



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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Diciembre 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 cuarto 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 subgerente de 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 www.epq.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	Web: Celular: 3162329815 PBX: (57)(6)7441774

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 cuarto trimestre del año 2020.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Diciembre 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 Diciembre 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2020, Octubre, Noviembre y Diciembre se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, Peticiones, Quejas y Reclamos 144 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 cuarto trimestre de 2019 se presentaron y tramitaron ante EPQ, 230 peticiones, Quejas y Reclamos lo que constituye una disminucion de 86 peticiones PQRs.

En el período comprendido entre el 01 de Octubre y el 31 de Diciembre 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:

Octubre 40,97%
 Noviembre 40,28%
 Diciembre 18,75%

Según la información suministrada por la subgerencia de comercialización de servicios y atención al cliente

Siendo el mes de Octubre el que presentó mayor número de solicitudes con 59 y el mes de Diciembre el menor número con 27.

La información por municipios establece al municipio de Montenegro con la frecuencia más alta de solicitudes con el 29,17% y Circasia 24,31%, la Tebaida y Quimbaya con el 16,67% cada uno, entre estos 4 municipios el porcentaje registra el 70,15% de demanda de solicitudes.

MUNICIPIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BUENAVISTA	0	1	0	1
CIRCASIA	13	18	4	35
CÓRDOBA	0	0	1	1
FILANDIA	2	2	0	4
GÉNOVA	1	0	1	2
LA TEBAIDA	4	13	7	24
MONTENEGRO	23	10	9	42
PIJAO	1	3	0	4
QUIMBAYA	10	9	5	24
SALENTO	4	2	0	6
No establecido	1	0	0	1
TOTAL	59	58	27	144

Por tipo de trámite las reclamaciones constituyen el 80,55% y las quejas el 11,81%, las primeras se derivan de la facturación y las segundas por prestación de servicios y se relacionan directamente con la información a reportar al SUI.

Se incluyó el ítem trámite, debido a que se realizan como petición, pero si es un trámite debe tenerse otro manejo y control, el cual no corresponde al proceso de PQRS.

En cuanto a los derechos de petición de información, sucede algo similar, porque según lo dispuesto en el acuerdo 07 de noviembre de 2012, el seguimiento y control se efectúa a través de los registros de control de la oficina de Control Interno, sin embargo estos derechos se envían al proceso de PQRS, situaciones que deben clarificarse para evitar inconsistencias.

TIPO DE TRAMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE	TOTAL
Reclamación	46	46	23	116
Queja	9	7	1	17
Tramite	2	0	1	3
D.P. información	2	5	2	8
TOTAL	59	58	27	144

Las causales por reclamación son el 80,56% y por queja el 11,81%, los derechos de petición el 5,55% y los trámites el 2,08%.

En lo referente a la facturación es la medición del consumo o producción facturado el porcentaje más relevante con el 84,21%, pago no aplicado por la empresa el 3,51% y el 2,63% por cobro inoportuno, porcentajes que disminuyen si la proporción se hace frente al total registrando (132 por reclamaciones y quejas) en este caso sería 72,73%, 3,03%, y 2.27% respectivamente.

La diferencia existente entre los 144 reportados como solicitudes, quejas, reclamos y peticiones en el trimestre y las 132 que se establecen en el cuadro de causales, corresponde a derechos de petición y trámites que por su naturaleza no corresponden a reclamación ni queja y no obedecen a una causal, sin embargo se le asigna un consecutivo de PQRS.

En cuanto a la prestación del servicio se observa que la no atención de las condiciones de seguridad representan el 44,44% mientras las variaciones en el

suministro, la afectación ambiental y el estado de la infraestructura son del 16,67% cada uno cifras que varían si se hace frente al total cada uno de las causales de prestación, seguido del estado de la infraestructura con el 26,67%, cifras que varían si se hace frente al total (132 por reclamaciones y quejas), reconociendo el 6,06%, y el 2,27% comparativamente.

En cuanto a la prestación de servicio se observa que la no atención de las condiciones de seguridad representan el 44,44% mientras las variaciones en el suministro, la afectación ambiental y el estado de la infraestructura son del 16,67% cada uno, cifras que varían si se hace frente al total (132 por reclamaciones y quejas), reconociendo el 6,06% y el 2,27% comparativamente.

CAUSA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
102 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	39	36	21	96
103 Cobros inoportunos.	0	2	1	3
105 Cobros por servicios no prestados	0	1	0	1
106 Datos generales incorrectos.	0	1	0	1
110 Inconformidad con el cobro del medidor	1	1	0	2
111 Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos	1	1	0	2

de pago.				
112 subsidios y contribuciones	2	0	0	2
115 incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	0	1	0	1
117 estrato incorrecto	0	1	0	1
121 cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	0	0	1
122 suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.	2	2	0	4
SUBTOTAL	46	46	22	114
304 Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	1	3
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	4	0	8
314 afectación Ambiental	1	1	1	3
315 quejas administrativas	1	0	0	1
316 Estado de la infraestructura	2	1	0	3

SUBTOTAL	9	7	2	18
TOTALES	55	53	24	132

En el cuarto trimestre de 2020 las respuestas entregadas a los peticionarios registran un 34,03% de aceptación a los requerimientos presentados, un 41,67% de negación a las solicitudes realizadas y 6,25% de admisión parcial a las mismas.

En lo corrido del trimestre el mes donde se dio más respuesta positiva al usuario fue Octubre con 23 mientras Diciembre presenta el menor número con 4 , correspondiendo al 46,93% y 8,16% respectivamente tomando como parámetro el total del trimestre, debe tenerse en cuenta que las peticiones, quejas y reclamos ingresados en el mes de diciembre aun estan en proceso de respuesta por esta razón la cifra no es definitiva.

Con respecto a las respuestas negativas también fue el mes de octubre que tuvo mayor número con 32 , lo cual representa el 53,33%, seguido del mes de noviembre con 26 negaciones, las cuales constituyen el 43,33%.

Lo pendiente por respuesta al usuario son 21 solicitudes que corresponde al 77,78% de lo demandado para el mes de diciembre; teniendo como fecha de corte el día 05 de Enero de 2021, el consecutivo de PQR que debería estar resuelto es hasta el 634 para un total de 17 peticiones, de las cuales se han resuelto 6, es decir existen 11 peticiones sin resolver a la fecha de corte mencionada, además de las restantes 10 que están para respuesta entre el 8 y el 15 de Enero de 2021.

TIPO DE RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Accede	23	22	4	49
Accede Parcialmente	3	6	0	9
No Accede	32	26	2	60
Archiva	1	1	0	2
Pendiente de Respuesta	0	3	21	24
TOTALES	59	58	27	144

La manera más frecuente del usuario notificarse de la contestación es la personal con el 58,33% 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.

Las notificaciones por aviso registran en el trimestre una cifra similar para los meses de octubre y noviembre con 17 y 16, lo que para diciembre tiene cifra de 2, situación que es entendible toda vez que las respuestas están pendientes y las notificaciones en trámite.

TIPO DE NOTIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Personal	42	39	3	84
Aviso	17	16	2	35
Pendiente o en trámite	0	3	22	25
TOTALES	59	58	27	144

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 quien tiene la mayor carga. Seguido de la Subgerencia de acueducto y alcantarillado, lo que es coherente con lo ingresado como reclamo y queja.

Solo un derecho de petición de información requirió la intervención de todas las subgerencias y la secretaria General para su resolución.

Los recursos legales interpuestos por los peticionarios en el trimestre fueron 12, de los cuales 1 corresponde a recurso de reposición y 11 a recurso de reposición en subsidio de apelación. Siendo confirmados 8, rechazados 3 y archivado 1 por desistimiento del peticionario.

En cuanto a la frecuencia los meses de octubre y noviembre registraron 5 ingresos de recursos cada uno y en Diciembre 2.

Los tiempos para la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos se establece en 12 días como término interno y 15 días para el externo y si corresponden a derechos de petición de información son 8 días para la gestión interna.

Nº	Radicado	PQR No.	Fecha de recibido de la petición	Nombre del peticionario	Municipio	Asunto	Fue trasladada a otra institución	Respuesta de la entidad al peticionario	Resolución/oficio	Fecha de la expedición de la respuesta	Notificación
1	2013	0503	06/10/2020	Margarita Baquero	Circasia	Solicita la revisión de la facturación de los últimos 5 meses por considerar que lo facturado no corresponde al consumo cuenta 226480	NO	Se da respuesta de fondo la cual no acceden a la pretensión solicitada, conforme a análisis y en atención a visita realizada se evidencia las lecturas corresponden a lo facturado	Resolución 0494-2020	26/10/2020	Se envía citación para notificación personal el día 28/10/2020 El día 05/11/2020 se elabora acta de notificación personal
2	2036	0509	08/10/2020	María Pardo	Circasia	Inconformidad por valor facturado, persona de la tercera edad, vive sola cuenta 232760	NO	Se resuelve de fondo de manera favorable se accede a la petición	Resolución 0499-2020	26-10-2020	Se envía citación para notificación personal el día 28/10/2020 El día 03/11/2020 se elabora acta de notificación personal
3	2138	0530	19/10/2020	Ana María Cardona Jiménez	Montenegro	Inconformidad por valor facturado, solicito revisión de la lectura de la cuenta de servicios 300980 y 300985	NO	Se da respuesta de fondo la cual no acceden a la pretensión solicitada, toda vez que de acuerdo a análisis al proceso de lectura y facturación de la cuenta de servicios 300980 y 300985 son correctas, igualmente, se realizan las respectivas visitas técnicas	Resolución 0522-2020 Resolución 0522-2020	04-11-2020	Se envía citación para notificación personal el día 10/11/2020 El día 11/11/2020 se elabora acta de notificación personal
4	2163	0539	20/10/2020	Inés Albornoz Rodríguez	Quimboya	Inconformidad por valor facturado, solicita actualización del pago realizado Cuenta 464849	NO	Se resuelve de fondo de manera favorable se accede a la petición se verifican las lecturas y facturación	Resolución 0533-2020	06/11/2020	Se envía citación para notificación personal el día 10/11/2020 El día 13/11/2020 se elabora acta de notificación personal
5	2575	0625	11/12/2020	Consuelo Bolaños López	Córdoba	Suspensión del servicio de gas el día 10 de diciembre de 2020, sin información a la comunidad, afectando población vulnerable del	NO	Se resuelve de fondo, se manifiesta el motivo del por qué deben realizarse los cortes de gas y se envió adjunto a los recibos de pago la comunicación del por qué esas decisiones	Oficio 3468 de 21/12/2020 Asunto: Rad 2575 –	21/12/2020	Desprendible de servicios postales de envío de fecha 21/12/2020

						municipio.			pqr 625		
6	2584	0627	11/12/2020	Luidina Morales Serrano, representante legal de Casa Hogar Madre Margarita	Génova	Inconformidad por valor facturado, dice que se incrementó en un 400% el valor. Son las mismas personas y el habito de utilización es el mismo. Revisaron tuberías internas y no se encontró fuga	NO	Se da respuesta de fondo la cual no acceden a la pretensión solicitada, ya que las lecturas tomadas son el consumo real que presentaron ya que fueron las registradas por el dispositivo de medición.	Resolución 0651-2020	28/12/2020	constancia de notificación Personal No. C-0551-2020 Rad.3517 del 29 de diciembre de 2020 Enviado resolución a través de correo electrónico el día 29 de diciembre de 2020
7	2598	0631	14/12/2020	Anderson Farid Jaramillo Calvo	Montenegro	Reiterar requerimiento y brinda termino perentorio de 5 días hábiles para otorgar respuesta formal, clara, concisa y de fondo frente a petición de la señora Nelly del socorro Piedrahita Agudelo, residente en la urbanización Alfonso Lopez Carrera 2da # 12-20 del municipio de Montenegro	NO	Elaboran acta de visita, peticionario desiste del requerimiento impetrado referente al PQR-631 con radicado 2598 ya que manifiesta que logro constatar la respuesta efectiva de la petición	N/A	Desistido El día 6/01/2020	Desistido El día 6/01/2020
8	2340	0585	12/11/2020	María Eugenia Ospina López	Pijao	Solicita se realice las correcciones de la válvula, tubería y la parrilla encontradas en la visita realizada por la empresa ONAC.	NO	Se da respuesta de fondo la cual no accede a la pretensión solicitada, toda vez que las instalaciones internas en la vivienda corresponden a la usuaria, cuya verificación se constata fue asumida con el pago respectivo	Resolución 0618-2020	04/12/2020	Se envía citación para notificación personal el día 07/12/2020 El día 15/12/2020 se realiza notificación por aviso

9	2370	0592	17/11/2020	Fabio Carlos Cardona C	Quimbuya	La vivienda presentaba fuga interna, la factura del periodo comprendido entre el 09 de septiembre y 08 de octubre de 2020 llego por \$1.232.026, solicita le rebajen ese valor por no disponer de los recursos para el pago Cuenta 419040	NO	Se da respuesta de fondo la cual no accede a la pretensión solicitada, toda vez que conforme a visita técnica realizada se determino que el consumo en la vivienda es correcto	Resolución 0591-2020	25/11/2020	Se envía citación para notificación personal el día 07/12/2020 El día 15/12/2020 se realiza notificación por aviso
10	2379	0595	18/11/2020	Luz Elena Vázquez Zapata	La tebaida	Inconformidad por valor facturado. El predio estuvo desocupado un mes, se arrendo el 07 de noviembre, cuenta 158269	NO	Se da respuesta de fondo la cual no accede a la pretensión solicitada	Resolución 0607-2020	02/12/2020	constancia de notificación Personal No. C-0507-2020 Rad.3032 del 03 de diciembre de 2020 Enviado resolución a través de correo electrónico el día 3 de diciembre de 2020

VERIFICACION TRAMITE DE PETICIONES

De acuerdo al cuadro anterior, para el presente seguimiento del total de las peticiones recibidas 144, 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 contestadas oportunamente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el cuarto trimestre conserva la tendencia del trimestre anterior, donde las quejas presentaron un porcentaje mas bien bajo y los reclamos se mantuvieron con cifras representativas 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.

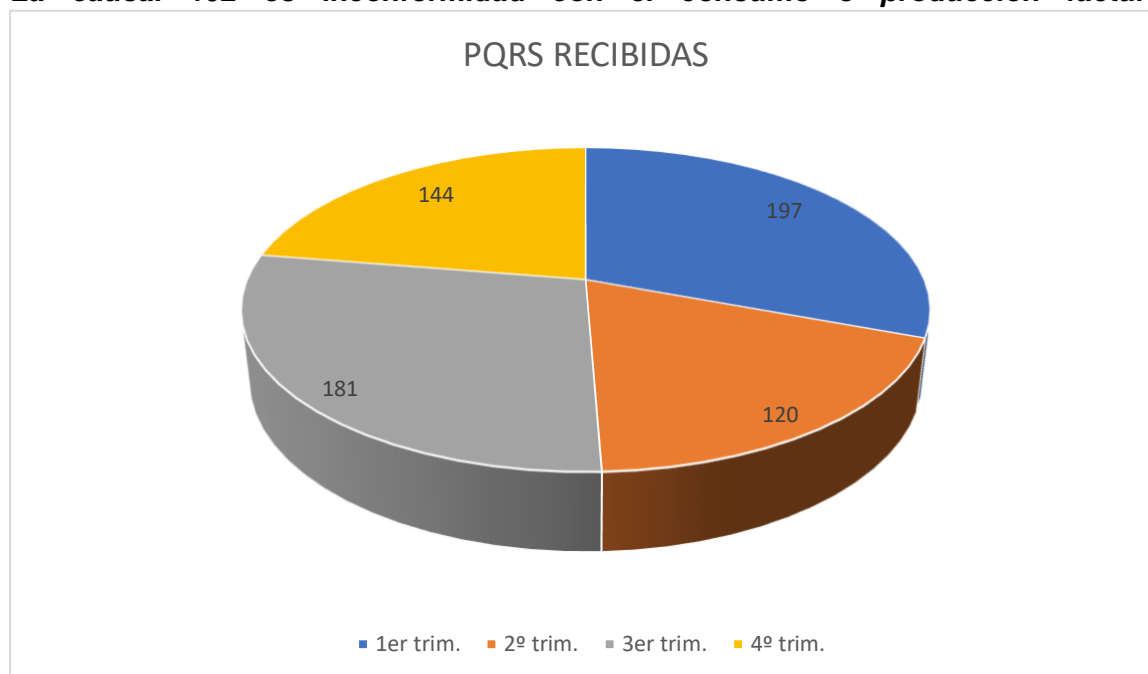
- La consulta de la factura en línea debe solucionarse de fondo, porque el acceso a este medio es una situación de incomodidad para los usuarios, además que el ejercicio en página debe obedecer a un proceso más dinámico, ágil y oportuno.
- El procedimiento de PQRS, requiere que sea transversal en la 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 trámites 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.
- Resulta importante tener en cuenta la planificación de la contratación en cuanto a las personas que realizan visitas técnicas, las cuales son necesarias para poder resolver las reclamaciones, quejas, solicitudes y peticiones que se interponen por que para el último mes del año los recursos se agotan y no se dispone de ese personal, así se trate de brindar apoyo por parte de los lectores.
- *La información reportada en la crítica debe aplicarse de manera más contundente, para lograr disminuir la causal de reclamación de lecturas que termina en lo facturado.*
- La oficina de control interno de gestión recomienda la implementación de un software que permita a la entidad recibir, procesar, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes (PQRs) con total parametrización y control sobre las respuestas, mejorar el canal de comunicación, facilitar el proceso de seguimiento de las PQRs.
- Se recomienda fortalecer la capacitación en la clasificación de tipo de petición así como los términos de respuesta al personal que atiende a PQRs.

Análisis numero de PQRs recibidas en el año 2020 vs 2019

Vigencia 2020

Mes	No. PQRs	Mpio de mayor reclamación	Causal mas repetitiva
Enero	55	Circasia	102
febrero	97	Circasia	102
Marzo	45	Circasia	102
Abril	35	La tebaida	102
Mayo	44	Montenegro	102
Junio	41	Quimbaya	102
Julio	67	Montenegro	102
Agosto	43	Montenegro	102
Septiembre	71	Montenegro	102
Octubre	59	Montenegro	102
Noviembre	58	Circasia	102
Diciembre	27	Montenegro	102
Total	642		

La causal 102 es inconformidad con el consumo o producción facturado.

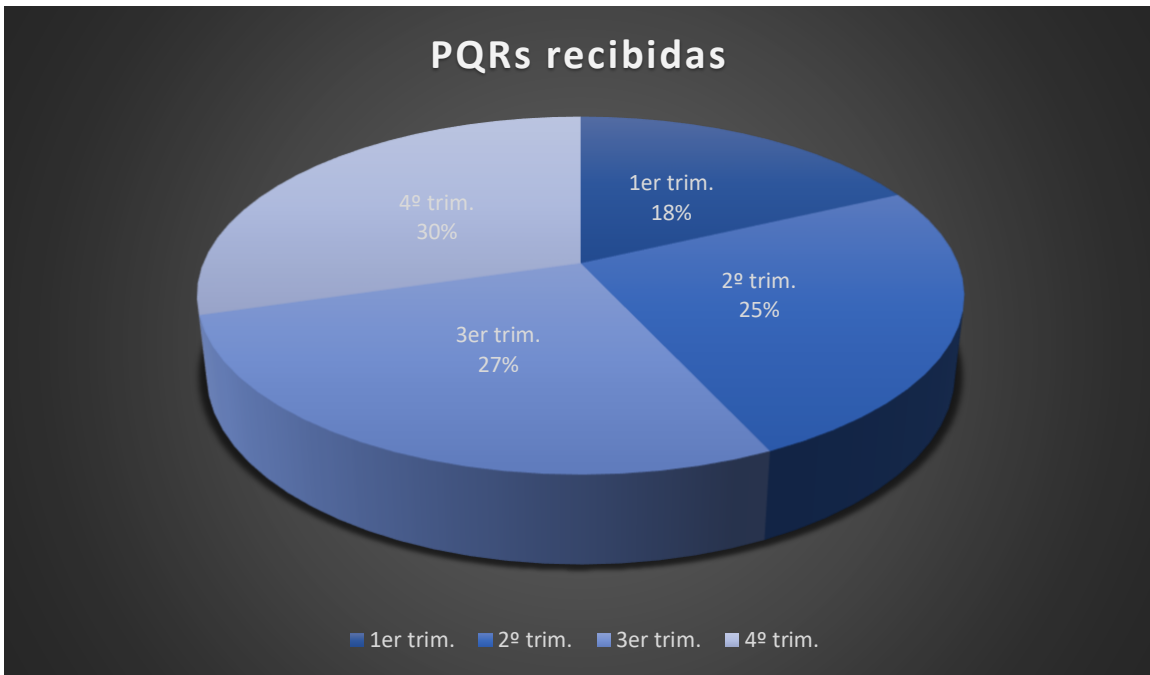


En la vigencia 2020 se recibieron un Total de 642 PQRS

Vigencia 2019

Mes	No. PQRS	Total por trimestre	Mpio de mayor reclamación	Causal mas repetitiva
Enero	33	140	Circasia	102
febrero	50		Montenegro	102
Marzo	57		Circasia	102
Abril	57	195	Montenegro	102
Mayo	79		Circasia	102
Junio	59		Montenegro	102
Julio	76	212	Montenegro	102
Agosto	71		Montenegro	102
Septiembre	65		Montenegro	102
Octubre	113	230	Circasia	102

Noviembre	60		Circasia	102
Diciembre	57		Circasia	102
Total	777	777		



En la vigencia 2019 se recibieron un Total de 777 PQRs

Los graficos anteriores nos indican que en el comparativo de la vigencia 2020, con la vigencia 2019 se presento una disminicion en la vigencia 2020 por concepto de PQRs, toda vez que **en la vigencia 2019 se presentaron 777 PQRs y en la vigencia 2020 se presentaron 642 PQRs lo que indica que hubo una disminucion de 135 PQRs**

La causal mas repetitiva es la 102 que es **“inconformidad con el consumo o produccion facturado, tanto en la vigencia 2019 como la vigencia 2020”**.

En la vigencia 2019 en los Municipios donde mas se presentaron reclamaciones fueron Circasia y Montenegro

En la vigencia 2020 en los Municipios donde mas se presentaron reclamaciones Circasia, Montenegro, La tebaida y Quimbaya.

Cordialmente,

Original firmado

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

