

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### SEGUNDO SEMESTRE 2023

#### 1. INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de Armenia ESP (EPA ESP) a través de la Dirección de Control de Gestión en desarrollo a su rol de evaluación y seguimiento, corroboró la forma en que se atendió las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias (PQRDS) realizados por los usuarios que gozan del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la comunidad en general.

Se realizó seguimiento al cumplimiento de los términos para contestar los diferentes tipos de derecho de petición, y que las respuestas fueran de fondo, oportunas y tener notificaciones efectivas de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.



#### 2. ALCANCE

Revisar el debido ejercicio de orden normativo nacional y a nivel institucional, de como se aplica procedimiento sobre la Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP; tomadas de manera aleatoria de las PQRSDS que ingresaron durante el segundo semestre del año 2023.



## SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

### PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### 3. OBJETIVO

- **Elaborar informe a la Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, de acuerdo con lo descrito en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, revisando 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 Segundo Informe Semestral de 2023.**
- **Generar conclusiones a partir de la evaluación realizada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias .**



### 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 ESTABLECEN NORMAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL ESTADO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**
- **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**



# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### 5. PRESENTACIÓN

**Este informe se realizó con base a la información registrada y contenida en la base de datos de la plataforma de la INTRANET EPA ESP, la información corresponde al segundo semestre del 2023 de un consolidado arrojado por el sistema en archivo tipo Excel, la información fue organizada, estableciendo medio de recepción, eje temático, tipo de PQRDS y del proceso que atendió y dio respuesta a la PQRDS realizada por el usuario o ciudadano.**



# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### Total PQRDS

# 3564



### Estado

Finalizados

**3541**

Cancelados

**23**



### Medios de Recepción

**Correo Certificado 19**



**Correo Certificado 747**



**Personal 2142**



**Web 656**



## SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

### PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### Ejes Tematicos

<b>Acción de Tutela</b>	<b>15</b>
<b>Denuncia</b>	<b>8</b>
<b>Derechos de Petición Interés General</b>	<b>454</b>
<b>Derechos de petición de Información</b>	<b>6</b>
<b>Fallo de Tutela</b>	<b>4</b>
<b>Petición</b>	<b>585</b>
<b>Queja</b>	<b>44</b>
<b>Reclamo</b>	<b>112</b>
<b>Recurso de Apelación</b>	<b>32</b>
<b>Recurso de reposición en subsidio de apelación</b>	<b>59</b>
<b>Solicitud de Información</b>	<b>2245</b>

# 3564

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### PQRDS Por Dependencias

<b>Dirección Comercial</b>	<b>2309</b>
<b>Dirección Financiamiento</b>	<b>65</b>
<b>Dirección Jurídica y Secretaria General</b>	<b>17</b>
<b>Gestión Aseo</b>	<b>165</b>
<b>Gestión Captación y Tratamiento</b>	<b>1</b>
<b>Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales</b>	<b>323</b>
<b>Gestión Control Perdidas</b>	<b>41</b>
<b>Gestión Distribución de Agua Potable</b>	<b>54</b>
<b>Gestión Planeación Técnica</b>	<b>133</b>
<b>Gestión del Talento humano</b>	<b>26</b>
<b>Gestión Tratamiento de Aguas Residuales</b>	<b>144</b>
<b>Laboratorio de Calibración de Medidores</b>	<b>3</b>
<b>Subgerencia Administrativa</b>	<b>34</b>
<b>Subgerencia de Aguas</b>	<b>12</b>
<b>Subgerencia de Aseo</b>	<b>199</b>
<b>Subgerencia Técnica</b>	<b>36</b>
<b>Gerencia General</b>	<b>2</b>

# 3564

## SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

### PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



### Análisis PQRDS

**De forma aleatoria se escogió una muestra de las PQRDS organizadas como denuncia, Acción de tutela , derecho de petición de información, derecho de petición de interés general, petición, queja., reclamo y solicitudes; lo anterior con el fin de revisar cada una, y comprobar que cumplen con los requisitos establecidos en la ley 1755 del 2015. lo cual se ilustra en los siguientes cuadros:**

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

### DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



DENUNCIAS							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTA SEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Denuncia 2023PQR440393	11/17/2023	Una tubería rota botando agua en la vía que va del Caimo hacia Portugalito, unos 1.200 mts entre finca San Gabriel y la entrada a las fincas del recreo la pradera, desperdiciándose mucha agua.	GDAP	SI	Con Respuesta el 21 de noviembre del 2023.	Se observa respuesta a la solicitud con fecha del 21 de noviembre del 2023, al correo suministrado por el peticionario giomar03@hotmail.com	Aunque se observa que se envió respuesta a la solicitud, no hay acceso al archivo adjunto, porque solo es un pantallazo, lo que impide ver el contenido para clasificarla de fondo o no.
Denuncia 2023PQR728421	9/01/2023	Reclamación por daño, vidrio trasero, de un vehículo particular.	SubAdministrativa	SI	Con Respuesta 05 de Septiembre de 2023	En el oficio de respuesta se le entregan las indicaciones al ciudadano para hacer el trámite de reclamación.	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



ACCIÓN DE TUTELA							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTASEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Acción de Tutela 2023PQR652821	10/23/2023	Vulneración del derecho fundamental a la igualdad en coexión con el derecho a al vida Digna.	DC	SI	Con respuesta el 24 de octubre 2023	Se Dio Respuesta Dentro de los tiempos estipulados	SI
Acción de Tutela 2023PQR744287	12/11/2023	Vulneración del derecho fundamental de petición	DC	SI	Con respuesta al juzgado tercero el 12 de diciembre 2023	Se Dio Respuesta Dentro de los tiempos estipulados	SI

DERECHO DE PETICION DE INFORMACION							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTASEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Derecho de Petición Información 2023PQR786375	9/01/2023	Reclamación por daño , vidrio Trasero , de un vehiculo particular.	Sub Administrativa	SI	Con Respuesta 05 de Septiembre de 2023	En el ofico de respuesta se le entregan las indicaciones al ciudadano para hacer el tramite de reclamación.	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

### DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTASE GÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023PQR101792	9/08/2023	Obstrucciones, fugas de agua residuales y malos olores, Conjunto Multifamiliar Providencia Tercera etapa	GRTAR	SI	Se dio respuesta 9/09/2023	Se le dio respuesta al ciudadano en donde le indican que dicho daño es competencia de la Copropiedad	SI
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023PQR284272	8/01/2023	Certificación de los Contratos de Suministro de la Distribuidora Aseo Luz Productos Institucionales.	DJSG	SI	Se dio respuesta 7/6/2023	Se le habia dado la certificación el 06 de julio de 2023	SI
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023PQR422430	08/25/2023	Exhorto Actividades de seguimiento y controles a fin de mitigar y controlar la presencia de la plaga del caracol gigante africano en en el municipio de armenia	Subgerencia de Aseo	SI	Se dio respuesta 9/01/2023	Se le informa al solicitante que la entidad no realiza este tipo de pedagogia y control de prevención de ningún tipo de plagas, solo presta apoyo en educar y concientizar a la comunidad, en el adecuado manejo de residuos solidos domiciliarios, frecuencias y clasificación adecuada de los recursos.	SI
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023PQR638567	10/13/2023	Derecho de Petición En interes particular y solicitud de revocatoria Directa Retiro de cesantias Parciales.	GTH	SI	10/27/2023	Se le dio repuesta al trabajador y se le autoriza su petición	SI
Derecho de petición de interés general y/o particular 2023PQR974947	12/05/2023	A claración sobre cobro en factura del servicio de Aseo	DC	SI	12/14/2023	Se le dio respuesta al ciudadano se accede a las pretenciones de la peticionaria.	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



PETICIÓN							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTA SEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Petición 2023PQR394680	11/02/2023	Replica a Oficio de respuesta GPT 912	Subgerencia Técnica	SI	Respuesta el día 11/24/23	Se da respuesta, dentro de los tiempos que la ley permite	SI
Petición 2023PQR544661	09/27/2023	Remisión por Competencia "Reductor retirado por parte del contratista"	LCM	SI	Respuesta el día 11/24/23	Se da respuesta, dentro de los tiempos permitidos	SI
Petición 2023PQR712657	10/25/2023	Retiro de Escombros por trabajo de Instalación de medidor	GCP	SI	Respuesta el día 10/06/2023	Se da respuesta, dentro de los tiempos permitidos	SI
Petición 2023PQR797066	10/06/2023	Información sobre Acciones de retorno y reubicación del Barrio jardín de la Fachada y Urbanización Villa Esperanza	GTAR	SI	Con Respuesta el 10/19/2023	Por medio del Oficio GTAR -219 se informa sobre las acciones adelantadas en este sector de la ciudad.	SI
Petición 2023PQR845283	06/29/2023	Cobro desmedido de Medidor	DC	SI	Con Respuesta el 10/07/2023	Se da respuesta al usuario donde le explican que En virtud de lo anterior, no se encuentra procedente acceder a su pretensión de reinstalar el medidor que anteriormente tenía el predio. Matricula No. 46531, Pero no se evidencia una respuesta concreta sobre el cobro del medidor.	NO

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

### DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



QUEJA							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTA SEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Queja 2023PQR173831	8/01/2023	Queja Contra Funcionaria	GTH	SI	Con respuesta el Dia 08/24/2023	Se contesto dentro los tiempos permitidos por la ley, Dicha Queja no procede por que son actuaciones fuera de sus obligaciones contractuales.	SI
Queja 2023PQR600482	06/18/2023	El Carro de Basura no realizo la recolección el día 11 de julio de 2023 en el conjunto el Yulima	Gestión Aseo	SI	Respuesta el Dia 08/01/2024	Se le Informa al Ciudadano que el vehículo el día 11/07/2023 ingreso en el sector a realizar la recolección de los residuos sólidos a las 12:32 pm , Información tomada desde el GPS	SI
Queja 2023PQR789200	11/17/2023	Escombros abandonados tras obra en Guadauales de la villa	GCP	SI	Respuesta el Dia 12/04/2023	Por medio de oficio GCP-1482 Se le explica al ciudadano que los escombros estan de manera temporal por 2 semanas, y que son usados como barrera de protección para que ni los vehiculos y las personas no dañen el trabajo.	SI
Queja 2023PQR993661	9/07/2023	Queja Contra Cajera Plaza M inosrista	DF	SI	Se dio respuesta el Dia 09/13/2023	Se le informa al Ciudadano por medio de Correo electronico que ya se estan adelantando las investigaciones pertinentes para la funcionaria.	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN

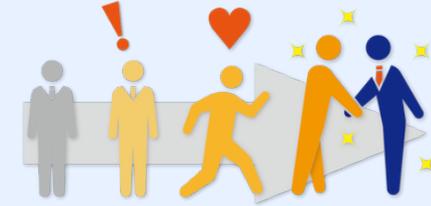


RECLAMO							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTA SEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Reclamo 2023PQR7029	09/14/2023	Reclamación por que esta al día , y le sale la factura en mora por 3 mese	DF	SI	Con respuesta el 09/14/2023	Se le envía via correo electronico a la usuaria soporte del cruce de los pagos realizados	SI
Reclamo 2023PQR30452	7/04/2023	Revisión de facturas por incremento	DC	SI	Con respuesta el 07/27/2023	Se le informa al ciudadano que no se accede a la pretensión de la peticionaria.	SI
Reclamo 2023PQR684884	10/25/2023	Reclamo por cobro de medidor que ya habia pagado	GCP	SI	Respuesta al usuario 16/11/2023	Se le informa a la usuaria que el cobro es por el medidor nuevo que se le cambio.	SI
Reclamo 2023PQR752827	9/05/2023	Solicitud de Intervención Colector Barrio el Placer	GRTAR	SI	Respuesta el día 09/25/2023	Se le responde al usuario que se realizará mejoramiento de esta pantalla que limita el caudal de ingreso a la tubería del sumidero, ampliando la boca de entrada con el fin de generar mayor capacidad de transporte de aguas lluvias de estos sumideros, mejorando la capacidad de desagüé de la vía.	SI
Reclamo 2023PQR881312	08/15/2023	Reporte de daño de contador de agua	GDAP	SI	Respuesta al Ciudadano 9/05/2023	Al correo electronico del usuario se envía copia de la respuesta	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

### DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



SOLICITUDES							
TIPO DE PQRDS	FECHA DE SOLICITUD	MOTIVO	PROCESO	SE CUMPLIÓ CON LOS TERMINOS DE RESPUESTASEGÚN LEY 1755 DE 2015	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES	LA RESPUESTA FUE DE FONDO
Solicitudes 2023PQR287361	12/12/2023	Solicitud de Residuos Ordinarios	Gestión Aseo	SI	Respuesta el día 1/03/2024	Se le responde al usuario que la frecuencia para la recolección de los residuos sólidos son los martes, jueves y sábados de 12:00 pm a 2:00 pm y estos ya están siendo recogidos.	SI
Solicitudes 2023PQR465916	7/02/2023	Cobro de Suspensión y Reconexión	DC	SI	Se respondió el Día 27/07/2023	se le informa al Usuario que una vez verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 6 de Julio se realizó la suspensión del servicio, y que el día 9 de Julio se llevó a cabo la Reconexión del mismo. Por lo anteriormente mencionado la entidad no encuentra procedente reliquidar la cuenta por la que el usuario reclama.	SI
Solicitudes 2023PQR540621	12/15/2023	Viabilidad de servicio de agua	DC	SI	Con respuesta el día 9/01/2023	Se le informa al ciudadano que para acceder a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realizarán a partir del diligenciamiento del formato DC-R-009, además de esto para conocer la disponibilidad del servicio de acuerdo a la ubicación del predio debe diligenciar el formulario DC-R-0031	SI
Solicitudes 2023PQR552612	12/22/2023	Viabilidad de servicio de agua	GPT	SI	Con respuesta el día 01/16/2024	Ya está en trámite el estudio de Viabilidad de servicio del usuario	SI
Solicitudes 2023PQR631200	7/12/2023	Requerimiento técnico revisión vertimientos	GTAR	SI	Se respondió el Día 08/02/2023	Se da respuesta informando que se hizo revisión técnica en las quebradas requeridas en el oficio.	SI

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

## PQRDS EPA ESP 2023

### DIRECCION CONTROL DE GESTIÓN



## Conclusiones

- EL PQRDS 2023PQR845283 CLASIFICADO COMO PETICIÓN NO DA UNA RESPUESTA CONCRETA SOBRE LO QUE EL USUARIO MANIFIESTA EL MONTO COBRADO DEL MEDIDOR, FRENTE AL VALOR DEL MERCADO.
- LA DIRECCIÓN COMERCIAL SIGUE SIENDO EL PROCESO CON MAS PQRDS, PARA ESTA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023 SE RECIBIERON 2309 QUE REPRESENTAN EL 64.78 % DEL TOTAL DE PQRDS RECIBIDAS.
- SE DESTACA EL COMPROMISO DE LOS LIDERES DE LOS PROCESOS , POR DAR LAS RESPUESTAS A LO CIUDADANOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE ACUERDO A LA LEY 1755 DEL 2015.

ELABORADO POR: HUGO ANDRÉS ECHEVERRI ALZATE  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO II  
MARIA JOSE BOLIVAR BARRERA  
CONTRATISTA PROFESIONAL DE APOYO

REVISADO POR: JORGE ANDRÉS PÚLIDO RESTREPO  
DIRECTOR DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN