
- Solicitudes 1129: 2017PQR72995, 2017PQR176481, 2017PQR437484 se identifica que son reclamos.

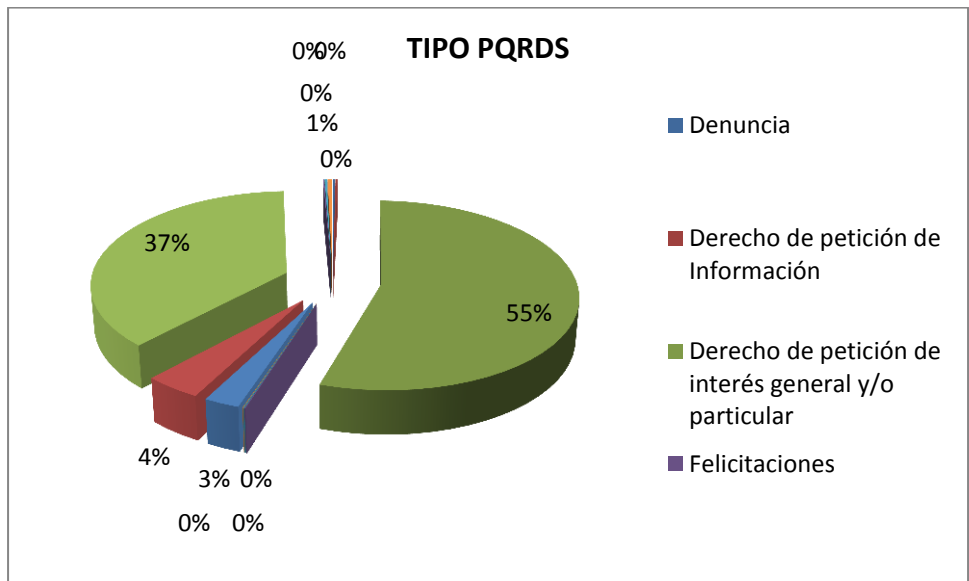
TIPOS DE PQRDS

Como se ha identificado con anterioridad esta categoría utilizada en el aplicativo tiene falencias en su estructuración, a continuación se identifica la tabla.

PQRDS	CANTIDAD
Denuncia	5
Derecho de petición de Información	5
Derecho de petición de interés general y/o particular	1374
Felicitaciones	2
Invitación	2
Petición	1
Queja	65
Reclamo	105
Solicitudes	942
Sugerencia	3



Trámite	5
Tutela	10
(en blanco)	
Total general	2519



TIPO DE DOCUMENTO

Se evidencia que la columna no se relaciona con lo que esta descrito. En esta columna se debe identificar qué clase de documento es, es decir, si es documento público o privado.

DOCUMENTO	CANTIDAD
Derecho de petición de Información	1032
Derecho de petición de interés general y/o particular	70
Invitación	6
Oficio	55
Queja	14
Reclamo	99
Solicitudes	946
Trámite	20
Tutela	7
(en blanco)	
Total general	2249



ESTADO

ESTADO	CANTIDAD
Asignado	2
Cancelado	13
Devuelto	1
En trámite	1
Finalizado	2505
Total general	2522

DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección Comercial	1687
Subgerencia de Aseo	378
Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	149
Gestión Aseo	116
Gestión de Control Pérdidas	32
Gestión del Talento Humano	29
Gerencia General	23
Gestión de Distribución de Agua Potable	22
Dirección de Financiamiento	20
Subgerencia Administrativa	19
Gestión de Planeación Técnica	12
Dirección Jurídica y Secretaria General	9
Subgerencia Técnica	8
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	5
Dirección de Planeación Corporativa	4
Dirección Control de Gestión	1
Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua	1
(en blanco)	
Total general	2515

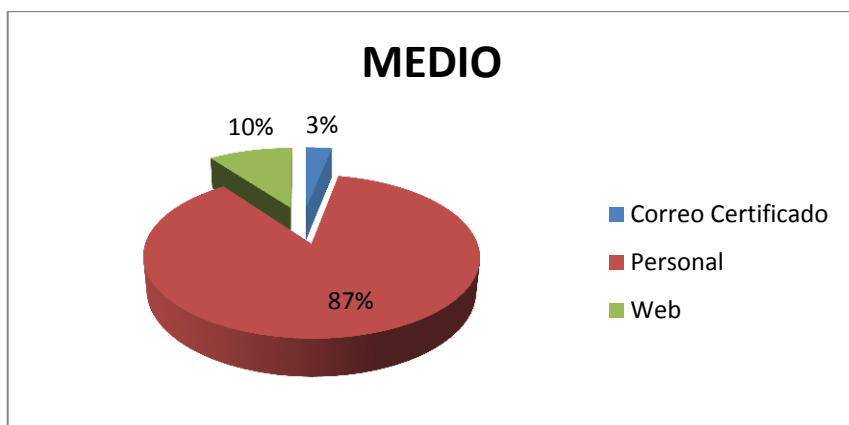
De manera aleatoria se revisaron algunas PQRDS por cada proceso



DIRECCIÓN COMERCIAL

El 67% (1687 PQRDS) de las PQRDS que ingresan a la Empresa, están dirigidas o tramitadas por la Dirección Comercial, a continuación se realiza análisis de la base de datos:

MEDIO	CANTIDAD
Correo Certificado	53
Personal	1465
Web	169
Total general	1687



- El 87% de las PQRDS ingresan en forma personal en la ventanilla de la Empresa.

EJE TEMÁTICO

EJE TEMATICO	CANTIDAD
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	797
solicitud	689
Reclamo	159
Queja	31
acción de tutela	9
Derecho de Petición de Información	1
Ninguno	1
Total general	1687

- Se revisa la PQRDS 2017PQR75897 se verifica que es un derecho de petición recibido el 4 de Abril de 2017, la respuesta se realizó en Oficio PQRDS No. 1655 del 25/04/2017, sin embargo



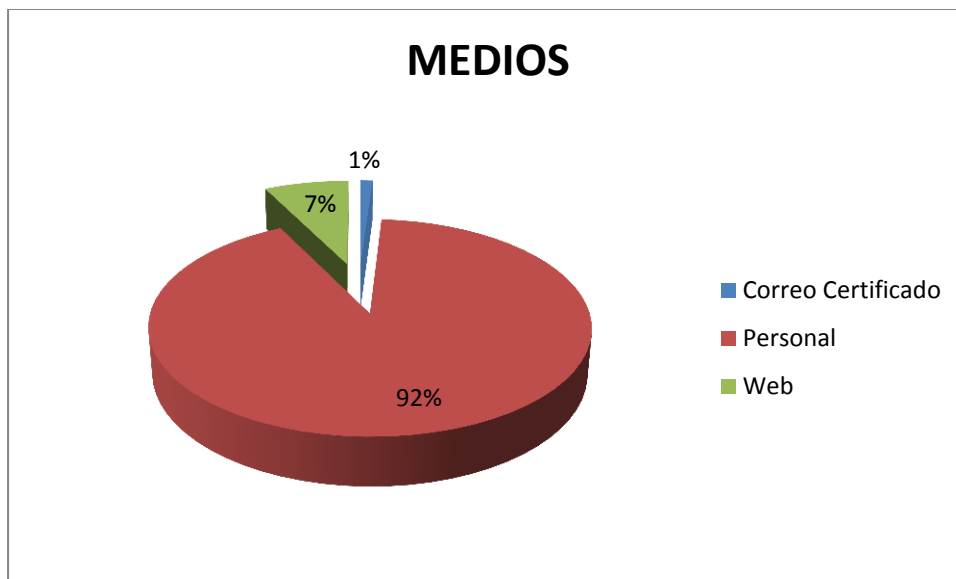
aparece en la plataforma como vencido por no seguir los procedimientos de cierre, de igual forma no se evidencia el documento remitido.

- 2017PQR412624 se recibe Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación ante la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Inversiones Terra. Recibido el 3 de Abril de 2017, no hay evidencia de respuesta.
- 2017PQR697607 del 23 de Marzo de 2017 la PQRDS es un complemento a otra PQRDS recibida el 17 de Marzo de 2017 se dio respuesta en oficio PQRDS el 10 de Abril de 2017, se encuentra adjunto el oficio.

SUBGERENCIA ASEO

Se evidencia participación del 15%

MEDIO	CANTIDAD
Correo Certificado	4
Personal	346
Web	28
Total general	378



- 2017PQR756783 Se recibe PQRDS el 20 de Junio de 2017 por parte del municipio, la cual se dio respuesta el 11 de Julio de 2017.
- 2017PQR994064 La PQRDS no es una solicitud, por lo tanto no tiene términos de tiempo.



- 2017PQR811090 La PQRDS es una solicitud que fue atendida por fuera de los términos legales de tiempo.

GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES

- 2017PQR951825 31 de marzo de 2017 de Constructora Soriano Derecho de petición, con respuesta del 21 de Abril de 2017, con cumplimiento de los términos legales.
- 2017PQR260752 PQRDS ingresado el 22 de Junio de 2017, ingresado como Derecho de Petición de Interés General y/o Particular, aunque es una solicitud, se le dio trámite el 14 de Julio de 2017.
- 2017PQR576860 Derecho de petición ingresado el 20 de Junio de 2017, con respuesta del 11 de Julio de 2017 cumpliendo con los términos legales.

GESTION ASEO

- 2017PQR576488 se recibió PQRDS el 23 de Junio de 2017 solicitud con respuesta por oficio del 18 de Julio de 2017.
- 2017PQR174355 Ingresa queja el 16 de Junio de 2017, la cual es un reclamo por el uso de los horarios de recolección, se evidencia respuesta el 12 de Julio de 2017 cumpliendo con los términos legales.
- 2017PQR687493 Derecho de petición ingresado el 5 de Junio de 2017 respuesta enviada el 29 de Junio de 2017.

GESTIÓN DE CONTROL PÉRDIDAS

- 2017PQR579144 Derecho de petición 2017-01-05 se dio respuesta GCP-013 2017/01/12, pero no se evidenció oficio adjunto.
- 2017PQR913417 Ingresa el 3 de Enero de 2017 Derecho de petición de interés general y/o particular se le dio respuesta el 27 de Enero de 2017
- 2017PQR161442 ingreso el 26 de Abril de 2017 Derecho de Petición se respondió oportunamente mediante oficio gcp-3262 del 10 mayo 2017, no se descargó oportunamente en el sistema.

TALENTO HUMANO

- 2017PQR916124 se recibe Derecho de petición el 10 de Marzo de 2017 se da respuesta el 5 de Abril, por fuera de los términos legales de ley.
- 2017PQR886882 Se recibe el 23 de Junio de 2017 y se da respuesta el 17 de Julio de 2017.



GERENCIA GENERAL

- 2017PQR469761 Traslado por competencia.

GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

- 2017PQR417586 Solicitud ingresada el 28 de Abril de 2017, no se identifica la respuesta del oficio.
- 2017PQR149083 Solicitud ingresada el 20 de Febrero de 2017, se evidencia respuesta en el aplicativo 23 de Febrero de 2017.
- 2017PQR573301 Solicitud de información ingresada el 4 de Abril de 2017, se evidencia respuesta el 21 de Abril de 2017.

DIRECCION DE FINANCIAMIENTO

- 2017PQR194496 ingresado el 18 de Abril de 2017, se evidencia adjunto de la respuesta.
- 2017PQR732669 ingresado el 13 de Febrero de 2017, se evidencia adjunto la respuesta.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- 2017PQR434875 ingresado el 10 de Abril de 2017, con respuesta el 18 de Abril de 2017, sin embargo no se aplicó el procedimiento para cierre en el aplicativo.
- 2017PQR362198 ingresado el 2 de Febrero de 2017, con respuesta el 14 de Febrero de 2017.

GESTIÓN DE PLANEACIÓN TÉCNICA

- 2017PQR501968 ingresado el 11 de Enero de 2017, con respuesta el 2 de Febrero de 2017, cumpliendo con los términos legales, sin embargo no se aplicó el procedimiento para cierre en el aplicativo.
- 2017PQR64483 ingresado el 16 de Enero de 2017, con respuesta el 2 de Febrero de 2017, cumpliendo con los términos legales, sin embargo no se aplicó el procedimiento para cierre en el aplicativo.



COMUNICACIONES EPA

“Por medio de la presente y respondiendo a lo solicitado por su dependencia correspondiente al artículo 76 Ley 1474 de 2011, cabe informar que para el primer semestre del año 2017, la oficina de Comunicaciones no recibió PQRDS, por tal motivo no se reporta informe alguno.”

DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL

Se recibe oficio DJSG 152 Armenia, 7 de Julio de 2017, con la siguiente información:

“Respetuosamente me permito informarle que la Dirección Jurídica y Secretaría General dentro de su competencia no tiene la recepción, ni respuesta de los PQRDS, debido a que los PQRDS van encaminados a resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia de los ciudadanos referente al servicio que presta la Empresa”

Revisando la plataforma se evidencian 9 PQRDS recibidas, de las cuales se revisan aleatoriamente las siguientes:

- 2017PQR251416 ingresado el 9 de Mayo de 2017, no se evidencia respuesta en el aplicativo.
- 2017PQR754996 ingresado el 5 de Mayo de 2017, se le dio respuesta oportuna el día 24 de mayo del 2017 Número de oficio: JSG- 123.

SUBGERENCIA TÉCNICA

- 2017PQR923583 Ingresada el 8 de Marzo de 2017, no se evidencia respuesta.
- 2017PQR132901 Ingresada el 15 de Febrero de 2017, se evidencia respuesta dada el 23 de Marzo de 2017.

CONCLUSIONES

- Se debe motivar o incentivar a los usuarios, el uso del app PQRDS, para dar oportunidad y optimizar los procesos que estos acarrearán.
- Se evidencia que no hay claridad en los conceptos y procedimientos PQRDS.
- Hay debilidades en la implementación del procedimiento para cerrar las PQRDS en el aplicativo.

RECOMENDACIONES

- Implementar capacitaciones de fortalecimiento frente a los conceptos, procedimientos, términos legales, entre otros, de PQRDS.
- Estructurar el aplicativo o la plataforma según las necesidades de la Empresa.
- En el tiempo de respuesta frente a una PQRDS enviada por un ciudadano tener en cuenta que esta respuesta sea dada de fondo y en tiempo pertinente.
- Fortalecer mediante campañas el uso de los canales de información digitales de la Empresa.

