

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 29 de enero 2021.
PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2020.

INTRODUCCION

El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... “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”.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el periodo de junio hasta diciembre de 2020, a las PQR,s presentadas en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 15

Con este informe de seguimiento, se demuestra que la entidad viene dando cumplimiento con las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

1. OBJETIVO

Evaluar los procedimientos relacionados con los diferentes tipos de reclamaciones que presentan los usuarios derivados de la prestación de servicios a cargo de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, el tiempo establecido para dar respuesta y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a las normas y políticas internas.

2. ALCANCE DEL INFORME

Verificar el proceso que se realizó en la División de P.Q.R, durante el periodo comprendido de julio hasta diciembre de 2020, para llevar a cabo el procedimiento de las reclamaciones, utilizando herramientas metodológicas como: entrevistas, revisión de expedientes, revisión del aplicativo y/o software.

3. CUERPO DEL INFORME.

Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A-E.S.P., en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificadorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y el capítulo II de la Resolución 0335 de 22 de junio de 2018, Artículo 5° Autoridades funciones y Responsabilidades, llevó a cabo el seguimiento a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, con el objetivo de establecer la conformidad del procedimiento; en el desarrollo de este seguimiento la metodología aplicada fue la utilización de herramientas tecnológicas (Open Smart Flex), recolección de información a través de entrevistas telefónica y revisión de los informes mensuales que emite el jefe de la División de P.Q.R, con los requisitos en casos específicos de las reclamaciones con sus causales; para la detección de hallazgos y/o observaciones se tomó como criterio de evaluación el actual contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR S.A. E.S.P, la ley 142 de 1994, la resoluciones, emitida por la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliario - SSPD, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPGGv2, Resolución 11295 del 28 de abril de 2016, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se realizó la verificación a través del aplicativo Smart Flex, la cual se comparó con los informes mensuales que emite la división de P.Q.R, a la gerencia con copia a la Oficina Control Interno de Gestión; de igual manera se

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 15

tomó como criterio los documentos requisitos para cada tipo de reclamación que generó reclamaciones.

A continuación, se presentan imágenes que evidencia el desarrollo de la labor antes citada.

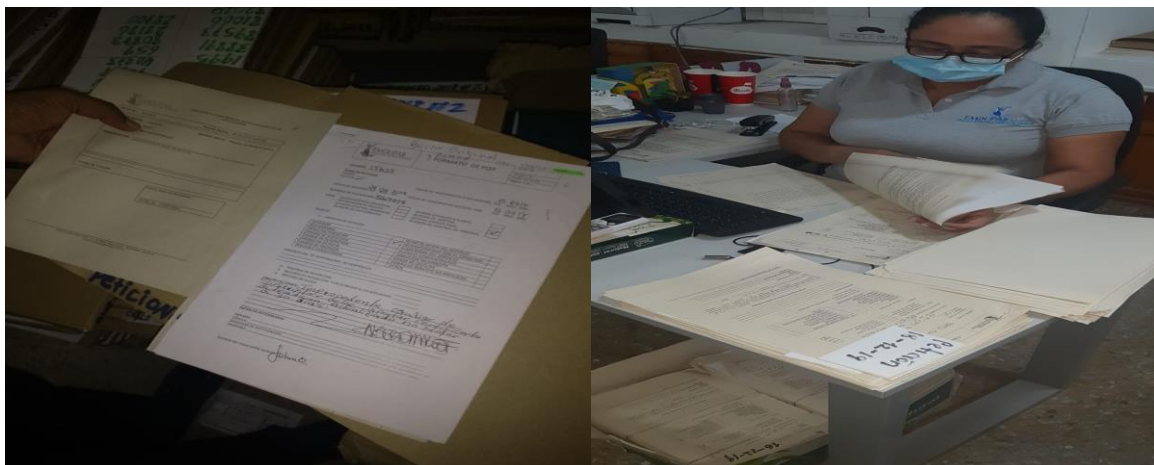


Imagen 1. Formato Solicitud de P.Q.R.S

La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con siete (7) profesionales del derecho y siete (7) auxiliares administrativos, la información plasmada en este informe corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2020, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
Julio de 2020	667
Agosto de 2020	533
Septiembre de 2020	565
Octubre de 2020	811
Noviembre de 2020	904
Diciembre de 2020	776
TOTAL	4.256

En la tabla No. 1, Se observa que en el Segundo semestre de la vigencia 2020, ingresa un promedio de setecientos nueve (709), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 15

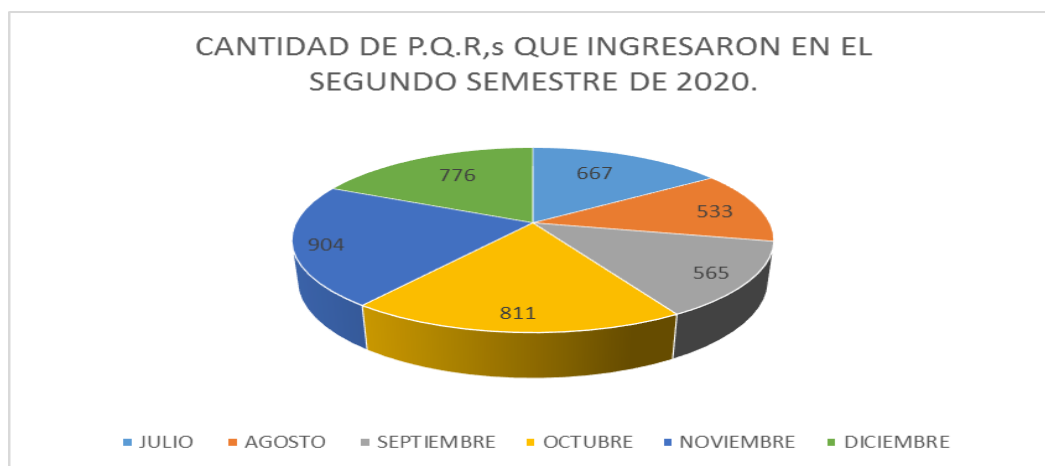


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2020.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de julio a diciembre, se observa un promedio de 709 reclamaciones, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Tabla 2. Total, de reclamaciones ingresadas en el sistema de EMDUPAR S.A. E.SP. En el segundo semestre de 2020.

RESUMEN DE RECLAMOS DE CAUSAL POR CADA MES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020							
CAUSAL	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
101 - Aforo	58	63	14	28	33	63	259
102 - Inconformidad con el Consumo	268	191	273	268	308	298	1606
103 - Cobros inoportunos	4	3	5	4	6	5	27
104 - Cobros por servicios no prestados	18	17	16	22	20	15	108
105 - Dirección Incorrecta					7	4	11
106 - Cobro Múltiple	3	1		1		5	10
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa		1	1				2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	3	1	1		3	1	9
112 - Descuento por Predio Desocupado	207	174	182	312	372	233	1480
115 - Estrato	6	4	1	6	6	2	25
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	9	2	1	3	1	5	21
120 - Relacionada con Cobros por Promedios		4	3	1	7	9	24
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	4	1		10		2	17
122 - Pago sin Abono a Cuenta	8	17	17	13	4	3	62
123 - Solidaridad	21	16	22	28	27	30	144
126 - Conexión				2	2		4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	4	5	4	11	4	5	33
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1		3		1		5
130 - Terminación de contrato	13	3	1	18	15	10	60
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	2		1	1	1	6
136 - Reliquidación por no medidor	26	20	9	42	55	50	202
137 - Pago por error	1			4	2		7
138 - Traslado de deuda	2			1	1		4
141 - Prescripción	10	9	12	32	28	33	124
199 - Recurso de Reposicion (T)				1		1	2
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)				2	1	1	4
Total general	667	534	565	810	904	776	4256

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 15

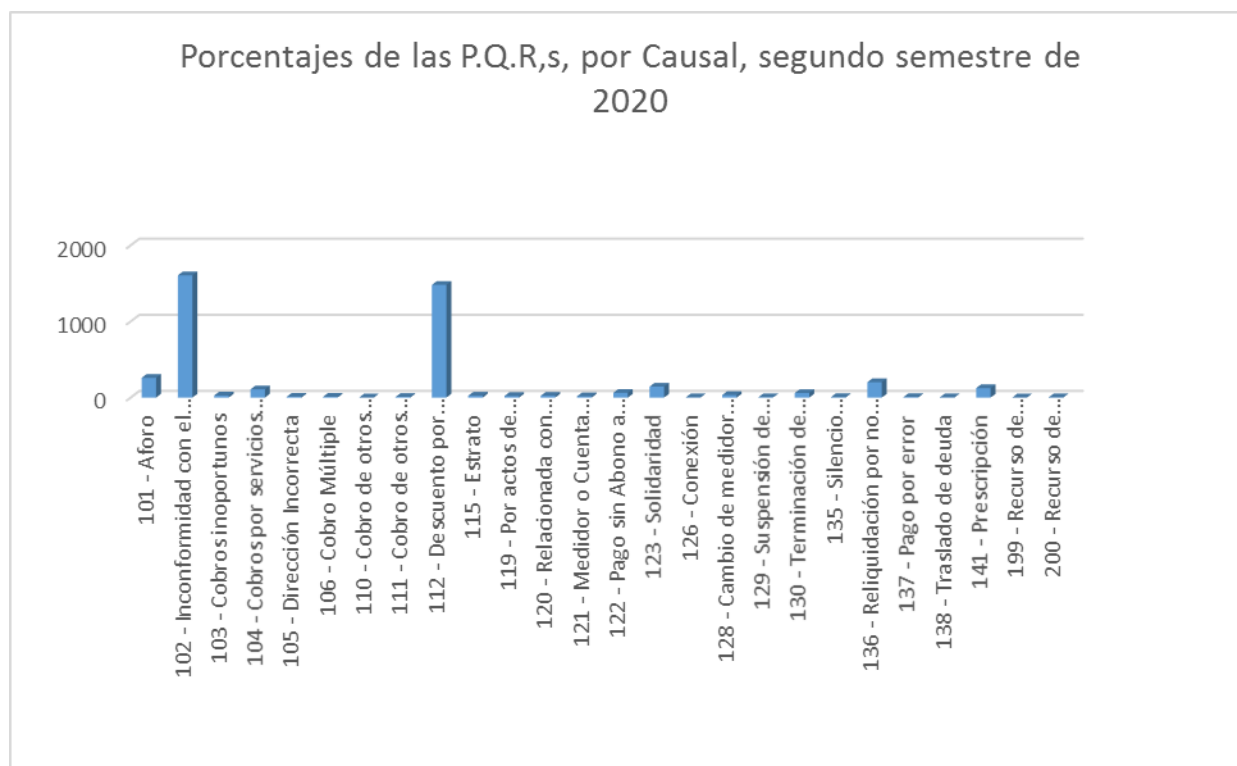


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer segundo de 2020, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 37.7%, descuento por predio desocupado 34.8% y Por aforo 6.1%. Se observa una gran disminución en los reclamos por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, pasando de 289 en el primer semestre a 21 (representa el 0.5%), en el segundo semestre de 2020, debido a la suspensión de las actividades por parte del colaborador empresarial RADIAN, a causa de la Pandemia generada por el COVID 19.

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el segundo semestre de 2020.

RECLAMACIONES ATENDIDA EN LA DIVISION DE P.Q.R,s, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
CONCEPTO DE CAUSAL	No. De reclamaciones
101 - Aforo	259
102 - Inconformidad con el Consumo	1606
103 - Cobros inoportunos	27
104 - Cobros por servicios no prestados	108
105 - Dirección Incorrecta	11
106 - Cobro Múltiple	10
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 15

111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	9
112 - Descuento por Predio Desocupado	1480
115 - Estrato	25
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	21
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	24
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	17
122 - Pago sin Abono a Cuenta	62
123 - Solidaridad	144
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	33
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	5
130 - Terminación de contrato	60
135 - Silencio Administrativo Positivo	6
136 - Reliquidación por no medidor	202
137 - Pago por error	7
138 – Traslado de deuda	4
141 – Prescripción	124
199 – Recurso de reposición (T)	2
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	4
Total general	4.256

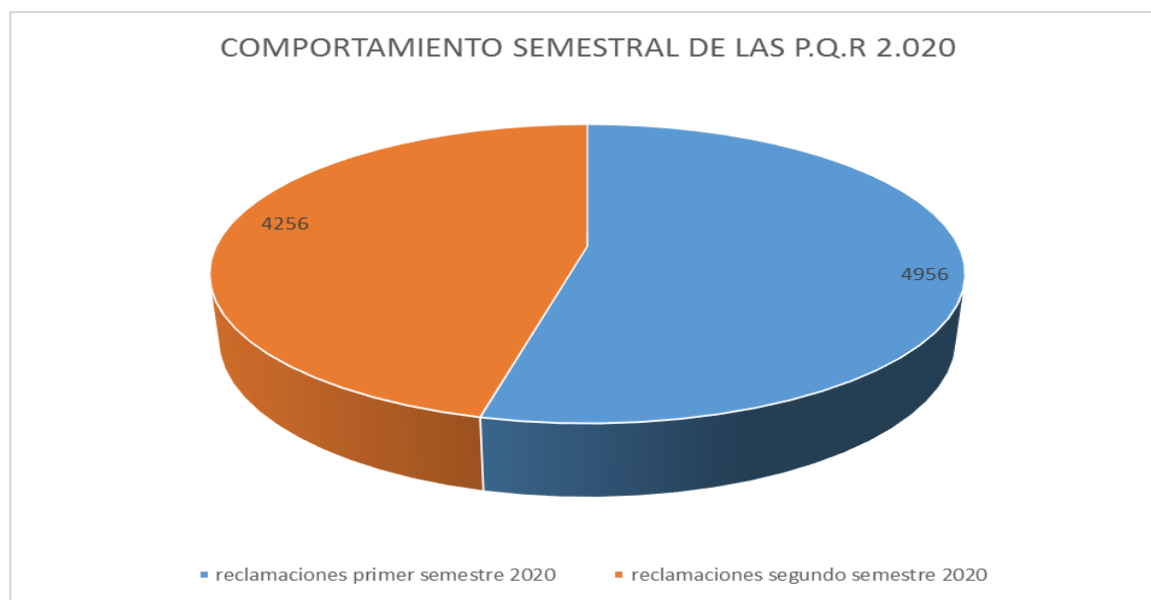


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 15

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el primer semestre de 2020, ingresaron cuatro mil novecientos cincuenta y seis (4.956), reclamaciones y en el segundo semestre de julio a diciembre de 2020, cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256) reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución del 14,2%, respecto al primer semestre de la vigencia de la vigencia evaluada.

Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones atendidas por la División de P.Q.R, en el segundo semestre de 2020.

CAUSAL	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	Total P,Q,R,s, ingresadas al sistema.
101 - Aforo	32	219	2	6	259
102 - Inconformidad con el Consumo	133	1448	14	11	1606
103 - Cobros inoportunos	1	26			27
104 - Cobros por servicios no prestados	9	99			108
105 - Dirección Incorrecta	1	10			11
106 - Cobro Múltiple	3	7			10
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa		2			2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura		9			9
112 - Descuento por Predio Desocupado	51	1403	14	12	1480
115 - Estrato	1	24			25
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	5	15	1		21
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	3	20	1		24
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2	15			17
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2	60			62
123 - Solidaridad	8	134	2		144
126 - Conexión		4			4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	1	32			33
129 - Suspensión de mutuo acuerdo		5			5
130 - Terminación de contrato	3	54	2	1	60
135 - Silencio Administrativo Positivo		6			6
136 - Reliquidación por no medidor	14	186	2		202
137 - Pago por error		7			7
138 - Traslado de deuda		4			4
141 - Prescripción	6	118			124
199 - Recurso de Reposicion (T)		1	1		2
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)		4			4
Total P,Q,R,s, ingresadas al sistema.	275	3912	39	30	4256

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 15

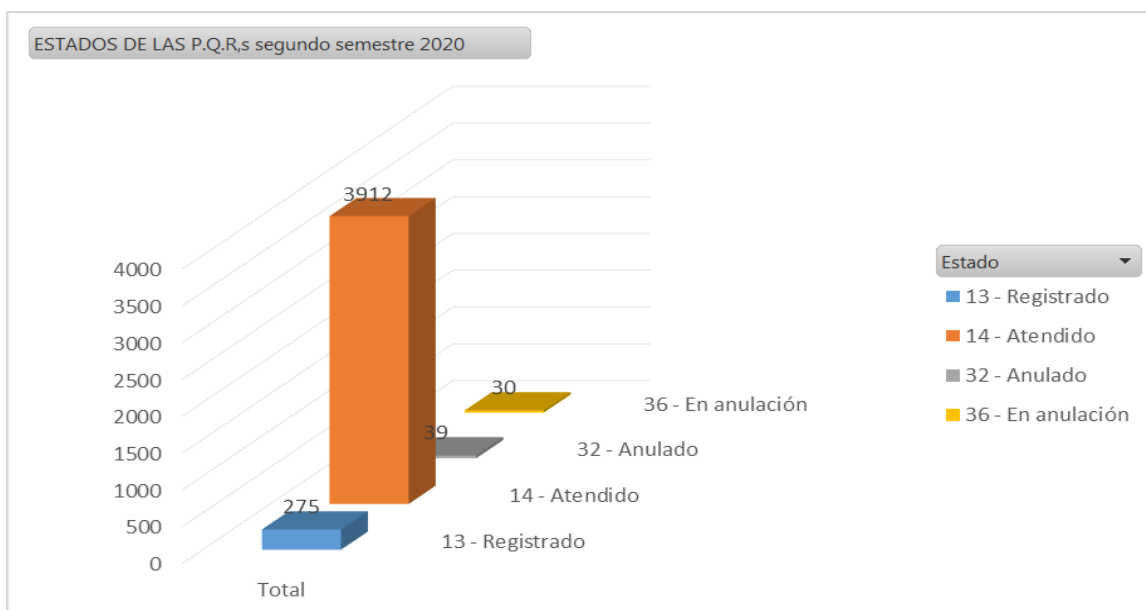


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R.s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de julio a diciembre de 2020.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 92% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo doscientos setenta y cinco (275) fueron registradas y anuladas, esto representa el 8%, sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de julio a diciembre de 2020.

TABLA 5. CANTIDAD DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRES DE LA VIGENCIA 2020.

TOTAL DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA EN EL SEGUNDO SEMESTRE EN LA VIGENCIA 2020 POR MES							
Tipo de Recurso	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
50 - Recurso de Reposición	2	2	2	2	3	3	14
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	20	18	31	23	31	26	149
Total general	22	20	33	25	34	29	163

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de 2020, ingresaron un total de ciento sesenta y tres (163), recursos, de los cuales catorce (14), fueron recursos de Reposición y ciento cuarenta y nueve (149), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 de 15

Tabla 6. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

RECURSOS DE REPOSICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2020	
CAUSAL	TOTAL
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	5
104 - Cobros por servicios no prestados	3
115 - Estrato	1
130 - Terminación de contrato	1
141 - Prescripción	1
199 - Recurso de Reposicion (T)	1
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	1
Total general	14

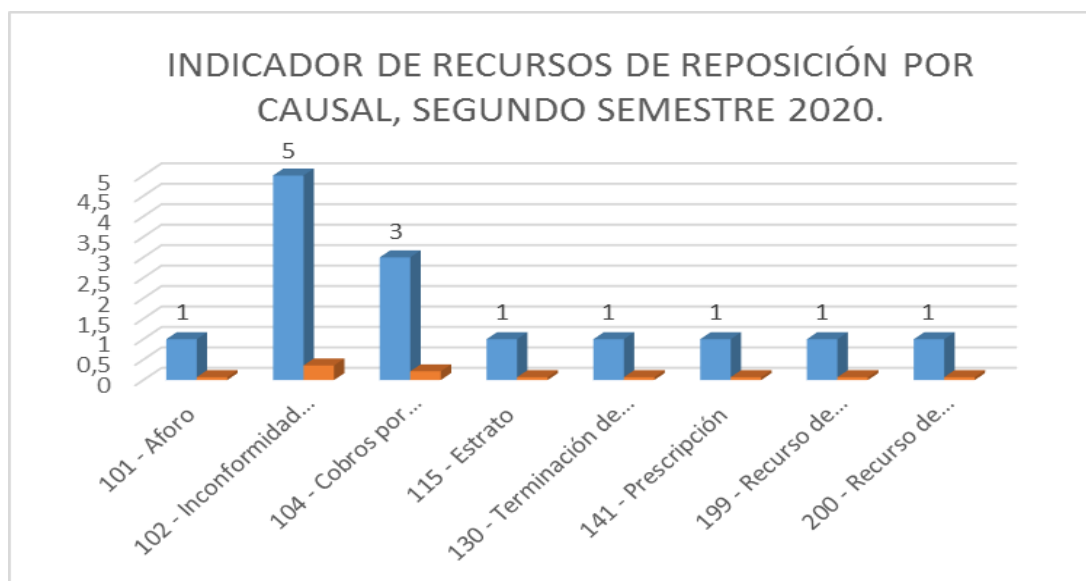


Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2020.

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los catorces (14) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2020, cinco fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 35,7% y tres (3) por cobros servicios no prestados, con un comportamiento del 21,4%.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 10 de 15

Tabla No. 7, RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
CAUSAL	TOTAL
101 - Aforo	4
102 - Inconformidad con el Consumo	32
103 - Cobros inoportunos	2
104 - Cobros por servicios no prestados	7
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	20
115 - Estrato	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1
123 - Solidaridad	18
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	2
130 - Terminación de contrato	3
136 - Reliquidación por no medidor	6
141 - Prescripción	2
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	50
Total general	149

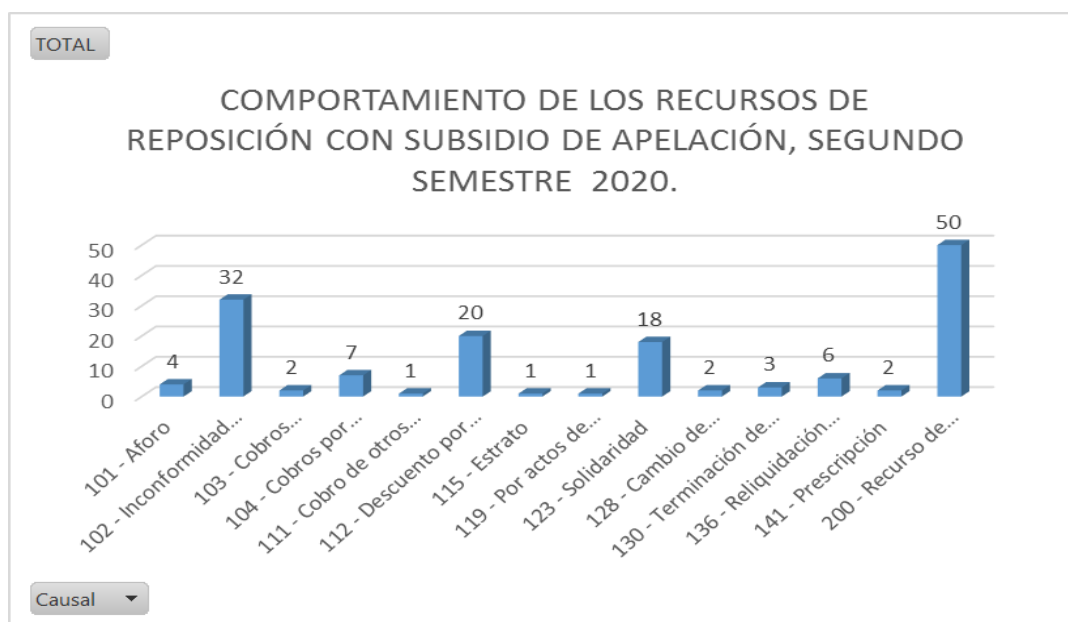


Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2020

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 15

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los ciento cuarenta y nueve (149) recursos de reposición con subsidio de apelación que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2020; treinta y dos (32), fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 21,5%, veinte (20) por descuento de predios desocupado, con un comportamiento del 13,4% y dieciocho (18) por solidaridad con el 12,1% en la tabla de indicadores.

TABLA 8. ESTADO DE LOS RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPARA S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

ESTADOS DE LOS RECURSOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020				
TIPO DE RECURSOS	13 - Registrado	14 - Atendido	36 - En anulación	Total general
50 - Recurso de Reposición	2	11	1	14
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	31	117	1	149
Total general	33	128	2	163

La tabla No. 8, indica el estado de los recursos en el sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en segundo semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta que, de los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron ciento veintiocho (28), que representa el 75%.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PETICIONARIOS.

Se pudo constatar que la división de PQR, debido a la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus COVID 19, y con el fin de acatar las medidas de prevención establecidas en los decretos nacionales, reorganizó el procedimiento de notificaciones a los peticionarios, donde en los términos establecidos envía las respuestas a los correos electrónicos que registran los usuarios en sus reclamaciones.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 12 de 15

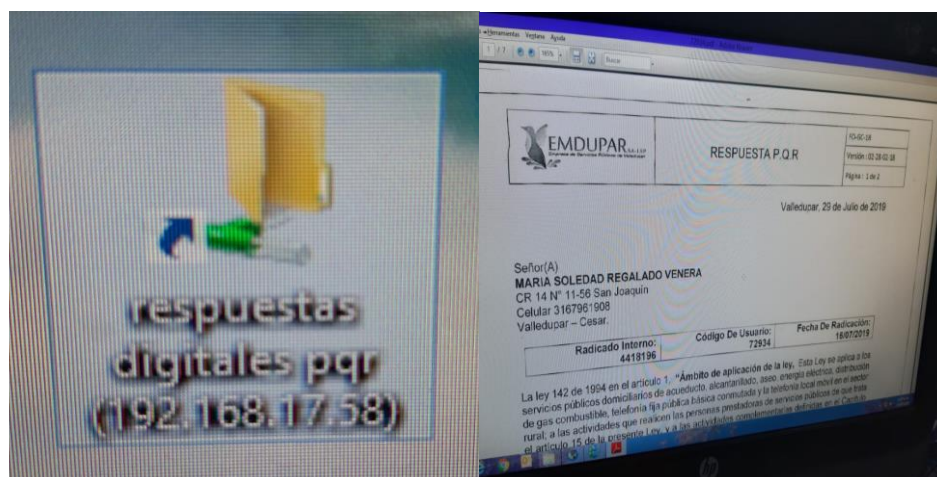


Imagen 2. Sistema de repuestas digitales

2. Aplicación de cuadro de causal desactualizado.

En los informes presentados mensualmente por la División de P.Q.R, a la Gerencia con copia a control Interno de Gestión, se evidenció la aplicación de los cuadros de causal desactualizado, teniendo en cuenta que en la resolución de la SSPD 54575 de 18 de diciembre de 2015, se establece, la causal (Facturación y prestación), código de causal, detalle de causal, servicio (acueducto y alcantarillado) y descripción del detalle de causal.

3. Error de código en cargue de Información.

En los periodos de evaluación a las P.Q.R,s, durante la vigencia 2020, se observó un error en el cargue de información al Sistema Único de Información - SUI, debido a que no se clasifica de manera adecuada la petición a través del código en el tipo de trámite que establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en la resolución 76635 de 2018, artículo tercero. Teniendo en cuenta que las solicitudes de reclamación y quejas, se cargan con el código 1, lo cual dificulta obtener la información estadística de manera precisa.

Tabla 9. Codificación para tipo de trámite y/o petición - SSPD.

CODIGO	TIPO DE TRÁMITE
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 15

GLOSARIO

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 14 de 15

CONCLUSIONES

Efectuado el seguimiento a las PQRS, se determinó que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., viene dando las respuestas a los peticionarios como lo ordena el artículo 23 de la Constitución Política; el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; el artículo 6 del Decreto 01 de 1984 y las políticas de operación del Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, adoptado por parte de la Junta Directiva.

En este seguimiento se observó que en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, hubo una disminución leve del 14.2%, respecto al primer semestre de la vigencia de la vigencia 2020, y más del 60% a las evaluadas en años anteriores lo cual es muy significativas, y esto obedece a las restricciones generadas por la emergencia sanitarias derivada del Coronavirus COVID 19.

Por otra parte, se concluye que las actividades y funciones de la División PQR, se ejercen de forma adecuada con conocimiento y responsabilidad, teniendo en cuenta que, de la cantidad de reclamaciones que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre del año, el 92%, llegaron a la División de P.Q.R, y fueron atendidas con respuesta en tiempo oportuno cumpliendo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14; así mismo se observó que, de las reclamaciones que entraron en procesos de registro y anulación, a la División de P.Q.R, solo representa el 8%, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

La entidad cuenta con un link en su página web, para que el ciudadano presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como las denuncias sobre los actos de corrupción en que puedan estar involucrados los empleados y trabajadores oficiales de la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 15 de 15

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

- Continuar con el control periódico de las PQRS y evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Verificar los datos de las P.Q.R,s, que se registran en el sistema, para consolidar de manera óptima la información que se emite en los informes mensuales
- Responder oportunamente los requerimientos de los todos usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- Actualizar los cuadros de causal como lo establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la última resolución.
- Codificar de manera adecuada el tipo de trámite, para clasificar las peticiones de acuerdo a los establecido en la resolución 76635 de 22/06/2018 emitido por la SSPD.

Atentamente,



OSWALDO BERNAL ARIÑO
Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Oswaldo Bernal Ariño	Jefe de Control Interno de Gestión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Jefe de Control Interno de Gestión.			