

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 2016

Presentado por:

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Armenia, Diciembre 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 Segundo 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 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		
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 www.esaquin.gov.co Correo electrónico: pqr@esaquin.gov.co	Web: 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 segundo semestre del año 2016.

1. **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** Diciembre 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 segundo 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 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.

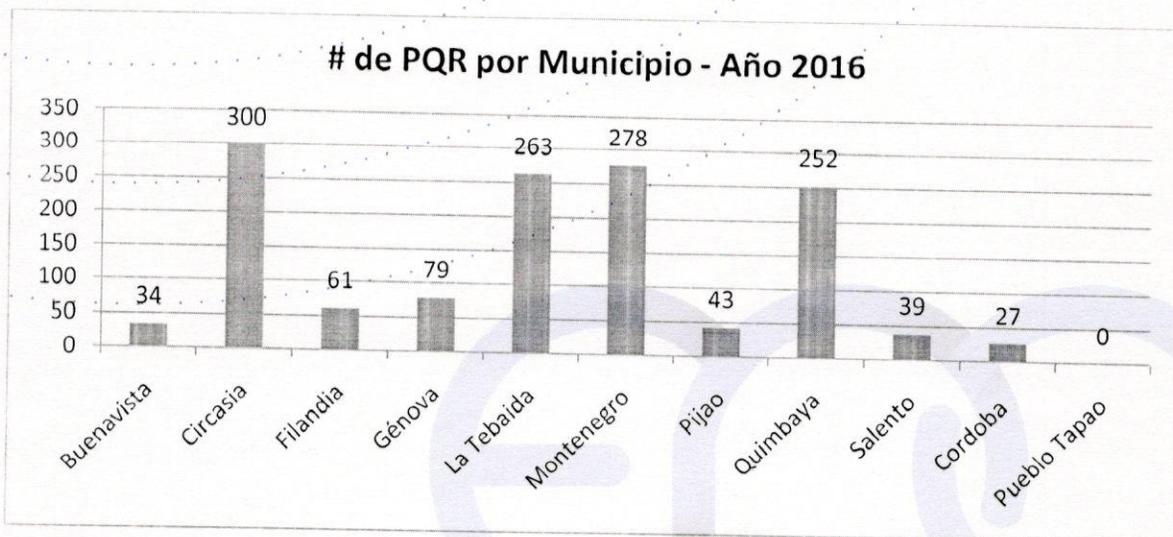
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante la vigencia 2016 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 1376 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. En el primer semestre del 2016 se recibieron 638 PQR y en el segundo semestre 738 PQR para un total de 1376 PQR en el año 2016, con un incremento del 14% en el segundo semestre.

MUNICIPIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Buenavista	1	2	1	6	1	3	14
Circasia	23	25	28	22	25	31	154
Filandia	4	4	3	3	5	8	27
Génova	8	18	7	3	9	7	52
La Tebaida	21	24	12	20	37	36	150
Montenegro	17	20	18	35	31	42	163
Pijao	8	2	1	1	4	1	17
Quimbaya	9	25	15	36	26	18	129
Salento	4	6	4	3	5	4	26
Córdoba	1	1	1	0	0	3	6
Pueblo Tapao	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL/MES	96	127	90	129	143	153	738

NÚMERO DE PQR 2016 RECIBIDAS POR MUNICIPIO													
MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Buenavista	1	9	6	1	2	1	1	2	1	6	1	3	34
Circasia	17	26	28	30	24	21	23	25	28	22	25	31	300
Filandia	8	8	2	3	7	6	4	4	3	3	5	8	61
Génova	4	3	4	8	4	4	8	18	7	3	9	7	79
La Tebaida	15	18	21	14	16	29	21	24	12	20	37	36	263
Montenegro	9	19	28	32	11	16	17	20	18	35	31	42	278
Pijao	2	4	7	1	6	6	8	2	1	1	4	1	43
Quimbaya	17	29	15	23	22	17	9	25	15	36	26	18	252
Salento	1	3	3	3	2	1	4	6	4	3	5	4	39
Córdoba	0	2	10	1	7	1	1	1	1	0	0	3	27
Pueblo Tapao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL/MES	74	121	124	116	101	102	96	127	90	129	143	153	1376



Las principales causales de petición, queja o reclamación por parte de los usuarios de la Entidad las constituyen, en su orden: "Otros (no cobro de coorsepark, medidor de prueba)", "Condiciones de seguridad y riesgo" y "la inconformidad con el consumo", con unas participaciones del 47%, 17% y 15% respectivamente, con relación al total de las PQR presentadas y tramitadas.

NÚMERO DE PQRs 2016 POR CAUSAL Y POR MESES														
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
Inconformidad con el consumo o producción	5	16	10	14	11	16	21	24	18	24	26	16	201	
Cobros por servicios no prestados	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	
Estrato	1	1	1	1	1	0	0	7	2	0	0	0	14	
Tarifa cobrada	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
suspensión por mutuos acuerdos	1	1	3	4	6	5	1	0	0	0	0	0	21	
Terminación de contrato	2	1	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	8	
Cambio de datos básicos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Condiciones de seguridad y riesgo	6	5	0	23	25	23	22	31	29	43	0	33	240	
capacitaciones y otras información	4	15	13	7	6	4	0	0	0	5	4	0	58	
Otros (no cobro coorsepark, medidor de prueba)	49	72	88	52	33	37	36	59	33	40	42	102	643	
Entrega y Oportunidad de la factura	0	2	0	5	1	1	1	0	0	3	1	0	14	
Relacionada con cobros por promedio	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
Solicitud de Prestación del Servicio	0	6	6	4	5	1	2	5	4	1	5	0	39	
Cobros inoportunos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Falla en La Prestación del Servicio por Calidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4	
Solidaridad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0	0	1	1	4	1	0	0	10	62	0	79	
Falla en La Prestación del Servicio por continuidad	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	
Falla en La Prestación del Servicio por Calidad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	
Descuento por predio desocupado	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4	
Cambio de datos básicos	0	0	0	0	3	2	2	1	2	1	2	0	13	
Dirección Incorrecta	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
Cobros de otros bienes por servicios en la factura	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	

NÚMERO DE PQRs 2016 POR CAUSAL Y POR MESES													
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Pagos sin abono a cuenta	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4
Atención al usuario en visitas de revisiones o las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Atención al usuario en sede de la empresa	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Cambio de Medidor o Equipo de medida	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Silencio Administrativo Positivo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Medidor o Cuenta Cruzada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Aforo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL POR MES	74	121	124	116	101	102	96	127	90	129	143	153	1376

De las 1.376 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP en la vigencia 2016, el 54%, equivalentes a 748, son PQR Comerciales distribuidas entre las causales de este tipo antes descritas. El 46% restante corresponden a PQR operativas, asociadas a la prestación de los servicios operados por la Empresa.

Las PQR comerciales presentadas en la vigencia 2016, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en un 49%, negándolas en un 21% y accediendo parcialmente en un 20%. Es de resaltar, que un 8% (57) de las PQR recibidas, fueron objeto de traslado por competencias (coorsepark), sin que tuvieran relación directa con las actividades de comercialización de servicios, realizadas por la Entidad respecto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y GLP, así mismo se identifican 12 solicitudes radicadas que corresponden a trámites administrativos de la Entidad.

en tu vida

PQRs COMERCIALES - 2016												
MES	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
ENERO	11	6	4	2	0	1	0	0	0	4	0	28
FEBRERO	21	9	8	4	2	0	1	0	0	5	1	51
MARZO	34	17	8	1	0	2	0	0	0	11	0	73
ABRIL	22	16	7	0	0	0	0	0	0	0	0	45
MAYO	29	15	6	0	1	0	1	0	0	1	0	53
JUNIO	16	14	13	1	0	1	0	0	0	0	0	45
JULIO	31	13	17	0	0	0	0	0	0	6	0	67
AGOSTO	42	10	23	0	0	0	0	0	0	8	0	83
SEPTIEMBRE	27	10	14	0	0	0	0	0	0	2	0	53
OCTUBRE	39	14	14	0	2	0	0	0	0	12	0	81
NOVIEMBRE	39	12	17	0	1	1	0	0	0	6	0	76
DICIEMBRE	57	10	24	0	0	0	0	0	0	2	0	93
TOTAL	368	146	155	8	6	5	2	0	0	57	1	748

Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 628 en la vigencia 2016, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario en un 54% y accediendo parcialmente en un 31%. No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en el 13% de las PQR tramitadas. Los resultados consolidados de trámite de las PQR Operativas pueden verse en el siguiente cuadro:

PQRs OPERATIVAS - 2016												
PQRS POR CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
ENERO	22	16	2	0	0	0	0	0	0	6	0	46
FEBRERO	33	31	3	0	0	0	0	0	0	3	0	70
MARZO	26	15	9	0	0	0	0	0	0	1	0	51
ABRIL	27	36	7	1	0	0	0	0	0	0	0	71
MAYO	19	22	6	1	0	0	0	0	0	0	0	48
JUNIO	32	13	12	0	0	0	0	0	0	0	0	57
JULIO	22	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	29
AGOSTO	32	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	44
SEPTIEMBRE	26	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	37



OCTUBRE	32	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	48
NOVIEMBRE	32	32	3	0	0	0	0	0	0	0	0	67
DICIEMBRE	36	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	60
TOTAL	339	196	81	2	0	0	0	0	0	0	10	628

PQRs OPERATIVAS - 2016												
PQRS POR CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
ENERO	22	16	2	0	0	0	0	0	0	6	0	46
FEBRERO	33	31	3	0	0	0	0	0	0	3	0	70
MARZO	26	15	9	0	0	0	0	0	0	1	0	51
ABRIL	27	36	7	1	0	0	0	0	0	0	0	71
MAYO	19	22	6	1	0	0	0	0	0	0	0	48
JUNIO	32	13	12	0	0	0	0	0	0	0	0	57
JULIO	22	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	29
AGOSTO	32	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	44
SEPTIEMBRE	26	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	37
OCTUBRE	32	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	48
NOVIEMBRE	32	32	3	0	0	0	0	0	0	0	0	67
DICIEMBRE	36	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	60
TOTAL	339	196	81	2	0	0	0	0	0	10	0	628

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

en tu vida



Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30

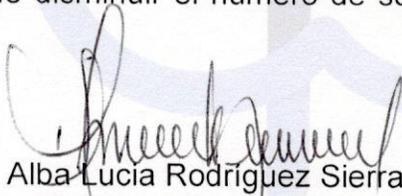
Conclusiones:

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. Continuar Actualizando en el portal del sitio web preguntas frecuentes, incluyendo todos los temas que tienen relevancia para los ciudadanos
3. 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 Lucía Rodríguez Sierra

Jefe Oficina Asesora de Control Interno