

**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 DE ENERO A 30 DE MARZO DE 2018**

**ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA**

**JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Armenia, Marzo de 2018**

## 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 primer trimestre del año 2018.

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 se implementaron estrategias de atención al ciudadano y en el portal de internet [www.epq.gov.co](http://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 <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> Correo electrónico: <a href="mailto:pqr@esaquin.gov.co">pqr@esaquin.gov.co</a>	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 vigente.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas y Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el primer trimestre del año 2018.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Marzo de 2018**

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 30 de Marzo de 2018.

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 primer trimestre de 2018.

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 l) “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.

## **5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION**

### **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el primer Trimestre del año 2018 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 264 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y GLP por parte de la Entidad.

## PQR POR MUNICIPIO DE ENERO FEBRERO Y MARZO

CODIGO	MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	0	1	1
190	CIRCASIA	19	17	21	57
272	FILANDIA	2	2	6	10
302	GENOVA	4	4	15	23
401	LA TEBAIDA	29	14	16	59
470	MONTENEGRO	17	12	24	53
548	PIJAO	1	6	2	9
594	QUIMBAYA	13	12	10	35
212	CORDOBA	0	0	5	5
471	P. TAPAO	1	0	2	3
690	SALENTO	0	7	2	9
<b>TOTAL</b>		<b>86</b>	<b>74</b>	<b>104</b>	<b>264</b>





**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ENERO, FEBRERO Y  
MARZO DE 2018**

**Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**

PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIA S	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPREDIDAS	PQR EN TRAMITE
						Favorable	No Favorable		
<b>COMERCIAL</b>	123		123			60	23	Respuesta en terminos legales y de fondo	40
<b>OPERATIVA</b>	130	130				105	5	Respuesta en terminos legales y de fondo	20
<b>GAS</b>	11		11			8	1		2
<b>TOTALES</b>	<b>264</b>	<b>130</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>29</b>		<b>62</b>

**PQR ´S DISCRIMINADAS POR MES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE  
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**



**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ENERO DE 2018**

**Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**

PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIA S	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPREDIDAS	PQR EN TRAMITE
						Favorable	No Favorable		
<b>COMERCIAL</b>	40		40			25	6	Respuesta en terminos legales y de fondo	<b>9</b>
<b>OPERATIVA</b>	44	44				43	1	Respuesta en terminos legales y de fondo	
<b>GAS</b>	2		2			1	1		
<b>TOTALES</b>	<b>86</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>8</b>		<b>9</b>



## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE FEBRERO DE 2018

**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	30		30			18	5	Respuesta en terminos legales y de fondo	7
OPERATIVA	42	42				35	4	Respuesta en terminos legales y de fondo	3
GAS	2		2			1			1
<b>TOTALES</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>9</b>		<b>11</b>



## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE MARZO DE 2018

**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	53		53			17	12	Respuesta en terminos legales y de fondo	24
OPERATIVA	44	44				27	0	Respuesta en terminos legales y de fondo	17
GAS	7		7			6	0		1
<b>TOTALES</b>	<b>104</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>12</b>		<b>42</b>

**PQR'S DISCRIMINADAS POR TIPO DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE A  
LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

TIPO DE RESPUESTA DE ENERO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
<b>COMERCIAL</b>	22	1	6	1	1	9	40
<b>OPERATIVA</b>	31	12	1				44
<b>GAS</b>		1	1				2
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>86</b>

TIPO DE RESPUESTA DE FEBRERO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
<b>COMERCIAL</b>	13	4	5		1	7	30
<b>OPERATIVA</b>	29	6	4			3	42
<b>GAS</b>	1					1	2
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>74</b>

TIPO DE RESPUESTA DEMARZO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
<b>COMERCIAL</b>	13	4	12	0	0	24	53
<b>OPERATIVA</b>	22	5	0	0	0	17	44
<b>GAS</b>	2	4	0	0	0	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>104</b>

**PQR'S POR SERVICIO DE COMERCIAL CORRESPONDIENTE A LOS MESES  
DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

COMERCIAL ENERO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	39
ALCANTARILLADO	1
GAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>



COMERCIAL FEBRERO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	30
ALCANTARILLADO	0
GAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



COMERCIAL MARZO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	53
ALCANTARILLADO	0
GAS	7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



**PQR'S POR SERVICIO DE OPERATIVA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

<b>OPERATIVA ENERO DE 2018</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	44
GAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



<b>OPERATIVA FEBRERO DE 2018</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	42
GAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>



OPERATIVA MARZO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	44
GAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



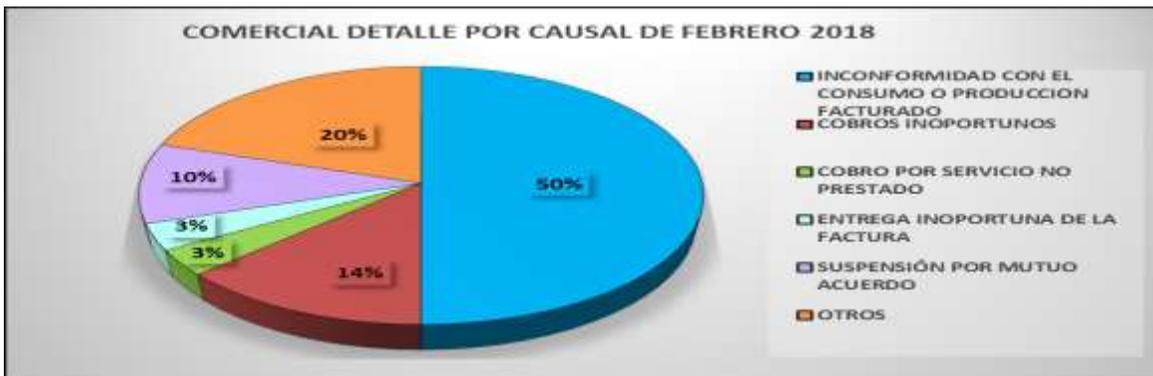
**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

ENERO COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	14
104	COBROS INOPORTUNOS	6
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	4
115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	2
118	CLASE DE USO INCORRECTO	1
119	TARIFA INCORRECTA	1
209	TERMINACION DE CONTRATO	1
217	OTROS	8
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1
316	ESATDO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>



**COMERCIAL FEBRERO DETALLE POR CAUSAL**

CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	15
104	COBROS INOPORTUNOS	4
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	1
115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	3
217	OTROS	6
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>



COMERCIAL MARZO DETALLE PQR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	27
104	COBROS INOPORTUNOS	1
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
108	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	1
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	4
117	ESTRATO ICORRECTO	2
130	COBRO DE ACUERDO DE PAGO O FINANCIACION	1
208	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
211	SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
217	OTROS	10
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1
<b>TOTAL</b>		<b>53</b>

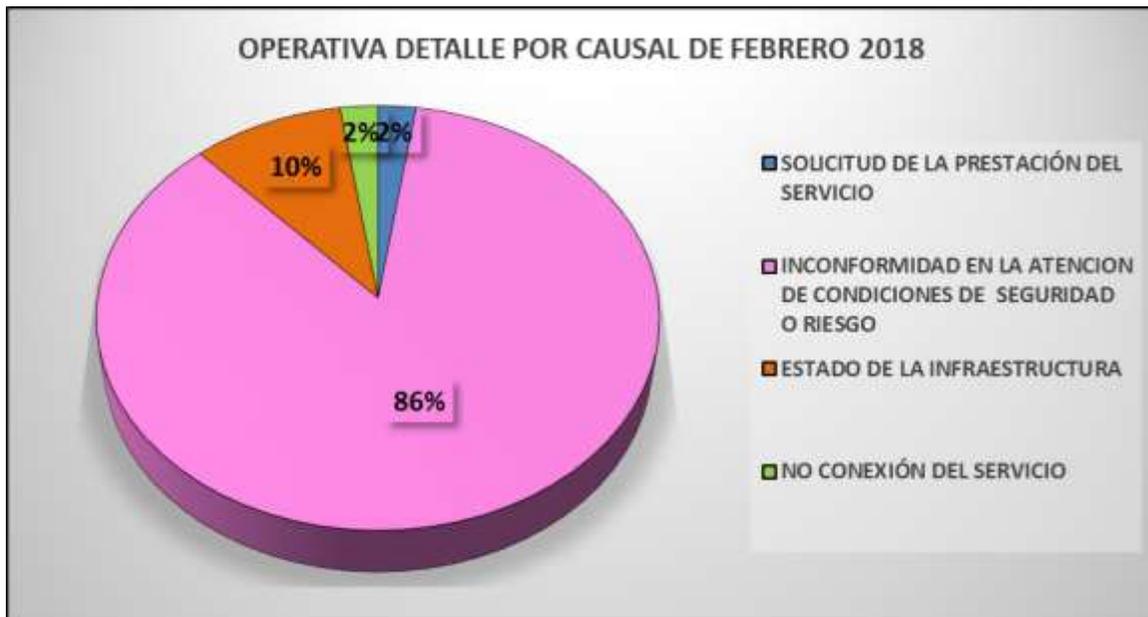


**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, OPERATIVA CORRESPONDIENTE A  
LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

ENERO OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
215	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	1
217	OTROS	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	41
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>



OPERATIVA FEBRERO DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
211	SOLICITUD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	36
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	4
402	NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>



OPERATIVA MARZO DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
211	SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
217	OTROS	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	39
314	AFECTACIÓN AMBIENTAL	1
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	2
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>



**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL DE GAS, CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018**

ENERO GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1
217	OTROS	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>



ENERO GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1
217	OTROS	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>



<b>GAS MARZO DETALLE POR CAUSAL</b>		
<b>CAUSAL</b>	<b>DETALLE DE LA CAUSAL</b>	<b>TOTAL</b>
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	7
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>



De las 264 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el primer trimestre del año 2018 ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, presentan las siguientes observaciones:

Las PQR comerciales presentadas en el primer trimestre del 2018, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en el área comercial de 123 PQRs de las cuales 60 se respondieron favorablemente, y 23 desfavorable, que equivalen al 46,5% de las PQR tramitadas.

Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 130 en el primer trimestre del año 2018, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario en 105 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 5 peticiones que equivale al 49,24% % de las PQR tramitadas.

Respecto a PQR Gas, fueron presentadas 11 en el primer trimestre del año del año 2018, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario 8 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 1 petición que equivale al 4,16 % de las PQR tramitadas.

La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente ha venido fortaleciendo las capacidades institucionales con miras a garantizar a los Usuarios la calidad y oportunidad en el desarrollo de sus actividades, establecer canales de comunicación oportuna y eficaces para resolver sus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos y propiciar estrategias de descentralización de los servicios, no solo como Mecanismos para mejorar los niveles de facturación y recaudo por los servicios prestados por la Empresa, sino, por nuestro compromiso de actuación en el marco del respeto y el trato humano hacia nuestros Clientes.

Fuente de la información: Oficina de PQR´s de EPQ

**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 Enero 14 PQR por esta Causal de un total de 40 PQR recibidas en este mes, que corresponden al 35%, en el mes de Febrero 15 PQR por esta misma causal, de un total de 30 PQR´s que corresponde a un 50% y en el mes de Marzo 27 Reclamaciones por esta causal de un total de 53 PQR que equivalen al 51% . Para un total de 56 PQR´s por la Causal 102 en el primer trimestre de 2018.

De acuerdo a lo anterior la oficina de Control interno recomienda que se realicen las acciones correctivas pertinentes con fin de identificar la causa o raíz de las PQR y se le de el tratamiento correspondiente.

**En cuanto las causales más repetitivas del área operativa** están: inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o Riesgo causal numero 306, en el mes de Enero se presentaron 41 PQR por este concepto de un total de 44 PQRs correspondiente al 93% del total de las peticiones. En el mes de Febrero se presentaron 36 PQR por esta

misma causal de un total de 42 PQR que corresponde al 86%, En el mes Marzo se presentaron 39 PQR por la misma causal de un total de 44 PQR que equivalen al 89%

**En cuanto las causales mas repetitivas por el servicio de GAS** esta la de inconformidad con el consumo o producción facturado en el mes de enero se presento 1 que equivale al 50% del total de peticiones recibidas. En el mes de Marzo se presentaron 7 y todas por la misma causal lo que equivale al 100%

#### **CONCLUSIONES:**

1. Empresas Públicas del Quindío SA ESP ha venido cumpliendo de manera oportuna en los tiempos de respuesta a cada una de las solicitudes, dentro del término legal.
2. Empresas Publicas del Quindío SA ESP cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la carrera 14 No. 22-30 en Armenia Quindío y en los Municipios de Génova, Pijao, Buenavista, Córdoba, Salento, Circasia, Filandia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya. Donde opera EPQ en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas.

#### **RECOMENDACIONES:**

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos interponen ante la oficina de PQR's, La oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los lideres de los procesos:

1. Actualizar los buzones de sugerencia en cada uno de las oficinas donde opera Empresas publicas del Quindío S.A. E.S P.
2. Implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativas con el objetivo de disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Original Firmado.

**ALBA LUCIA RODRIGUEZSIERRA**  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**