

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 ENERO AL 31 DE MARZO DE 2019

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Marzo de 2019

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 trimestre del año 2019.

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 SA ESP 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 vigentes.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas y Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el primer trimestre del año 2019.

1. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: marzo de 2019

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 marzo de 2019.

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 primer trimestre de 2019.

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”.

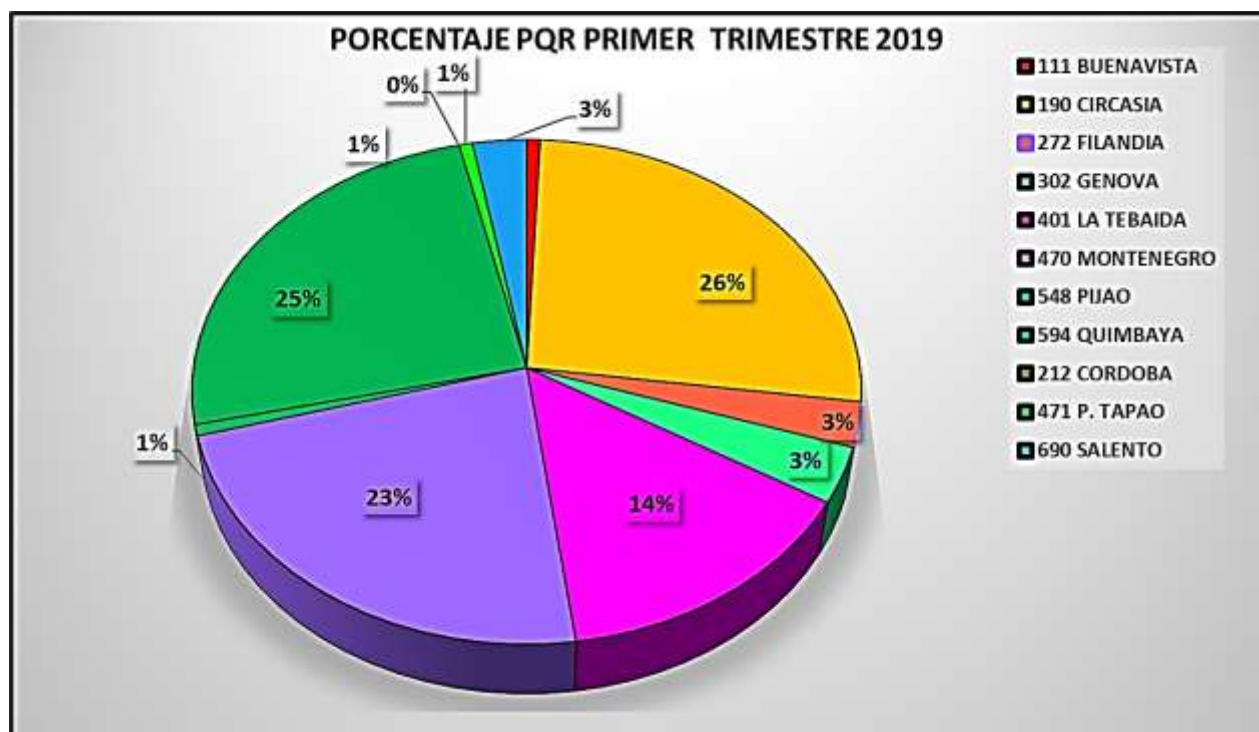
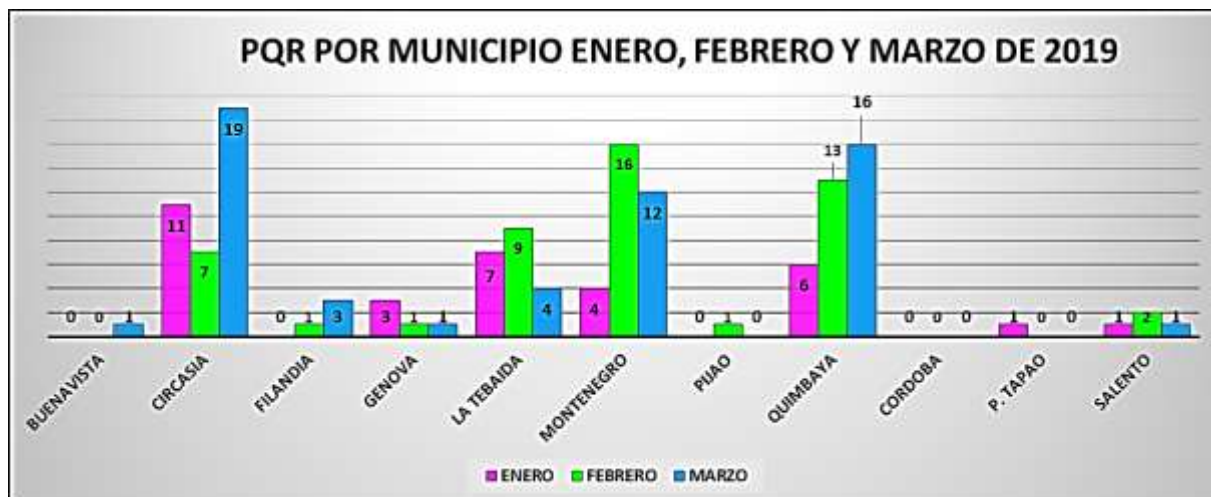
Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, artículo 76

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019

Durante el primer trimestre de 2019, enero, febrero y marzo se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío a través de la ventanilla única, **140** 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.

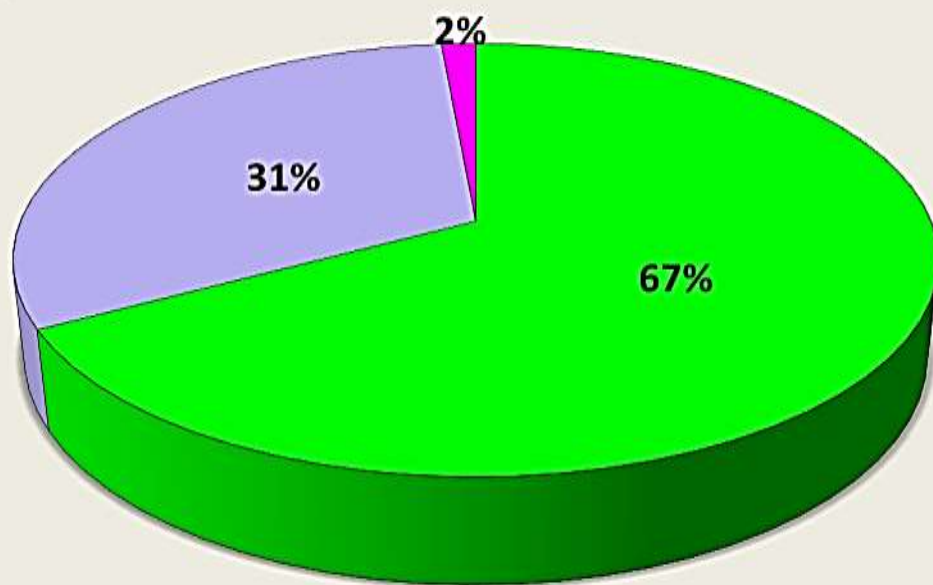
PQR POR MUNICIPIO DE ENERO, FEBRERO Y MARZO					
CODIGO	MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	0	1	1
190	CIRCASIA	11	7	19	37
272	FILANDIA	0	1	3	4
302	GENOVA	3	1	1	5
401	LA TEBAIDA	7	9	4	20
470	MONTENEGRO	4	16	12	32
548	PIJAO	0	1	0	1
594	QUIMBAYA	6	13	16	35
212	CORDOBA	0	0	0	0
471	P. TAPAO	1	0	0	1
690	SALENTO	1	2	1	4
TOTAL		33	50	57	140



PQR'S PRIMER TRIMESTRE, DE 2019 COMERCIAL, OPERATIVA Y GAS

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019							
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	OBSERVACIONES
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	96		178			57	37	Respuesta en terminos legales y de fondo	2 TRASLADO POR COMPETENCIA
OPERATIVA	42	52				35	7	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	2		156			2	0		
TOTALES	140	52	334	0	0	94	44		2

PQRS POR RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE DE 2019



■ FAVORABLES
 ■ NO FAVORABLES
 ■ TRASLADO POR COMPETENCIA

PQR'S DISCRIMINADAS POR MES CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE ENERO DE 2019							
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	OBSERVACIONES
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	25		25			13	11	Respuesta en terminos legales y de fondo	1 TRASLADO POR COMPETENCIA
OPERATIVA	7	7				5	2	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			1	0		
TOTALES	33	7	26	0	0	19	13		1



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE FEBRERO DE 2019

Tabla Peticiones, Quejas y

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			21	13	Respuesta en terminos legales y de fondo	
OPERATIVA	15	15				12	3	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	1		1			1	0		
TOTALES	50	15	35	0	0	34	16		0



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DEL MES DE MARZO DE 2019

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	OBSERVACIONES
						Favorable	No Favorable		
COMERCIAL	37		37			23	13	Respuesta en terminos legales y de fondo	1 TRASLADO POR COMPETENCIA
OPERATIVA	20	20				18	2	Respuesta en terminos legales y de fondo	
GAS	0		0			0	0		
TOTALES	57	20	37	0	0	41	15		1

PQR'S DISCRIMINADAS POR TIPO DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE A

LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019

TIPO DE RESPUESTA DE ENERO DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	MODIFICA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	9	5	10	1			25
OPERATIVA	2	3	2				7
GAS	1	0	0				1
TOTAL	12	8	12	1	0	0	33

TIPO DE RESPUESTA DE FEBRERO DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	RECHAZA	TOTAL
COMERCIAL	15	5	12		1	1	0
OPERATIVA	8	4	3				15
GAS	1	0	0				1
TOTAL	24	9	15	0	1	1	50

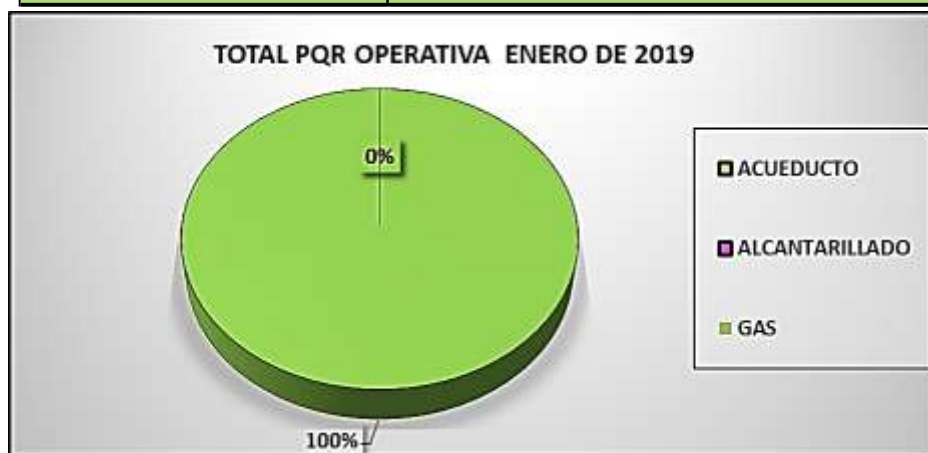
TIPO DE RESPUESTA DE MARZO DE 2019							
SERVICIO	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TRASLADO POR COMPETENCIA	CONFIRMA	PQR EN TRAMITE	TOTAL
COMERCIAL	17	5	13	1	1	0	37
OPERATIVA	6	12	2	0	0	0	20
GAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	17	15	1	1	0	57

**PQR'S POR SERVICIOS DE COMERCIAL Y OPERATIVA CORRESPONDIENTE
A LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019**

COMERCIAL ENERO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	25
ALCANTARILLADO	0
GAS	1
TOTAL	26



OPERATIVA ENERO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	7
ALCANTARILLADO	0
GAS	0
TOTAL	7



COMERCIAL FEBRERO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	34
ALCANTARILLADO	0
GAS	1
TOTAL	35



OPERATIVA FEBRERO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	15
GAS	0
TOTAL	15



COMERCIAL MARZO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	35
ALCANTARILLADO	2
GAS	0
TOTAL	37



OPERATIVA MARZO DE 2019	
SERVICIO	TOTAL
ACUEDUCTO	0
ALCANTARILLADO	20
GAS	0
TOTAL	20

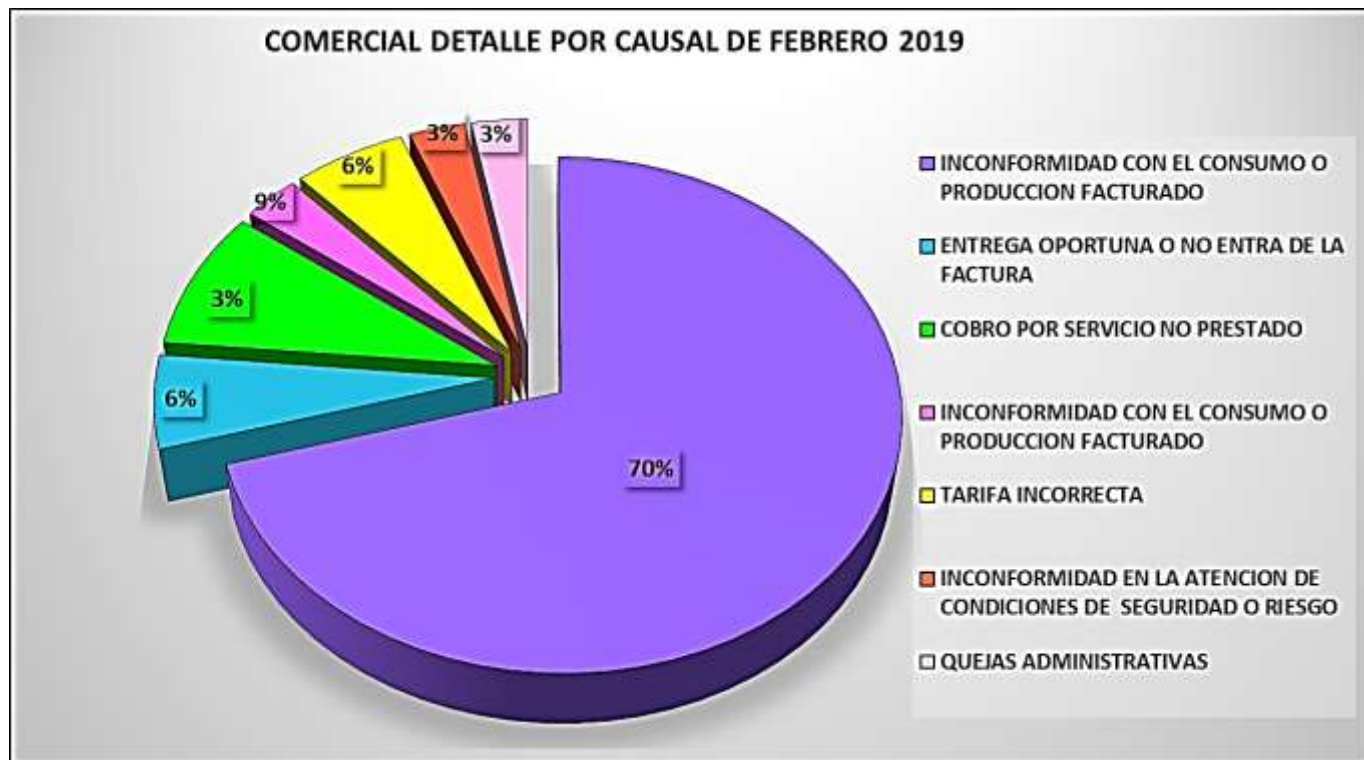


**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, COMERCIAL CORRESPONDIENTE A
LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019**

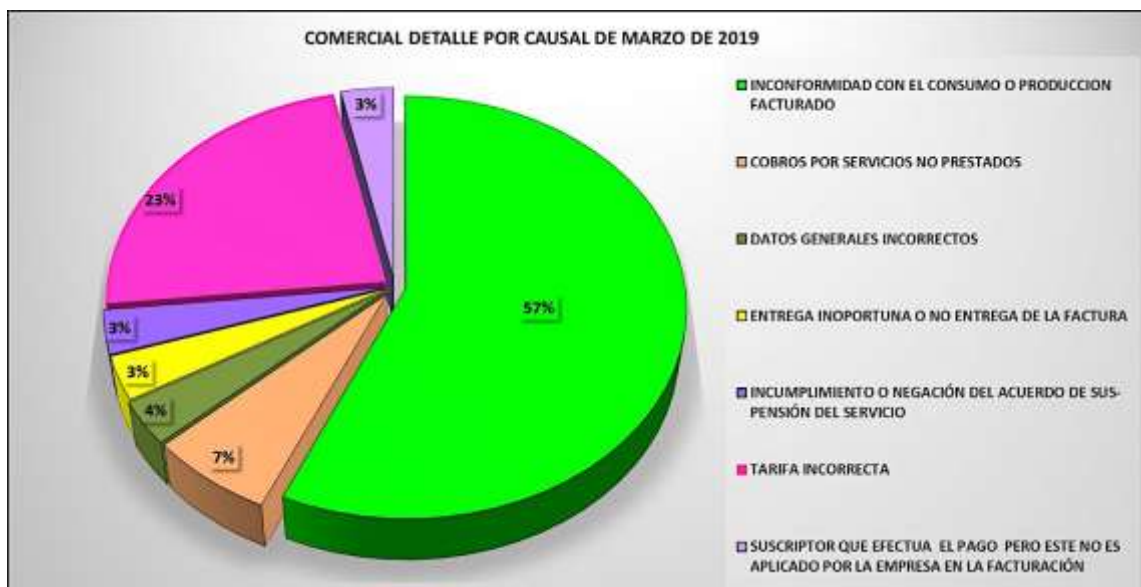
ENERO DE 2019 COMERCIAL DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	20
108	ENTREGA OPORTUNA O NO ENTRA DE LA FACTURA	1
111	COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	1
119	INCONFORMIDAD CON EL VALOR DE LA TARIFA APLICADA	2
301	NEGACION DE LA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN	1
TOTAL		25



COMERCIAL FEBRERO DE 2019 DETALLE PQR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	24
108	ENTREGA OPORTUNA O NO ENTRA DE LA FACTURA	2
115	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	3
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1
119	TARIFA INCORRECTA	2
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
308	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1
TOTAL		34

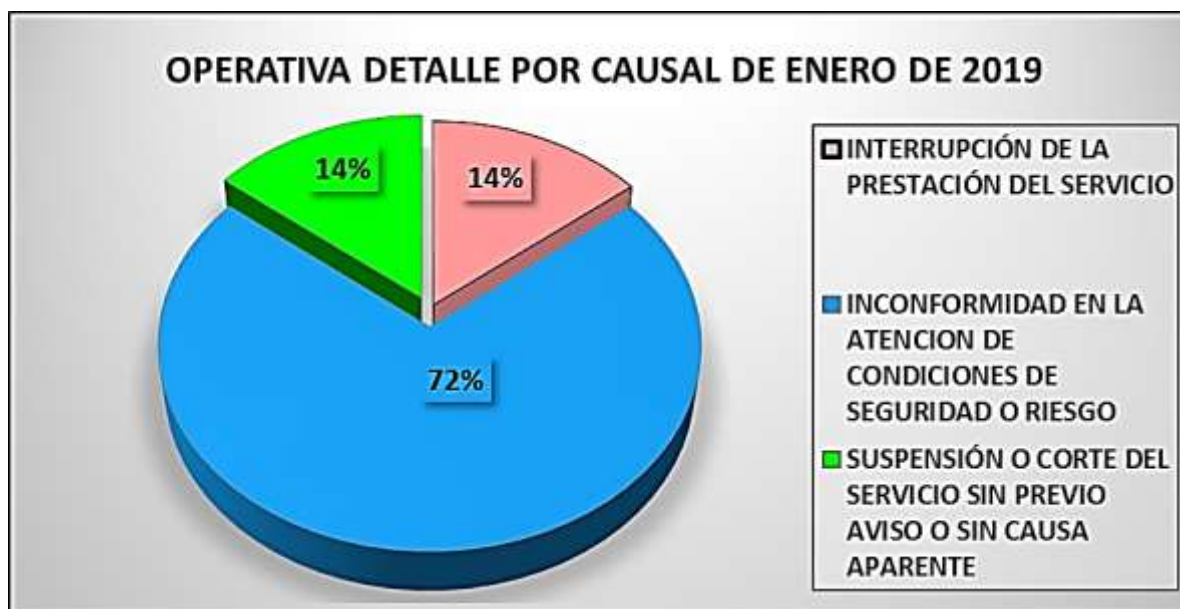


COMERCIAL MARZO DE 2019 DETALLE PQR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	17
105	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2
106	DATOS GENERALES INCORRECTOS	1
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	1
115	INCUMPLIMIENTO O NEGACIÓN DEL ACUERDO DE SUS-PENSIÓN DEL SERVICIO	1
119	TARIFA INCORRECTA	7
122	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN	1
127	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	3
308	TERMINACION DEL CONTRATO	1
309	SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
N/A	NO APLICA PORQUE ES UN TRAMITE (CERTIFICADO DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y	1
TOTAL		37

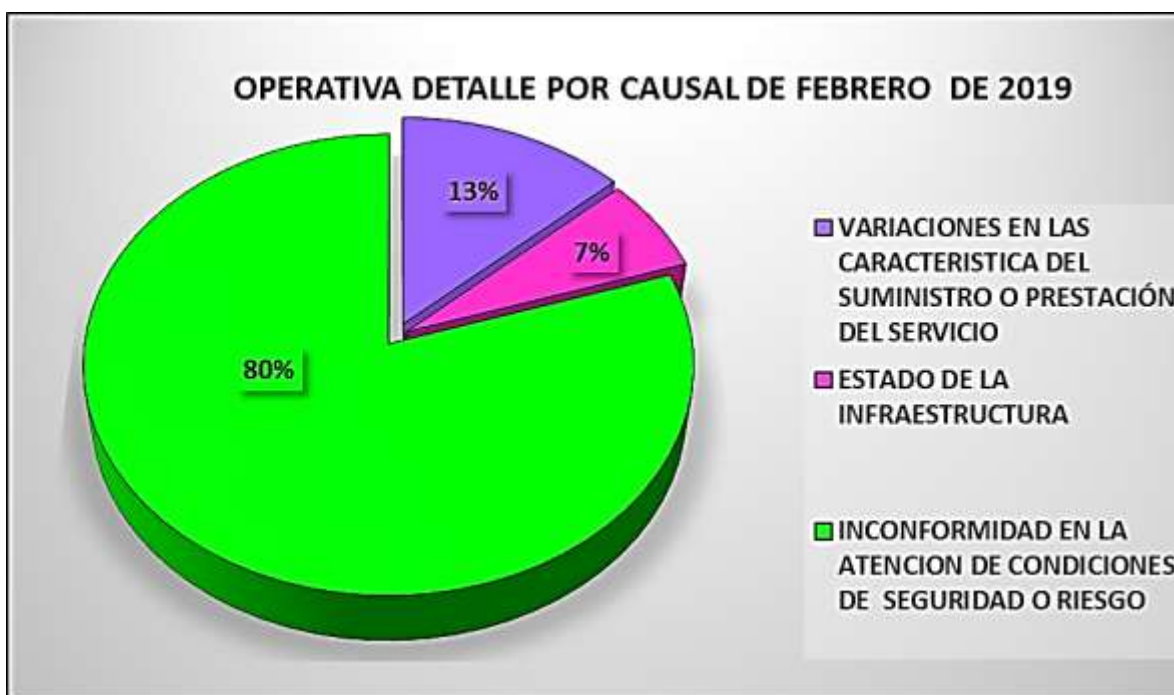


**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL, OPERATIVA CORRESPONDIENTE A
LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019**

ENERO DE 2019 OPERATIVA DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
303	INTERRUPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	5
309	SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
TOTAL		7



OPERATIVA FEBRERO DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICA DEL SUMINISTRO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	12
TOTAL		15



OPERATIVA MARZO DE 2019 DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
306	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	17
TOTAL		17



**PQR'S POR DETALLE DE CAUSAL DE GAS, CORRESPONDIENTE A LOS
MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019**

ENERO DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1
TOTAL		1



FEBRERO DE 2019 GAS DETALLE POR CAUSAL		
CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	TOTAL
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1
TOTAL		1



Teniendo en cuenta lo reflejado en las tablas anteriores correspondiente a los meses de enero febrero y marzo de 2019, el área comercial lidera las respuestas con 96 PQRs recibidas en el primer trimestre, luego sigue operativa con 42 PQRs y posteriormente Gas con 2 PQRs para un total del primer trimestre de 140 PQRs.

De las 140 Peticiones; Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas en el primer trimestre de 2019 ante Empresas Publicas del Quindío SA ESP se presentan las siguientes Observaciones:

- De 96 PQRs comerciales presentadas en el primer trimestre de 2019 que fueron resueltas de manera oportuna accediendo empresa a las

pretensiones del usuario 57 se resolvieron favorablemente y 37 se resolvieron desfavorablemente y dos fueron trasladadas por competencia.

- Respecto a las PQRs de Operativa fueron presentadas 42 PQRs en el primer trimestre de 2019, las cuales fueron resueltas 35 favorablemente y 7 desfavorablemente.
- Respecto a las PQRs de GAS fueron presentadas 2 en el primer trimestre del año 2019, de las cuales dos fueron resueltas favorablemente.

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 20 PQRs por esta causal de un total de 25 PQRs, en el mes de febrero se presentaron 24 PQRs por la causal 102 de un total de 34 PQRs recibidas, en el mes de marzo se presentaron 17 PQRs por la causal 102 *inconformidad del consumo o producción facturado* de un total de 37 PQRs. Para un total de 96 PQRs en el primer trimestre.

En cuanto las causales mas repetitivas del área Operativa están: la causal numero 306 *inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo*, en el mes de Enero se presentaron 5 PQRs por esta causal de un total de 7 PQRs, en el mes de Febrero se presentaron 12 PQRs por este concepto de un total de 15 PQRs, en el mes de marzo se presentaron 17 Pqrs por esta causal de un total 20 PQRs. Para un total 42 pqrs en el primer trimestre 2019.

En cuanto las causales mas repetitivas por el servicio de GAS esta la causal 102 *inconformidad con la medición del consumo o producción facturado* se presentaron dos en el mes de Enero 1, en el mes de febrero 1 PQRs de 2019. Para un total de 2 Pqrs en el primer trimestre de 2019.

CONCLUSIONES:

1. Continua en el primer trimestre de 2019 la causal 102 la cual es la mas repetitiva del área comercial *inconformidad con el consumo o producción facturado*.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias, solicitudes, la Oficina de Control Interno recomienda:

1. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRs presentadas ante la entidad.
2. Se recomienda establecer acciones que contribuyan a disminuir las PQRs por la causal 102 en el área comercial que hace referencia a inconformidad en el consumo o producción facturado.

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

Jefe oficina Asesora de Control Interno