



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 ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Julio 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 segundo 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

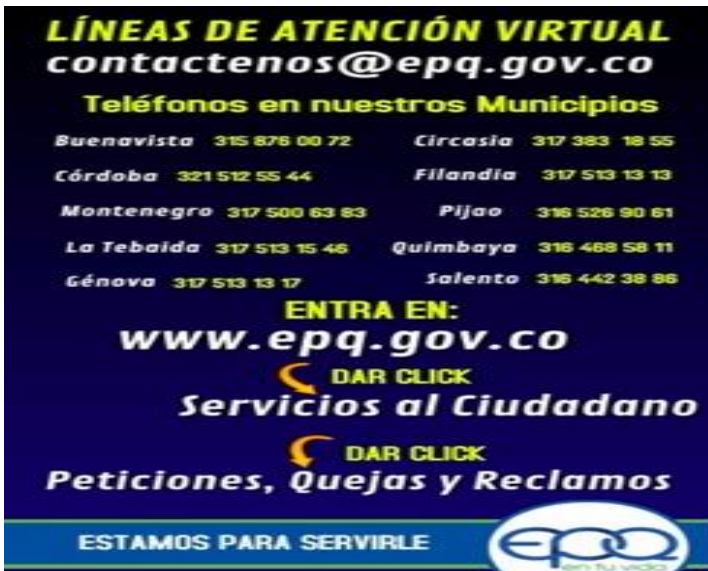
Para Facilitar el acceso a la ciudadanía, Empresas Publicas del Quindío, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de los entes de control.

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 www.epq.gov.co Web: 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.



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 segundo trimestre del año 2020.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 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 Junio 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 segundo 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 ABRIL,MAYO Y JUNIO DE DE 2020

Durante el Segundo trimestre de 2020, Abril, Mayo y Junio se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, Peticiones, Quejas y Reclamos 120 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.

La información en porcentajes registra el siguiente resultado:

Abril 29,2%

Mayo 36,6%

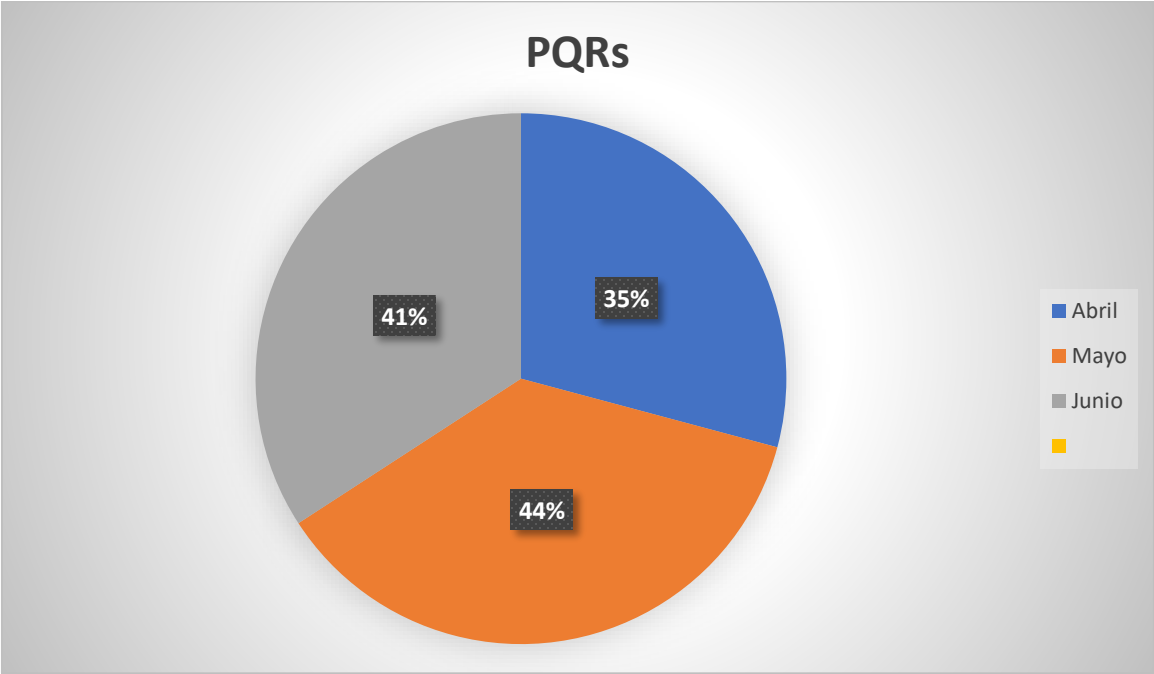
Junio 34,2%

Siendo el mes de mayo en el que se presentó mayor número de solicitudes con 44 y el mes de abril el menor número con 35.

La información por municipios de estas solicitudes, determina a los municipio de Circasia, Montenegro, La Tebaida y Quimbaya con los porcentajes más altos de reclamación y queja con el 25% cada uno para los tres primeros y para el último el 15%.

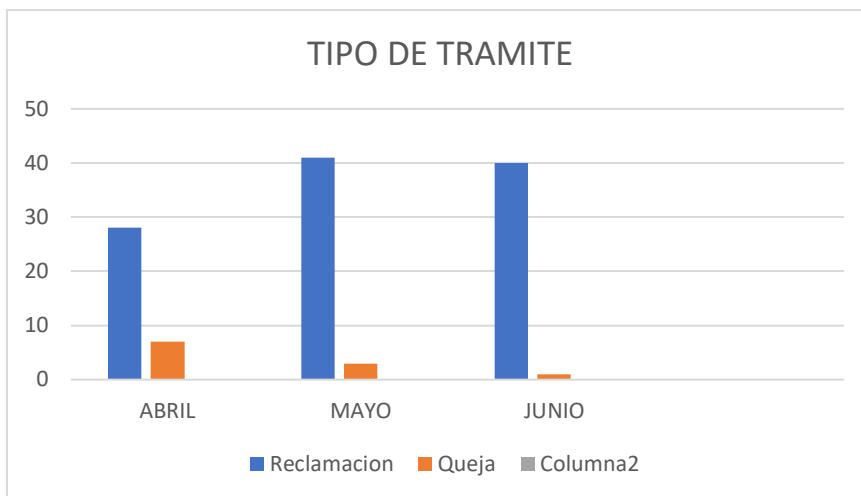
Continúan siendo los municipios del plan, los más extensos en territorio y con más número de suscriptores los que mayor cifras registran en inconformidades frente al servicio de acueducto y alcantarillado.

MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUENAVISTA	0	0	0	0
CIRCASIA	11	10	9	30
CÓRDOBA	0	1	0	1
FILANDIA	1	1	1	3
GÉNOVA	0	0	2	2
LA TEBAIDA	12	11	7	30
MONTENEGRO	6	16	8	30
PIJAO	1	2	2	5
QUIMBAYA	4	3	11	18
SALENTO	0	0	1	1
TOTAL	35	44	41	120



Por tipo de trámite las reclamaciones constituyen el 90,83% y las quejas el 9,17%, las primeras se derivan de la facturación y las segundas por prestación de servicios.

TIPO DE TRAMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Reclamación	28	41	40	109
Queja	7	3	1	11
TOTAL	35	44	41	120



Los porcentajes mencionados por tipo de trámite son iguales a los registrados en el subtotal de causales por reclamación y por queja.

En la facturación la medición del consumo o producción facturado constituye el porcentaje más relevante con el 83,48% y los cobros inoportunos el 6,42%, el restante 10,10% lo conforman las otras 6 causales que sumadas en frecuencia totalizan 11.

En cuanto a la prestación del servicio se observa que las quejas más reiterativas son las del estado de la infraestructura con el 54,54%, y las variaciones en las características del suministro o prestación del servicio con el 18,18%

CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
102 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	25	35	31	91
103 Cobros inoportunos.	0	1	6	7
105 Cobros por servicios no prestados	0	0	2	2
106 Datos generales incorrectos.	1	0	0	1
112 Subsidios y Contribuciones	0	1	0	1

120 Cobros por promedio	1	1	0	2
122 Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.	1	2	0	3
127 Inconformidad por desviación significativa	0	1	1	2
304 Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	1	0	2
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0	0	1
315 Quejas administrativas	0	1	0	1
316 estado de la infraestructura	4	1	1	6
402 No conexión del servicio	1	0	0	1
TOTALES	35	44	41	120

En concordancia a los servicios que ofrece EPQ S.A. ESP, los registros señalan el acueducto como el elemento relevante en la frecuencia de reclamaciones y quejas, siendo determinante la inconformidad en la facturación que se traduce en altos consumos que los usuarios fundamentan no incurrir, situación contraria se presenta con el servicio de gas donde la inconformidad solo es del 3,33 en el trimestre, siendo el mes de mayo en el que se presentó mayor numero con 3 correspondiendo en porcentaje al 6,81 frente a los 44 datos ingresados.

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Acueducto	28	39	39	106
Alcantarillado	7	2	1	10
Gas	0	3	1	4
TOTAL	35	44	41	120

En el segundo trimestre de 2020 las respuestas entregadas a los peticionarios registran un 35,83% de aceptación a los requerimientos presentados, un 34,16% de negación a las solicitudes realizadas y 5% de admisión parcial a las mismas.

En lo corrido del segundo trimestre el mes donde se dio más respuesta positiva al usuario fue abril con 19 y el menor junio con 12, pero debe tenerse en cuenta que existen 28 pendientes de respuesta.

Con respecto a las respuestas negativas mayo tuvo el mayor número con 26, lo cual representa el 59,09% del total de las respuestas de ese mes, pero en relación al trimestre constituye el 21,66% de las negaciones.

Lo pendiente por respuesta al usuario son 29 solicitudes que corresponde al 24,16% de lo demandado en el trimestre, obedeciendo a 1 del mes de mayo de la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado la cual al momento de realizar el presente informe se encontraba para ser notificada pero no conocí el tipo de respuesta, de las restante 28 se encuentran en trámite y se espera para el día 08 de julio que es el corte para reporte a SUI disponer de 17 respuestas más y un pendiente de 11, las cuales se encuentran en términos para su respuesta.

TIPO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Accede	19	15	9	43
Accede Parcialmente	4	2	0	6
No Accede	11	26	4	41
Pendiente de Respuesta	0	1	28	29
Archiva	1	0	0	1
TOTALES	35	44	41	120

Debido a la declaratoria de emergencia económica y social en Colombia, las notificaciones por aviso en el trimestre solo se dieron en abril con 24 reportes,

comunicaciones que se realizaron a través de la página Web de la Empresa en razón a que no se disponía de los correos de los usuarios; se observa que para los meses de mayo y junio las notificaciones se hacen personal, teniendo en cuenta que el medio es el correo electrónico suministrado por el peticionario representando el 53,33 del tipo de notificación para el trimestre.

TIPO DE NOTIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<i>Personal</i>	11	43	13	64
<i>Aviso</i>	24	0	0	24
<i>Pendiente o en tramite</i>	0	1	28	32
TOTALES	35	44	41	120

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 91,66% quien realizó el mayor número y la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado con el 5,83% es la segunda en proporción.

Cifras que, al cruzar con el grupo causal determinado en Facturación y Prestación, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presentan una leve variación debido a las respuestas que son compartidas, además que la facturación de gas lo efectúa la Subgerencia de Comercial y Atención al Cliente.

RESPONSABLE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<i>Subgerencia Comercial y Atención al Cliente</i>	28	42	40	110
<i>Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado</i>	4	2	1	7
<i>Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional</i>	0	0	0	0
<i>Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios</i>	0	0	0	0

<i>Secretaría General</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Compartida (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado y Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional)</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
TOTALES	35	44	41	120

Verificación tramite a peticiones.

Para el presente seguimiento del total de las peticiones recibidas 120, 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.

No.	Radi cado	Fecha de recibido de la petición	Nombre del peticionario	Municipi o	Asunto	Respuesta de la entidad al peticionario	Resolución/ oficio	Fecha de la expedición de la respuesta	Notificación
1	0706	13/04/2020	JOSE JAVIER GUZMAN GOMEZ	La tebalda	Solicita visita para verificar el consumo y medición real del contador. Le han promediado el consumo debido a que el predio donde está el contador estaba cerrado, ya hay quien atienda al funcionario que registre la lectura Cuenta 100100	La respuesta de la entidad fue realizada de fondo y se le resaltan las cláusulas 12 y 17 del contrato de condiciones uniformes, igualmente realizan la visita sin embargo no pueden acceder al medidor ya que se encuentra enrejado	Resolución 0153-2020	21/04/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 24/04/2020
2	0706	13/04/2020	JUAN CAMILO PINZON CUERVO	Pijao	Acumulación de agua en la alcantarilla de la calle 11 sector centro, generando presencia de moscos y zancudos, con riesgo de contraer infecciones por transmisión de estos vectores	La respuesta de la entidad fue realizada de fondo y se menciona que los sumideros con sello hidráulico son los que determina el RAS los cuales permanecen constantemente con agua hasta cierto nivel con el fin de evitar la salida de malos olores. Para el caso del estancamiento de las aguas y la producción de mosquitos, la alcaldía en compañía de secretaria de salud, deben realizar jornadas de fumigación o aplicación de sustancias especiales que no permita el criadero de estos insectos	Oficio Numero 10600-2020	04/2020	Se realizo notificación a través de correo electrónico personal del peticionario el día 29/04/2020 Encontrándose dentro de termino

3	0714	15/04/2020	GLADIS MARULAM DA GIRALDO	La tebaída	Hace un mes recibió factura con incremento al hacer le dijeron que le solucionaban en los días siguientes. Nuevamente recibe factura con aumento exagerado \$124.112, los pagos que realizaba eran de \$30.000, pide explicación a estos cobros	Se da respuesta de fondo la cual no acceden a la pretensión suscrita toda vez que en análisis a los consumos y las lecturas son correctas se esta cobrando lo que realmente los usuarios están consumiendo, igualmente en las visitas realizadas no se detecta fugas visibles ni desviaciones significativas.	Resolución 0158-2020	24/04/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 04/05/2020
4	0871	15/05/2020	AMANDA LOZADA SANTACRUZ	La tebaída	Inconformidad con el consumo facturado del periodo 18 de marzo 17 de abril	Se da respuesta de fondo, y no se accede a la pretensión de la peticionaria toda vez que los periodos facturados son los correctos	Resolución 0201-2020	02/06/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 03/06/2020
5	0886	18/05/2020	GUSTAVO LONDOÑO CORRALES	Montenegro	Solicita revisión al cobro de la factura 2020048253753 y ajuste de esta	Se resuelve de fondo y no se accede a la petición realizada toda vez que verificado el sistema denominado ialeph se observo que las lecturas son correctas cobrando lo que efectivamente marco el medidor	Resolución 0193-2020	28/05/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 01/06/2020
6	0889	18/05/2020	CLAUDIA MARCELA QUICENO GIL	Montenegro	Solicita corrección al facturado, debido a que ha realizado abonos. Pide corrección para realizar el pago real del servicio	Se resuelve de fondo de manera favorable se accede a la petición ya que se evidenciaron dichos abonos	Resolución 203-2020	02/06/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 05/06/2020
7	0891	18/05/2020	ALEJANDRO LOZANO	Montenegro	Inconformidad con la facturación, local comercial cerrado, consumo facturado de 30m3 del 16 de marzo al 15 de abril; al día de hoy 18 de mayo se observa consumo por 29m3	Respuesta de fondo y no se accede a la pretensión realizada toda vez que verificado el sistema denominado ialeph se observo que las lecturas son correctas	Resolución 0202-2020	02/06/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 03/06/2020
8	1064	16/06/2020	DANIEL FELIPE VÉLEZ BETANCO URTI	Quimbaya	Inconformidad por altos consumos, en este predio funciona la iglesia Ministerial de Jesucristo y por la pandemia esta cerrado desde el 18 de marzo. Piden ajustes al valor facturado y se le informe el concepto técnico para cambiar	Respuesta de fondo y se accede a la petición, toda vez que verificado el sistema denominado ialeph se pudo observar que en el periodo facturado de mayo, hubo un error de lectura de 15 M3. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 15 M3 por un error en la lectura de los periodos facturados anteriormente	Resolución 0241 - 2020	02/07/2020	Se realizo notificación por publicación a través de la pagina web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día

					el cargo variable de acueducto y alcantarillado	El cargo variable de acueducto y alcantarillado	Cuenta 451440		03/07/2020
9	1074	16/06/2020	CARLOS ENRIQUE RAMIREZ JARAMILLO	Pijao	Inconformidad por altos consumos, expresa aumentos del 500% pide corrección y ajuste de la factura	Se da respuesta de fondo y no se accede a la pretensión suscrita toda vez que conforme a análisis, la facturación que se hizo corresponde exclusivamente por consumo real de GLP en la vivienda ubicada en la carrera 6. 6-21 avenida casuarinas de Pijao Quindio	Resolución 0253 - 2020	06/07/2020	Se realizó notificación por publicación a través de la página web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 07/07/2020
10	1082	17/06/2020	EDEQ S.A. ESP	Montenegro	Solicita revisión de las facturas anterior y actual porque la lectura ha sido la misma.	Se le da respuesta de fondo y se accede a la petición realizada toda vez que verificado el sistema denominado Ialeph se pudo observar que el periodo facturado de abril, hubo un error de lectura de 2M3, por consiguiente se reconoce la devolución de 2M3 por error en lectura del periodo facturado; la cual se vera reflejada el mes siguiente	Resolución 0250-2020	03/07/2020	Se realizó notificación por publicación a través de la página web www.epq.gov.co y envió al correo electrónico personal del peticionario el día 07/07/2020

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el segundo trimestre disminuyeron las quejas y los reclamos se mantuvieron, los usuarios muestran una gran inconformidad por el valor facturado.
2. 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.
3. La disminución en las quejas debe analizarse, toda vez que a primera vista podría hablarse de un eficiente servicio, sin embargo, el cruce con otras informaciones como obras en ejecución, o la pandemia mostraría otras explicaciones.
4. 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.

5.Las respuestas publicadas en página desde el 24 de marzo y hasta finales de abril, no se sabe si el usuario accedió o no a ellas, aunque por disposiciones contenidas en los decretos presidenciales ese fue el medio que se dispuso, por lo que es importante conocer esos efectos después que toda vuelva a la normalidad”

Cordialmente,

Original firmado

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno