

## Informe de PQR'S 1 Semestre Año 2016 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 consolidado de las PQR'S recibidas para el primer semestre del año 2016, 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 semestre del año 2016.

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 1 SEMESTRE AÑO 2016

PERIODO	PQR'S
2015	2020
2016	2092

Según lo reportado por la plataforma podemos identificar que la PQR'S para el 1 semestre de 2016 aumentaron en un 3.4%a diferencia del primer semestre del año 2015.

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 semestre del año 2016 fueron:



**DISCRIMINACION DE PQR'S POR TIPO PARA 1 SEMESTRE DE 2016**

TIPO	TOTAL	VENCIDOS
Solicitud	815	71
Derecho de petición de interés general y/o particular	1179	202
Cancelados	13	0
Acción de tutela	2	0
Felicitaciones	2	0
Quejas	18	2
Consulta	14	1
Derecho de petición de información	9	1
Reclamos	30	2
Invitaciones	2	1
Denuncias	5	0
Sugerencias	2	0
Tramite	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2092</b>	<b>281</b>

**DISCRIMINACION DE PQR'S POR TIPO 1 SEMESTRE DEL AÑO 2015**

TIPO	TOTAL	VENCIDOS
Solicitud	658	233
Derecho de petición de interés general y/o particular	1164	362
Cancelados	12	0
Acción de tutela	6	3
Felicitaciones	10	4
Quejas	5	2
Consulta	10	2
Derecho de petición de información	16	1
Reclamos	5	3
Invitaciones	15	11
Denuncias	4	1
Sugerencias	3	1
Tramite	112	14
<b>TOTAL</b>	<b>2020</b>	<b>623</b>



## Gráfico de los tipos de PQR'S para el primer semestre del año 2015

### GESTION ASEO

TIPO PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	47	9
Derecho de petición de interés general y/o particular	14	3
Queja	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>12</b>

### GESTION TALENTO HUMANO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Queja	2	1
Reclamo	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	36	9
Cancelados	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>10</b>

### GERENCIA GENERAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	5	0
Consulta	5	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	11	2
Felicitaciones	1	0
Queja	2	0
Denuncias	2	0
Sugerencia	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>2</b>



## JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	20	1
Derecho de petición de información	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

## SUBGERENCIA COMERCIAL

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Consulta	8	1
Solicitud	332	34
Derecho de petición de consulta	1	1
Derecho de petición de información	7	1
Derecho de petición de interés general y/o particular	763	160
Acción de tutela	2	0
Queja	2	0
Reclamo	24	2
<b>TOTAL</b>	<b>1139</b>	<b>199</b>

## FINANCIAMIENTO

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Consulta	1	0
Queja	1	0
Reclamo	1	0
Solicitud	6	2
Sugerencia	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>4</b>



### GESTION RECOLECCION Y TRANSPORTE

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	15	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	152	1
Queja	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>1</b>

### GESTION DISTRIBUCION

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Queja	3	0
Reclamo	1	0
Solicitudes	8	1
Derecho de petición de interés general y/o particular	20	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1</b>

### GESTION TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	2	0
Queja	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	9	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

### GESTION PLANEACION TECNICA

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Solicitudes	2	2
Tramite	1	1
Derecho de petición de interés general y/o particular	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>



## GESTION CONTROL PÉRDIDAS

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Denuncia	1	1
Solicitud	11	0
Reclamo	1	0
Derecho de petición de interés general y/o particular	17	1
Queja	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>

## SUBGERENCIA TECNICA

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Derecho de petición de interés general y/o particular	7	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

## SUBGERENCIA DE AGUAS

TIPO DE PQR'S	Solicitados	Vencidos
Solicitud	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>



## SUBGERENCIA DE ASEO

TIPO DE PQR´S	Solicitados	Vencidos
Denuncia	2	0
Solicitud	340	23
Derecho de petición de interés general y/o particular	120	17
Cancelados	4	0
Felicitaciones	1	0
Invitaciones	2	1
Queja	3	1
Reclamo	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>42</b>

## CUADRO DE PARTICIPACION GENERAL DE PQR´S PRIMER SEMESTRE DE 2016

DEPENDENCIA	TOTAL PQR´S PRIMER SEMESTRE 2016
Gestión Aseo	62
Gestión Talento Humano	40
Gerencia General	27
Jurídica y Secretaria General	22
Subgerencia Comercial	1139
Financiamiento	14
Gestión Recolección y Transporte	169
Gestión Distribución	32
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	12
Gestión Planeación Técnica	10
Gestión Control Perdidas	30
Subgerencia Técnica	2
Subgerencia Administrativa	7
Subgerencia de Aguas	2
Subgerencia de Aseo	524
<b>TOTAL</b>	<b>2092</b>

