EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

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 ESP

PERIODO: 1 de Julio al 31 de diciembre de 2022

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, diciembre de 2022

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 SA ESP Dr. JHON FABIO SUAREZ VALERO el informe de seguimiento y evaluación semestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre del año 2022.

Empresas Públicas del Quindío SA ESP, cuenta con el aplicativo IALEPH informe de PQR's esta información es suministrada por el subgerente de 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

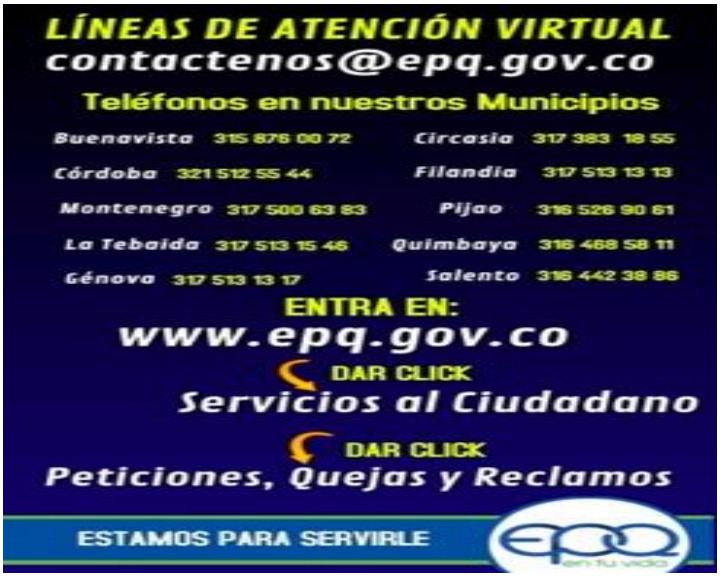
Para Facilitar el acceso a la ciudadanía, Empresas Públicas del Quindío, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de los entes de control.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes canales de comunicación con la ciudadanía:

CANALES DE ATENCION

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* http://www.epq.gov.co/ *Correo electrónico: contactenos@esaquin.gov.co* *Contactenos@epq.gov.co*	*Celular: 3215125544*

EPQ estableció y divulgó los canales de atención virtual página web www.epq.gov.co link PQRS y correo electrónico www.contactenos@epq.gov.co para el trámite a los PQRS de los usuarios y ciudadanos de los Municipios en los que se prestan los servicios públicos de la entidad.



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 Semestre del año 2022.

1. ***FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 de diciembre de 2022***

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 2022.

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 2022.

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".

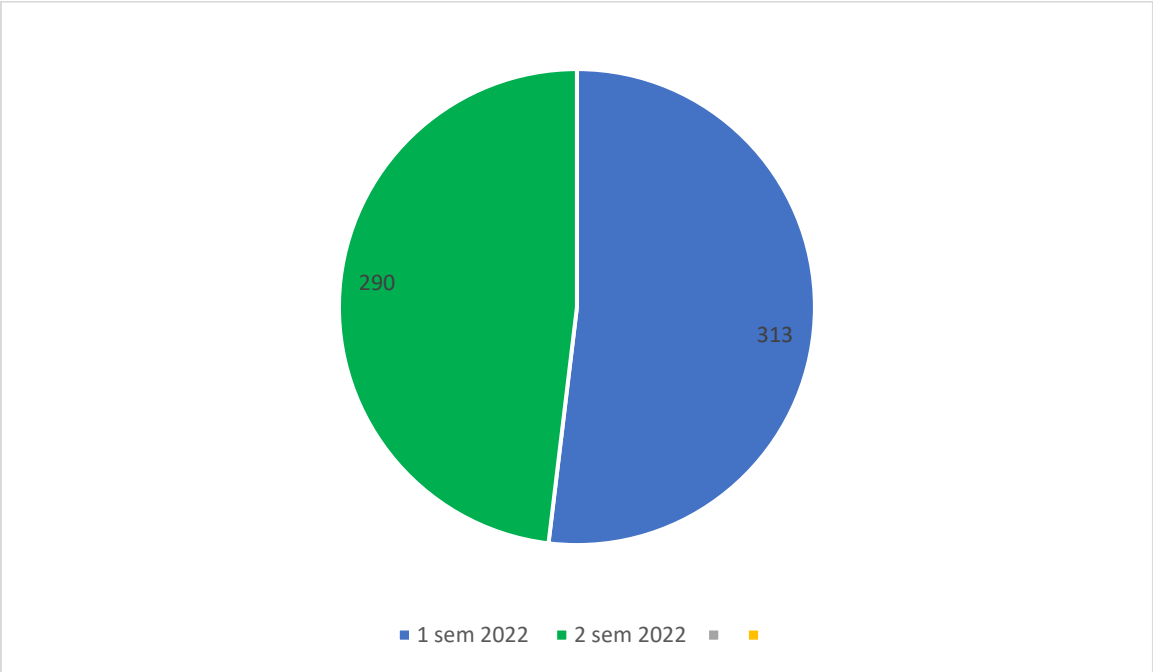
Ley 734 de 2002, articulo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, articulo 76

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 DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022

Durante el segundo semestre de 2022, Julio, agosto, septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, Peticiones, Quejas y Reclamos 290 PQRs respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas por parte de la Entidad, comparándolo con el primer semestre de 2022 se presentaron y tramitaron ante EPQ, 313 peticiones, Quejas y Reclamos lo que constituye una disminución de 23 PQRs.



En el período comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2022 se registraron solicitudes de quejas, reclamos y peticiones, relacionadas con la prestación del servicio, la facturación y trámites

El análisis de la información registra el siguiente resultado:

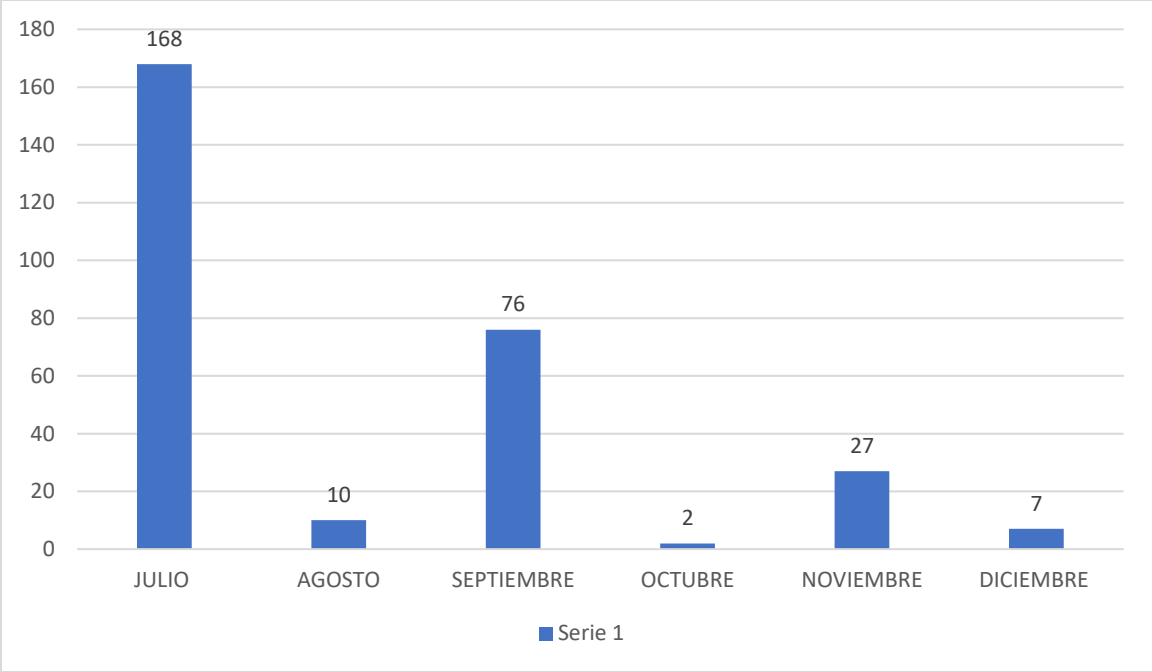
Julio:	168
Agosto:	10
Septiembre:	76
Octubre:	2
Noviembre:	27
Diciembre:	7

Siendo el mes de Julio el que presento mayor número de solicitudes con 168 PQRs y el mes de Diciembre con menor número de solicitudes 7 PQRs.

Número de solicitudes por Municipio por mes del segundo semestre del 2022

MUNICIPIO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
BUENAVISTA	0	0	0	0	0	0	0
CIRCASIA	3	0	0	0	0	0	3

CÓRDOBA	0	0	0	0	0	0	0
FILANDIA	0	0	0	0	0	0	0
GÉNOVA	0	0	0	0	0	0	0
LA TEBAIDA	0	0	0	0	0	0	0
MONTENEGRO	0	0	0	0	0	0	0
PIJAO	165	10	76	2	27	7	287
QUIMBAYA	0	0	0	0	0	0	0
SALENTO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**168**	**10**	**76**	**2**	**27**	**7**	**290**



Mes	Número de peticiones	1 semestre 2022
julio	168	El mes con mayor número de peticiones
Septiembre	76	Le sigue el mes de Septiembre
Noviembre	27	Y continua el mes de Noviembre

Según la información suministrada por la subgerencia de comercialización de servicios y atención al cliente

La información por municipios establece al municipio de Pijao con la frecuencia más alta de solicitudes con 287 solicitudes.

El municipio de Pijao sigue siendo el que mayor número de PQR registra, debido a la problemática que se ha venido presentando por la facturación, en unos casos por inconformidad por el valor facturado y en otros por el cobro por promedio, situación muy repetitiva desde el mes de octubre de 2021.

Los Municipios de Buenavista, Córdoba, Filandia, Génova, La tebaida, Montenegro, Quimbaya, Salento con cero peticiones cada uno.

Numero de PQRs frente a los servicios prestados por EPQ

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acueducto	167	10	74	2	2	7	262
Alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0
Gas	0	0	0	0	1	0	1
Total	167	10	74	2	3	7	263

El servicio de acueducto en el segundo semestre de 2022 aparece con 262 solicitudes

El servicio de Alcantarillado en el Segundo semestre de 2022 aparece con 0 solicitudes

El servicio de Gas en el primer semestre de 2022 aparece con 5 solicitudes

Tipo de Trámite correspondiente al primer semestre de 2022

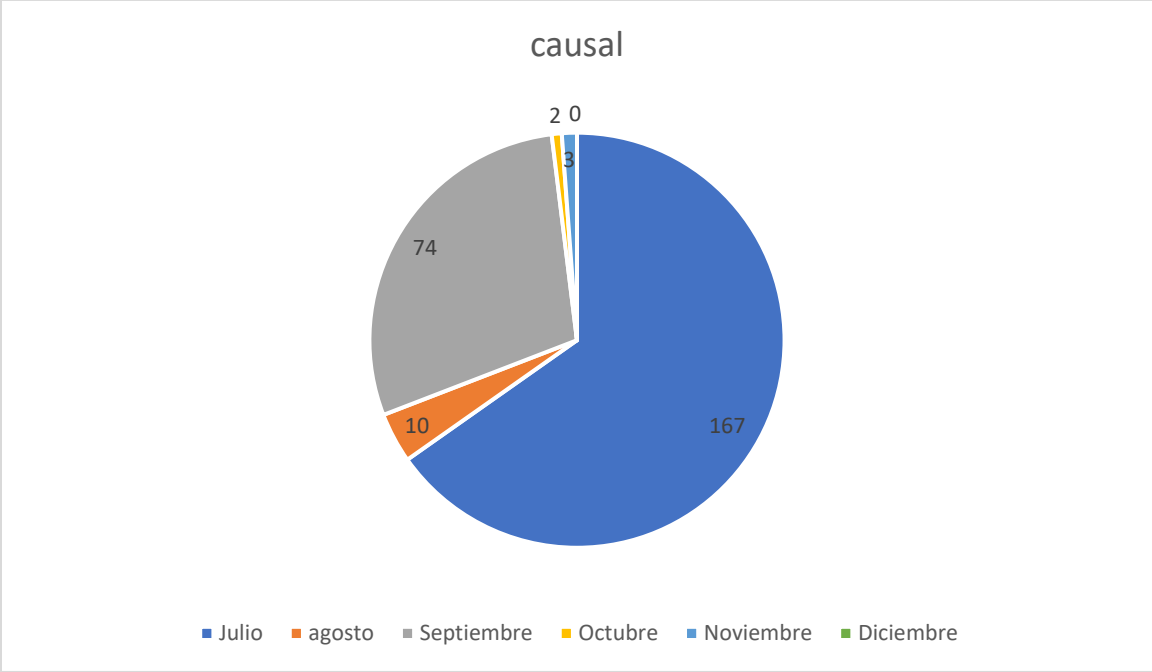
	Julio	*Agosto*	*Septiembre*	*Octubre*	*Noviembre*	*Diciembre*
RECURSOS	No se presentaron	se interpusieron 169 recursos por parte de los peticionarios del municipio de Pijao, a los cuales se les concedió a algunos recurso de apelación y a otros se les negó la apelación.	No se presentaron	No se presentaron	No se interpuso recurso alguno por parte de los peticionarios. Sin embargo se recibieron dos resoluciones de la SSPD donde se resuelven los recursos de apelación de las 367 Imelda Pedraza /Claribel de Jesús Cosió y 368 Imelda Pedraza/Luis Eduardo López el resultado fue revocar en ambos casos decisión tomada por EPQ	No.
CONTESTADAS EXTEMPORÁNEA	No se presentaron	No se presentaron	No se presentaron	No se presentaron	No. Se presentaron	No
SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS	se registró una solicitud de recurso de reposición y en subsidio de apelación, además de silencio administrativo positivo, correspondiente a la PQR 0476 del señor Jorge Aguirre Orozco, el cual fue consultado en la base de datos sin encontrar registro de ingreso de este peticionario, sin embargo se le solicito anexar documentos referentes a la petición	Para el mes de agosto se registró solicitud de recurso de reposición y en subsidio de apelación, además de silencio administrativo positivo, correspondiente a 169 PQR, el estado actual es 67 enviadas a la SSPD para decidir la existencia o no del silencio administrativo positivo, 42 para resolver el recurso de apelación y 25 no se les concedió el recurso de apelación debido a que eran peticiones reiterativas; quedando pendiente el envío a la SSPD 102 peticiones que se encuentran en trámite de notificación y entrega de guías para poder ser	No se presentaron No	No se presentaron o	No se presentaron o	No

		enviadas.				
PQR CONTESTADAS A LAS IAS Y A LA SUPERINTENDENCIA	No se contestaron requerimientos a las IAS ni a la SSPD.	No se contestaron requerimientos a las IAS ni a la SSPD.	Se contestó 2 derechos de petición de información al personero municipal de Pijao, debido a inconformidad por valor facturado en sede de la Cruz Roja de ese municipio y otro por instalación de medidor en el Barrio Laureano Gómez Mz 2 Casa 2, en el cual consideraron intimidación por funcionarios de EPQ, dichas peticiones fueron contestados dentro de los términos legales.	Durante el mes de octubre de 2022, se contestó 2 derechos de petición al personero municipal de Pijao, debido a inconformidad por valor facturado en el Barrio La Primavera Mz C Casa 29 de ese municipio y otro por solicitud de retiro de medidor en el Barrio El Prado Calle 13 # 7-11, dichas peticiones fueron contestadas y notificadas dentro de los términos legales.	No se presentaron	No

Reporte de las causales y su respectiva frecuencia.

CAUSA	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
102 inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	89	7	10	1	1	0	108
110 inconformidad con el cambio con el cobro de medidor	0	0	9	1	0	0	10
120 cobros por promedio	77	3	55	0	2	0	137
122 suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.	1	0	0	0	0	0	1
TOTALES	**167**	**10**	**74**	**2**	**3**	**0**	**256**

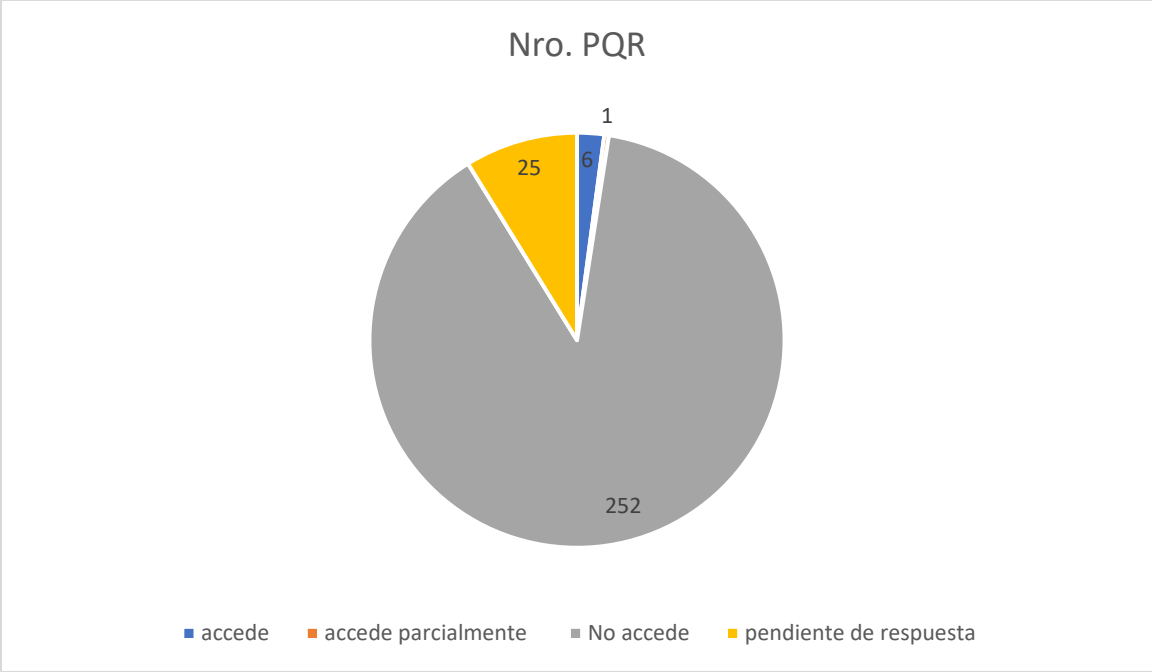
Información suministrada por la subgerencia de comercialización de servicios y atención al cliente.



Respecto a la causal más repetitiva es la 102 que hace referencia a inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.

Respecto a las respuestas que se dieron a los peticionarios en el primer semestre de 2022 se registraron los siguientes datos:

TIPO DE RESPUESTA	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Accede	2	0	2	0	1	1	6
Accede Parcialmente	1	0	0	0	0	6	1
No Accede	165	10	73	2	2	0	252
Traslado por Competencia	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente de Respuesta	0	0	1	0	24	0	25
Archiva	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	**168**	**10**	**76**	**2**	**27**	**7**	**290**



No accedieron 252 peticiones, accedieron 6, están pendientes de respuesta 25.

En cuanto al tipo de Notificación

TIPO DE NOTIFICACION	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Personal	5	0	5	2	3	7	22
Aviso	121	0	68	0	0	0	189
No Requiere Notificación	0	0	0	0	0	0	0
Pendiente o en tramite	0	4	3	0	24	0	31
Conducta concluyente	42	6	0	0	0	0	48
TOTALES	**168**	**10**	**76**	**2**	**27**	**7**	**290**

El medio más utilizado para notificar es la Notificación Aviso con 189 PQRs durante el Segundo semestre 2022.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Comparando el primer semestre de 2022 con el segundo semestre de 2022 se evidencia un incremento de 23 PQRs, que obedece a la inconformidad por la medición del consumo o lectura realizada, situación que amerita un análisis de los instrumentos utilizados para la medición (contadores) donde se presenta situaciones como medidores dañados o descalibrados, errores de facturación, parametrización o error en la toma de la lectura.
- En el momento de instalar los medidores debe tenerse en cuenta la fecha y cruzarla con el periodo a facturar para de esta manera evitar reclamaciones por parte de los usuarios.
- Fortalecer a través de capacitaciones el personal que realiza las visitas de crítica y recritica deben ir encaminadas a tener un sustento más representativo frente a las reclamaciones del usuario, es decir esta visita debe ser diferente a la que se hace por motivo de ingreso de una PQRs.
- La problemática en el segundo semestre del 2022 es un reflejo de lo que se registra en el Municipio de Pijao desde octubre de 2021, situación que amerita caracterización de usuarios, actualización de nomenclaturas, seguimiento a la instalación de medidores y socialización del contrato de condiciones uniformes.
- Se debe fortalecer el contrato de condiciones uniformes socializándolo con cada uno de los usuarios en los diferentes servicios que presta la empresa.

- Se recomienda cambiar el indicador de PQRs que sea más ajustado a la realidad
- La información reportada en la crítica debe aplicarse de manera más contundente, para lograr disminuir la causal de reclamación de lecturas que termina en lo facturado.
- Se evidencia la adquisición de un nuevo software el cual empezara a regir a partir de enero de 2023.
- Se recomienda tener un mayor control en la trazabilidad de las PQRs que ingresan por ventanilla única.
- Se recomienda fortalecer la capacitación en la clasificación de tipo de petición, así como los términos de respuesta al personal que atiende a PQRs.

Cordialmente

Original Firmado

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno