

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
III TRIMESTRE  
2017**

**ASISTENTE DE GERENCIA  
EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P  
ARMENIA Q.**



## PRESENTACIÓN

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, se permite presentar Informe consolidado de las PQRDS recibidas y atendidas, al tercer trimestre de la vigencia 2017, las cuales fueron radicadas en los diferentes medios de recepción.

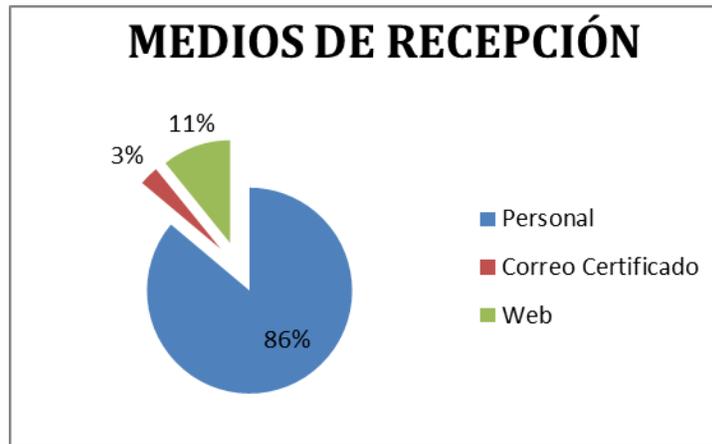
Las Empresas Publicas de Armenia E.S.P bajo su plataforma de Intranet recibió 3654 PQRDS, dicha información es tomada de la base de datos en el historial del programa de la plataforma de INTRANET, para el año 2017 con corte al tercer trimestre del presente año, dicha información será clasificada, por medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y dependencia que tramitó.

Se adelanta un análisis de las causas de acuerdo al contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a éstas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta a continuación relación por cada medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS:

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD PQRDS
Personal	3146
Correo Certificado	111
Web	397
<b>TOTAL</b>	<b>3654</b>





Con base a lo presentado anteriormente se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios para la radicación de PQRDS, fue a través de radicación personal a través de la ventanilla única reflejado en un 83%, seguido del portal Web en un 11% y un 3% por correo certificado.

De lo anterior se puede concluir que la mayor parte de los usuarios utilizan el medio personal como alternativa de comunicación de mejor accesibilidad, y que se carece de motivación por parte de los usuarios para el uso de herramientas digitales.

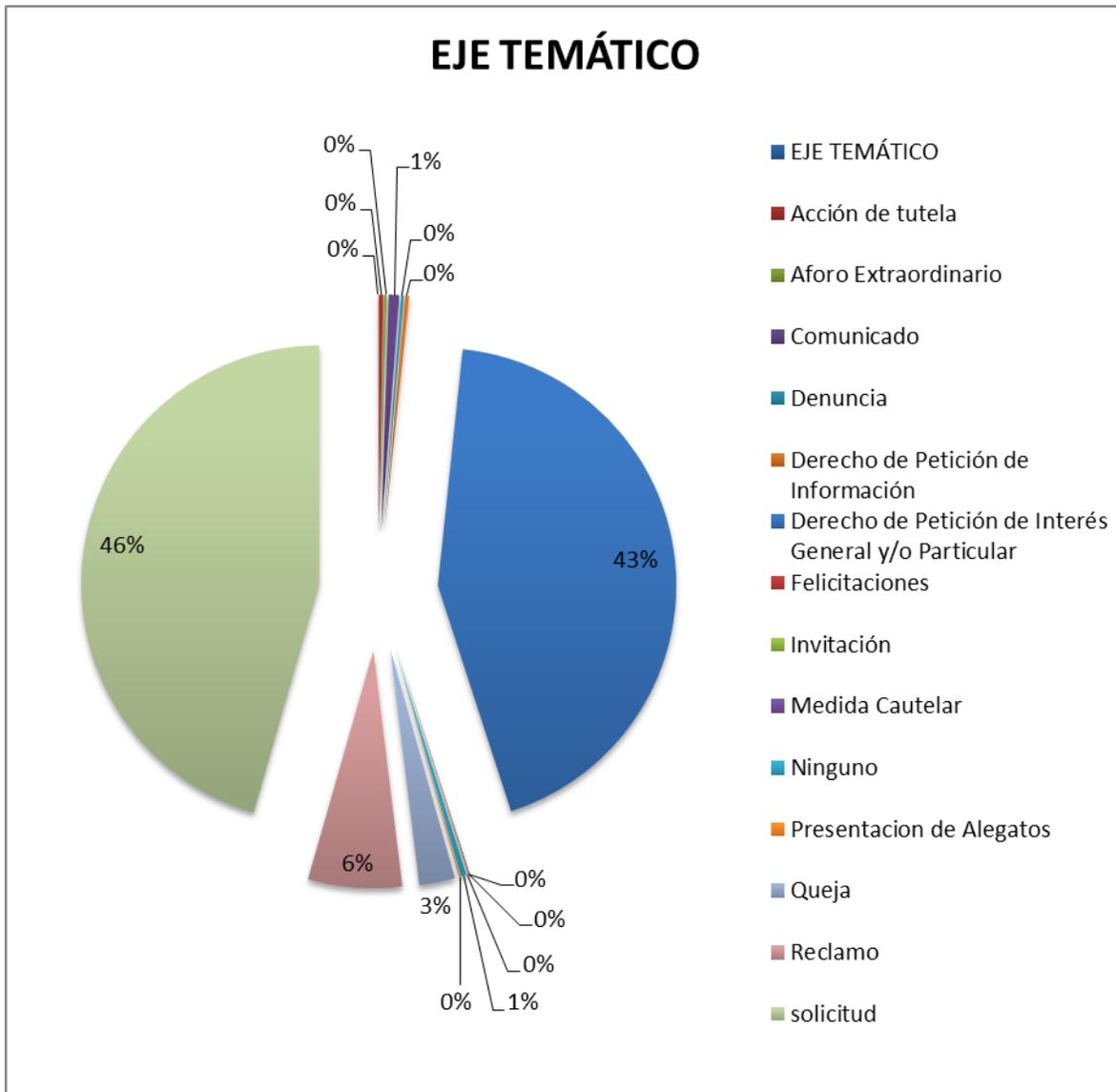
## EJE TEMATICO

*“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.laquia2000.com/general/ejes-tematicos](http://educacion.laquia2000.com/general/ejes-tematicos)

EJE TEMÁTICO	CANTIDAD
Acción de tutela	11
Aforo Extraordinario	7
Comunicado	26
Denuncia	7
Derecho de Petición de Información	10
Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	1584
Felicitaciones	2
Invitación	2
	1



Medida Cautelar	
Ninguno	14
Presentación de Alegatos	3
Queja	89
Reclamo	233
Solicitud	1665
<b>Total General</b>	<b>3654</b>



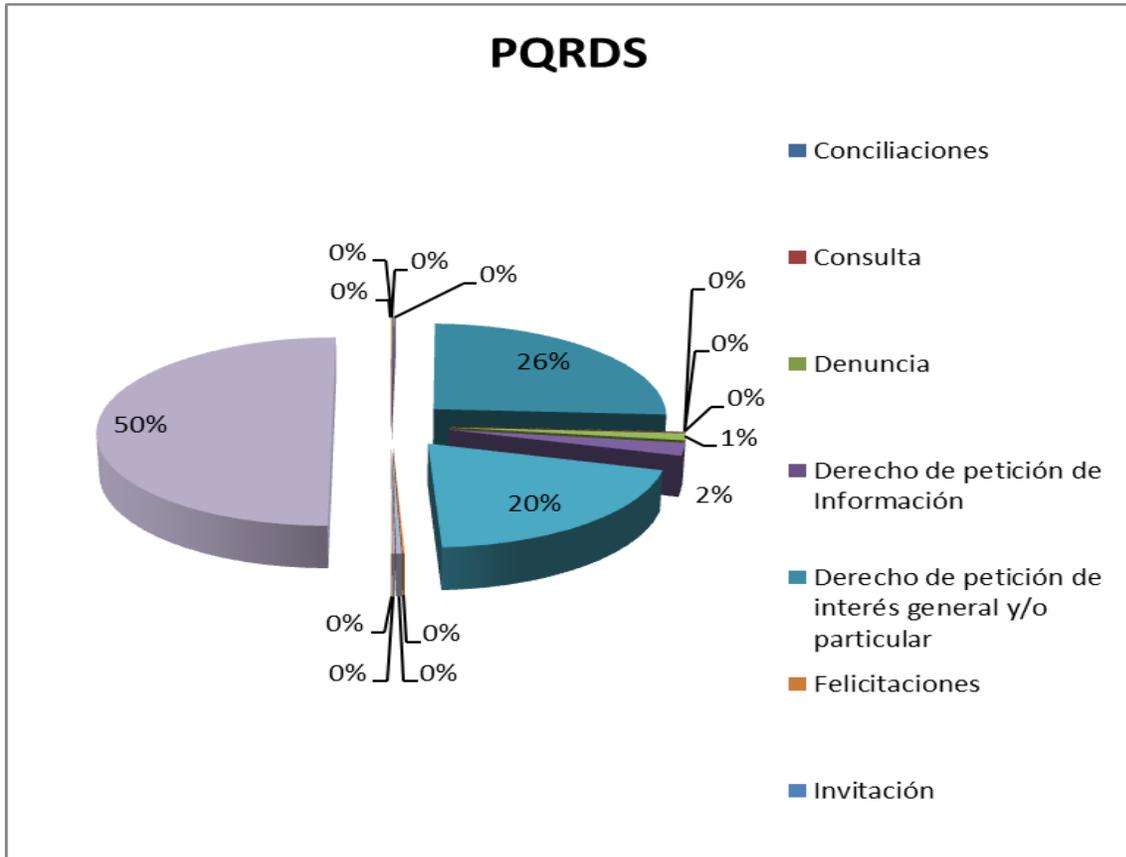
De acuerdo a los ejes temáticos de petición, la más utilizada por los ciudadanos fue el Derecho de petición de interés General y/o particular en donde fueron radicados el 43% del total de peticiones, seguido por la solicitud que agrupó un 46% y los reclamos con el 6%.

## TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Con corte al tercer trimestre de 2017 fueron radicados en las Empresas Publicas de Armenia E.S.P, un total de 3654 requerimientos los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley.

PQRDS	CANTIDAD
Conciliaciones	1
Consulta	2
Denuncia	7
Derecho de petición de Información	12
Derecho de petición de interés general y/o particular	1873
Felicitaciones	2
Invitación	2
Petición	1
Queja	88
Reclamo	159
Solicitudes	1456
Sugerencia	9
Trámite	26
Tutela	12
(en blanco)	4
<b>Total General</b>	<b>3654</b>





## ESTADO

ESTADO	CANTIDAD
Asignado	1
Cancelado	13
Devuelto	2
En trámite	3638
<b>Finalizado</b>	<b>3654</b>

## DEPENDENCIA

De las 3654 solicitudes que se formularon ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., con corte al tercer trimestre de 2017, se dio traslado por competencia a la dependencia encargada, así las cosas se relaciona a continuación el número de PQRDS asignados:



DEPENDENCIA	No. ASIGNADOS
Dirección Comercial	2426
Subgerencia de Aseo	532
Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	217
Gestión Aseo	175
Gestión de Control Pérdidas	46
Gestión del Talento Humano	56
Gerencia General	42
Gestión de Distribución de Agua Potable	37
Dirección de Financiamiento	23
Subgerencia Administrativa	23
Gestión de Planeación Técnica	18
Dirección Jurídica y Secretaria General	13
Subgerencia Técnica	12
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	12
Dirección de Planeación Corporativa	4
Dirección Control de Gestión	1
Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua	1
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicación	1
Gestión Recursos	1
Subgerencia de Aguas	6
(en blanco)	8
<b>Total General</b>	<b>3654</b>

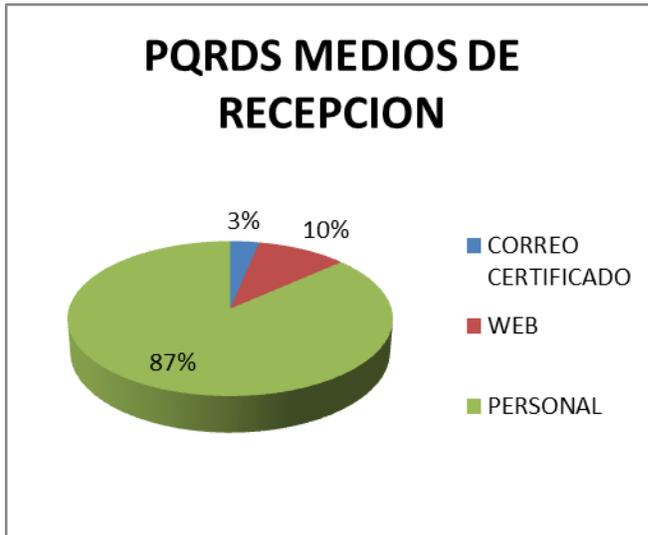
A continuación se relaciona las dos dependencias que reciben mayor número de correspondencia con respecto a PQRDS, por medio de recepción y por tipo de peticiones.

## DIRECCIÓN COMERCIAL

El 66% de las PQRDS (2426 PQRDS) que ingresan a la Empresa, están dirigidas o tramitadas desde la Dirección Comercial, a continuación se realiza análisis de la base de datos:

MEDIO	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO	79
WEB	247
PERSONAL	2100
<b>TOTAL</b>	<b>2426</b>





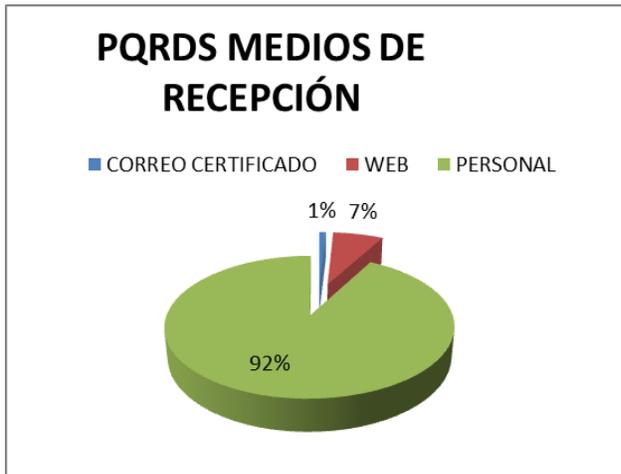
El mayor número de PQRDS que se tramitan en esta área corresponden a inconformidades de los usuarios en el tema de incremento en la facturación de servicios públicos; el sinnúmero de PQRDS que son asignados en esta dependencia corresponden a derechos de petición en un 46%, solicitudes en un 43% y el 8% a reclamos.

### SUBGERENCIA DE ASEO

En cuanto a esta área se puede decir que es la segunda dependencia que recibe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS que corresponde a un 14% (532 PQRDS) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.

MEDIO	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO	5
WEB	37
PERSONAL	490
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>





Con corte al tercer trimestre de 2017 se pudo identificar que esta área recibió el 75% en solicitudes, el 18% Derechos de petición de interés general y/o particular y el 3% corresponden a quejas y reclamos.

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.

En contexto todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS que son radicados en las Empresas Públicas de Armenia E.S.P., las cuales con asignadas en las diferentes dependencias, son resueltas en los términos de ley, no obstante se pudo evidenciar que existe debilidad por parte de los funcionarios en el manejo de la ventanilla única, en cuanto a la finalización de los PQRDS, dado que al revisar aleatoriamente respuestas a los requerimientos presentados por los ciudadanos se pudo identificar que se da respuesta en tiempos establecidos pero en la ventanilla quedaron registrados fuera del tiempo.



## CONCLUSIONES

- El total de los requerimientos presentados ante las Empresas Publicas 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.
- Se evidencia que no hay claridad en los conceptos y procedimientos PQRDS.
- Hay debilidades frente al procedimiento de finalización de las PQRDS

## RECOMENDACIONES

- Implementar capacitaciones de fortalecimiento a funcionarios y contratistas 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 dirigidas a los usuarios, el uso de los canales de información digitales que tiene a disposición la Empresa, para la presentación de PQRDS.

