

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 ABRIL A 30 DE JUNIO DE 2019

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Junio 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 trimestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias del segundo 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 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 Web: www.epq.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	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 segundo trimestre del año 2019.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JUNIO 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 30 de Junio 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 segundo 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 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”.

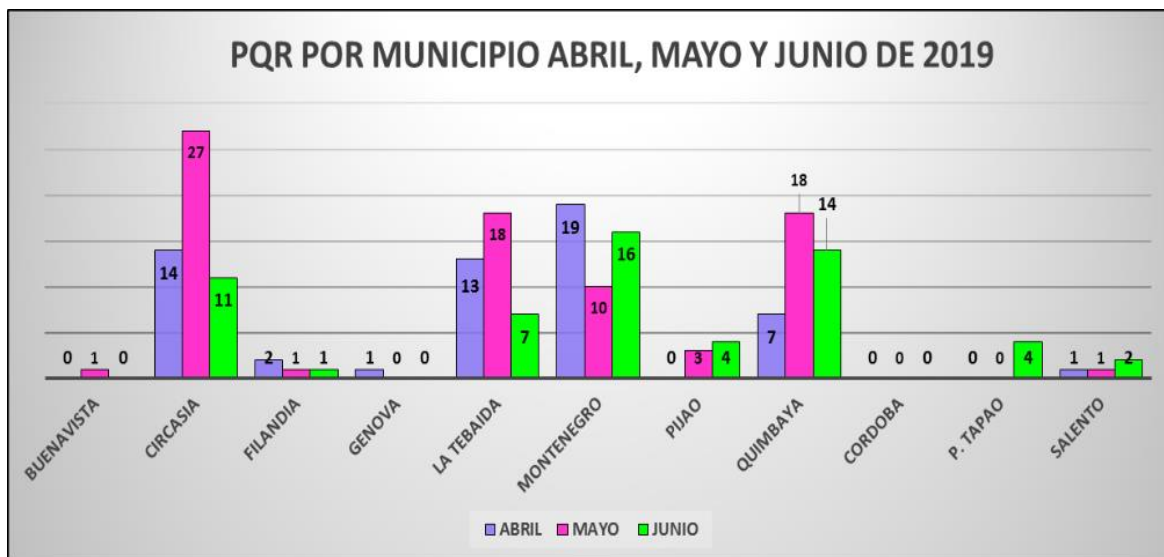
Ley 1952 del 28 de enero de 2019 Código único Disciplinario

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el segundo Trimestre del año 2019 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 195 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, comparándolo con el segundo trimestre del 2018 se presentaron y tramitaron ante EPQ, 237 Peticiones, Quejas y Reclamos, lo que constituye una disminución del 17,72%.

PQR POR MUNICIPIO DE ABRIL, MAYO Y JUNIO					
CODIGO	MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	1	0	1
190	CIRCASIA	14	27	11	52
272	FLANDIA	2	1	1	4
302	GENOVA	1	0	0	1
401	LA TEBaida	13	18	7	38
470	MONTENEGRO	19	10	16	45
548	PIJAO	0	3	4	7
594	QUIMBAYA	7	18	14	39
212	CORDOBA	0	0	0	0
471	P. TAPAO	0	0	4	4
690	SALENTO	1	1	2	4
TOTAL		57	79	59	195

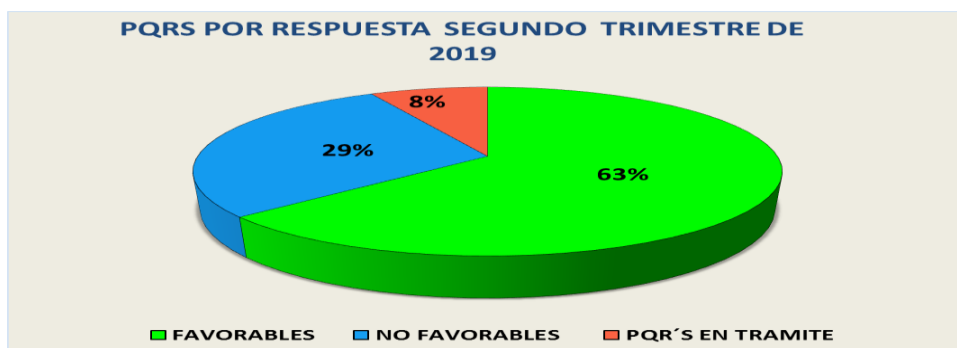




PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019

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	101		101			53	41	Respuesta en terminos legales y de fondo	7
OPERATIVA	90	90				68	14	Respuesta en terminos legales y de fondo	8
GAS	2		2			1	1		
OTROS	2		2			2	0		
TOTALES	195	90	103	0	0	124	56		15



**PQR'S DISCRIMINADAS POR MES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE
ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019**

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ABRIL DE 2019							
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	OBSERVACIONES
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	29		29			14	15	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	26	26				25	1	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			0	1		
OTROS	1		1			1	0		
TOTALES	57	26	31	0	0	40	17		

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE MAYO							
Tabla Peticiones, Quejas y									
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		
COMERCIAL	42		42			23	19	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	35	35				26	9	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			1	0		
OTROS	1		1			1	0		
TOTALES	79	35	44	0	0	51	28		0

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE JUNIO DE 2019							
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		
COMERCIAL	30		30			16	7	Respuesta en terminos legales y de fondo	7
OPERATIVA	29	29				17	4	Respuesta en terminos legales y de fondo	8
GAS	0		0			0	0		
TOTALES	59	29	30	0	0	33	11		15

Teniendo en cuenta lo reflejado en la tabla anterior, en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2019 el área Comercial lidera la salida de respuestas a las peticiones 101 y en segundo lugar el área operativa con 90 peticiones, posteriormente siguen gas con 2, otros 2, comparándolo con el segundo trimestre del año 2018 tenemos que en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2018 el área operativa lidera la salida de respuestas a las peticiones (120) y en segundo lugar el área comercial con (113) peticiones, posteriormente siguen gas con 4.

Se evidencia una disminución en la PQRs de operativa al pasar de 120 en el segundo trimestre del 2018 a 90 PQRs en el segundo trimestre del 2019 igualmente se ve reflejado una disminución en las PQRs del área Comercial al pasar 113 PQR en el segundo trimestre del 2018 a 90 PQRs en el segundo trimestre 2019.

**PQR'S DISCRIMINADAS POR TIPO DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE A
LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019**

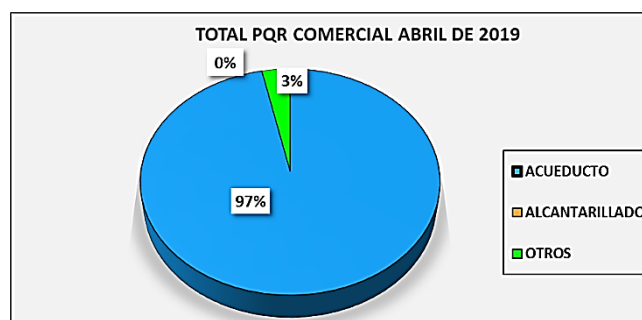
TIPO DE RESPUESTA DE ABRIL DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	DESISTIMIENTO	MODIFICA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	8	4	15	2			29
OPERATIVA	13	12	1				26
GAS	0	0	1				1
OTROS	0	1					1
TOTAL	21	17	17	2	0	0	57

TIPO DE RESPUESTA DE MAYO DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	DESISTIMIENTO	CONFIRMA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	17	4	19	2			42
OPERATIVA	5	20	9	1			35
GAS	0	0	1				1
OTROS		1					1
TOTAL	22	25	29	3	0	0	79

TIPO DE RESPUESTA DE JUNIO DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	12	4	7	0	0	7	30
OPERATIVA	3	14	4	0	0	8	29
GAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	18	11	0	0	15	59

PQR'S POR SERVICIOS DE COMERCIAL, OPERATIVA Y GAS
CORRESPONDIENTE
A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019

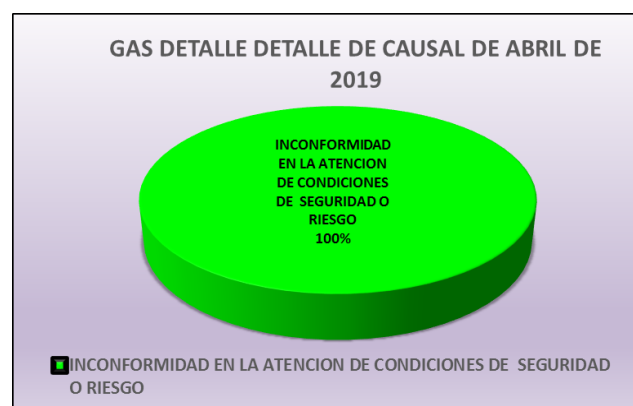
COMERCIAL ABRIL DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	29
ALCANTARILLADO	0
OTROS	1
TOTAL	30



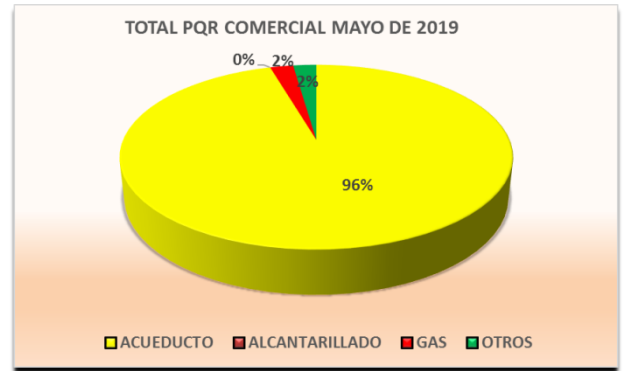
OPERATIVA ABRIL DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	26
ALCANTARILLADO	0
GAS	0
TOTAL	26



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



COMERCIA MAYO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	42
ALCANTARILLADO	0
GAS	1
OTROS	1
TOTAL	44



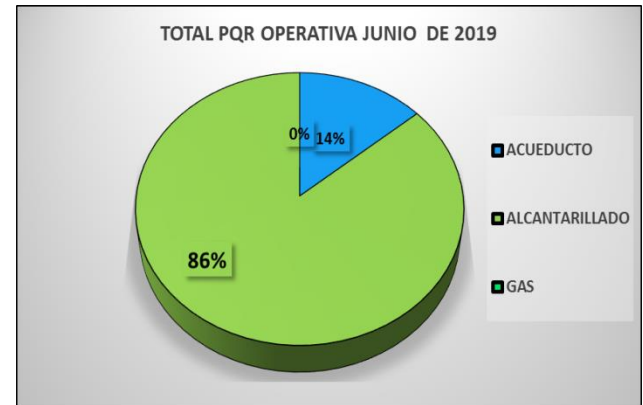
OPERATIVA MAYO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	35
GAS	0
TOTAL	35



COMERCIAL JUNIO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	30
ALCANTARILLADO	0
GAS	0
TOTAL	30

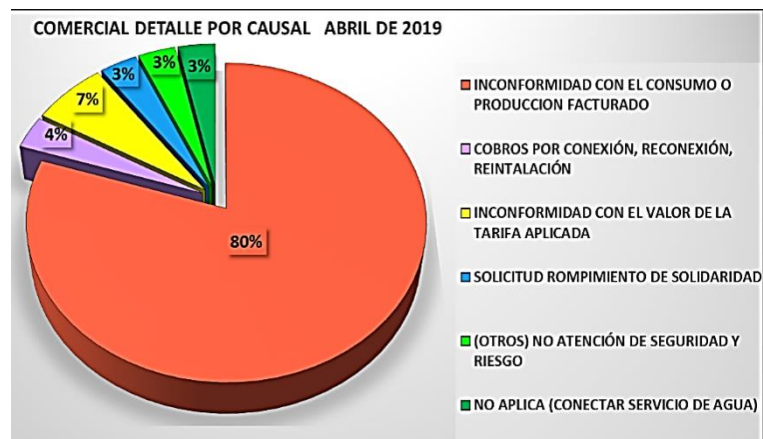


OPERATIVA JUNIO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	4
ALCANTARILLADO	25
GAS	0
TOTAL	29



**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL Y OPERATIVA
CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019**

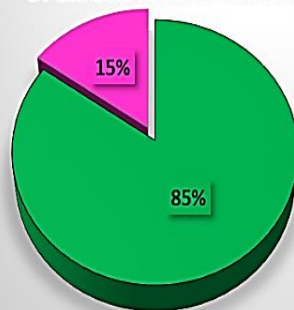
ABRIL DE 2019 COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	24
109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINTALACIÓN	1
119	INCONFORMIDAD CON EL VALOR DE LA TARIFA APLICADA	2
123	SOLICITUD ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	1
306	(OTROS) NO ATENCIÓN DE SEGURIDAD Y RIESGO	1
N/A	NO APLICA (CONECTAR SERVICIO DE AGUA)	1
TOTAL		30



ABRIL DE 2019 OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL

CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	22
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	4
TOTAL		26

OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL DE ABRIL DE 2019

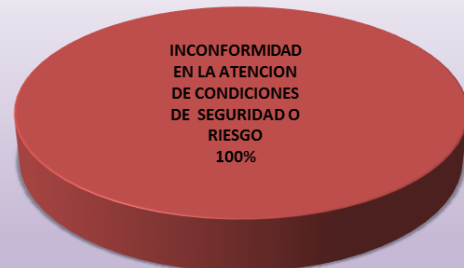


- INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO
- ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

ABRIL DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL

CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
TOTAL		1

GAS DETALLE DETALLE DE CAUSAL DE ABRIL DE 2019

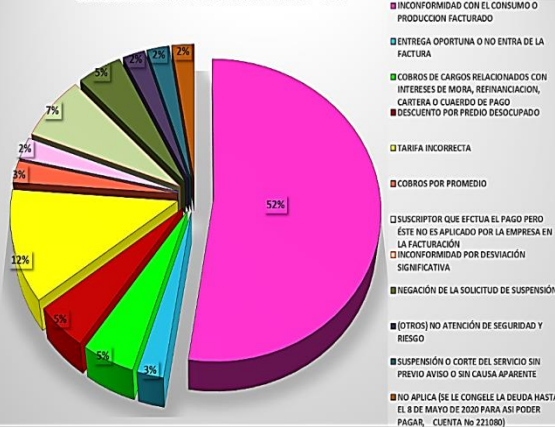


- INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO

COMERCIAL MAYO DE 2019 DETALLE POR CAUSAL

CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	22
108	ENTREGA OPORTUNA O NO ENTRA DE LA FACTURA	1
111	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O CUAERDO DE PAGO	2
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	2
119	TARIFA INCORRECTA	5
120	COBROS POR PROMEDIO	1
122	SUSCRIPTOR QUE EFCTUA EL PAGO PERO ÉSTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN	1
127	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	3
301	NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN	2
306	(OTROS) NO ATENCIÓN DE SEGURIDAD Y RIESGO	1
309	SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
N/A	NO APLICA (SE LE CONGEE LA DEUDA HASTA EL 8 DE MAYO DE 2020 PARA ASI PODER PAGAR, CUENTA No 221080)	1
TOTAL		42

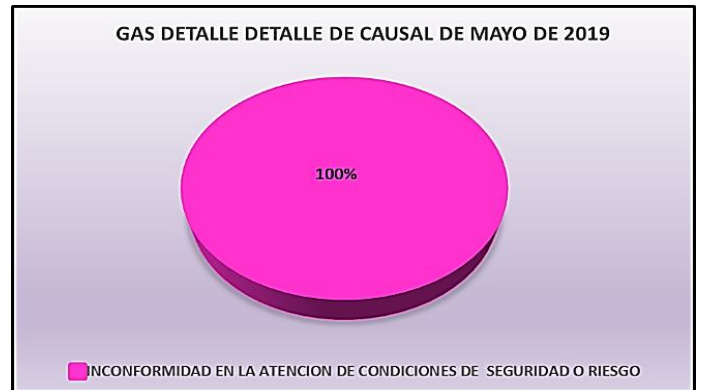
COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL DE MAYO 2019



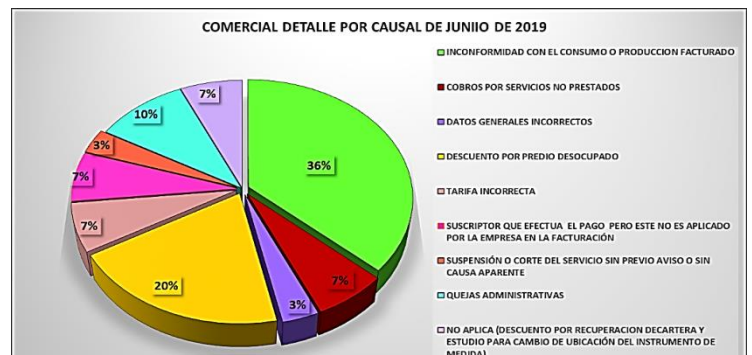
OPERATIVA MAYO DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	35
TOTAL		35



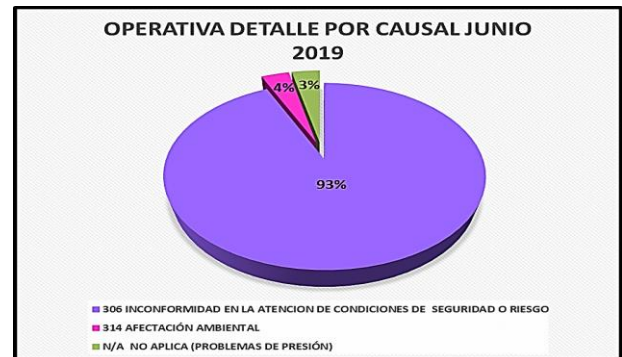
MAYO DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
TOTAL		1



COMERCIAL JUNIO DE 2019 DETALLE PQR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	11
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2
106	DATOS GENERALES INCORRECTOS	1
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	6
119	TARIFA INCORRECTA	2
122	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN	2
309	SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	3
N/A	NO APLICA (DESCUENTO POR RECUPERACION DE CARTERA Y ESTUDIO PARA CAMBIO DE UBICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA)	2
TOTAL		30



OPERATIVA JUNIO DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	27
314	AFECTACIÓN AMBIENTAL	1
N/A	NO APLICA (PROBLEMAS DE PRESIÓN)	1
TOTAL		29



De las 195 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el segundo trimestre del año 2019 ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, presentan las siguientes observaciones:

- Las PQR comerciales presentadas en el segundo trimestre del 2019, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en el área comercial de 101 PQRs de las cuales 53 se respondieron favorablemente, y 41 desfavorable y 7 la respuesta se encuentra en términos legales y de fondo
- Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 90 en el segundo trimestre del año 2019, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario 68 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 14 peticiones de las PQR tramitadas.
- Respecto a PQR Gas, fueron presentadas 2 en el segundo trimestre del año 2019, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario 1 petición y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 1 petición 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 Abril (24) PQRs por esta Causal de un total de (30) PQRs recibidas en este mes, en el mes de Mayo (22) PQRs por esta misma causal, de un total de (42) PQR's y en el mes de Junio (11) Reclamaciones por esta causal de un total de (30) PQRs . Para un total de (57) PQR's por la Causal 102 en el segundo trimestre de 2019.

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 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 Abril se presentaron 22 PQR por este concepto de un total de 26 PQRs. En el mes de Mayo se presentaron 35 PQR por esta misma causal de un total de 35 PQR .En el mes Junio se presentaron 27 PQR por la misma causal de un total de 29 PQRs.

En cuanto las causales mas repetitivas por el servicio de GAS esta la de inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo en el mes de Abril se presento una 1 sola PQRs por esta causal. En el mes de Mayo se presento una sola PQR por esta misma causal y en el mes de junio no se presentaron reclamaciones lo que equivale al 100%

CONCLUSIONES:

1. Comparando la PQRS del actual trimestre , con el segundo trimestre del 2018, disminuyo el numero de peticiones de la entidad en un 17,72% pasando de 237 a 195 requerimientos.
2. La Causal mas repetitiva en este trimestre fue la 102 del área comercial *inconformidad con el consumo o producción facturado*.en comparación con el segundo trimestre del 2018 fue la causal 306 inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o Riesgo causal.

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. 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