



**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 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020***

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

***Armenia, Octubre 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 tercer 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](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

EPQ estableció y divulgó los canales de atención virtual pagina web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co) link PQRS y correo electornico [www.contactenos@epq.gov.co](mailto: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 tercer trimestre del año 2020.*

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre 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 30 de Septiembre 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 tercer 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 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 DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020**

*Durante el Tercer trimestre de 2020, Julio, Agosto y Septiembre se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, Peticiones, Quejas y Reclamos 181 PQRs 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 segundo trimestre de 2019 se presentaron y tramitaron ante EPQ, 195 peticiones, Quejas y Reclamos lo que constituye una disminucion de 75 peticiones PQRs.*

En el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2020 se registraron solicitudes de quejas, reclamos y peticiones, relacionadas con la prestación del servicio, la facturación y trámites

La información en porcentajes registra el siguiente resultado:

Julio 37,01%  
 Agosto 23,5%  
 Septiembre 39,23%

Siendo el mes de septiembre el que presentó mayor número de solicitudes con 71 y el mes de julio el menor número con 43.

La información por municipios establece al municipio de Montenegro con la frecuencia más alta de solicitudes con el 43,09% y Circasia 23,76%, entre estos dos municipios el porcentaje sube al 66,85 del total, cifras que por meses son similares en comportamiento, aunque en el mes de julio el municipio de Quimbaya registro 14 solicitudes superando las 11 registradas para Circasia y La Tebaida.

MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
BUENAVISTA	1	0	1	2
CIRCASIA	11	13	19	43
CÓRDOBA	0	0	0	0
FILANDIA	0	2	3	5
GÉNOVA	0	1	1	2
LA TEBAIDA	11	4	6	21
MONTENEGRO	29	20	29	78
PIJAO	0	0	1	1
QUIMBAYA	14	3	10	27
SALENTO	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>43</b>	<b>71</b>	<b>181</b>

Por tipo de trámite las reclamaciones constituyen el 85,64% y las quejas el 14,36%, las primeras se derivan de la facturación y las segundas por prestación de servicios.

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamación	59	37	59	155
Queja	8	6	12	26
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>43</b>	<b>71</b>	<b>181</b>

Las causales por reclamación son el 82,68% y por queja el 17,32%

En lo referente a la facturación es la medición del consumo o producción facturado el porcentaje más relevante con el 82,43%, cobros por servicios no prestados el 5,41% y el 6,08 por cobro inoportuno, porcentajes que disminuyen si la proporción se hace frente al total registrando (179 por reclamaciones y quejas) en este caso sería 68,16% 5,02%, y 4,47% respectivamente.

En cuanto a la prestación del servicio se observa que la no atención de las condiciones de seguridad y las quejas administrativas representa el 29,03% cada uno de las causales de prestación, seguido del estado de la infraestructura con el 25,81%, cifras que varían si se hace frente al total (179 por reclamaciones y quejas), reconociendo el 5,02%, y el 4,47% comparativamente.

Debe mencionarse que el total de causales registra 179 presentando diferencia de 2 frente a los 181 quejas y reclamos ingresados, situación que se ocasionó por el ingreso de PQRs con dos causales, además que debe tenerse en cuenta que dentro de las 181 peticiones, quejas y reclamaciones ingresadas, para el mes de Septiembre se presentaron 4 derechos de petición que se les asigna consecutivo de PQR, pero no constituyen queja, ni reclamo, correspondiendo a tres derechos de petición de información y 1 trámite de cartera.

<b>CAUSA</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>102</b> Inconformidad con la medición del consumo	48	34	40	122

producción facturado.				
<b>103</b> Cobros inoportunos.	2	0	6	8
<b>105</b> Cobros por servicios no prestados	6	0	3	9
<b>106</b> Datos generales incorrectos.	1	0	0	1
<b>111</b> Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	0	0	1
<b>115</b> Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	0	1	0	1
<b>120</b> Cobros por promedio	0	1	0	1
<b>122</b> Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.	1	1	1	3
<b>123</b> solicitud de rompimiento de Solidaridad	0	0	1	1
<b>133</b> Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	0	0	1	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>59</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>148</b>
<b>304</b> Variaciones en las características del suministro o	2	1	0	3

prestación del servicio.				
<b>306</b> No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0	8	9
<b>309</b> suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	1	0	1
<b>315</b> Quejas administrativas	2	3	4	9
<b>316</b> Estado de la infraestructura	3	1	4	8
401 Fallas en la conexión del servicio	1	0	0	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>31</b>
<b>TOTALES</b>	<b>68</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>179</b>

En el tercer trimestre de 2020 las respuestas entregadas a los peticionarios registran un 25,68% de aceptación a los requerimientos presentados, un 36,61% de negación a las solicitudes realizadas y 6,01% de admisión parcial a las mismas.

En lo corrido del trimestre el mes donde se dio más respuesta positiva al usuario fue julio con 25 mientras septiembre presenta el menor número con 7 , correspondiendo al 13,66% y 26,09 respectivamente tomando como parámetro el total del trimestre, si estas cifras se comparan con el ingreso registrado por mes los porcentajes quedan 36,76% y 9,72% respectivamente, debe tenerse en cuenta que las peticiones, quejas y reclamos ingresadas en el mes de septiembre aún están en proceso de respuesta por esta razón la cifra no es contundente.

Con respecto a las respuestas negativas también fue el mes de julio que tuvo el mayor número con 38, lo cual representa el 20,76%, seguido del mes de agosto con 23 negaciones, las cuales constituyen el 12,56% con respecto a las 183 ingresadas.

Por mes las negaciones son de más o menos el 50%, excluyendo el mes de septiembre por encontrarse en proceso de respuesta.

Lo pendiente por respuesta al usuario son 39 solicitudes que corresponde al 54,16% de lo demandado para el mes de septiembre; teniendo como fecha de corte el día 08 de octubre de 2020, el consecutivo de PQR que debería estar resuelto es hasta el 487 para un total de 26 peticiones pendientes , las restantes 13 están para respuesta entre el 9 y el 16 de octubre de 2020

<b>TIPO DE RESPUESTA</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Accede	25	15	17	57
Accede Parcialmente	5	5	3	13
No Accede	38	23	13	74
Traslado por Competencia	0	0	0	0
Pendiente de Respuesta	0	0	39	39
<b>TOTALES</b>	<b>68</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>183</b>

La manera más frecuente del usuario notificarse de la contestación es la personal con el 65,02% del total del trimestre, las cuales incluyen las que se realizan mediante acta de notificación y las que se remiten vía correo electrónico con consentimiento del peticionario.

<b>TIPO DE NOTIFICACION</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Personal	59	40	20	119
Aviso	9	3	0	12
No Requiere Notificación	0	0	0	0
Pendiente o en tramite	0	0	52	52

<b>TOTALES</b>	<b>68</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>183</b>
----------------	-----------	-----------	-----------	------------

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 82,51% quien lo hizo con el mayor número y la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado con el 16,39% es la segunda en proporción, cifras que se tomaron de los valores reportados en las causales, las cuales coinciden con lo determinado en Facturación y Prestación, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus Resoluciones reglamentarias.

Los recursos legales interpuestos por los peticionarios en el trimestre fueron 5, registrando 1 en el mes de agosto y 4 en el mes de septiembre, el de agosto fue confirmado, los de septiembre 2 fueron confirmados, 1 modificado y 1 rechazado.

Los tiempos para la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos se establece en 12 días como termino interno y 15 días para el externo y si corresponden a derechos de petición de información son 8 días para la gestión interna y 10 días para respuesta al peticionario, solo dos reclamaciones se llevaron 30 días para su resolución, debido a la complejidad de los casos, además de tener en cuenta la ampliación de los términos del Decreto 491 de 2020.

## **CONCLUSIONES:**

- En el tercer trimestre las quejas presentaron un porcentaje más bien bajo y los reclamos se mantuvieron con cifras representativas, debido en su gran mayoría a la inconformidad por el valor facturado.
- Las PQRS a pesar de ser un proceso de la Subgerencia de Comercialización y Servicio al Cliente, debe contar con el apoyo de las demás subgerencias toda vez que existen procesos como el de socialización a la comunidad que si se hiciera de manera frecuente, podría enseñarse a los usuarios a conocer la factura, poder disponer de programas de ahorro y uso eficiente del agua, además de reconocer el tema del agua como una cultura, contenidos que deben ejecutar otras dependencias para fortalecer la subgerencia comercial.
- Así mismo, es frecuente las quejas por el pago en línea que debe solucionarse de fondo, porque el acceso a este medio es una situación de incomodidad para los usuarios.
- El procedimiento de PQRS, requiere que sea transversal en la Entidad, para poder articular en debida forma su planeación, ejecución, verificación y toma de decisión.
- Las solicitudes y derechos de petición no están siendo reportados en los informes trimestrales, porque si bien es cierto la Oficina de PQRS es quien

tiene la función, no existe claridad en los procedimientos lo cual impide que los diversos actores del proceso y de acuerdo a sus competencias dispongan de los insumos para la construcción del reporte, además que los actos administrativos existentes establecen unos responsables, pero al momento de ejecutar les corresponde a otros.

- Se presentan quejas y reclamos que las coordinaciones tratan directamente con las dependencias competentes, quedando estos datos sin registrar en PQR, igual situación se presenta con ialeph.
- Debe de separarse los tramites de las PQR, porque existen solicitudes y peticiones que son trámites que tiene una normatividad y unos plazos que deben ser ejecutados y controlados por quienes les compete.
- La OCI recomienda comprar un software para el control de las PQRs en la entidad toda vez que se requiere información oportuna y confiable en la forma manual que se esta realizando se presta para impresiones.

*Original firmado*

*ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA*

*Jefe Oficina Asesora de Control Interno*