

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

Informe trimestral de Seguimiento y Evaluación a la atención de las Peticiones,
Quejas y Reclamos PQR's recibidas en Empresas Publicas del Quindío S.A ESP

PERIODO: 1 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, diciembre de 2019

INTRODUCCION

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno presenta al Representante Legal de Empresas Publicas del Quindío SA ESP Dr. James Padilla García el informe de seguimiento y evaluación semestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias del cuarto trimestre del año 2019.

Empresas Publicas del Quindío SA ESP, cuenta con el aplicativo IALEPH informe de PQR's esta información es suministrada por el jefe de PQR's del proceso Comercialización de Servicios y Atención al cliente.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y Empresas Publicas del Quindío SA ESP se implementaron estrategias de atención al ciudadano y en el portal de internet www.epq.gov.co

Para Facilitar el acceso a la ciudadanía, Empresas Publicas del Quindío, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de los entes de control.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes canales de comunicación con la ciudadanía:

CANALES DE ATENCION

CANALES DE ATENCION		
PRESENCIAL	ELECTRONICO	TELEFONICO
En Armenia Quindío, en la carrera 14 No. 22-30 Y en cada una de las coordinaciones que operan en cada Municipio	Pagina www.epq.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	Web: Celular: 3162329815 PBX: (57)(6)7441774

Con estas estrategias se busca generar confianza en la comunidad, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Corresponde a la oficina de Control Interno Vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las Normas Legales vigentes.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas y Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el tercer trimestre del año 2019.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2019

2. OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, el cual establece: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la gerencia de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, Sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada al procedimiento de comercialización de servicios y atención al cliente con corte a 31 de diciembre de 2019.

3. ALCANCE:

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que han ingresado a Empresas Publicas del Quindío, en el cuarto trimestre de 2019.

4. MARCO NORMATIVO:

Constitución Política de Colombia, Art. 23, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

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”.

Artículo 12 literal I) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece que: “La oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.

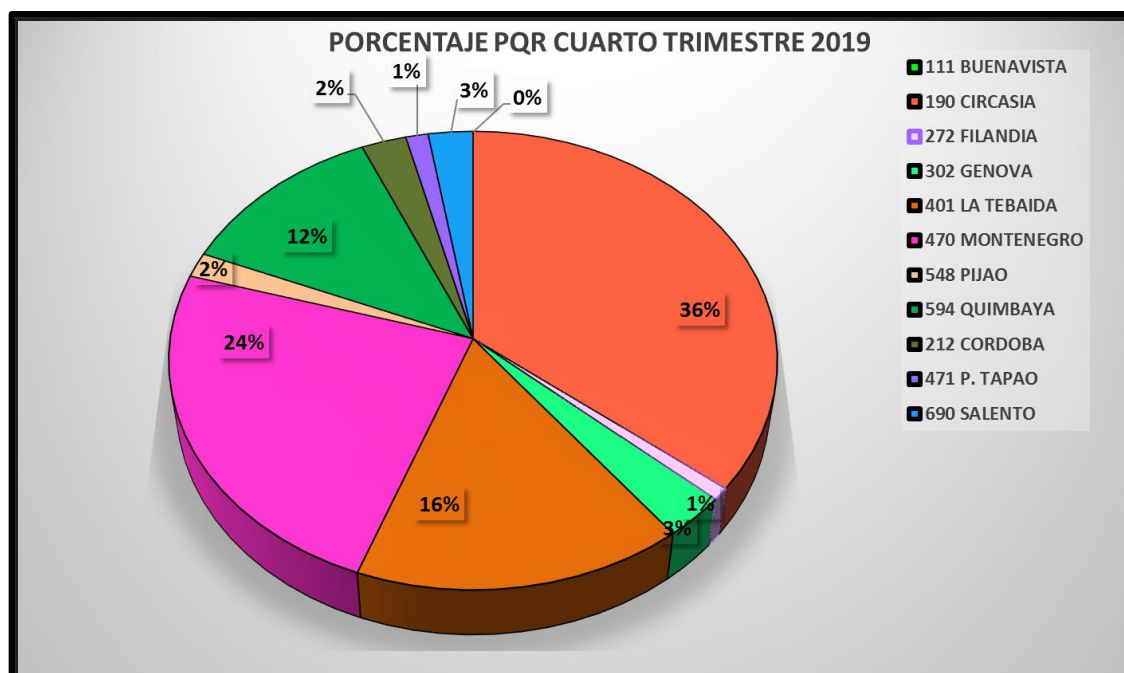
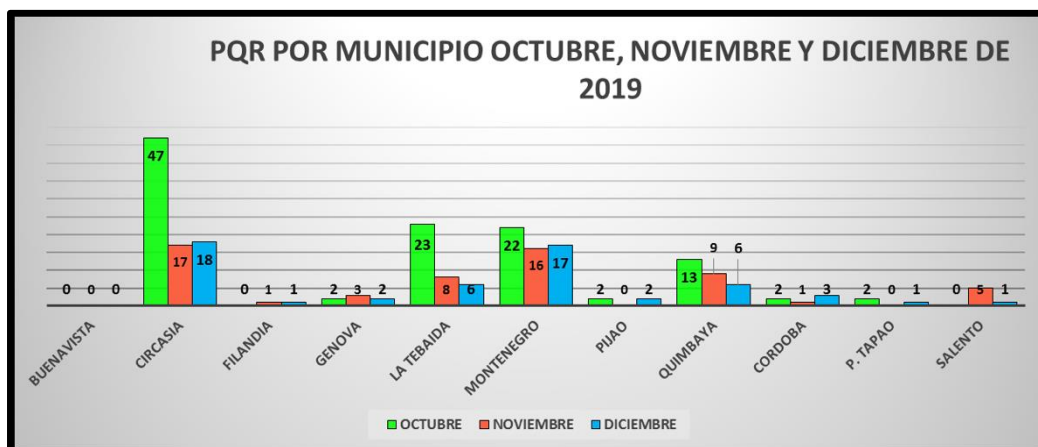
Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, artículo 76

Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de Petición.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

Durante el Cuarto trimestre de 2019, Octubre, Noviembre y Diciembre se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío a través de la ventanilla única, **230** Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas por parte de la Entidad, de las cuales a la fecha de presentación de éste informe, aún se encuentran en proceso de respuesta dentro de los términos legales, correspondientes al mes de Diciembre, **34**.

PQR POR MUNICIPIO DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE					
CODIGO	MUNICIPIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	0	0	0
190	CIRCASIA	47	17	18	82
272	FILANDIA	0	1	1	2
302	GENOVA	2	3	2	7
401	LA TEBAIDA	23	8	6	37
470	MONTENEGRO	22	16	17	55
548	PIJAO	2	0	2	4
594	QUIMBAYA	13	9	6	28
212	CORDOBA	2	1	3	6
471	P. TAPAO	2	0	1	3
690	SALENTO	0	5	1	6
TOTAL		113	60	57	230



		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019							
Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)									
PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	PQR EN TRAMITE
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	154		154			65	64	Respuesta en terminos legales y de fondo	25
OPERATIVA	68	68				54	7	Respuesta en terminos legales y de fondo	7
GAS	8		8			4	2		2
OTROS	0		0			0	0		
TOTALES	230	68	162	0	0	123	73		34

PQR'S DISCRIMINADAS POR MES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE OCTUBRE DE 2019							
Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)									
PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	OBSERVACIONES
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	84		84			40	44	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	26	26				21	5	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	3		3			2	1		
OTROS	0		0			0	0		
TOTALES	113	26	87	0	0	63	50		

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE NOVIEMBRE							
Tabla Peticiones, Quejas y									
PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	PQR EN TRAMITE
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	34		34			18	16	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	25	25				23	2	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			1	0		
OTROS	0		0			0	0		
TOTALES	60	25	35	0	0	42	18		0

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE DICIEMBRE DE 2019							
Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)									
PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	PQR EN TRAMITE
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	36		36			7	4	Respuesta en terminos legales y de fondo	25
OPERATIVA	17	17				10	0	Respuesta en terminos legales y de fondo	7
GAS	4		4			1	1		2
TOTALES	57	17	40	0	0	18	5		34

**PQR'S DISCRIMINADAS POR TIPO DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE A
LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019**

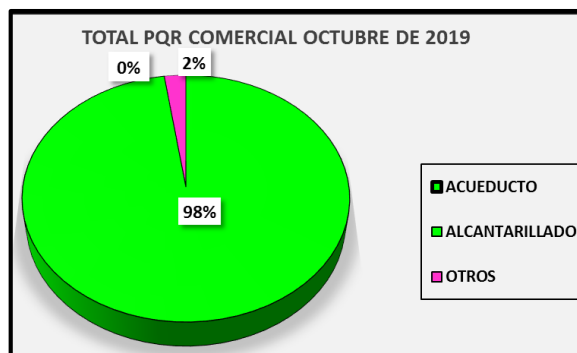
TIPO DE RESPUESTA DE OCTUBRE DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	DESISTIMIENTO	MODIFICA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	30	9	44	1	0	0	84
OPERATIVA	14	7	5	0	0	0	26
GAS	1	1	1	0	0	0	3
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	45	17	50	1	0	0	113

TIPO DE RESPUESTA DE NOVIEMBRE DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	DESISTIMIENTO	CONFIRMA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	9	9	16	0			34
OPERATIVA	3	20	2	0			25
GAS	1	0	0	0			1
OTROS	0	0	0	0			0
TOTAL	13	29	18	0	0	0	60

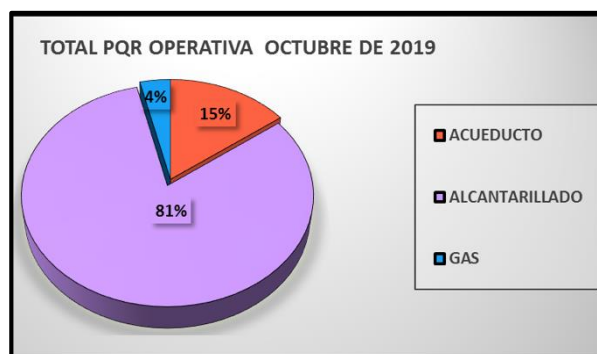
TIPO DE RESPUESTA DE DICIEMBRE DE 2019								
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	DESISTIMIENTO	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	4	3	4				25	36
OPERATIVA	3	7	0				7	17
GAS	1	0	1				2	4
TOTAL	8	10	5	0	0	0	34	57

PQR'S POR SERVICIOS DE COMERCIAL, OPERATIVA Y GAS
CORRESPONDIENTE
A LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

COMERCIAL OCTUBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	84
ALCANTARILLADO	0
OTROS	2
TOTAL	86



OPERATIVA OCTUBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	4
ALCANTARILLADO	22
GAS	1
TOTAL	27



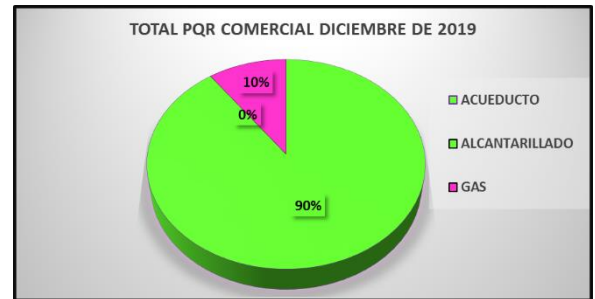
COMERCIAL NOVIEMBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	34
ALCANTARILLADO	0
GAS	0
OTROS	0
TOTAL	34



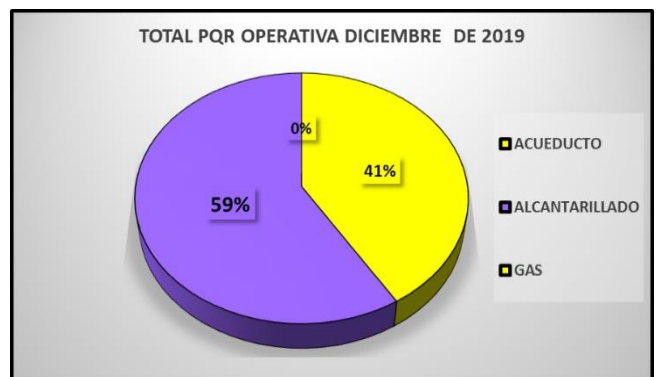
OPERATIVA NOVIEMBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	7
ALCANTARILLADO	18
GAS	1
TOTAL	26



COMERCIAL DICIEMBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	36
ALCANTARILLADO	0
GAS	4
TOTAL	40

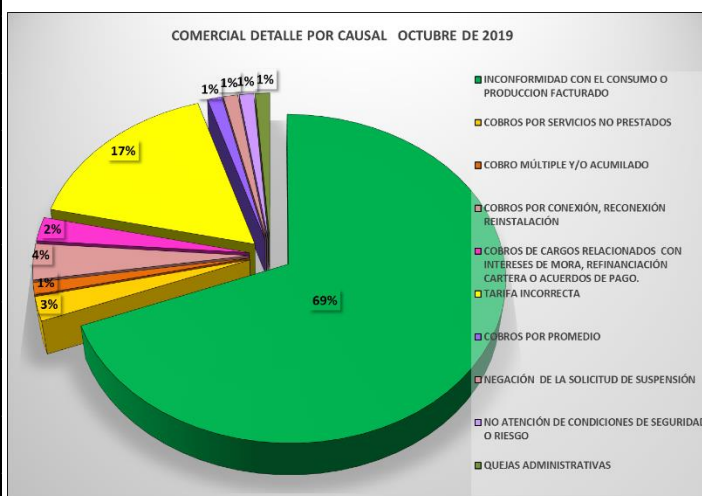


OPERATIVA DICIEMBRE DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	7
ALCANTARILLADO	10
GAS	0
TOTAL	17

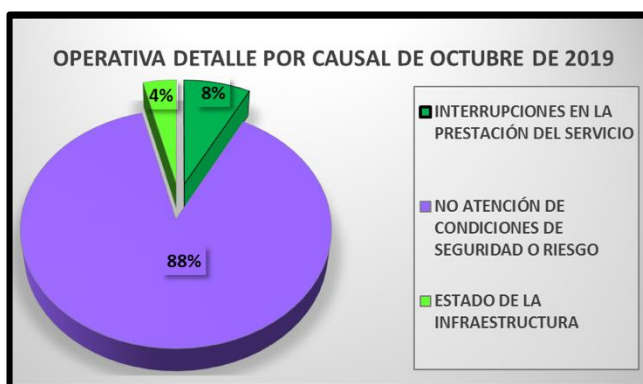


PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL Y OPERATIVA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

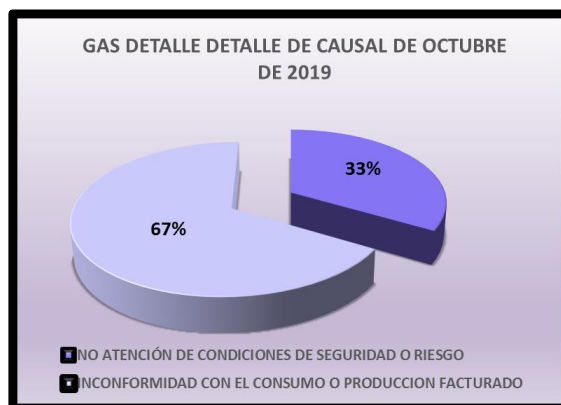
OCTUBRE DE 2019 COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	58
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2
107	COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMILADO	1
109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN REINSTALACIÓN	3
111	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	2
119	TARIFA INCORRECTA	14
120	COBROS POR PROMEDIO	1
301	NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN	1
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1
TOTAL		84



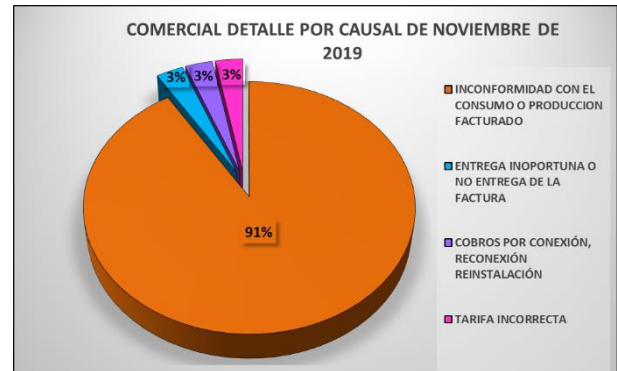
OCTUBRE DE 2019 OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	23
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
TOTAL		26



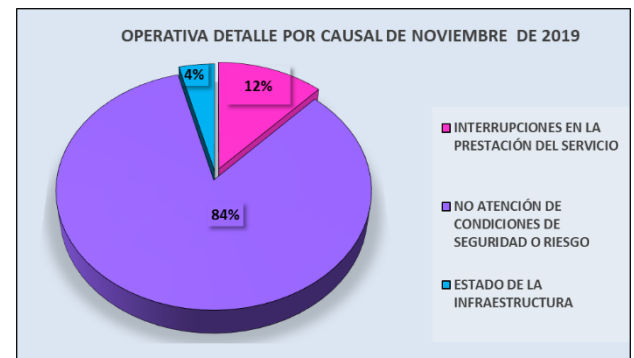
OCTUBRE DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	2
TOTAL		3



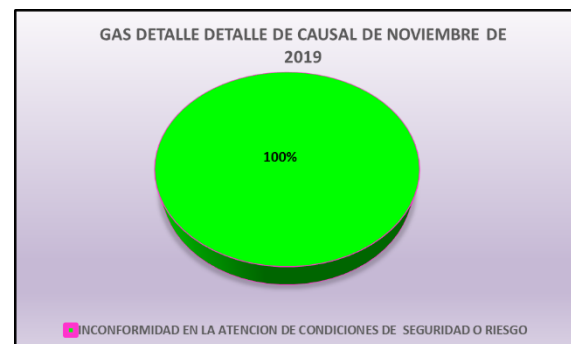
COMERCIAL NOVIEMBRE DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	31
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	1
109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN REINSTALACIÓN	1
119	TARIFA INCORRECTA	1
TOTAL		34



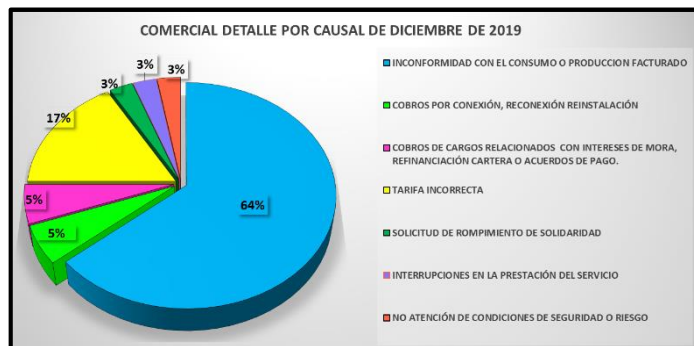
OPERATIVA NOVIEMBRE DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	21
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
TOTAL		25



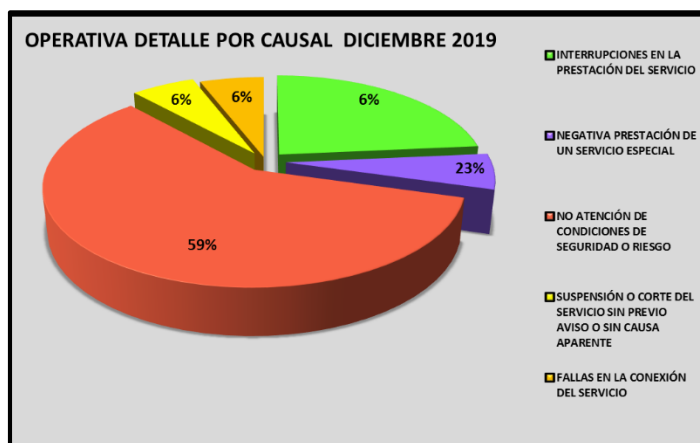
NOVIEMBRE DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
TOTAL		1



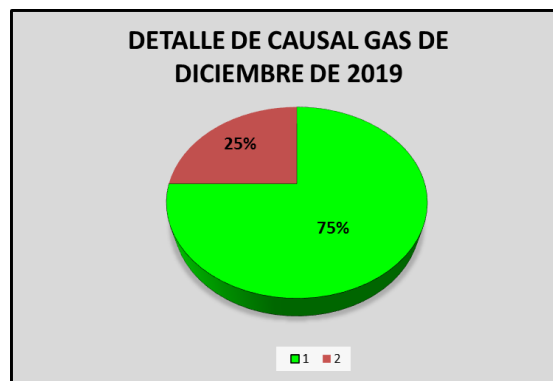
COMERCIAL DICIEMBRE DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	23
109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN REINSTALACIÓN	2
111	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	2
119	TARIFA INCORRECTA	6
123	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	1
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
TOTAL		36



OPERATIVA DICIEMBRE DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
305	NEGATIVA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIAL	1
306	NO ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	10
309	SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
TOTAL		17



GASDICIEMBRE DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	3
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	1
TOTAL		4



Teniendo en cuenta lo reflejado en las tablas anteriores correspondiente a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019, el área comercial lidera las respuestas a las PQRS con 154 PQRS recibidas en el cuarto trimestre, luego sigue operativa con 68 PQRS y posteriormente Gas con 8 PQRS para un total del cuarto trimestre de 230 PQRS, comparándola con el tercer trimestre de 2019 tenemos que en los meses de Julio, Agosto y Septiembre el área comercial lidera

la salida de respuestas a las peticiones con 124 PQRs, luego sigue operativa con 86 PQRs y posteriormente sigue Gas con 2 PQRs para un total de 212 PQR. Según la información suministrada por la oficina de PQRs del área Comercial.

Se evidencia un aumento en las PQRs de comercial al pasar 124 en el tercer trimestre de 2019 a 154 en el cuarto trimestre del 2019, teniendo un incremento de 30 PQRs que equivale 24.19% % igualmente se ve reflejado, una disminución en el área operativa al pasar de 86 PQRs en el tercer trimestre a 68 PQRs en el cuarto trimestre se registra una disminución de 18 PQRs que equivale a un 26,47% en cuanto el servicio de gas se evidencia un aumento de 6 PQRs al pasar de 2 PQRs en el tercer trimestre a 8 PQRs en el cuarto trimestre.

De las 230 Peticiones; Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el cuarto trimestre de 2019 ante Empresas Publicas del Quindío SA ESP se presentan las siguientes Observaciones:

- Las PQRs comerciales presentadas en el cuarto trimestre de 2019 que fueron resueltas de manera oportuna accediendo la empresa a las pretensiones del usuario en el área comercial de 154 PQRs de las cuales 65 se resolvieron favorablemente, 64 se resolvieron desfavorablemente y 25 se encuentran en trámite.
- Respecto a las PQRs de Operativa fueron presentadas 68 PQRs en el cuarto trimestre de 2019, las cuales fueron resueltas 54 favorablemente, 7 desfavorablemente y 7 se encuentran en trámite.
- Respecto a las PQRs de GAS fueron presentadas 8 en el cuarto trimestre del año 2019, de las cuales 4 fueron resueltas favorablemente, 2 desfavorablemente y 2 se encuentran en trámite.

En cuanto las causales mas repetitivas en el área Comercial esta la causal 102 que corresponde a *inconformidad con el consumo o producción facturado*, presentándose en el mes de octubre 58 PQRs por esta causal de un total de 84 PQRs, en el mes de Noviembre se presentaron 31 PQRs por la causal 102 de un total de 34 PQRs recibidas, en el mes de Diciembre se presentaron 23 PQRs por la causal 102 *inconformidad del consumo o producción facturado* de un total de 36 PQRs.

En cuanto las causales mas repetitivas del área Operativa están: la causal numero 306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo, en el mes de octubre se presentaron 23 PQRs por esta causal de un total de 26 PQRs, en el mes de

noviembre se presentaron 21 PQRs por este concepto de un total de 25 PQRs, en el mes de diciembre se presentaron 10 Pqrs por esta causal de un total 17 PQRs.

En cuanto las causales mas repetitivas por el servicio de GAS esta la causal 102 *inconformidad con la medición del consumo o producción facturado* se presentaron dos PQRs en el mes de octubre de un total de 3 Pqrs , en el mes de Noviembre se presento 1 PQRs por la causal 306 y en el mes de diciembre se presento 3 PQRs por la causal 102 de un total de 4 PQRs.

CONCLUSIONES:

1. Comparando las PQRs del cuarto trimestre con el del tercer trimestre de 2019 aumento el numero de peticiones en la entidad en un 8.49 % pasando de 212 a 230 PQRs
2. Se evidencia que continua en el cuarto trimestre de 2019 la causal 102 la cual es la mas repetitiva del área comercial *inconformidad con el consumo o producción facturado*.
3. En la vigencia 2019 se presentaron un total 777 PQRs así: en el primer trimestre 140, en el segundo trimestre 195, en el tercer trimestre 212, en el 4 trimestre 230.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias, solicitudes, la Oficina de Control Interno recomienda:

1. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRs presentadas ante la entidad
2. Se solicita el acompañamiento del proceso de planeación para que como segunda línea de defensa acompañe la revisión de los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional respecto al riesgo *toma de muestra errada por parte de los lectores de la empresa*.
3. Capacitación permanente a todas las áreas para que tengan claridad en el tipo de petición, tiempo de respuesta y las implicaciones que genera no responder oportunamente las peticiones.
4. Que el proceso de Talento Humano a través del área de Seguridad y Salud en el Trabajo implemente mayores controles en la señalización de las obras, la evacuación de escombros por parte del contratista o el responsable.

Jefe oficina Asesora de Control Interno