



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 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

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 primer semestre del año 2023.

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

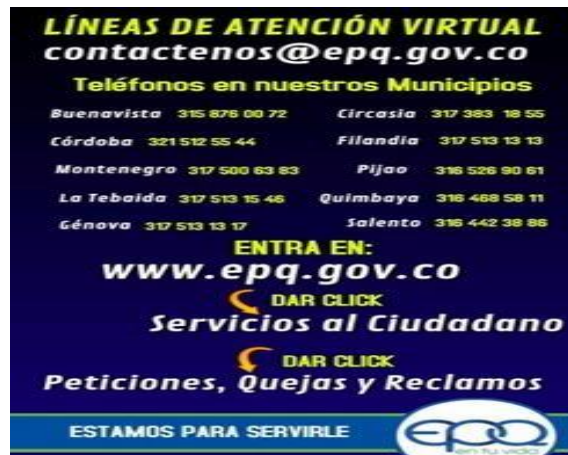
Para Facilitar el acceso a la ciudadanía, Empresas Públicas del Quindío, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de los entes de control.

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

| CANALES DE ATENCIÓN | | |
|--|---|---------------------|
| PRESENCIAL | ELECTRÓNICO | TELEFÓNICO |
| 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 http://www.epq.gov.co/Correo electrónico: contactenos@esaquin.gov.co Contactenos@epq.gov.co | Celular: 3215125544 |

Tabla 1.

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 Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el primer semestre del año 2023.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30 de junio de 2023**

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 2023.

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 primer semestre de 2023.

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 EVALUACIÓN

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ENERO A JUNIO DE 2023

Durante el primer semestre de 2023, Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la ventanilla única, Peticiones, Quejas y Reclamos 268 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 45 PQRs. Que equivale al 14,37%.

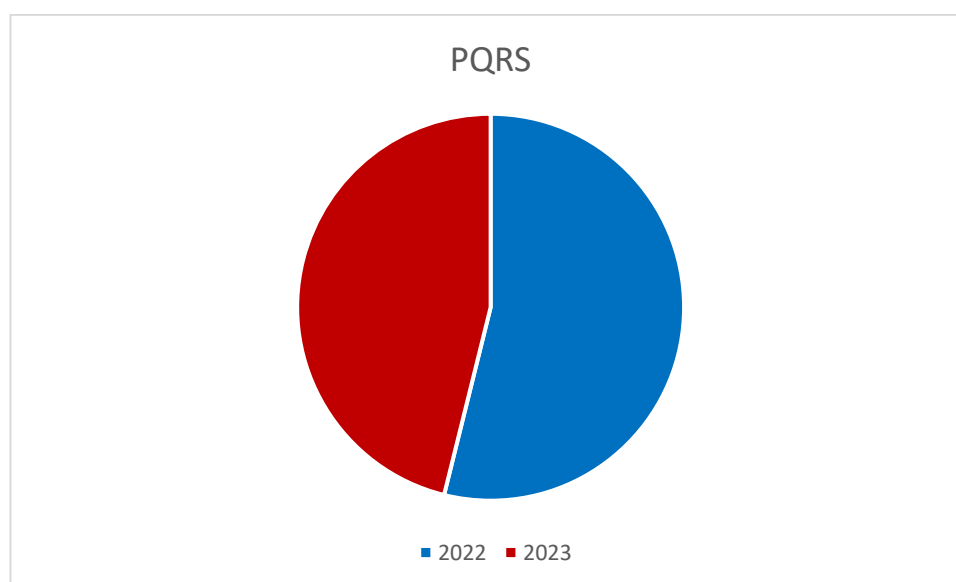


Gráfico 1.

En el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, 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:

Enero: 90 pqs
Febrero: 9 pqs
Marzo: 55 pqs
Abril: 35 pqs
Mayo: 56 pqs
Junio: 22 pqs.

Siendo el mes de enero el que presento mayor número de solicitudes con 90 PQRs y el mes de febrero con menor número de solicitudes 9 PQRs.

Número de solicitudes por Municipio por mes del primer semestre del 2023.

| MUNICIPIO | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTAL |
|------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| BUENAVISTA | | | | | | | |
| CIRCASIA | | 1 | 15 | 4 | 15 | 10 | 45 |
| CÓRDOBA | | | 1 | | 1 | | 2 |
| FILANDIA | | 1 | 1 | | | 1 | 3 |
| GÉNOVA | | | | 1 | 2 | | 3 |
| LA TEBAIDA | | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| MONTENEGRO | | 2 | 23 | 23 | 28 | 8 | 84 |
| PIJAO | 90 | 4 | 5 | 1 | | | 100 |
| QUIMBAYA | | | 5 | 4 | 8 | 2 | 19 |
| SALENTO | | | | | 1 | | 1 |
| Sin determinar | | | | | | | |
| TOTAL | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 2.

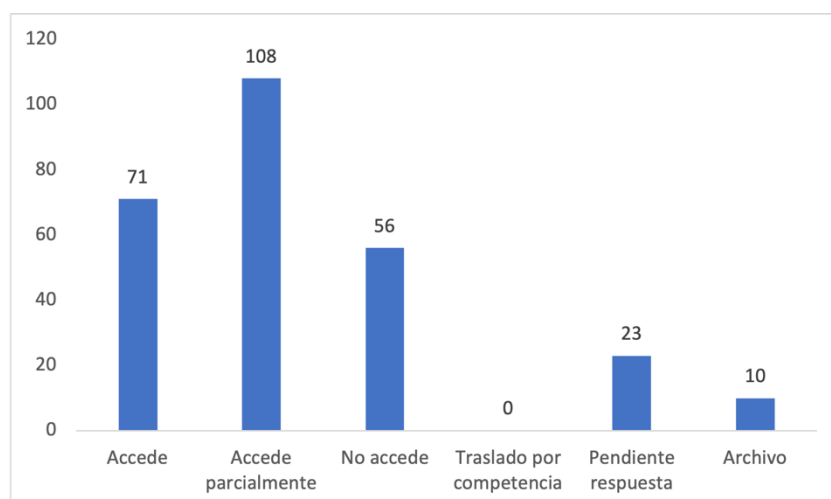


Gráfico 2.

| Servicio | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|----------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Acueducto | 90 | 9 | 52 | 34 | 56 | 22 | 263 |
| Alcantarillado | | | 2 | 1 | 0 | | 3 |
| Gas | | | 1 | | 1 | | 2 |
| Total | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 3.

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

Siendo el mes de enero el que presentó mayor número de solicitudes con 90 y el mes de febrero el menor número con 9 solicitudes.

La información por municipios establece al municipio de Pijao con la frecuencia más alta de solicitudes con 100 solicitudes y los Municipios de Buenavista con 0, Salento con 1 y Córdoba con 2 peticiones PQRS.

Numero de PQRS frente a los servicios prestados por EPQ

| Servicio | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|----------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Acueducto | 90 | 9 | 52 | 34 | 56 | 22 | 263 |
| Alcantarillado | | | 2 | 1 | 0 | | 3 |
| Gas | | | 1 | | 1 | | 2 |
| Total | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 4.

El servicio de acueducto en el primer semestre de 2023 aparece con 263 solicitudes.

El servicio de Alcantarillado en el primer semestre de 2023 aparece con 3 solicitudes.

El servicio de Gas en el primer semestre de 2023 aparece con 2 solicitudes Tipo de Trámite.

Por Causal

| CAUSA | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTAL |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| 102 inconformidad con la medición del consumo o producción facturado. | 90 | 6 | 47 | 31 | 53 | 20 | 247 |
| 103 cobros inoportunos | | | | | | 1 | 1 |
| 105 cobros por servicios no prestados | | | | | 1 | 1 | 2 |
| 106 datos generales incorrectos. | | | | | | | |
| 107 cobro múltiple y/o acumulado | | | | 1 | 2 | | 3 |
| 110 inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor | | | | 1 | | | 1 |
| 111 cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago. | | | | | | | |
| 112 subsidios y Contribuciones | | | | | | | |
| 118 clase de uso incorrecto | | | | | | | |
| 119 tarifa Incorrecta | | | 1 | | | | 1 |
| 120 cobros por promedio | | | | | | | |
| 121 cobro de consumo registrado por medidor de otro predio | | | | | | | |
| 122 suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación. | | | | | | | |
| 303 interrupciones en la prestación del servicio | | | 2 | 1 | | | 3 |
| 304 variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. | | | | | | | |
| 306 no atención de condiciones de seguridad o riesgo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 309 suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente | | | | | | | |
| 315 quejas administrativas | | | | | | | |
| 316 estado de la infraestructura | | | | | | | |
| ***DEMÁS TIPOS DE CAUSA | | 3 | 5 | 1 | 1 | | 10 |
| TOTALES | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 5.



Gráfico 3.

Respecto a la causal más repetitiva es la 102 que hace referencia a inconformidad con la medición del consumo o producción facturado fue 247 PQRS

Respecto a las respuestas que se dieron a los peticionarios en el primer semestre de 2023 se registraron los siguientes datos:

Por tipo de respuesta

| TIPO DE RESPUESTA | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Accede | 1 | 5 | 20 | 21 | 20 | 4 | 71 |
| Accede Parcialmente | 88 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13 | 108 |
| No Accede | | 1 | 21 | 8 | 26 | | 56 |
| Traslado por Competencia | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Pendiente de Respuesta | | 0 | 7 | 3 | 7 | 5 | 22 |
| Archivo | 1 | 1 | 5 | 0 | 3 | | 10 |
| TOTALES | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 6.

No accedieron 56 peticiones, accedieron 71, están pendientes de respuesta 22

En cuanto al tipo de Notificación

| TIPO DE NOTIFICACIÓN | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Personal | 58 | 7 | 39 | 29 | 41 | 13 | 187 |
| Aviso | 31 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 37 |
| Conducta Concluyente | 1 | 1 | 6 | 0 | 3 | | 11 |
| Pendiente o en tramite | 0 | 0 | 10 | 5 | 12 | 6 | 33 |
| TOTALES | 90 | 9 | 55 | 35 | 57 | 22 | 268 |

Tabla 7.



Gráfico 4.

El medio más utilizado para notificar es la Notificación Personal con 187 PQRs durante el primer semestre 2023.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Comparando el primer semestre de 2022 con el primer semestre de 2023 se evidencia una disminución de 45 PQRs.
- Se recomienda realizar un efectivo proceso de lecturas críticas, evitando errores que generen reprocesos, errores de facturación e inconformidades en los usuarios.

- Promover la cultura de uso eficiente y ahorro de agua.
- Generar sentido de pertenencia en el usuario por su servicio y por su medidor, de tal manera que le sea habitual realizarle seguimiento y control detectando a tiempo cualquier anomalía en el funcionamiento de este y/o en el registro de sus consumos.
- Continuar con las respuestas oportunas por parte del proceso para prevenir el vencimiento de términos y dar respuesta a tiempo a los suscriptores.
- Se recomienda incentivar a la comunidad para que haga uso de los mecanismos de participación ya sean físicos o virtuales partiendo del punto donde las ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora para el proceso.
- Para mejorar el proceso se propone seguir en capacitaciones, campañas, de atención al cliente y mejoramiento del servicio.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboro: Ana María Tabares Gil - Apoyo Profesional EPQ