



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ 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 AL 30 DE MARZO DE 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Abril de 2020

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. JHON FABIO SUAREZ VALERO el informe de seguimiento y evaluación trimestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias correspondiente al Primer trimestre del año 2020.

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

Según la declaratoria del gobierno nacional frente a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, realizada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y adicionalmente la medida de aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, ampliada hasta el 27 de Abril de 2020, EPQ estableció y divulgó los canales de atención virtual pagina web www.epq.gov.co link PQRS y correo electornico www.contactenos@epq.gov.co para el trámite a los PQRS de los usuarios y ciudadanos de los Municipios en los que se prestan los servicios públicos de la entidad.

LÍNEAS DE ATENCIÓN VIRTUAL
contactenos@epq.gov.co

Teléfonos en nuestros Municipios

Buenavista 315 876 00 72	Circasia 317 383 18 55
Córdoba 321 512 55 44	Filandia 317 513 13 13
Montenegro 317 500 63 83	Pijao 316 526 90 61
La Tebaida 317 513 15 46	Quimbaya 316 468 58 11
Génova 317 513 13 17	Salento 316 442 38 86

ENTRA EN:
www.epq.gov.co

 **DAR CLICK**
Servicios al Ciudadano

 **DAR CLICK**
Peticiones, Quejas y Reclamos

ESTAMOS PARA SERVIRLE



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 primer trimestre del año 2020.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Abril de 2020

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 Marzo de 2020.

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 2020.

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”.

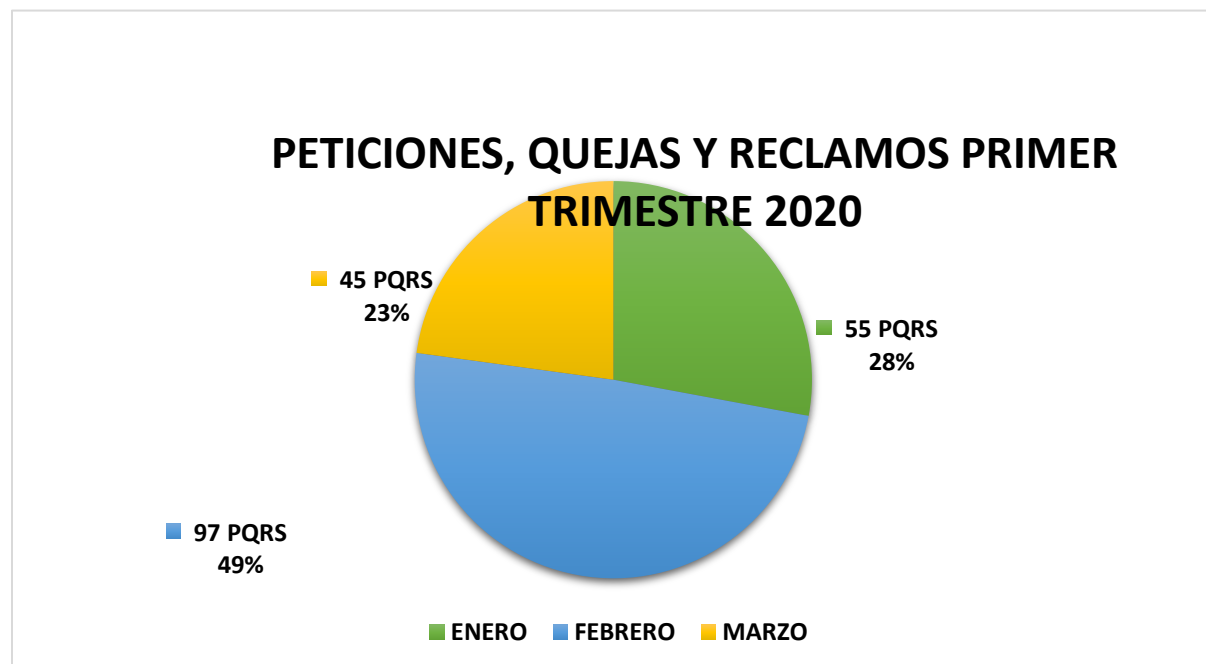
Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, artículo 76

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

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2020

Durante el primer trimestre de 2020, Enero, Febrero, Marzo se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, **197** 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, comparandolo con el primer trimestre de 2019 se presentaron y tramitaron ante EPQ, 140 peticiones, Quejas y Reclamos lo que constituye un aumento de 57 peticiones que equivalen a un incremento del 28,9%, si lo comparamos con el cuarto trimestre de 2019 el cual presento 230 PQRs se observa una disminucion 33 PQRs lo que equivale a la disminucion del 14,34%



Mes	Numero de peticiones	
Enero	55	
febrero	97	Mayor numero de peticiones
Marzo	45	Menor numero de peticiones
Total	197	

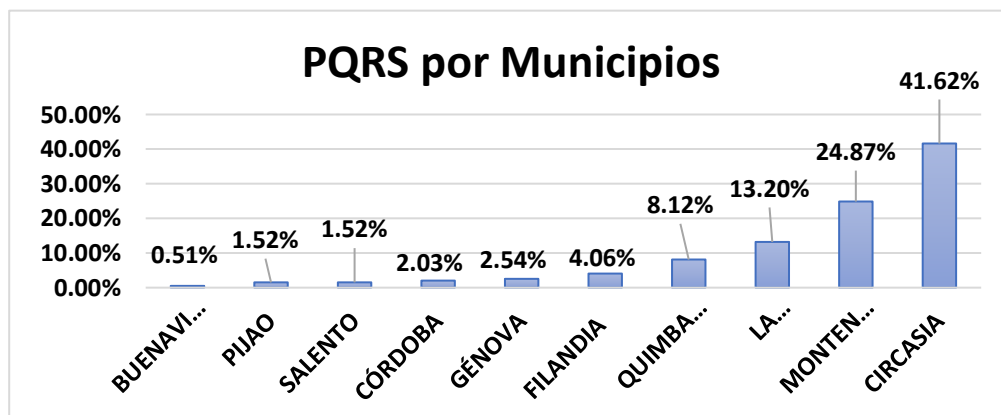
La información por municipios de estas solicitudes, determina al municipio de Circasia como el porcentaje más alto con el 41,62% y el municipio de Buenavista con el 0,51%, reconociendo en el trimestre 1 solo registro.

Son los municipios del plan, los más de mayores usuarios y/o suscriptores, y consecuentemente, los que mayores cifras registran en el tema de acueducto y alcantarillado.

El municipio de Córdoba muestra 4 solicitudes únicamente en el trimestre y estas corresponden al servicio de Gas.

1. ATENCION A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS

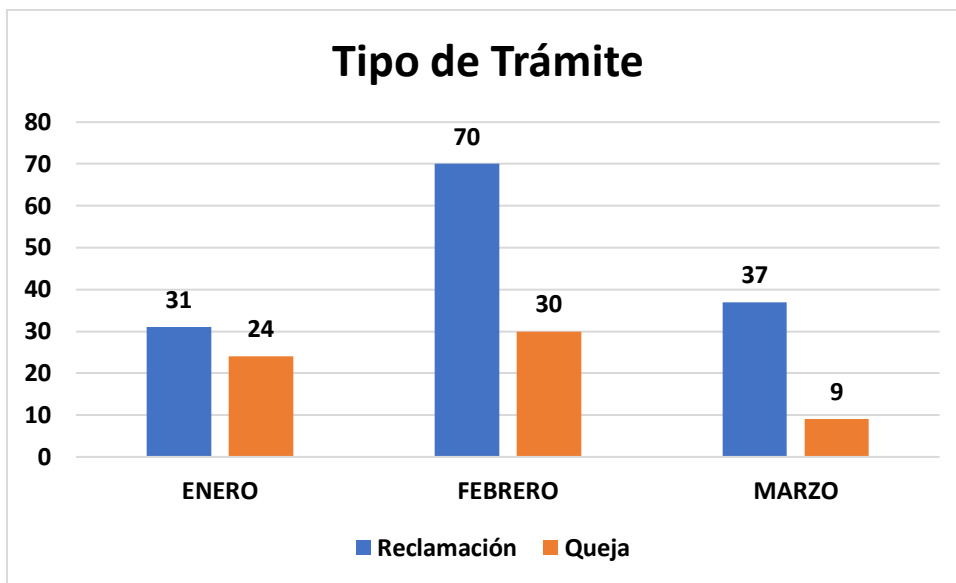
De acuerdo con la informacion suministrada por la subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluacion (enero-marzo de 2020), se presenta el siguiente comportamiento en cuanto al tramite de las peticiones



MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
BUENAVISTA	0	0	1	1
CIRCASIA	16	48	18	82
CÓRDOBA	3	1	0	4
FILANDIA	5	3	0	8
GÉNOVA	3	2	0	5
LA TEBAIDA	11	6	9	26
MONTENEGRO	11	26	12	49
PIJAO	2	1	0	3
QUIMBAYA	4	8	4	16
SALENTO	0	2	1	3
TOTAL	55	97	45	197

Por tipo de trámite las reclamaciones constituyen el 68,66% y las quejas el 31,34%, las primeras se derivan de la facturación y las segundas por prestación de servicios. Estos porcentajes no son iguales a los resultantes de las causales en razón a que esta proporción se aplicó sobre el total de lo ingresado y en las causales sobre el subtotal.

TIPO DE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Reclamación	31	70	37	138
Queja	24	30	9	63
TOTAL	55	100	46	201



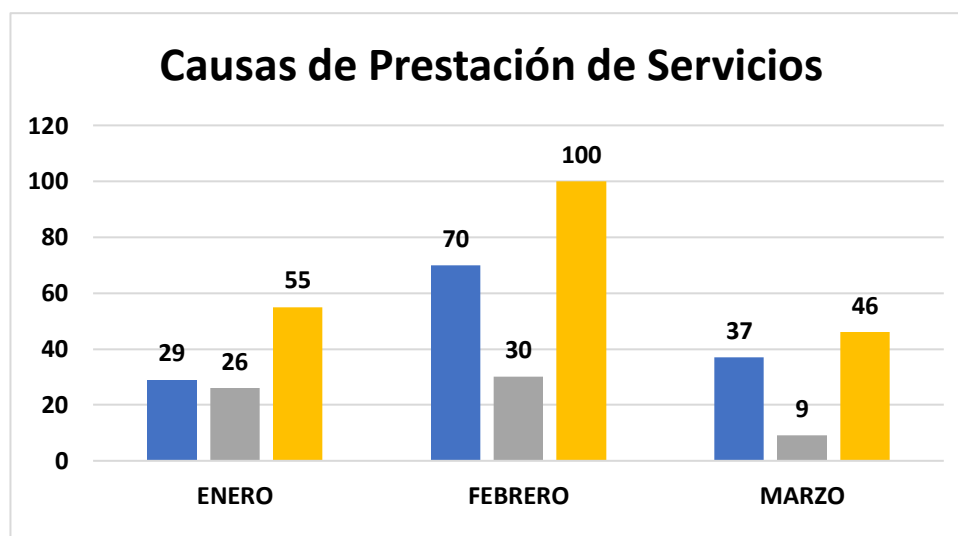
Las causales que originaron las solicitudes presentadas en el trimestre en sus totales presenta diferencia en el mes de febrero en 3 y en el mes de marzo de 1, en razón a que una solicitud puede presentar más de una causal.

2. CAUSALES POR RECLAMACION

Las causales por reclamación son el 67,66% y por queja el 32,34

En lo referente a la facturación es la medición del consumo o producción facturado el porcentaje más relevante con el 61,03% y el descuento por predio desocupado el 11,76 mientras el cobro inoportuno, la inconformidad con el cambio o cobro del medidor y el cobro de las revisiones constituyen las reclamaciones menos significativas con el 0,73%, porcentajes que disminuyen si la proporción se hace frente al total registrando (201 por reclamaciones y quejas) en este caso sería 41,29%, 7,96%, y 0,50% respectivamente.

En cuanto a la prestación del servicio se observa que la no atención de las condiciones de seguridad representa el (55,38%) de las quejas seguido del estado de la infraestructura con el 21,54%, siendo la afectación ambiental la menos representativa con el (3,07%), cifras que varían si se hace frente al total (201 por reclamaciones y quejas), reconociendo el 17,91%, 6,97% y 0,50% comparativamente.



CAUSA	ENER O	FEBRE RO	MAR ZO	TOTA L
102 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	23	40	20	83
103 cobros inoportunos.			1	1
105 cobros por servicios no prestados	1		1	2
106 datos generales incorrectos.	2	1	1	
108 Entrega inoportuna o no entrega de la factura		3		3
109 cobros por conexión, reconexión, reinstalación.		3		3
110 inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor		1		1
111 Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos		1	2	3

CAUSA	ENER O	FEBRE RO	MAR ZO	TOTA L
de pago.				
114 Descuento por predio desocupado		8	8	16
117 Estrato incorrecto		3		3
119 Tarifa incorrecta	2			2
120 Cobros por promedio	1	1		2
122 Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.		1	1	2
123 Solicitud de rompimiento de Solidaridad		4	1	5
124 Cobro de revisiones		1		1
127 Inconformidad por desviación significativa		3	2	5
SUBTOTAL	29	70	37	136
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	19	14	3	36
314 Afectación ambiental		1	1	2

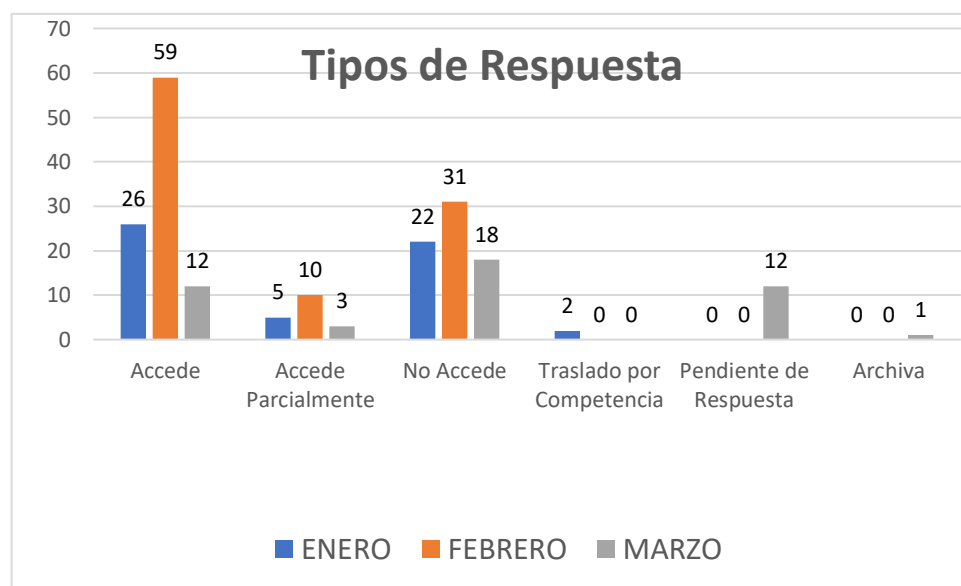
CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
315 Quejas administrativas	2	3	2	7
316 Estado de la infraestructura	5	6	3	14
SUBTOTAL	26	30	9	65
TOTALES	55	100	46	201

En el primer trimestre de 2020 las respuestas entregadas a los peticionarios registran un 48,26% de aceptación a los requerimientos presentados, un 35,32% de negación a las solicitudes realizadas y 8,96% de admisión parcial a las mismas.

En lo corrido del trimestre el mes donde se dio más respuestas positivas al usuario fue febrero con 59, mientras marzo presenta el menor número con 12, correspondiendo al 59% y 26,09 respectivamente y de acuerdo al total de respuestas por mes, enero constituyó el 47,27%.

Con respecto a las respuestas negativas marzo tuvo el mayor número con 31, lo cual representa el 31%, aunque enero y marzo registran menor número de negaciones, porcentualmente esta cifra es mayor, siendo el 40% y el 39% correspondientemente.

Lo pendiente por respuesta al usuario son 12 solicitudes que corresponde al 29,09% de lo demandado, obedeciendo a que 8 son fechas de los últimos ingresos y 3 prorrogas, 1 de ellas con dos respuestas por ser causales diferentes.

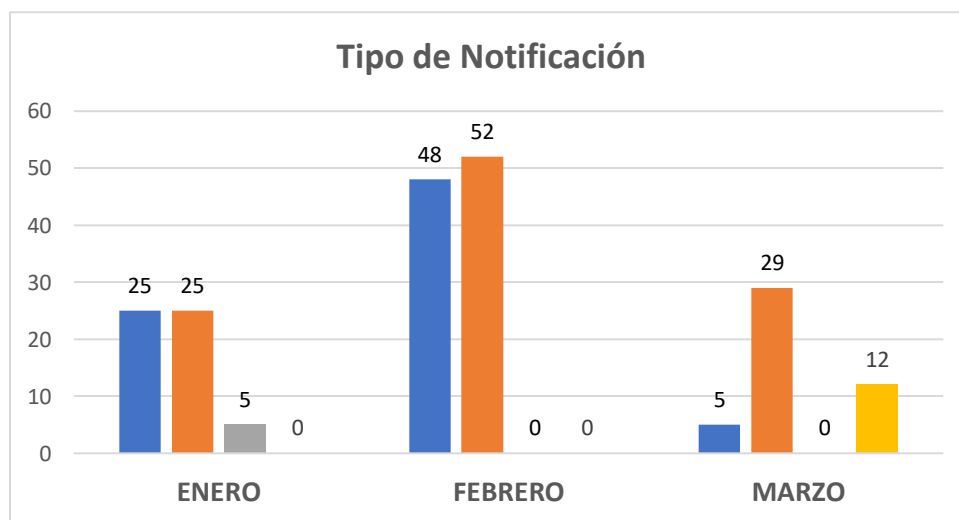


TIPO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRE RO	MAR ZO	TOTA L
Accede	26	59	12	97
Accede Parcialmente	5	10	3	18
No Accede	22	31	18	71
Traslado por Competencia	2	0	0	2
Pendiente de Respuesta	0	0	12	12
Archiva	0	0	1	1
TOTALES	55	100	46	201

La manera más frecuente del usuario notificarse de la contestación es el aviso con el 54,08% del total del trimestre una vez excluidas las que no requieren notificación como son los entes de control, a los cuales se les comunica directamente la respuesta.

Sin embargo debe mencionarse que en el oficio de citación a notificación personal, se le da al usuario la opción de notificarse en la sede central o en las coordinaciones municipales.

En el mes de marzo y debido a la declaratoria de emergencia económica y social en Colombia por la pandemia, las notificaciones por aviso crecieron porcentualmente con el 63,04% para el total de lo ingresado en el mes (46), comunicaciones que se realizaron y continuaran a través de la página Web de la Empresa hasta tanto las condiciones de salubridad actual cambien.



TIPO DE NOTIFICACION	ENERO	FEBRE RO	MAR ZO	TOTA L
Personal	25	48	5	78
Aviso	25	52	29	106
No Requiere Notificación	5	0	0	5
Pendiente o en tramite	0	0	12	12
TOTALES	55	100	46	201

En cuanto a las dependencias o Subgerencias que en el trimestre respondieron los requerimientos ingresados se observa que es Comercialización de Servicios y Atención al Cliente con el 70% quien lo hizo con el mayor número y la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado con el 26% es la segunda en proporción.

Cifras que coinciden con el grupo causal determinado en Facturación y Prestación, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

RESPONSABLE RESPUESTA	ENERO	FEBRE RO	MAR ZO	TOTA L
Subgerencia Comercial y al Atención al Cliente	31	70	39	140
Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	19	27	6	52
Subgerencia de Planeación y	0	1	0	1

Mejoramiento Institucional				
Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios	4	1	0	5
Secretaria General	0	1	0	1
Compartida (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado y Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional	0	0	1	1
Traslado por competencia (Cafeaseo)	1	0	0	1
TOTALES	55	100	46	201

Los recursos legales interpuestos por los peticionarios en el trimestre fueron cinco (5), de los cuales en enero fueron dos (2), en febrero uno (1), el cual fue confirmado y uno (1) revocado, en marzo uno (1), el cual fue revocado y el otro está en términos para ser resuelto.

Los porcentajes resultantes de comparar las solicitudes ingresadas con el recurso interpuesto se establecen entre el 1% y el 2%, cifras bajas para esta comparación.

TIPO DE RECURSO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Reposición	1	2	2	5

Verificación tramite a peticiones.

Para el presente seguimiento del total de las peticiones recibidas 197, se tomo una muestra aleatoria de 10 peticiones en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

Tiempo de respuesta, materialidad de la respuesta.

De las 10 peticiones revisadas aleatoriamente se observa que fueron contestada oportunamente.

10	Radicado	Fecha de recibido de la petición	Nombre del peticionario	Municipio	Asunto	Respuesta de la entidad al peticionario	Tiempo de respuesta	Fecha de la expedición de la respuesta	Notificación
1	0207	06/02/2020	PABLO ANTONIO MENDEZ HERRERA	La tebaida	Inconformidad en la facturación por alto costo en el servicio y además solicita cambio del servicio para que sea comercial no residencial	La respuesta de la entidad fue realizada de fondo y esta no accedió a la pretensión del peticionario en el sentido de reducir los valores cobrados por concepto de acueducto; sin embargo, accede a la solicitud de cambiar a comercial el servicio que se presta en los locales de la Parroquia el Carmen	15 días hábiles	18/02/2020	Se envía citación para notificación personal el día 18/02/2020 El día 27/02/2020 se realizó notificación por aviso, por no haber sido posible la notificación personal-
2	Fue enviado mediante correo	11/02/2020	LUZ ADRIANA PELAEZ PARRA	Quimbaya	Recámara de aguas residuales destapada, presen	Se da respuesta de fondo y favorable en el cual se manifiesta que las empresas publicas del	11 días hábiles	02/2020	Se envía citación para notificación personal el día 26/02/2020

	elec trón ico				tando alto riesgo de accidentalidad, solicita tapar la recámara. Ubicado en la esquina de la dirección de la peticionaria	Quindío realizara la reposición de la rejilla en el mes de marzo del año en curso. Teniendo en cuenta las prioridades y eventualidades que ocurran en el municipio y subsanar la problemática del sector			El día 05/03/2020 se realizó notificación por aviso, por no haber sido posible la notificación personal
3	0307	17/02/2020	AMPARO LOPEZ OROZCO	Circasia	Inconformidad con la alta facturación del servicio, indican do que en su casa solo viven dos personas y una de ellas trabaja durante todo el día llegando en la noche	Se da respuesta de fondo la cual no se accede con la petición; ya que conforme al estudio realizado y visitas técnicas se concluye que la facturación de la cuenta de servicio corresponde al consumo que realizan los residentes	10 días hábiles	02/03/2020	Se envía citación para notificación personal el día 03/03/2020 El día 06/03/2020 se elabora acta de notificación personal

4	0409	20/02/2020	ALBA LUCIA RAMIREZ DE YOUNG	Circasi a	Solicita que se le informe que esta pasando con la entrada del agua al condominio donde habitan, llevan 5 días que el suministro de agua lo quitan en horas de la noche	Se da respuesta de fondo, informando que al momento en que el sector luna park zona donde se encuentra el condominio Los pinos lugar que reside la peticionaria se estaba presentando corte del servicio de acueducto sin ningún motivo el personal de la empresas se desplazo a dicha zona para realizar la respectiva verificación y menciona lo ocurrido y las medidas tomadas por la entidad	10 días hábiles	En el documento o no refleja la fecha de su expedición	Se envía citación para notificación personal el día 05/03/2020 (en esta fecha se encontraba dentro de los términos) El día 13/03/2020 se realizó notificación por aviso, por no haber sido posible la notificación personal
5	Correo electrónico	27/02/2020	MONICA RIVILLAS HURTADO	Circasi a	En respuesta a la PQR 0065 la usuaria aclara que la primera señal la colocó ella por que el funcionario no lo hizo, por lo que se	Se resuelve de fondo la queja interpuesta por la usuaria ya que ella aclara que la señal fue puesta por ella, a lo que la entidad indaga al funcionario, dando la razón a la aclaración de la peticionaria en cuanto la instalación de la primera señalización	10 días hábiles	En el documento o no refleja la fecha de su expedición	Se envía citación para notificación personal el día 12/03/2020 El día 20/03/2020 se realizó notificación por aviso, por no haber sido posible la

					produjo un segundo daño debido a que los vehículos pasaban por encima del arreglo				notificación Personal
6	463	02/03/2020	GUILLE RMO PUERTA	LA TEBALDA	Tubo reventado, hay un hueco enorme, reparación parcial falta el restante	Respuesta de fondo favorable la entidad dispuso de personal de la empresa y se realizó el respectivo arreglo en la red de acueducto y se realizó el Reparcheo en el andén afectado	8 días hábiles	En el documento no refleja la fecha de su expedición	Se envía citación para notificación personal el día 12/03/2020 Se realiza acta de notificación personal
7	498	04/03/2020	ESNEDA RAMIREZ	Montenegro	Solicita revisión de la facturación por incremento en la misma, sino hay error pide visita para descartar posibles fugas en la	No se accede a la petición del usuario, toda vez que se al realizar el análisis al proceso de lectura y facturación, obteniendo como resultado que las lecturas son correctas, igualmente en las visitas realizadas no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones	10 días hábiles	17/03/2020	Se envía citación para notificación personal el día 18/03/2020

					cuenta 33113 0	significativas			
8	517	06/03 /2020	FRANCI DIAZ RAMIRE Z	Circasi a	Solicita visita al inmueb le que se encuen tre desocu pado hace tres meses y el recibo llego por \$47.56 3	Se da respuesta de fondo y de manera favorable accediendo a la petición de la usuaria, se corrige la situación de facturación	7 días hábil es	16/0 3/2 020	Se envía citación para notificación personal el día 17/03/2020
9	546	10/03 /2020	LUZ MARIA MORA	Circasi a	Solicita suspensión del pago de contrib ución acuedu cto que era de \$9.000 en el 2019 a \$32.00 0 en el 2020. Cobor exager ado que no piensa pagar	Se le da respuesta de fondo y se le explica jurídicamente y que bajo el acuerdo Mo. 026 de 2017 proferido por el H concejo Municipal se realizan dichos pagos	2 días hábil es	En el doc um ent o no refl eja la fech a de su exp edic ión	Se envía citación para notificación personal el día 12/03/2020
1 0	553	05/03 /2020	AUDINE LLY TORRE S ACOST	Circasi a	Solicita revisió n de llaves, medido r,	Se da respuesta de fondo y no se accede a la petición de la usuaria, se	7 días hábil	16/0 3/2 020	No se refleja la respectiva citación para realizar la notificación

			A		instalaciones hidráulicas para verificar ausencia de fugas, incremento en el consumo, pide no le suspendan el servicio hasta obtener respuesta del consumo	realizaron las visitas pero los medidores y contadores se encontraban con llave y nadie estaba en el hogar	es		personal
--	--	--	---	--	--	--	----	--	----------

Otras acciones realizadas:

- Se realizó el traslado de la ventanilla única a la subgerencia comercial para tener mayor control de las PQRS que ingresan a la entidad que deben ser tramitadas por esta subgerencia.

Según la declaratoria del gobierno nacional frente a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, realizada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y adicionalmente la medida de aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, EPQ estableció y divulgó los canales de atención virtual pagina web www.epq.gov.co link PQRS y correo electornico www.contactenos@epq.gov.co para el trámite a los PQRS de los usuarios y ciudadanos de los departamentos en los que se prestan los servicios públicos de la entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se sugiere continuar fortaleciendo los procedimientos internos de PQRs y los controles definidos para el tramite oportuno y de calidad a las PQRs.
2. Se recomienda la implementacion de un software que permita a la entidad recibir, procesar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRs) con total parametrizacion, control total sobre las respuestas, mejorar el canal de comunicaci3n, facilitar el proceso de seguimiento de las PQR
3. Se sugiere fortalecer la capacitacion en la clasificiacion de tipo de peticion asi como los terminos de respuesta al personal que atiende a PQRs.

Original firmado

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

