

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
IV 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 cuarto trimestre de la vigencia 2017, las cuales fueron radicadas en los diferentes medios de recepción.

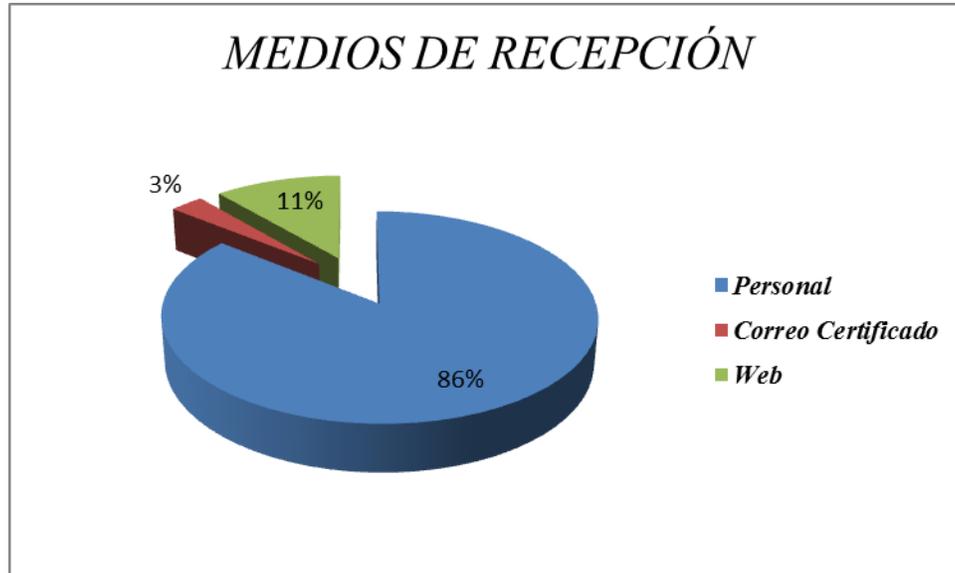
Las Empresas Publicas de Armenia E.S.P bajo su plataforma de Intranet recibió 4455 PQRDS, dicha información es tomada de la base de datos en el historial del programa de la plataforma de INTRANET; para el año 2017 con corte al cuarto trimestre del presente año, la información fue clasificada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y dependencia que tramitó respuesta a las PQRDS.

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	3822
Correo Certificado	133
Web	500
<b>TOTAL</b>	<b>4455</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 86%, 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.

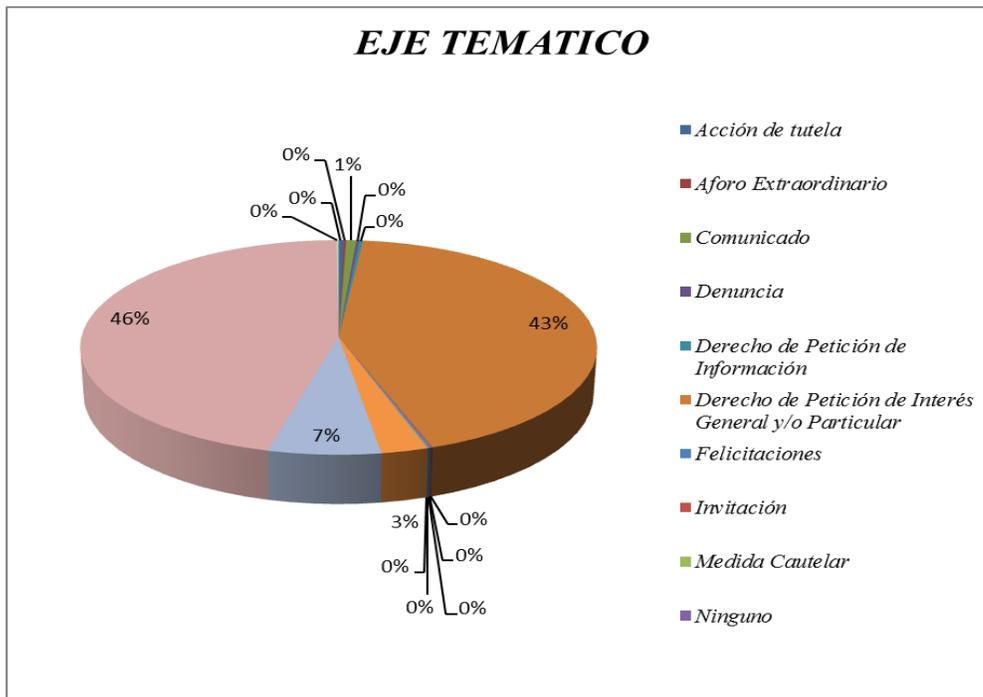
## EJE TEMATICO

*“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.laquiya2000.com/general/ejes-temáticos](http://educacion.laquiya2000.com/general/ejes-temáticos)

EJE TEMATICO	CANTIDAD
Acción de tutela	16
Aforo Extraordinario	7
Comunicado	31
Denuncia	9
Derecho de Petición de Información	11



Derecho de Petición de Interés General y/o Particular	1913
Felicitaciones	2
Invitación	4
Medida Cautelar	1
Ninguno	3
Presentación de Alegatos	4
Queja	119
Reclamo	286
Solicitud	2042
Otros (Notificaciones - citaciones)	7
<b>Total General</b>	<b>4455</b>



De acuerdo a los ejes temáticos de petición, el más utilizado por los ciudadanos fue la solicitud en donde fueron radicados el 46% del total de peticiones, seguido por los derechos de petición de interés general y/o particular que agrupó un 43% y reclamos con un 7%.

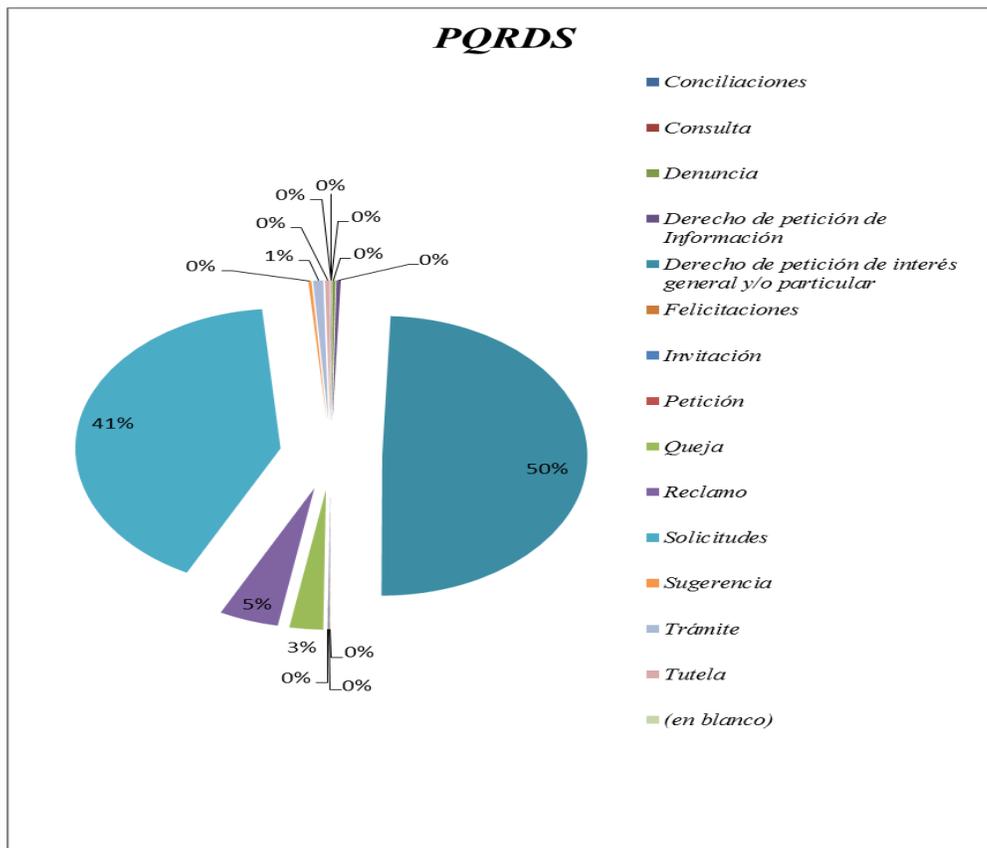


## TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Con corte al cuarto trimestre de 2017 fueron radicados en las Empresas Publicas de Armenia E.S.P, un total de 4455 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	11
Derecho de petición de Información	15
Derecho de petición de interés general y/o particular	2201
Felicitaciones	2
Invitación	4
Petición	1
Queja	118
Reclamo	209
Solicitudes	1827
Sugerencia	11
Trámite	35
Tutela	17
(en blanco)	1
<b>Total General</b>	<b>4455</b>





## ESTADO

En cuanto al estado de los PQRDS, se observa que al 31 de diciembre de 2017 estos se encuentran en estado finalizado dado que se dio respuesta oportuna a los mismos.

## DEPENDENCIA

De las 4455 PQRDS que se formularon ante las Empresas Publicas de Armenia E.S.P., con corte al 31 de diciembre 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. PQRDS ASIGNADOS
Dirección Comercial	2933
Subgerencia de Aseo	658
Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales	270
Gestión Aseo	218
Gestión de Control Pérdidas	54
Gestión del Talento Humano	67
Gerencia General	54
Gestión de Distribución de Agua Potable	46
Dirección de Financiamiento	26
Subgerencia Administrativa	30
Gestión de Planeación Técnica	29
Dirección Jurídica y Secretaria General	20
Subgerencia Técnica	13
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	19
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 Comunicaciones	1
Gestión Recursos	1
Subgerencia de Aguas	9
Gestión Captación y Tratamiento	1
<b>Total General</b>	<b>4455</b>

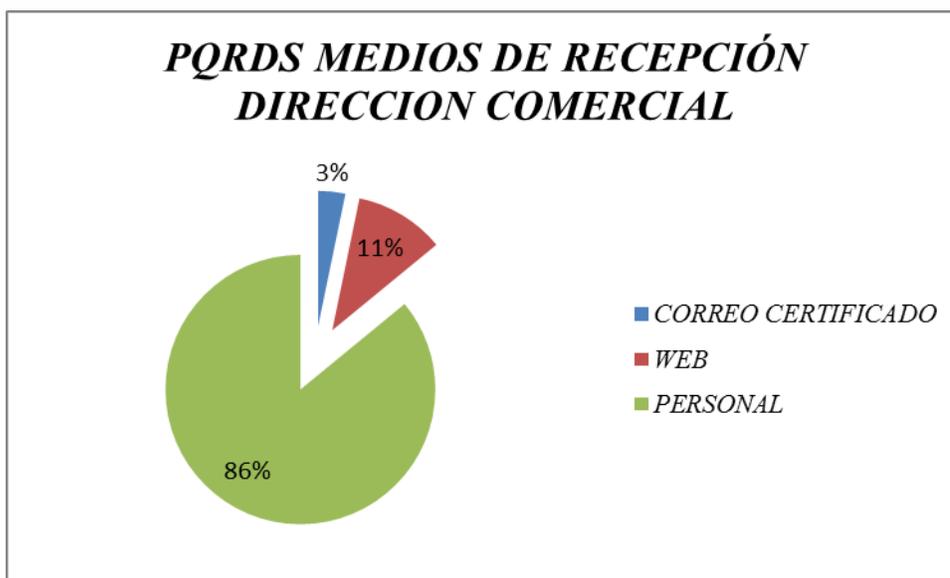
A continuación se relaciona las dos dependencias que reciben mayor número de correspondencia con respecto a PQRDS, por medio de recepción y por tipo de peticiones.

## DIRECCIÓN COMERCIAL

El 66% de las PQRDS (2933 PQRDS) que ingresan a la Empresa, están dirigidas o tramitadas a través de la Dirección Comercial, a continuación se realiza una relación suministrada de la base de datos.



MEDIO	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO	95
WEB	317
PERSONAL	2521
<b>TOTAL</b>	<b>2933</b>



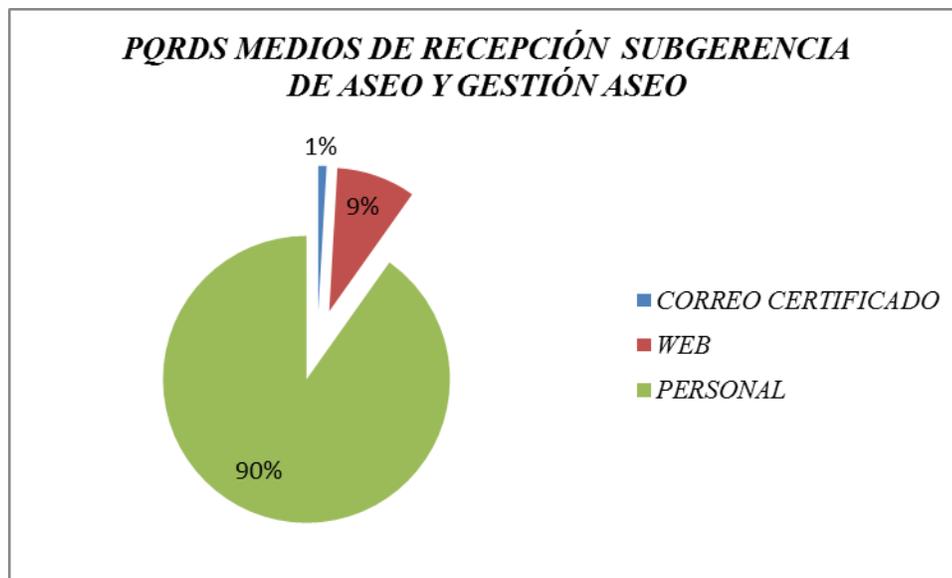
El mayor número de PQRDS que se tramitan en esta área corresponden a inconformidades de los usuarios en el tema de incremento en la facturación de servicios públicos; el sinnúmero de PQRDS que son asignados en esta dependencia corresponden la gran mayoría a derechos de petición en un 54%, solicitudes en un 36% y el 6% a reclamos.

### SUBGERENCIA DE ASEO Y GESTIÓN ASEO

En cuanto a esta dependencia se puede decir que es la segunda oficina que recibe un número significativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRDS el cual corresponde a un 20% (876 PQRDS) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P.



MEDIO	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO	8
WEB	78
PERSONAL	790
<b>TOTAL</b>	<b>876</b>



Con corte al cuarto 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 5% 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 son 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 término.



## 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 la 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.

