**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.**

# Informe semestral de Seguimiento y Evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos PQR's recibidas en Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

**PERIODO: 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

Presentado por:

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Armenia, Diciembre de 2018

INTRODUCION

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 Públicas del Quindío S.A. E.S.P. Dr. James Padilla García el informe de seguimiento y evaluación semestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias del Primer semestre del año 2017.

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. 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 Públicas 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 Públicas 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** | | |
|---|---|---|
| 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 | Página Web: www.epq.gov.co<br><br>Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co | Celular: 3147383054<br>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 vigente.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas y Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el segundo semestre del año 2018.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN**: 31de Diciembre 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 31 de Diciembre 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 Públicas del Quindío, en el Segundo semestre 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”, articulo 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, articulo 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, articulo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, articulo 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

1- Durante el Segundo semestre del año 2018 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 3.672 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y GLP por parte de la Entidad. Donde el 98% aproximadamente la principal causa fue el alza de costos de tarifas.

2- De las PQR’s recibidas, catorce (14) se trasladaron por competencia, en especial, 11 para CafeAseo de Montenegro y 3 para ServiAseo de La Tebaida.

3- A ninguna de las 3.672 reclamaciones se les negó el acceso a una respuesta, todas fueron contestadas en debida forma.

4- Durante el periodo Julio-Diciembre de 2018, se le ha dado el debido proceso con oportunidad y de fondo al 100% de las reclamaciones recepcionadas, por escrito, telefónicamente y de manera virtual que de carácter general, particular y de información, presentaron los Suscriptores y/o suscriptores del servicios de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas del Quindío.

La respuesta se ha dado dentro de los términos legales, pero en vista del cúmulo de reclamos generadas por la aplicación del nuevo modelo tarifario, lo que conllevó a un aumento del 3.000% en la recepción de PQR’s históricamente en la Prestadora, colapsando nuestra capacidad de respuesta, debimos prorrogar las respuestas, pero siempre respetando los términos legales.

Conclusiones:

1. En el periodo reportado de Julio a diciembre de 2018 se presenta un incremento de PQRs elevado con respecto a las vigencias anteriores congestionando el proceso de PQRS para tramitar en forma oportuna las respectivas respuestas toda vez que el personal del área no es suficiente para el volumen de trabajo presentado en esta vigencia, sin embargo se dio respuesta oportuna a cada una de las peticiones, donde la causal más reiterativa está representada en el incremento de tarifas de los Municipios con más de 5000 suscriptores.

2. Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. 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, Finlandia, La Tebaida, Montenegro

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 líderes de los procesos:

1. Actualizar los buzones de sugerencia en cada uno de las oficinas donde opera Empresas Públicas 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.

**Alba Lucia Rodríguez Sierra**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

.