

Saribeth Escobar Ramirez

De: Belcy Pedraza Sanchez <bpedraza@emdupar.gov.co>
Enviado el: miércoles, 19 de enero de 2022 4:29 p. m.
Para: cnamen@emdupar.gov.co; sescobar@emdupar.gov.co; potalora@emdupar.gov.co;
ahurtado@emduapr.gov.co; aaraujo@emdupar.gov.co
CC: emdupar@emdupar.gov.co
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRs SEGUNDO SEMESTRE 2021
Datos adjuntos: Seguimiento a las PQR 2021 de JULIO A DICIEMBRE DE 2021 Final.doc

Cordial saludo;

Adjunto envió el seguimiento semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRs, realizado al periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Agradecemos tener en cuenta las observaciones y recomendaciones en aras a la mejora continua.

Atentamente ;

BELCY PEDRAZA SANCHEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO DE GESTION

	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 2021.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 18 enero 2022.
PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2021.

Belcy Pedraza Sánchez
18-01-2022
4:50 PM

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 julio hasta diciembre de 2021, 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.

Con este informe de seguimiento, se demuestra que la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el

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

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 2021, 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, modificatorio 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 tomó como criterio los documentos requisitos para cada tipo de reclamación que generó reclamaciones.

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

La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con seis (6) profesionales del derecho y seis (6) auxiliares administrativos, la información plasmada en este informe corresponde al periodo comprendido de julio a diciembre de 2021, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
JULIO 2021	687
AGOSTO 2021	702
SEPTIEMBRE 2021	844
OCTUBRE 2021	494
NOVIEMBRE 2021	545
DICIEMBRE 2021	603
TOTAL	3.875

En la tabla No. 1, Se observa que en el segundo semestre de la vigencia 2021, ingresa un promedio de seiscientos cuarenta y seis (646), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

CANTIDAD DE P.Q.R,s QUE INGRESARON EN EL
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.

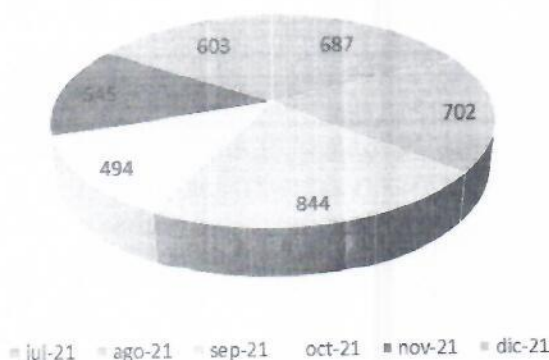


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2021.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2021, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 692 reclamaciones mensuales, 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

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

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 2021.

RESUMEN RECLAMOS POR MES Y POR CAUSAL DE JULIO A DICIEMBRE 2021							
Causal	Mes						Total general
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
101 - Aforo	14	22	30	36	25	23	150
102 - Inconformidad con el Consumo	189	182	178	155	193	170	1067
103 - Cobros inoportunos	2	2	3	3	1	1	12
104 - Cobros por servicios no prestados	17	12	11	8	7	8	63
105 - Dirección Incorrecta	13	1	0	4	0	11	29
106 - Cobro Múltiple	2	0	2	7	0	6	17
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	1	0	0	0	0	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	4	1	1	2	2	12
112 - Descuento por Predio Desocupado	172	156	342	98	108	223	1099
115 - Estrato	6	7	7	3	6	2	31
117 - Tarifa cobrada	0	0	0	0	1	0	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación	0	1	4	3	7	9	24
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	9	8	0	4	5	2	28
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	12	5	8	17	9	8	59
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2	2	1	3	2	4	14
123 - Solidaridad	47	28	39	26	27	20	185
126 - Conexión	0	0	0	0	0	0	0
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	3	16	4	7	5	6	41
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	0	1	13	1	0	0	15
130 - Terminación de contrato	19	22	15	9	9	18	92
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	1	7	3	4	1	17
136 - Reliquidación por no medidor	44	41	35	30	37	22	210
137 - Pago por error	0	0	0	0	0	0	0
138 - Traslado de deuda	0	0	0	0	0	1	1
141 - Prescripción	132	192	143	76	97	65	705
199 - Recurso de Reposición (T)	0	0	0	0	0	1	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio al de Apelación (T)	1	0	0	0	0	0	1
Total general	887	702	844	494	545	603	3876

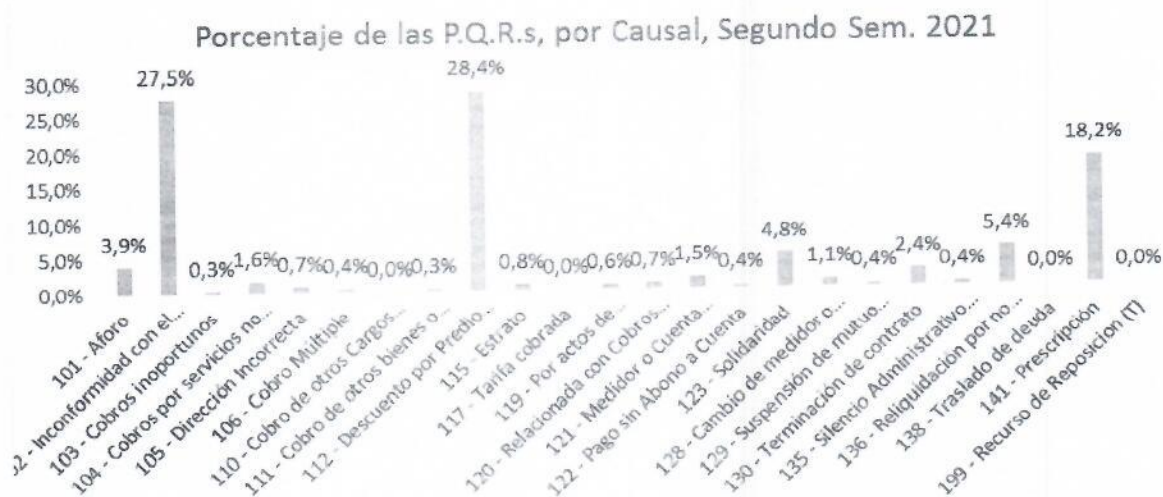


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el segundo semestre de la vigencia 2021, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron tres mil ochocientos setenta y cinco (3.875) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron:

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

Predio desocupado con un 28.4%; inconformidad con el consumo con 27.5%; y prescripción con el 18,2%. Así mismo Se observa desde la vigencia 2020, una gran disminución en los reclamos por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, debido a la suspensión de algunas 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 2021.

Cuenta de Causal	Causal	Total
101 - Aforo		150
102 - Inconformidad con el Consumo		1067
103 - Cobros inoportunos		12
104 - Cobros por servicios no prestados		63
105 - Dirección Incorrecta		29
106 - Cobro Múltiple		17
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa		1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura		12
112 - Descuento por Predio Desocupado		1099
115 - Estrato		31
117 - Tarifa cobrada		1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.		24
120 - Relacionada con Cobros por Promedios		28
121 - Medidor o Cuenta Cruzada		59
122 - Pago sin Abono a Cuenta		14
123 - Solidaridad		185
128 - Cambio de medidor o equipo de medida		41
129 - Suspensión de mutuo acuerdo		15
130 - Terminación de contrato		92
135 - Silencio Administrativo Positivo		17
136 - Reliquidación por no medidor		210
138 - Traslado de deuda		1
141 - Prescripción		705
199 - Recurso de Reposición (T)		1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)		1
Total general		3.875

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

COMPORTAMIENTO SEMESTRAL DE LAS P.Q.R 2.021

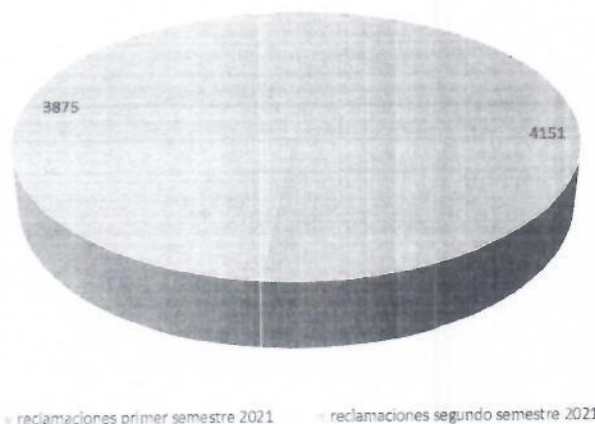


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el segundo semestre de 2021, ingresaron tres mil ochocientos setenta y cinco (3.875), reclamaciones y en el primer semestre de enero a junio de 2021, cuatro mil cientos cincuenta y un (4.151), reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución del 6.64%, respecto al primer semestre de la vigencia 2021.

Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones atendidas por la División de P.Q.R, en el segundo semestre de 2021.

Causal	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	TOTAL P.Q.R.s, INGRESADAS AL SISTEMA
101 - Aforo	28	120		2	160
102 - Inconformidad con el Consumo	140	910	5	12	1067
103 - Cobros inoportunos	1	11			12
104 - Cobros por servicios no prestados	6	54		1	63
105 - Dirección Incorrecta	5	23	1		29
106 - Cobro Múltiple	2	14		1	17
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa			1		1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	11			12
112 - Descuento por Predio Desocupado	175	881	7	36	1099
115 - Estrato	3	28			31
117 - Tarifa cobrada		1			1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	6	18			24
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	1	26	1		28
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	6	52	1		59
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2	12			14
123 - Solidaridad	17	166	1	1	185
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	4	36		1	41
129 - Suspensión de mutuo acuerdo		15			16
130 - Terminación de contrato	7	83	2		92
135 - Silencio Administrativo Positivo	4	13			17
136 - Reliquidación por no medidor	26	182	1	1	210
138 - Traslado de deuda		1			1
141 - Prescripción	52	646	3	4	705
199 - Recurso de Reposición (T)	1				1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio al de Apelación (T)		1			1
TOTAL P.Q.R.s, INGRESADAS AL SISTEMA	489	3304	23	59	3875

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

ESTADO DE LAS P.Q.R,s, SEGUNDO SEMESTRE 2.021

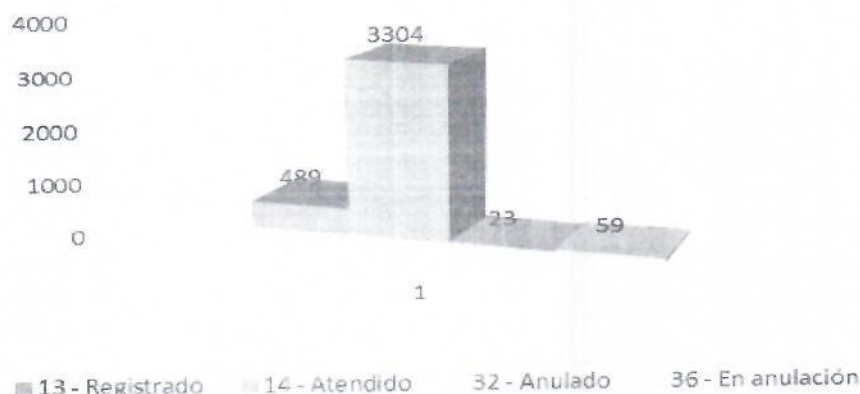


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de julio a diciembre de 2021.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las tres mil, ochocientos setenta y cinco (3.875), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 85% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo quinientos setenta y uno (571), fueron registradas y anuladas, esto representa el 15% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de junio a diciembre de 2021.

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 2021.

TOTAL DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021							
Tipo de Recurso	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
50 - Recurso de Reposición	3	5	3	2	0	1	14
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	32	64	38	34	43	39	250
Total general	35	69	41	36	43	40	264

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2021, ingresaron un total de doscientos sesenta y cuatro (264), recursos, de los cuales catorce (14), fueron recursos de Reposición y Doscientos cincuenta (250), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación, evidenciando una disminución significativa del 34%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (Primer semestre 2021) fue de trescientos cincuenta y seis (356) recursos.

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

Tabla 6. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.

RECURSOS DE REPOSICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	3
199 - Recurso de Reposición (T)	7
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	4
Total general	14

INDICADOR DE RECURSOS DE REPOSICIÓN POR CAUSAL, 2do. Sem. 2021

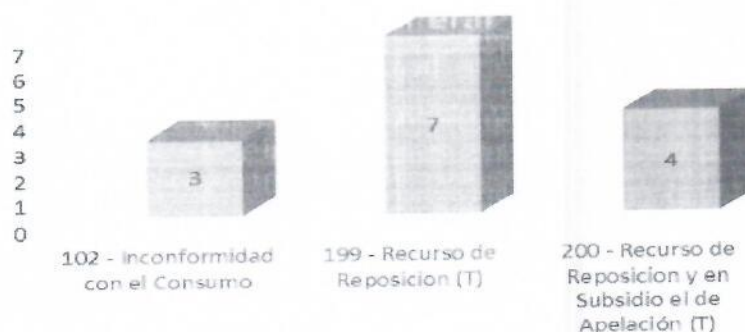


Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2021.

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los catorce (14) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2021, tres fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 21,4%, siete (7) por recurso de reposición con un 50% y cuatro (4) por Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación con un comportamiento del 28,6%.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 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 2021.

RECURSO DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN, 2do. Sem. 2021,	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	13
104 - Cobros por servicios no prestados	1
106 - Cobro Múltiple	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	2
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1
123 - Solidaridad	14
136 - Reliquidación por no medidor	9
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	207
Total general	250

INDICADOR DE RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN, 2do. Sem. 2021.

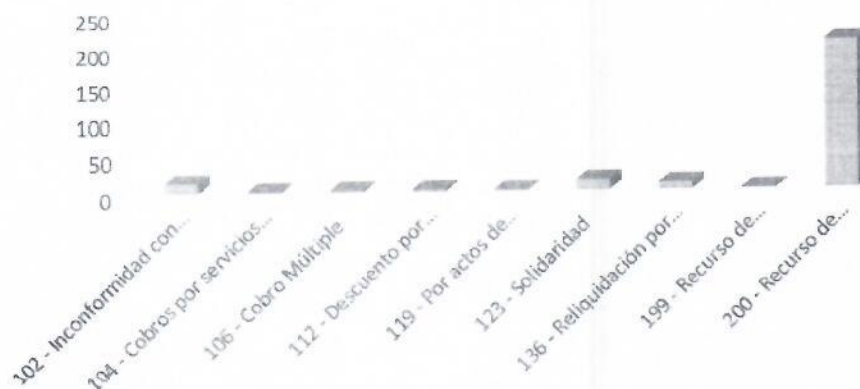


Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2021.

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los doscientos cincuenta (250) 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 2021, doscientos siete (207), fueron por recurso de reposición con subsidio de apelación que representa el 82.8%, catorce (14) por solidaridad que representa el 5.6% y trece (13) por inconformidad con el consumo, con un comportamiento del 5.2% en la tabla de indicadores.

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

TABLA 8. ESTADO DE LOS RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPARA S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.

ESTADO DE LOS RECURSOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021					
Tipo de Recurso	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	Total general
50 - Recurso de Reposición	2	11	1	0	14
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	29	217	2	2	250
Total general	31	228	3	2	264

La tabla No. 8, indica el estado de los recursos que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en segundo semestre de la vigencia 2021. Teniendo en cuenta que, de los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron doscientos veintiocho (228), esto representa el 86.36% del total ingresado al Sistema de la Entidad.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PETICIONARIOS.

Se pudo constatar que la división de PQR, durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID 19, y acatando 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.

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. (Hallazgo detectado en las dos evaluaciones anteriores, no se ha realizado la corrección y/o mejora; persiste el hallazgo).

ANEXO

ANEXO - RESOLUCIÓN									
CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	AGUAS	BAÑOS	SANITARIO	OTRO	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el valor del agua	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el valor de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora, J o de producción facturadas).
FACTURACIÓN	103	Cobros imputados	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 159 Ley 142.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
FACTURACIÓN	106	Unos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro en razón a que éste se realice en repetidos períodos breves veces o mismo período o se acumulen varios períodos en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conexión, reconexión, reinstalación o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el valor del medidor	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, retenciones, sanciones o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: intereses de mora, retención, cancelación, cobranza, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electricidad, agua, gas, calefacción, seguros, climáticos, entre otros.

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

3. Error de código en cargue de Información.

En los periodos de evaluación a las P.Q.R,s, durante las vigencias 2020 y 2021, se observó un error en el cargue de información al Sistema Único de Información de Trámites-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. (Hallazgo detectado en la evaluación anterior, no se ha realizado la corrección y/o mejora).

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

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

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

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 constató que en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, hubo una disminución 6.64%, respecto al primer semestre de la vigencia 2021, y más del 70% a las evaluadas en años anteriores, lo cual es muy significativo, y esto obedece a las restricciones generadas por la emergencia sanitarias derivada del Coronavirus COVID 19. Así mismo se observa que, de la cantidad de reclamaciones que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el semestre evaluado, el 85%, 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; también se constató que las reclamaciones que entraron en procesos de registro y anulación, a la División de P.Q.R, representa el 15%, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

Por otra parte, se concluye que las actividades y funciones de la División PQR, se ejercen de forma adecuada y con responsabilidad, salvo el desconocimiento y/o actualización de los formatos de detalles de causales y los de codificación para tipo de trámite, los cuales no se aplican como lo establece la Resolución SSPD 20151300054575, de 18 de diciembre de 2015, emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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.

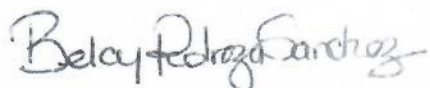
	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 15 de 15

RECOMENDACIONES

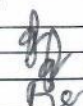
De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes 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 oportuna y satisfactoriamente 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.
- Implementar y aplicar los cuadros de detalle de causal como lo establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la última resolución la Resolución SSPD 20151300054575, de 18 de diciembre de 2015.
- Gestionar Capacitación a través de Gestión de Planeación, para el personal y/o equipo de la División de P.Q.R, respecto de las normas emitida por Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la aplicación de los formatos para procedimientos de reclamaciones, informes y cargue de información en las plataformas digitales requeridas.
- 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;



BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
Jefe Control Interno de Gestión.

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:	Belcy Pedraza Sánchez	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.			