



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

Informe semestral 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 A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Armenia, Diciembre de 2017

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 semestre del año 2017.

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 Web: www.epq.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	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 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 2017.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2017

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 Diciembre de 2017.

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 semestre de 2017.

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

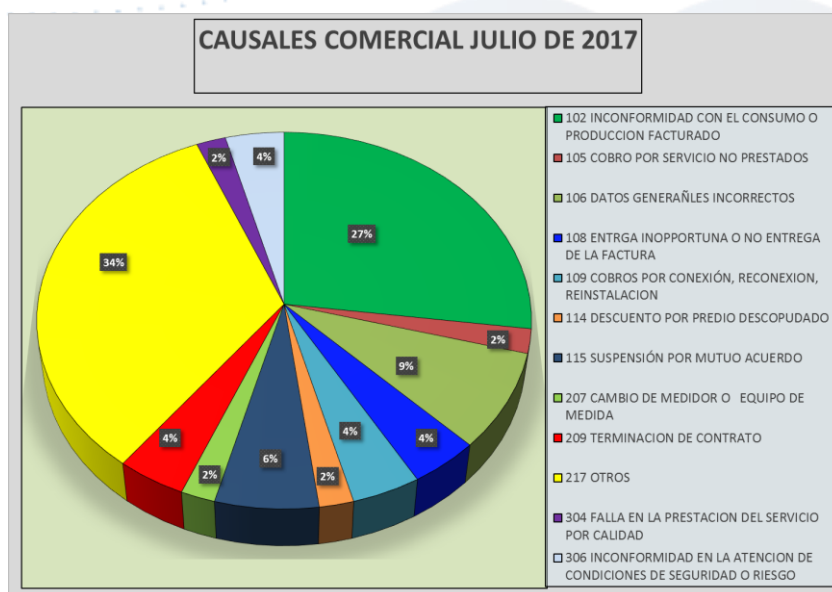
Durante el segundo semestre del año 2017 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 537 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y GLP por parte de la Entidad. Con una disminución del 8,5% respecto de primer semestre del año 2017.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)								
CONSOLIDADO DE JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2017								
Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)								
CATEGORÍA	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS
						Favorable	No Favorable	
COMERCIAL	39	0	62	0	134	108	26	Respuesta en terminos legales y de fondo
OPERATIVA	5	147	0	0	152	142	10	Respuesta en terminos legales y de fondo
GAS	1	0	3	0	4	1	3	Respuesta en terminos legales y de fondo
TOTALES	45	147	65	0	290	251	39	

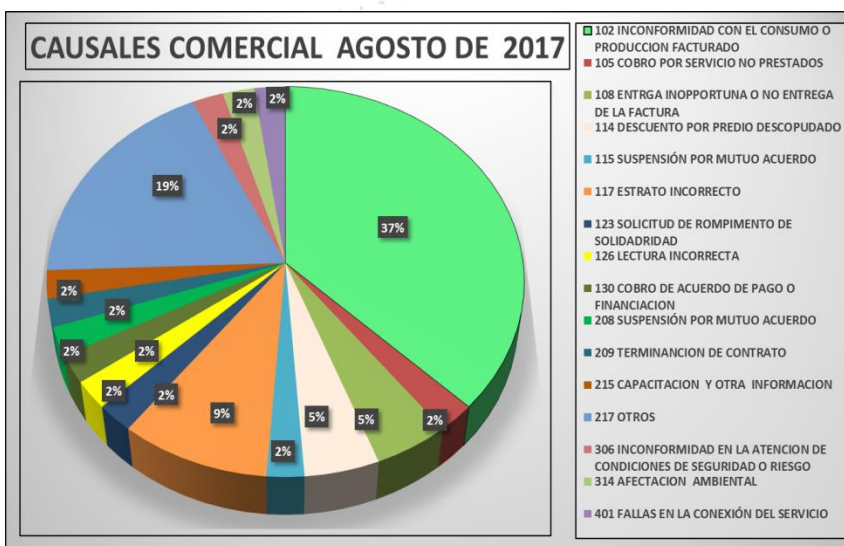
CONSOLIDADO TRIMESTRAL OCTUBRE - NOVIEMBRE Y DICIEMBRE - 2017 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)								
CATEGORÍA	No DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ENTIEMPO DICIEMBRE
						Favorable	No Favorable	
COMERCIAL	42	0	70	0	112	72	21	19
OPERATIVA	5	126	0	0	131	123	8	
GAS	2	0	2	0	4	3	1	
TOTALES	49	126	72	0		198	30	

CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADOS	1
106	DATOS GENERALES INCORRECTOS	4
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA	2
109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXION,	2
114	DESCUENTO POR PREDIO DESCOPUDADO	1
115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	3
207	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1
209	TERMINACION DE CONTRATO	2
217	OTROS	16
304	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	2
TOTAL		48

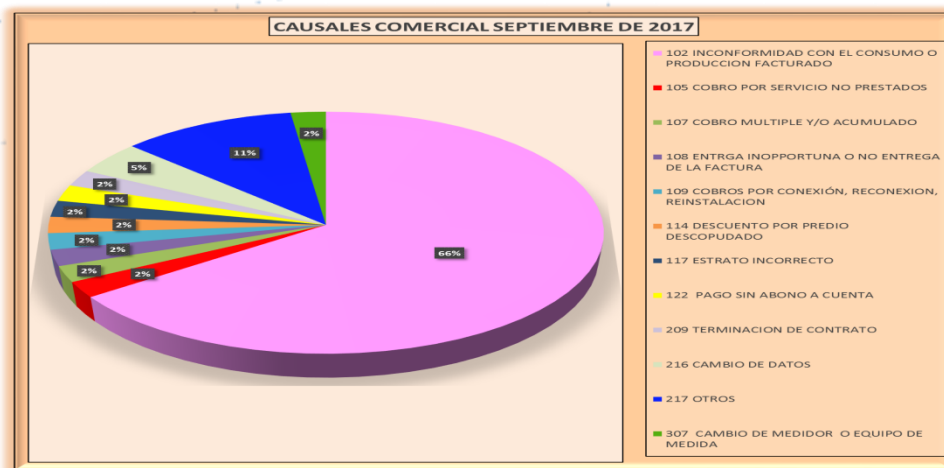
COMERCIAL - JULIO DE 2017



COMERCIAL - AGOSTO DE 2017	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
		102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION
	105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADOS	1
	108	ENTRGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	2
	114	DESCUENTO POR PREDIO DESCOPIUDADO	2
	115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
	117	ESTRATO INCORRECTO	4
	123	SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDADRIDAD	1
	126	LECTURA INCORRECTA	1
	130	COBRO DE ACUERDO DE PAGO O FINANCIACION	1
	208	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
	209	TERMINANCION DE CONTRATO	1
	215	CAPACITACION Y OTRA INFORMACION	1
	217	OTROS	8
	306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
	314	AFECTACION AMBIENTAL	1
	401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
	TOTAL		43

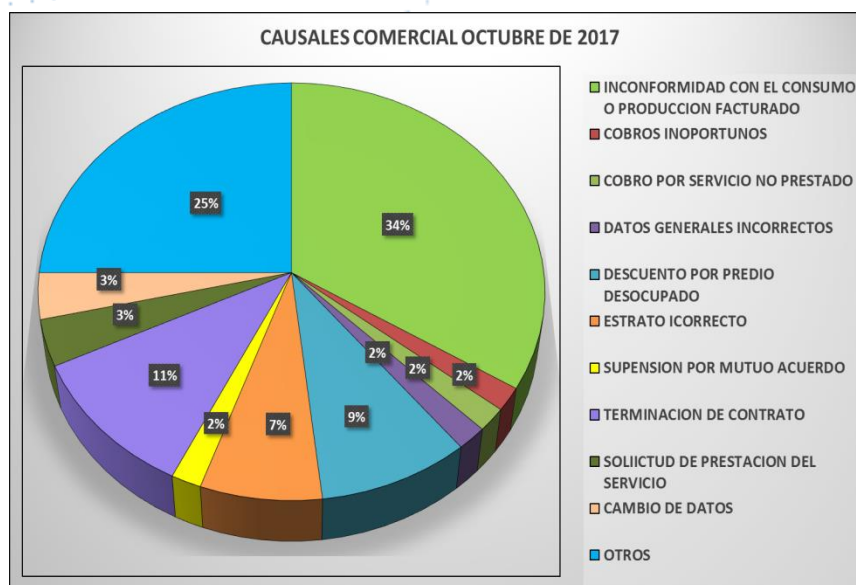


COMERCIAL - SEPTIEMBRE DE 2017	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
		102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION
	105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADOS	1
	107	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	1
	108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	1
	109	COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXION, REINSTALACION	1
	114	DESCUENTO POR PREDIO DESCOPUDADO	1
	117	ESTRATO INCORRECTO	1
	122	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1
	209	TERMINACION DE CONTRATO	1
	216	CAMBIO DE DATOS	2
	217	OTROS	5
	307	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1
TOTAL			46

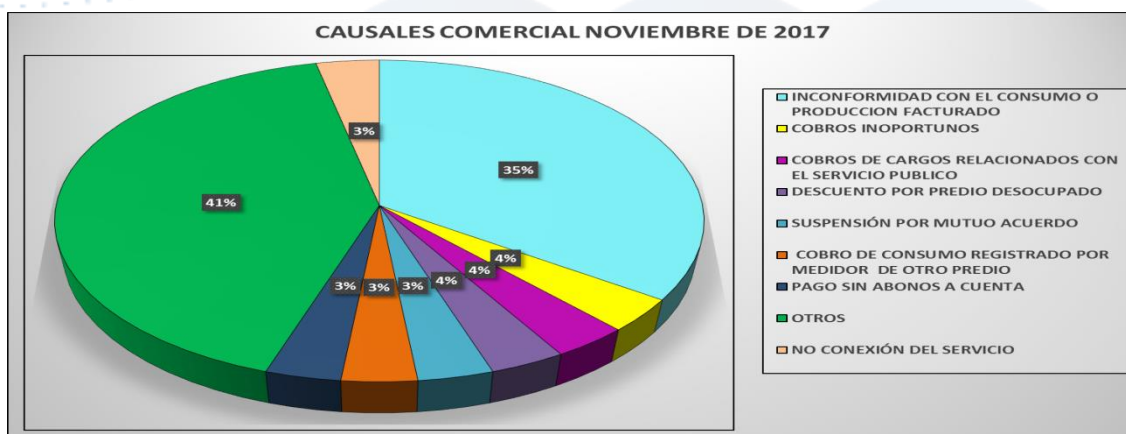


en tu vida

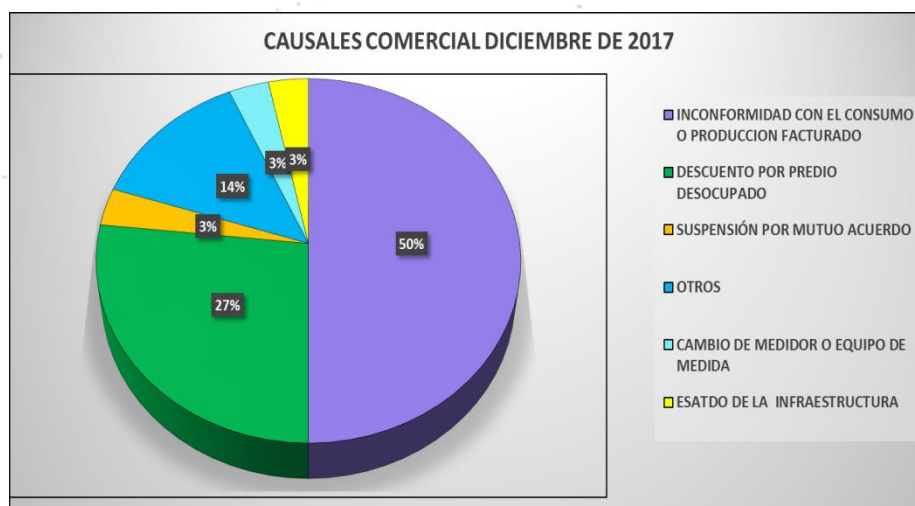
	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
COMERCIAL - OCTUBRE DE 2017	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	19
	103	COBROS INOPORTUNOS	1
	105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1
	106	DATOS GENERALES INCORRECTOS	1
	114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	5
	117	ESTRATO ICORRECTO	4
		208	SUPENSION POR MUTUO ACUERDO
	209	TERMINACION DE CONTRATO	6
	211	SOLIICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO	2
	216	CAMBIO DE DATOS	2
	217	OTROS	14
TOTAL			56



	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
COMERCIAL - NOVIEMBRE DE 2017	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	10
	104	COBROS INOPORTUNOS	1
	111	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	1
	114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1
	115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
	121	COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	1
	122	PAGO SIN ABONOS A CUENTA	1
	217	OTROS	12
	402	NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
TOTAL			29



	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
COMERCIAL - DICIEMBRE DE 2017	102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	15
	114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	8
	115	SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
	217	OTROS	4
	307	CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1
	316	ESATDO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
	TOTAL		



en tu vida

De las 537 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el segundo semestre del año 2017 ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, se evidencia una disminución de 50 peticiones con respecto al semestre anterior

Las PQR comerciales presentadas en el segundo semestre del 2017, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en el área comercial de 246 PQRs de las cuales 210 se respondieron favorablemente, y 47 desfavorable, que equivalen al 19,10% de las PQR tramitadas.

Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 283 en el segundo semestre del año 2017, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario en un 319 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 18 peticiones que equivale al 6,4 % de las PQR tramitadas.

Respecto a PQR Gas, fueron presentadas 8 en el segundo semestre del año 2017, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario 4 peticiones y No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en 4 peticiones que equivale al 50 % 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

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 líderes 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

