

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 AL 30 DE JUNIO DE 2018

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Junio de 2018

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 semestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias del segundo trimestre del año 2018.

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 Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	Web: 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 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 2018.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio de 2018**

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 2018.

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 2018.

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

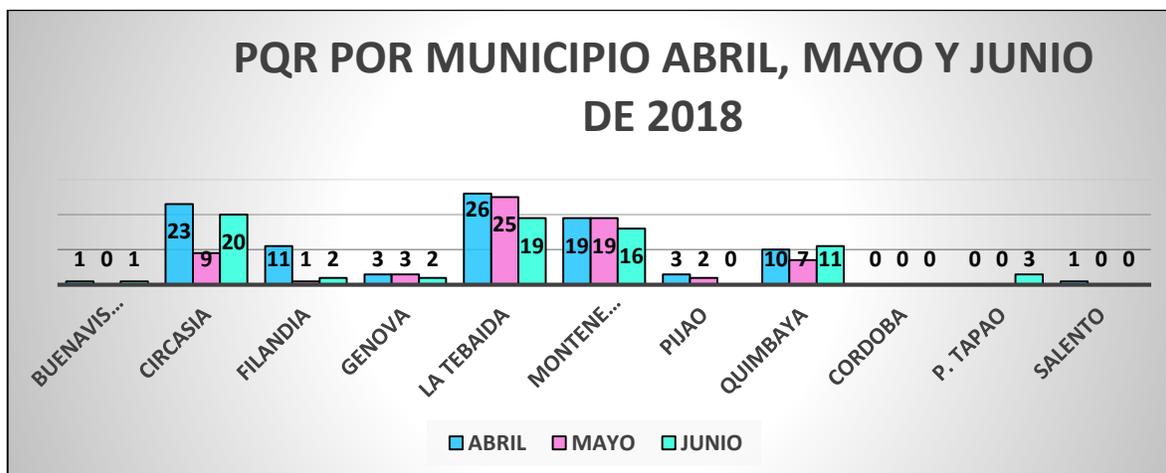
Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de Petición.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el Segundo Trimestre del año 2018 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 237 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.

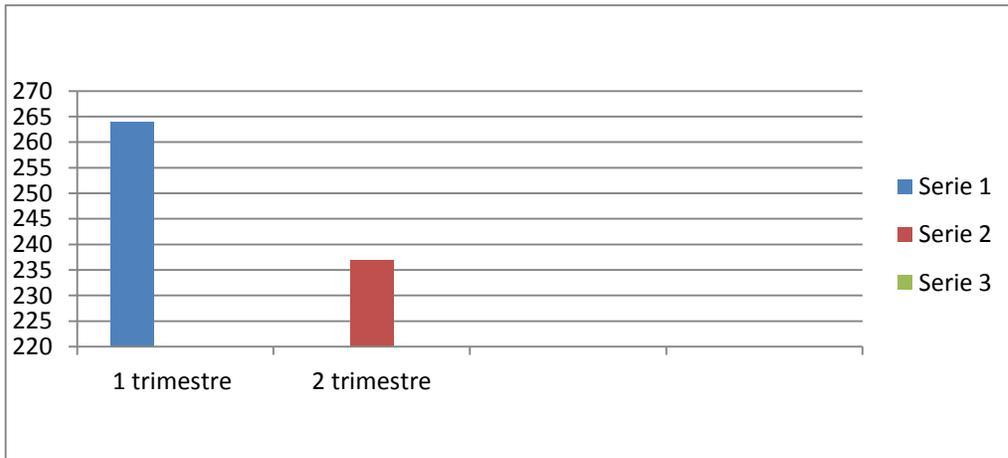
PQR POR MUNICIPIO DE ABRIL, MAYO Y JUNIO					
CODIGO	MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
111	BUENAVISTA	1	0	1	2
190	CIRCASIA	23	9	20	52
272	FILANDIA	11	1	2	14
302	GENOVA	3	3	2	8
401	LA TEBAIDA	26	25	19	70
470	MONTENEGRO	19	19	16	54
548	PIJAO	3	2	0	5
594	QUIMBAYA	10	7	11	28
212	CORDOBA	0	0	0	0
471	P. TAPAO	0	0	3	3
690	SALENTO	1	0	0	1
TOTAL		97	66	74	237



PQR'S DISCRIMINADAS POR MES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2018.

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		113		113			70	25	Respuesta en terminos legales y de fondo	18
OPERATIVA		120	120				110	2	Respuesta en terminos legales y de fondo	8
GAS		4		4			2	2		0
TOTALES		237	120	117	0	0	182	29		26

Teniendo en cuenta que en el primer trimestre del año 2018 la entidad recibió 264 PQR, comparado con el segundo trimestre del año 2018 se recibieron 237 PQR lo que significa una disminución de 27 PQRs con respecto al primer trimestre del año 2018 que equivale 10,3%.





PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ABRIL DE 2018

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	49		49			37	12	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	45	45				45	0	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	3		3			1	2		
TOTALES	97	45	52	0	0	83	14		0



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE MAYO DE 2018

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	30		30			21	9	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	35	35				34	1	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			1			
TOTALES	66	35	31	0	0	56	10		0



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE JUNIO DE 2018

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	34		34			12	4	Respuesta en terminos legales y de fondo	18
OPERATIVA	40	40				31	1	Respuesta en terminos legales y de fondo	8
GAS	0		7						0
TOTALES	74	40	41	0	0	43	5		26

Teniendo en cuenta lo reflejado en las tabla en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2018 el area operativa lidera la salida de respuestas a las peticiones (120) y en segundo lugar el area comercial con (113) peticiones, posteriormente siguen gas con 4 peticiones en el segundo trimestre comparado con el primer trimestre del año 2018 tenemos que en los meses de enero, febrero y marzo el area operativa tuvo mas salidas de respuestas a las peticiones (130), comparado con el trimestre anterior se evidencia una disminucion de 10 peticiones menos, en segundo lugar el proceso comercial con (123) peticiones, 10 peticiones menos que el trimestre anterior, y respecto al proceso de gas (11) peticiones se evidencia un incremento de 7 PQR en el segundo trimestre de 2018.

PQR'S DISCRIMINADAS POR TIPO DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018

TIPO DE RESPUESTA DE ABRIL DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	25	12	12				49
OPERATIVA	24	21					45
GAS		1	2				3
TOTAL	49	34	14	0	0	0	97

TIPO DE RESPUESTA DE MAYO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	18	3	9			0	30
OPERATIVA	14	20	1			0	35
GAS	1					0	1
TOTAL	33	23	10	0	0	0	66

TIPO DE RESPUESTA DE JUNIO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	12	0	3	0	1	18	34
OPERATIVA	20	11	1	0	0	8	40
GAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	32	11	4	0	1	26	74

PQR'S POR SERVICIO DE OPERATIVA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018

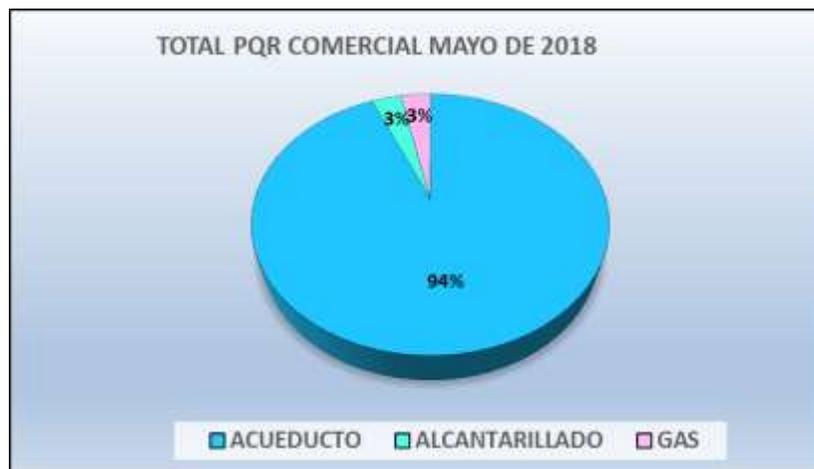
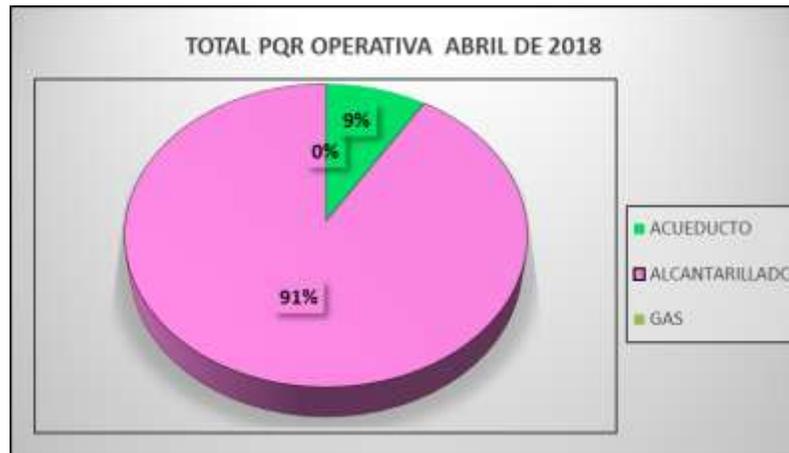
TIPO DE RESPUESTA DE JUNIO DE 2018							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	12	0	3	0	1	18	34
OPERATIVA	20	11	1	0	0	8	40
GAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	32	11	4	0	1	26	74

COMERCIAL ABRIL DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	48
ALCANTARILLADO	1
GAS	3
TOTAL	52

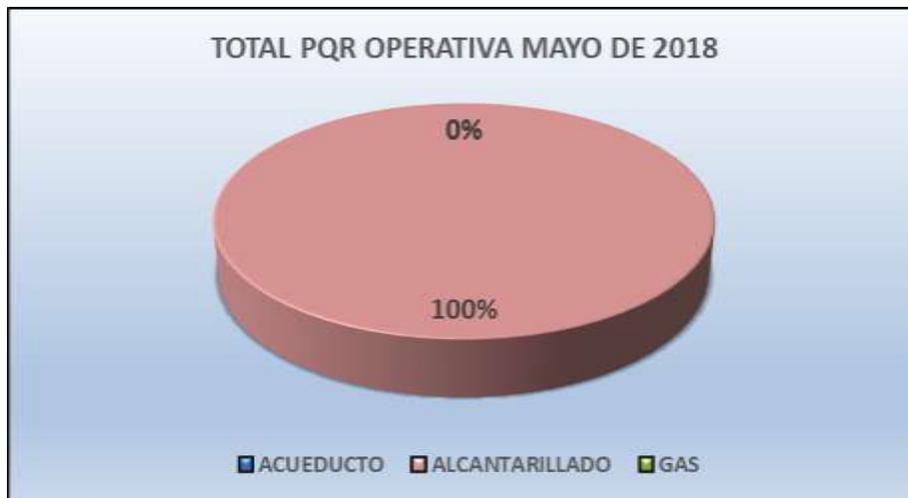


OPERATIVA ABRIL DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	4
ALCANTARILLADO	41
GAS	0
TOTAL	45

COMERCIAL MAYO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	29
ALCANTARILLADO	1
GAS	1
TOTAL	31



OPERATIVA MAYO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	35
GAS	0
TOTAL	35

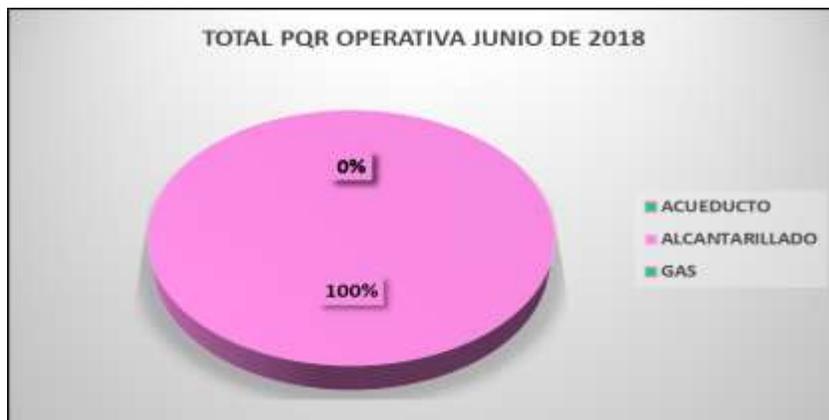


COMERCIAL JUNIO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	34
ALCANTARILLADO	0
GAS	0
TOTAL	34



OPERATIVA JUNIO DE 2018	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	40
GAS	0
TOTAL	40

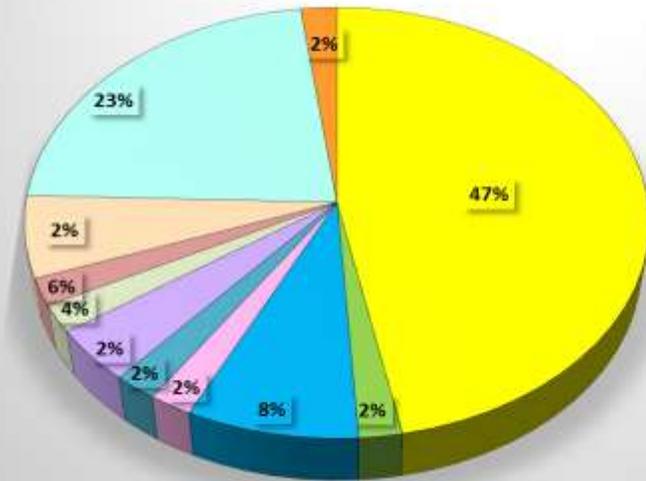
PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018



PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL CORRESPONDIENTE A

ABRIL COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	23
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
108	ENTREGA OPORTUNA O NO ENTRA DE LA FACTURA	4
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1
117	ESTRATO INCORRECTO	2
122	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1
123	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	1
208	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	3
217	OTROS	11
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD Y RIESGO	1
TOTAL		49

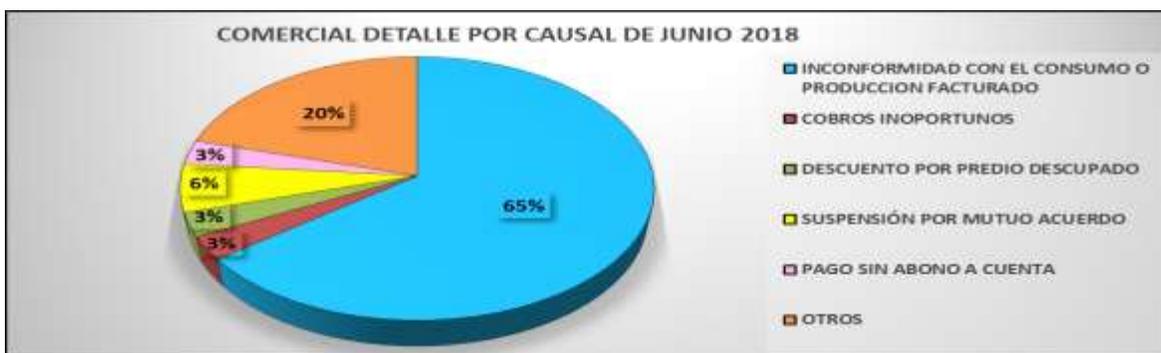
COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL DE ABRIL 2018



- INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
- COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO
- ENTREGA OPORTUNA O NO ENTRA DE LA FACTURA
- SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES
- DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO
- ESTRATO INCORRECTO
- PAGO SIN ABONO A CUENTA
- SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD
- SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO
- OTROS
- INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD Y RIESGO

COMERCIAL MAYO DETALLE PQR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	16
115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
121	COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	1
126	LECTURA INCORRECTA	1
215	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	1
216	CAMBIO DE DATOS	1
217	OTROS	6
TOTAL		27

PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL DE GAS, CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018



PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, OPERATIVA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018

ABRIL OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
215	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	2
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	39
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	4
TOTAL		45



OPERATIVA MAYO DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
217	OTROS	2
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	23
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	10
TOTAL		35



OPERATIVA JUNIO DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
215	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	2
303	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	33
314	AFECTACIÓN AMBIENTAL	1
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	3
TOTAL		40



De las 264 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el primer trimestre del año 2018 ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, presentan las siguientes observaciones:

Las PQR comerciales presentadas en el primer trimestre del 2018, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en el área comercial de 123 PQRs de las cuales 60 se respondieron favorablemente, y 23 desfavorablemente, que equivalen al 46,5% de las PQR tramitadas.

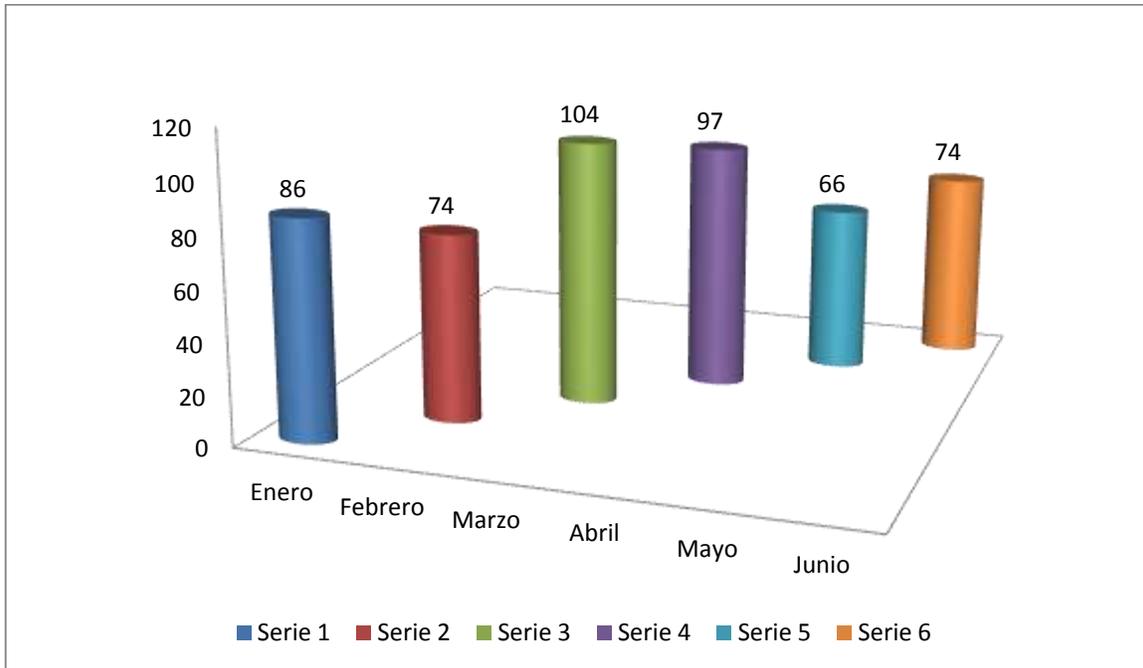
Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 130 en el primer trimestre del año 2018, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario en un 105 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 5 peticiones que equivale al 49,24% % de las PQR tramitadas.

Respecto a PQR Gas, fueron presentadas 11 en el primer trimestre del año del año 2018, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario 8 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 1 petición que equivale al 4,16 % 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



Como se observa en la grafica , en el mes de Abril se presentaron 104 PQR's, se aprecia que en segundo lugar esta el mes de mayo con 97 PQR's seguido con el mes de enero con 86 PQR's.

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 Enero 14 PQR por esta Causal de un total de 40 PQR recibidas en este mes, que corresponden al 35%, en el mes de Febrero 15 PQR por esta misma causal, de un total de 30 PQR's que corresponde a un 50% y en el mes de Marzo 27 Reclamaciones por esta causal de un total de 53 PQR que equivalen al 51% . Para un total de 56 PQR's por la Causal 102 en el primer trimestre de 2018.

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 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 Enero se presentaron 41 PQR por este concepto de un total de 44 PQRs correspondiente al 93% del total de las peticiones. En el mes de Febrero se presentaron 36 PQR por esta misma causal de un total de 42 PQR que corresponde al 86%, En el mes Marzo se presentaron 39 PQR por la misma causal de un total de 44 PQR que equivalen al 89%

En cuanto las causales mas repetitivas por el servicio de GAS esta la de inconformidad con el consumo o producción facturado en el mes de enero se presento 1 que equivale al 50% del total de peticiones recibidas. En el mes de Marzo se presentaron 7 y todas por la misma causal lo que equivale al 100%

CONCLUSIONES:

1. Empresas Públicas del Quindío SA ESP ha venido cumpliendo de manera oportuna en los tiempos de respuesta a cada una de las solicitudes, dentro del término legal.
2. Empresas Publicas del Quindío SA ESP cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la carrera 14 No. 22-30 en Armenia Quindío y en los Municipios de Génova, Pijao, Buenavista, Córdoba, Salento, Circasia, Filandia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya. Donde opera EPQ en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas.

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. Actualizar los buzones de sugerencia en cada uno de las oficinas donde opera Empresas publicas del Quindío S.A. E.S P.
2. 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