

# PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS EPA ESP 2023 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN



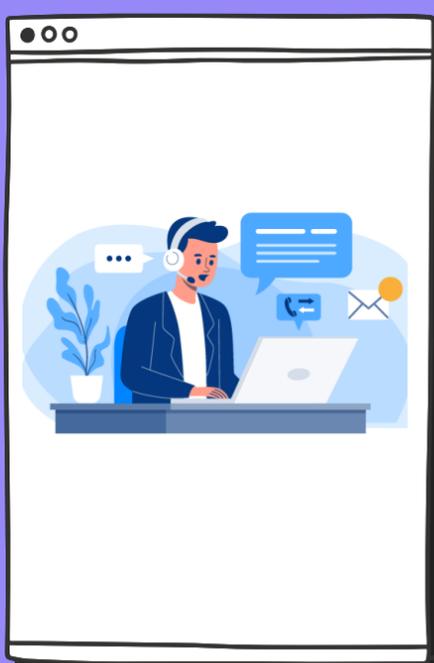
## 1 INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) por medio de la Dirección de Control de Gestión en cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, estudio la practica del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) realizados por los usuarios a quienes se les presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la ciudadanía en general.

Se verifico el cumplimiento de los términos para contestar las diferentes modalidades de derecho de petición, respuesta que debe ser de fondo, oportuna, veraz y tener notificación efectiva de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

## 2 ALCANCE

Examinar el debido ejercicio del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento aplicado sobre la Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP; basados en el escogimiento de una muestra de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre del año 2023.



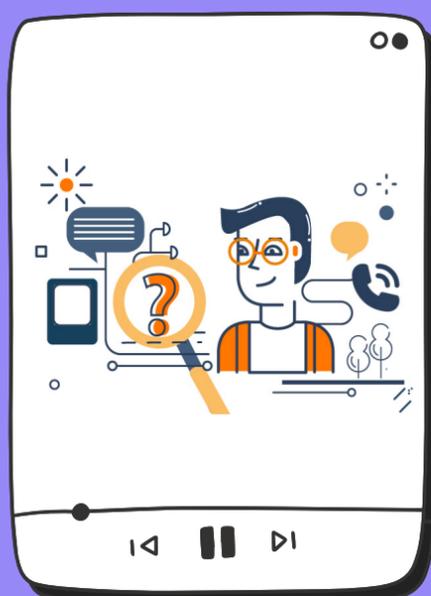
## 3 OBJETIVOS

• Realizar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, verificando el cumplimiento de los niveles y prácticas en la atención ciudadana a partir de la valoración de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del Primer Informe de 2023.

• Realizar las recomendaciones sobre la evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias con el fin de ayudar con la mejora del servicio y que se cumpla las expectativas de los usuarios en medida con el objeto social de la Empresa.

## 4 MARCO LEGAL

- ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA LEY 1474 DE 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.
- LEY 87 DE 1993, POR LA CUAL SE LIMITAN LAS NORMAS BÁSICAS PARA EL EJERCICIO DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL ESTADO.
- LEY 1755 DE 2015 NIVEL NACIONAL - CAPÍTULO I, II Y III.
- LEY 1437 DE 2011 NIVEL NACIONAL - CAPITULO II.
- POLÍTICA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O SUGERENCIAS "PQRDS" GG-D-015 EPA ESP.
- MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AM-P-007 TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O SUGERENCIAS "PQRDS". EPA ESP.
- POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN GG-D-019 EPA ESP
- DECRETO 491 DE 2020 DEL 28 DE MARZO DEL 2020.



## 5 PRESENTACIÓN



El presente informe se elaboró con base a la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de INTRANET, la información pertenece al periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Julio de 2023 a través del informe arrojado por el sistema, la información fue organizada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y proceso que atendió y dio respuesta al requerimiento realizado por el usuario.

# PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS EPA ESP 2023 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN



## MEDIOS DE RECEPCIÓN



## EJES TEMATICOS



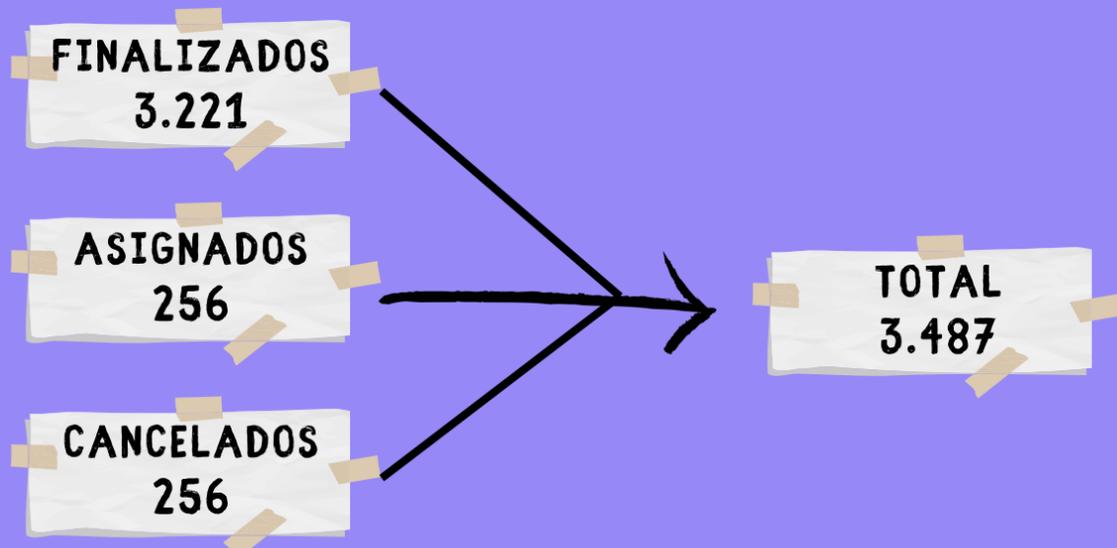
## PQRDS POR DEPENDENCIA



# PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS EPA ESP 2023 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN

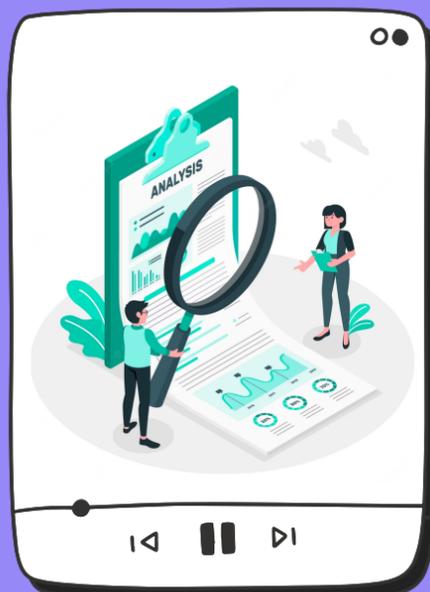


## ESTADO PQRDS



## ANÁLISIS PQRDS

DE FORMA ALEATORIA SE ALMACENÓ UNA MUESTRA DE LAS PQRDS CLASIFICADAS COMO DENUNCIA, SOLICITUD DE INFORMACIÓN, PETICIÓN, FALLO DE TUTELAS, RECLAMOS, SOLICITUDES. LO ANTERIOR CON EL FIN DE EXAMINAR CADA UNA, Y COMPROBAR QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DEL 2015. LO CUAL SE ILUSTR A EN LOS SIGUIENTES CUADROS:



### DENUNCIAS:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
Denuncia 2023PQR 807368	16/01/2023	Denuncia por conexión fraudulenta.	Control perdidas.	Cerrado. Se dio oportuna respuesta al usuario, mediante oficio del 14 de febrero del 2023.	Ninguna
Denuncia 2023PQR937301	23/02/2023	Denuncia por posible contaminación ambiental.	Gtar	Cerrado. Se dio oportuna respuesta al usuario, mediante oficio con fecha del 03 de marzo del 2023	Ninguna

### DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
Derecho de petición de información PQR 255629	11/05/2023	Petición de información de un trabajador.	Dirección Jurídica.	Cerrado. Se dio oportuna respuesta al peticionario.	Ninguna
Derecho de petición de información PQR985252	Aparece este mensaje al cargar el adjunto "Esta página contiene los siguientes errores: <b>error en la línea 2 en la columna 1: contenido adicional al final del documento</b> A continuación se muestra una representación de la página hasta el primer error."	Solicitud exoneración pago de medidor.	Dirección Comercial.	Mediante la resolución PQRDS0490 del 15 de febrero del 2023 se dio respuesta de fondo a la peticionaria.	Ninguna

# PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS EPA ESP 2023 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN



## DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023 PQR155721	jun-23	Solicitud de poda en la cancha de barrio la Cecilia	Gestión Aseo	Se brindó respuesta el 14 de junio del 2023, adjuntando fotografías de la poda realizada.	Ninguna
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023 PQR251125	05 de junio del 2023	Manifiesta la usuaria a través de petición, su inconformidad por una presunta construcción de tubería en el patio de su casa por parte de trabajadores de EPA ESP.	Gestión Recolección de Aguas residuales.	El 17 de junio de 2023, EPA da respuesta a la solicitud, de fondo, programando una visita con Planeación Municipal.	Ninguna
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023 PQR941609	3/05/2023	Solicita el usuario la revisión de la factura correspondiente al periodo 10-03-2023 al 18-04-2023.	Dirección Comercial	Se dio respuesta de fondo el 16-05-2023 por medio del oficio PQRDS 2393	Ninguna

## FALLOS DE TUTELA.

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
2023 PQR428305 Acción de Tutela	N/A	Derecho fundamental al agua como mínimo vital.	EPA ESP	Terminado con fallo de Tutela a favor del usuario	Ninguna
2023PQR852373 Acción de Tutela	N/A	Derecho fundamental al agua como mínimo vital.	EPA ESP	Terminado con fallo de Tutela a favor del usuario.	Ninguna

## DERECHO DE PETICIÓN.

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
Derecho de petición.2023PQR281434	4/05/2023	Traslado de derecho de petición por parte de la SISP, de la solicitud elevada por la usuaria Cidalia Patiño de Cocuy, en razón a la inconformidad por cobro de medidor por valor de \$ 413.486	Dirección Comercial	Se accede a las pretensiones de la solicitante de conformidad con la resolución 2428 del 18 de mayo del 2023	Ninguna
Derecho de petición.2023PQR465290	7/03/2023	Revisión de medidor por aumento en el cobro de la factura.	Dirección Comercial	El 28 de marzo del 2023, se brinda respuesta a través de la resolución 1340, negando las pretensiones invocadas por el peticionario.	Ninguna
Derecho de petición.2023PQR826997	No tiene fecha	Usuario solicita la verificación de la instalación del contador y rectificación de la facturación.	No cargan evidencia	No cargan evidencia.	Aparece este mensaje al cargar el adjunto "Esta página contiene los siguientes errores: error en la línea 2 en la columna 1: contenido adicional al final del documento A continuación se muestra una representación de la página hasta el primer error."

Número de matrícula: 25107

Dirección del predio: LA ADIELA MZ 12 CAS 5

**Motivos o hechos:** Cordial saludo, la presente es con el ánimo de solicitar la verificación de la instalación del contador y rectificación de la facturación. desde el mes de Junio nos llego la notificación para cambio de medidor por renovación, hicimos la gestión y un técnico de su empresa fue y lo cambio a finales del mes de Julio. para el Primero de agosto del 2022 desocupamos la casa e hicimos la solicitud porque esta inhabitada. y estas han sido las lecturas que no concuerdan con el numero que aparece en el contador. factura # /Lectura/ 60221969: 99963, 26 de Sep 60575043: 99949, 25 de Octubre. aquí se hizo el cobro de la instalación 609249965: 99994, 23 de Nov , aquí pusieron un consumo pero observando el contador tenia la misma lectura anterior 99949, quizas el que hizo la lectura se confundió al hacer la lectura. Hicimos PQRS #900485 el 5 de diciembre para verificar lectura y de nuevo solicitar que revisen el contador. la persona que nos atendió nos dijo que no pagáramos la factura hasta que no se revisara. en diciembre nos corta el agua por el No pago y ahora llego una factura por valor de \$127.745 de una casa que está desocupada y aun no han ido a revisar el contador que instalaron mal. la factura 61273330 tiene una lectura de 99944 que no concuerda con la anterior.

Archivos Adjuntos: Ninguno

## QUEJA:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
2023PQR456926 Queja	1/03/2023	Queja por contenedores de basura barrio 7 de agosto.	Subgerencia de Aseo	El 16 de marzo del 2023, se dio respuesta de fondo.	Ninguna
2023PQR809350 Queja	29/05/2023	Queja por mala atención en visita a usuaria	Dirección Comercial	El 20 de junio del 2023 se dio respuesta de fondo.	Ninguno.

## RECLAMO:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
2023PQR347705	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información
2023PQR864123	2/03/2023	Solicitud de revisión por incremento en la facturación	Dirección Comercial	Respuesta de fondo, mediante resolución 1278 no se accede a las pretensiones del usuario	Ninguna.

# PRIMER INFORME SEMESTRAL PQRDS EPA ESP 2023 DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN



## SOLICITUDES:

Tipo de PQRDS	Fecha de solicitud	Motivo	Proceso	Estado actual	Observaciones
Solicitudes 2023PQR284691	9/06/2023	Solicitud de información de instalación de medidores en una Empresa.	Dirección Comercial	Respuesta de fondo con oficio del 23-06-2023	Ninguna.
Solicitudes 2023PQR287355	15/06/2023	Solicitud revisión de contador por cobro excesivo en la factura.	Dirección Comercial.	Respuesta de fondo con la resolución 3411 del 16-06-2023	Ninguna.
Solicitudes 2023PQR341073	9/05/2023	Solicitud de limpieza al parque el bosque y sumideros	Dirección Comercial.	No se adjunta respuesta de fondo	Ninguna.
Solicitudes 2023PQR418669	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información
Solicitudes 2023PQR874878	13/03/2023	Usuario solicita descumbrar parte del árbol que se encuentra ubicado en el parque Santa Rita.	Gestor Aseo	Mediante oficio del 23 de marzo del 2023, se puso en conocimiento de la usuaria, que se adelantarían las acciones pertinentes en aras de intervenir las partes del árbol que afectan su casa.	Ninguna.

## CONCLUSIONES:

-EL PQR985252, CLASIFICADO COMO DERECHO DE PETICIÓN NO REFLEJA LA FECHA DE LA SOLICITUD, LO CUAL DIFICULTA CONTABILIZAR LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE ACUERDO A LA LEY 1755 DEL 2015.

-EL PQR826997, CLASIFICADO COMO DERECHO DE PETICIÓN NO SE REFLEJA LA FECHA DE LA SOLICITUD NI LA RESPUESTA, CON LO CUAL NO SE PUEDE ESTABLECER SI SE CUMPLIERON LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA Y SE RESOLVIÓ DE FONDO.

-EL 2023PQR418669, CLASIFICADO COMO SOLICITUD NO TIENE FECHA DE SOLICITUD O RADICACIÓN, LO CUAL DIFICULTA CONTABILIZAR LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE ACUERDO A LA LEY 1755 DEL 2015.

ELABORADO POR: HUGO ANDRÉS ECHEVERRI ALZATE  
MARIA JOSE BOLIVAR BARRERA

PROFESIONAL UNIVERSITARIO II  
CONTRATISTA PROFESIONAL DE APOYO

REVISADO POR: JORGE ANDRÉS PÚLIDO RESTREPO

DIRECTOR DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN