

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 ENERO A 30 DE JUNIO DE 2016

Presentado por:

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Julio de 2016

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 primer semestre del año 2016.

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 y atención al ciudadano.

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.esaquin.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		
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.esaquin.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	Celular: 3162329815 Teléfono(57)(6)7441774 Conmutador Línea Gratuita:018000934141

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 primer semestre del año 2016.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio de 2016

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 2016.

3. ALCANCE:

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a Empresas Publicas del Quindío, en el primer semestre de 2016.

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 I) “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

A Empresas Publicas del Quindío en el primer semestre de 2016, le ingresaron 638 PQR, clasificadas entre quejas, sugerencias, reclamos y denuncias recibidas a través de la ventanilla única de recepción de correspondencia, pagina web y correo electrónico.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Enero	74	11.6%
Febrero	121	19%
Marzo	124	19.4%
Abril	116	18.2%
Mayo	101	15.8%
Junio	102	16%
TOTAL	638	100%

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de marzo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 19.4% a 124 del total recibido durante el primer semestre (638), seguido de los meses de febrero con un 19% (121) y Abril con una participación del 18.2%(116).

CAUSALES MAS REPETITIVAS

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por las diferentes causales durante el Primer Semestre de 2016:

Descripción causal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción	5	16	10	14	11	11	67
Cobros por servicios no prestados	1	N/A	1		1		3
Estrato	1	1	1	1	1		5
Tarifa Cobrada	4	1	1				6
Suspensión por mutuos Acuerdos	1	1	3	4	4	5	22
Terminación del contrato	2	1				1	4
Cambio de datos básicos	1	N/A					1
Entrega y oportunidad de la factura		2		5	1		8
Relacionada con cobros promedio		1			1		2
Cobro de otros cargos de la empresa					1		1
Terminación del contrato					3		3
Otros	9	17	32	11	11	8	88
Descuento por predio desocupado					1		1
Petición con otra competencia	4	5	10	2	2	4	27
Área operativa Petición por causal - Condiciones de seguridad y Riesgo- Capacitaciones y otras información	40	68	50	69	48	2	277
Traslado por competencia	6	3	1	2			12
Petición con otra competencia (Jurídica y Administrativa)					3	4	7
Solicitud de prestación del servicio	N/A	2	6	3	5	1	17
Capacitaciones y otra información	N/A	3	9	2	4	1	19
Por actos de suspensión, corte, re conexión y reinstalación				1	1	1	3
Solidaridad				1			1
Cambio de datos básicos					3		3
Cobro de otros cargos de la empresa				1			1
Dirección Incorrecta						1	1
Cobro de otros bienes por servicios en la factura						1	1
Pagos sin abono a cuenta						1	1
Atención al usuario en visitas de revisiones o las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario						1	1
Atención al usuario en sede de la empresa						2	2
Cobro de otros cargos de la empresa						4	4
Descuento por predio desocupado						1	1
Cambio de datos básicos						2	2
PQR recepcionadas pendientes de respuesta, aun no se han vencido los términos						51	51
TOTAL	74	121	124	116	101	102	638

La causal mas repetitiva fue Área operativa Petición por causal - Condiciones de seguridad y Riesgo- Capacitaciones y otras.

Los Municipios donde mas se presentaron PQR's fueron en su orden Montenegro con 32 peticiones en el mes de Abril, Quimbaya con 29 peticiones en el mes de Febrero y la Tebaida con 29 peticiones en el mes de Junio.

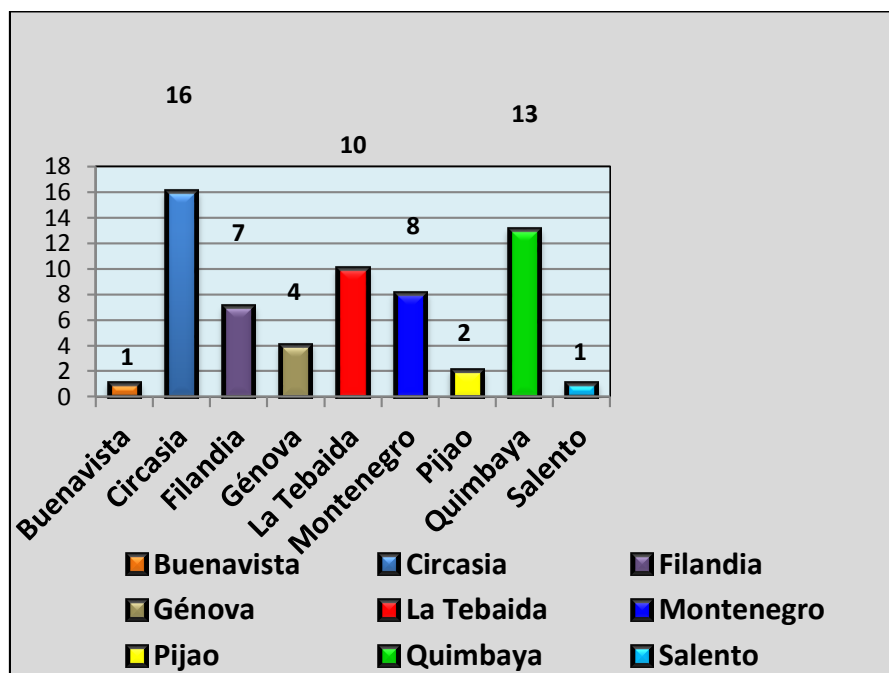
La Oficina de Control Interno recomienda que se realice un plan de mejora desde la subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, involucrando a la Subgerencia Comercial y los Coordinadores responsables en estos Municipios, con el fin de que se disminuya las PQR's.

Empresas Publicas del Quindío SA ESP a través del proceso de comercialización de servicios y atención al cliente tiene a su cargo la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y gas cuyo objetivo es conocer y tramitar las consultas de carácter general, personal, telefónicas y escritas de los ciudadanos.

La Entidad durante el primer semestre del 2016 atendió en total 638 requerimientos de los cuales 27 fueron objeto de traslado a otros organismos por competencia, 51 PQR Recibidas pendientes de respuesta, que aun no se han vencido los Términos, 277 Área operativa Petición por causal - Condiciones de seguridad y Riesgo- Capacitaciones y otras.

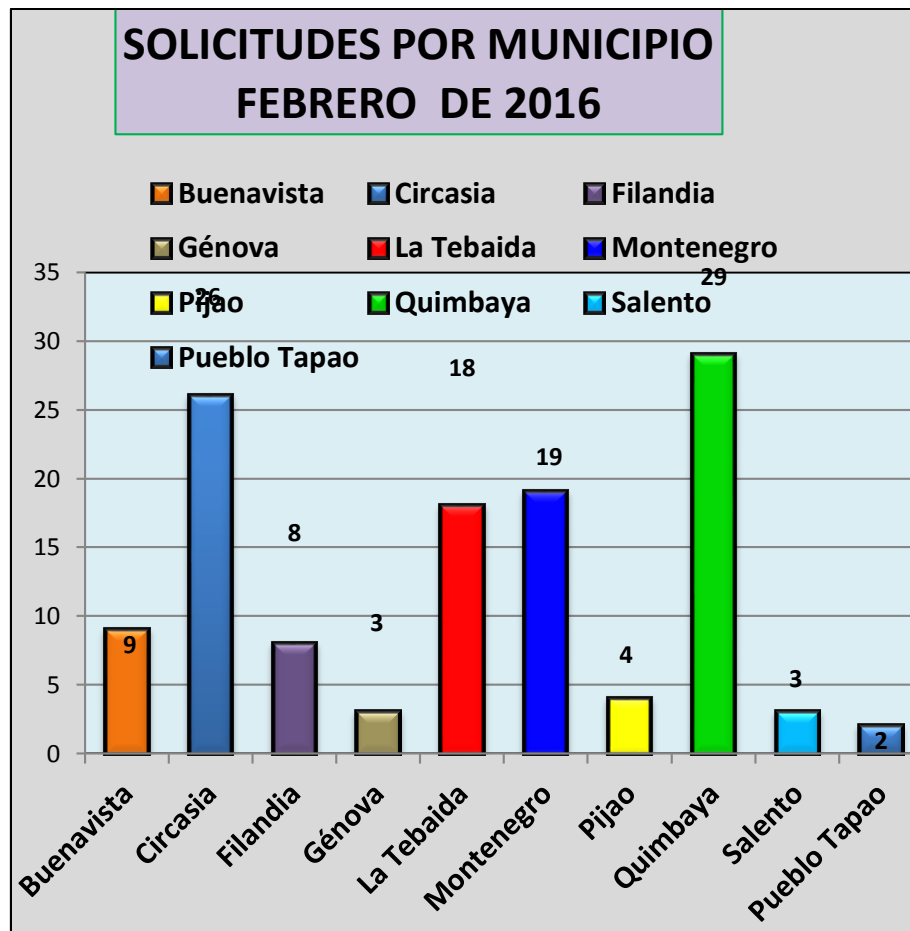
Solicitud por Municipio Enero de 2016

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenvista	1
Circasia	16
Filandia	7
Génova	4
La Tebaida	10
Montenegro	8
Pijao	2
Quimbaya	13
Salento	1
TOTAL	62



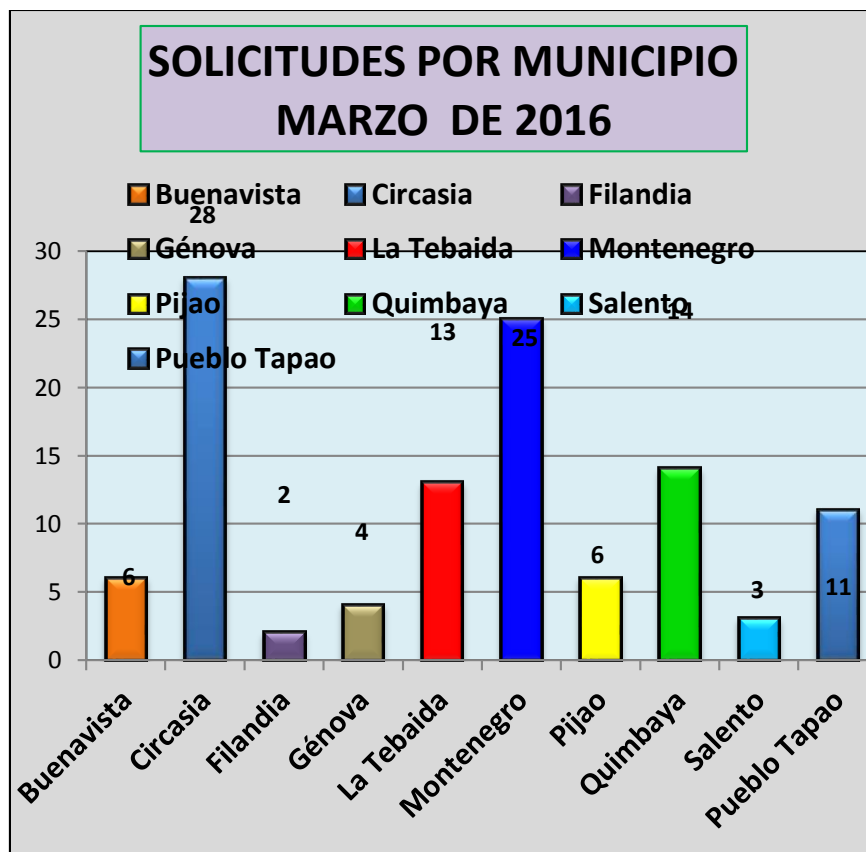
Solicitud por Municipio Febrero de 2016

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenavista	9
Circasia	26
Filandia	8
Génova	3
La Tebaida	18
Montenegro	19
Pijao	4
Quimbaya	29
Salento	3
Pueblo Tapao	2
TOTAL	121



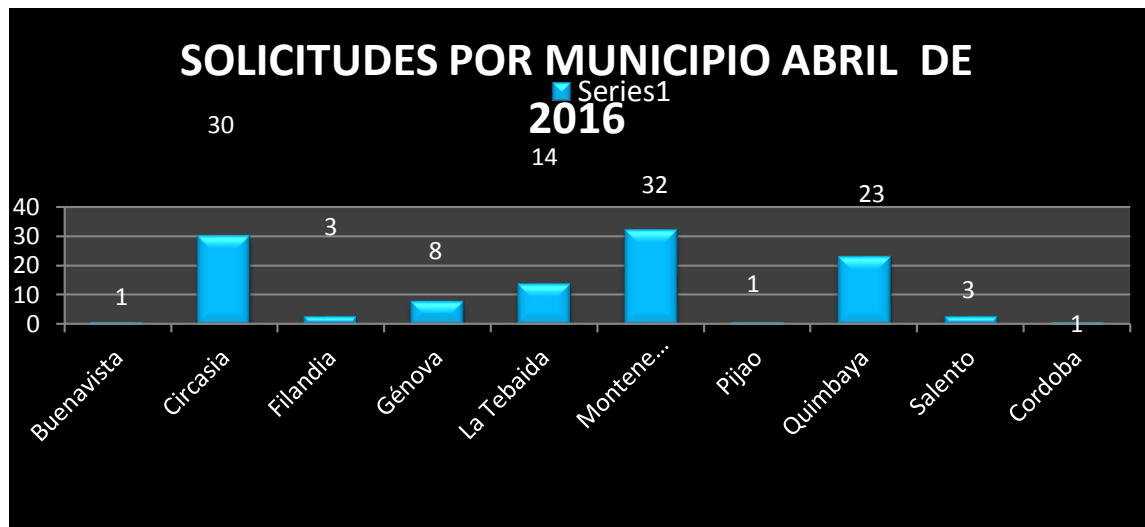
**Solicitud por Municipio
Marzo de 2016**

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenavista	6
Circasia	28
Filandia	2
Génova	4
La Tebaida	13
Montenegro	25
Pijao	6
Quimbaya	14
Salento	3
Pueblo Tapao	11
TOTAL	112



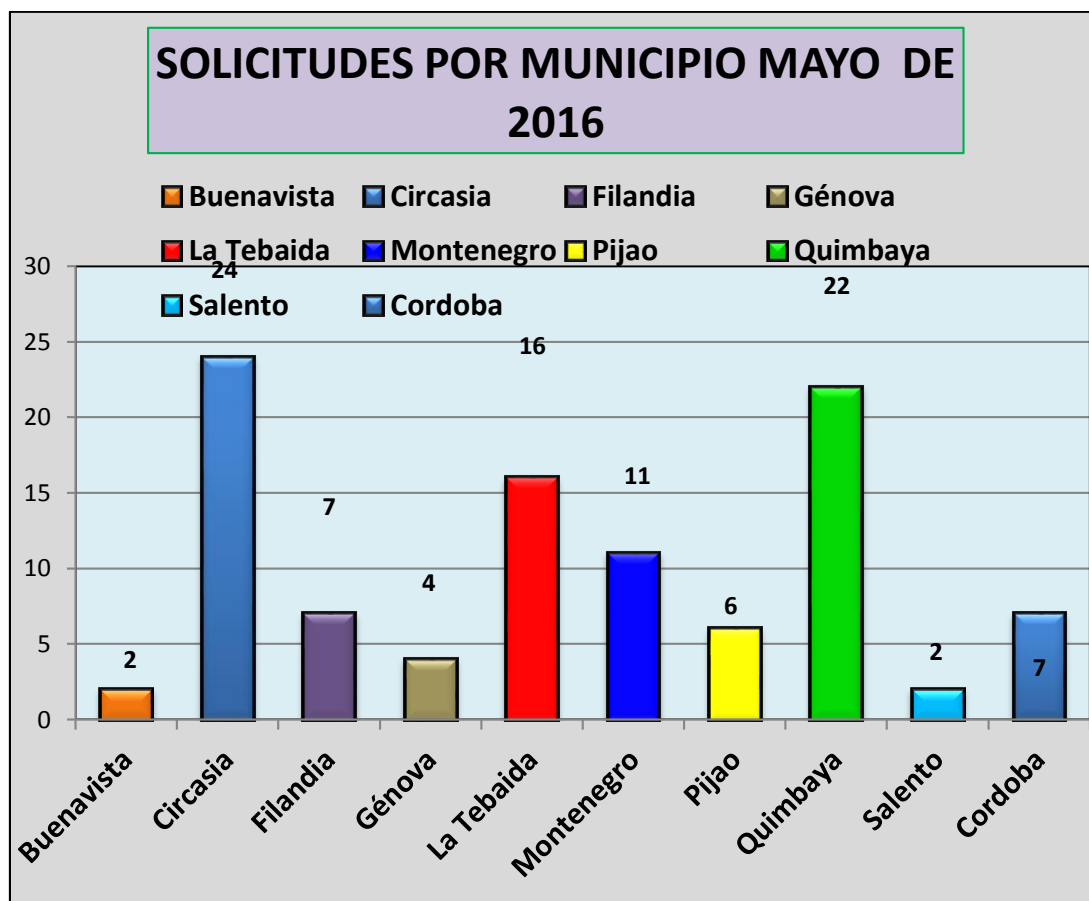
Solicitud por Municipio Abril de 2016

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenavista	1
Circasia	30
Filandia	3
Génova	8
La Tebaida	14
Montenegro	32
Pijao	1
Quimbaya	23
Salento	3
Cordoba	1
TOTAL	116



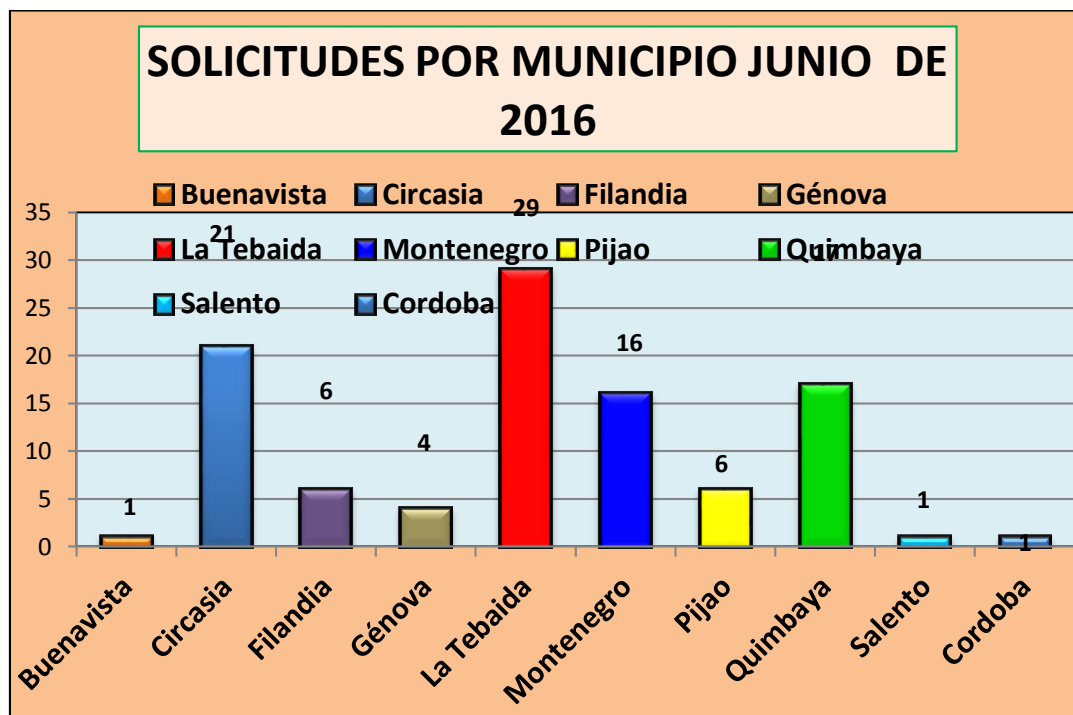
Solicitud por Municipio Mayo de 2016

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenavista	2
Circasia	24
Filandia	7
Génova	4
La Tebaida	16
Montenegro	11
Pijao	6
Quimbaya	22
Salento	2
Córdoba	7
TOTAL	101



Solicitud de Municipio Junio de 2016

MUNICIPIO	CANTIDAD
Buenavista	1
Circasia	21
Filandia	6
Génova	4
La Tebaida	29
Montenegro	16
Pijao	6
Quimbaya	17
Salento	1
Cordoba	1
TOTAL	102



Conclusiones:

1. Empresas publicas del Quindío SA ESP, cuenta con un sistema de información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <https://www.esaquin.gov.co>. Lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página Web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
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. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en el Área operativa Petición por causal - Condiciones de seguridad y Riesgo- Capacitaciones y otras.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la calidad para la atención de PQR.
3. Seguir generando la cultura de que se registre en la oficina de PQR's todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la entidad a través de la ventanilla única.
4. Continuar con el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones desde su aplicación hasta su cierre.
5. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
6. Continuar con el traslado oportuno de las PQR, manteniendo las alarmas a través de la red interna, con el fin de no dejar vencer los términos.
7. 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

