

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS– PQRS, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de marzo 2020.
PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2019.

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 2019, a las PQRS 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 con las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política,

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

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 2019, 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, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPGGv2, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se seleccionaron sesenta (60) expedientes con diferentes conceptos y/o causal de reclamaciones, la muestra obtenida representa un nivel de confianza del 80% con un margen de error del 12%; se 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.

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



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 julio a diciembre de 2019, 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 2019	1.987
Agosto de 2019	1.636
Septiembre de 2019	1.874
Octubre de 2019	1.932
Noviembre de 2019	1.728
Diciembre de 2019	1.814
TOTAL	10.971

En la tabla No. 1, Se observa que mensualmente ingresa un promedio de un mil ochocientos veintinueve (1.829), 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 12

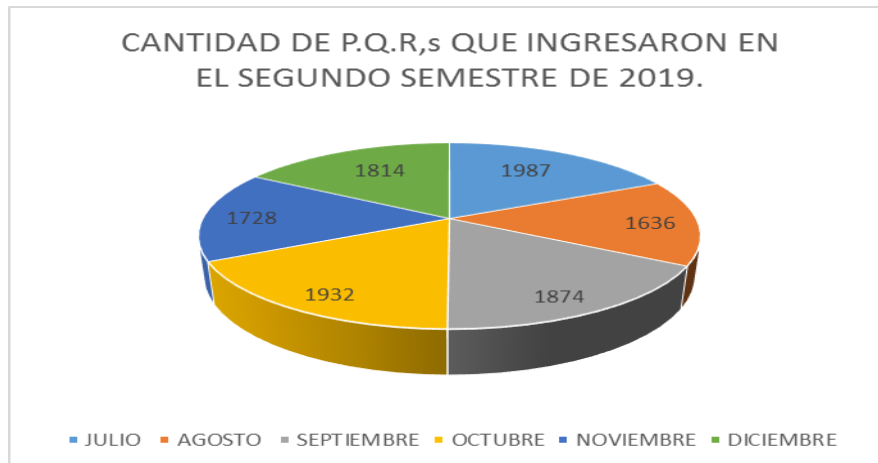


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s que ingresaron al sistema desde el mes de JULIO hasta DICIEMBRE de 2019.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2019, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de julio a diciembre, se observa un promedio de 1819 reclamaciones, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; De este considerable 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 2019.

RECLAMACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019							
Cuenta de Causal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales causales
101 - Aforo	71	56	52	63	52	133	427
102 - Inconformidad con el Consumo	522	474	544	591	651	741	3523
103 - Cobros Inoportunos	14	7	8	8	8	5	50
104 - Cobros por servicios no prestados	11	15	17	17	16	29	106
105 - Dirección Incompleta	21	17	27	27	18	15	126
106 - Cobro Múltiple	6	7	5	2	2	1	23
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	0	0	0	0	0	0
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	4	2	2	0	0	1	9
112 - Descuento por Predio Desocupado	182	251	277	282	292	296	1580
115 - Estrato	23	22	7	21	17	11	101
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	0	0	0	0	0
117 - Tarifa cobrada	2	2	0	0	2	0	6
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación	316	154	279	230	183	231	1393
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	22	18	19	46	55	11	171
121 - Medidor Cuenta Cruzada	92	51	63	47	63	61	377
122 - Pago sin Abono a Cuenta	0	0	0	0	1	1	2
123 - Solidaridad	32	38	49	48	38	39	244
126 - Conexión	4	1	2	3	2	4	16
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	103	100	137	110	93	55	598
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	8	1	3	3	4	1	20
130 - Terminación de contrato	32	25	11	15	12	3	99
136 - Silencio Administrativo Positivo	3	7	4	5	1	2	22
136 - Reliquidación por no medidor	323	271	251	325	152	130	1452
137 - Pago por error	17	13	14	12	12	13	81
138 - Traslado de deuda	5	2	0	0	0	0	7
141 - Prescripción	164	94	100	75	53	31	517
199 - Recurso de Reposición (T)	0	0	0	0	0	0	0
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio al de Apelación (T)	8	8	2	2	1	0	21
TOTAL	1987	1636	1874	1932	1728	1814	10971

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

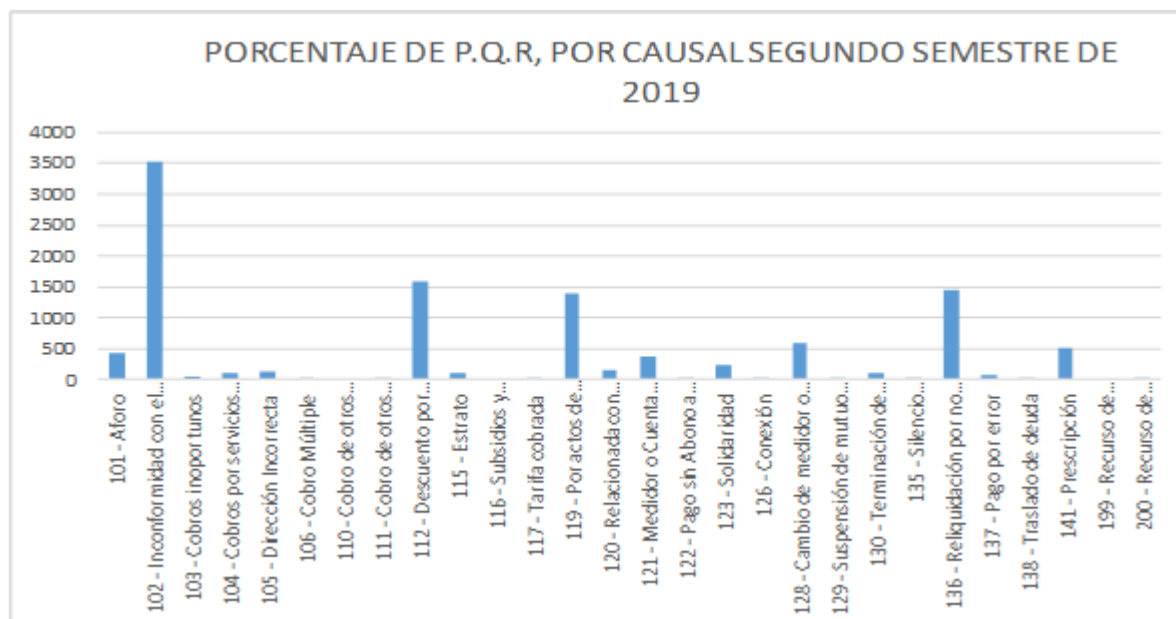


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el segundo semestre 2019, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron diez mil novecientos setenta y un (10.971) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 32%, por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación un 13%, reliquidación por no medidor con un 13%, descuento por predio desocupado con un 14%, por Cambio de medidor o equipo de medida un 5%, al igual que reclamos por concepto de la prescripción 5%.

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el segundo semestre de 2019.

RECLAMACIONES ATENDIDA EN LA DIVISION DE P.Q.R,s, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	
CONCEPTO DE CAUSAL	No. De reclamaciones
101 - Aforo	427
102 - Inconformidad con el Consumo	3523
103 - Cobros inoportunos	50
104 - Cobros por servicios no prestados	106
105 - Dirección Incorrecta	126
106 - Cobro Múltiple	23
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0
112 - Descuento por Predio Desocupado	9
115 - Estrato	1580
116 - Subsidios y Contribuciones	101
117 - Tarifa cobrada	0
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	6
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	1393
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	377
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2

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

123 - Solidaridad	244
126 - Conexión	16
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	598
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	20
130 - Terminación de contrato	99
135 - Silencio Administrativo Positivo	22
136 - Reliquidación por no medidor	1452
137 - Pago por error	81
138 – Traslado de deuda	7
141 – Prescripción	517
199 – Recurso de reposición (T)	0
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	21
Total general	10971

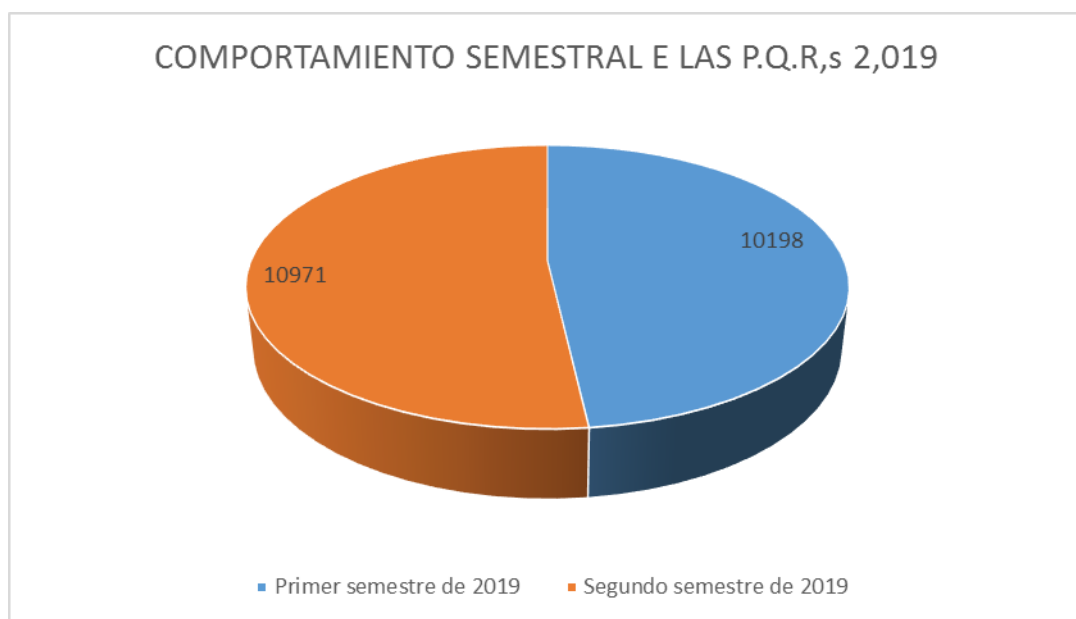


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.R.s,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el segundo semestre de 2019, ingresaron diez mil novecientos setenta y un (10.971), reclamaciones y en el primer semestre de enero a junio de 2019, ingresaron diez mil ciento noventa y ocho (10.198) reclamaciones, esto indica un leve aumento del 0.9 %, respecto al primer semestre de la vigencia anterior.

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

Tabla No. 4, Reclamaciones atendidas por la División de P.Q.R, en el primer semestre de 2019.

Reclamos de Julio a diciembre de 2019 Atendidos Con Respuesta			
CAUSAL	Accede	No Accede	Total general
101 - Aforo	412	15	427
102 - Inconformidad con el Consumo	3419	4	3523
103 - Cobros inoportunos	50	0	50
104 - Cobros por servicios no prestados	103	3	106
105 - Dirección Incorrecta	120	6	126
106 - Cobro Múltiple	23	0	23
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	0	0
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	9	0	9
112 - Descuento por Predio Desocupado	1444	136	1580
115 - Estrato	94	7	101
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	0
117 - Tarifa cobrada	5	1	6
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1350	43	1393
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	165	6	171
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	351	26	377
122 - Pago sin Abono a Cuenta	1	1	2
123 - Solidaridad	234	10	244
126 - Conexión	16	0	16
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	559	39	598
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	19	1	20
130 - Terminación de contrato	98	1	99
135 - Silencio Administrativo Positivo	20	2	22
136 - Reliquidación por no medidor	1396	56	1452
137 - Pago por error	80	1	81
138 - Traslado de deuda	7	0	7
141 - Prescripción	496	21	517
199 - Recurso de Reposición (T)	0	0	0
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	18	3	21
Total general	10489	482	10971

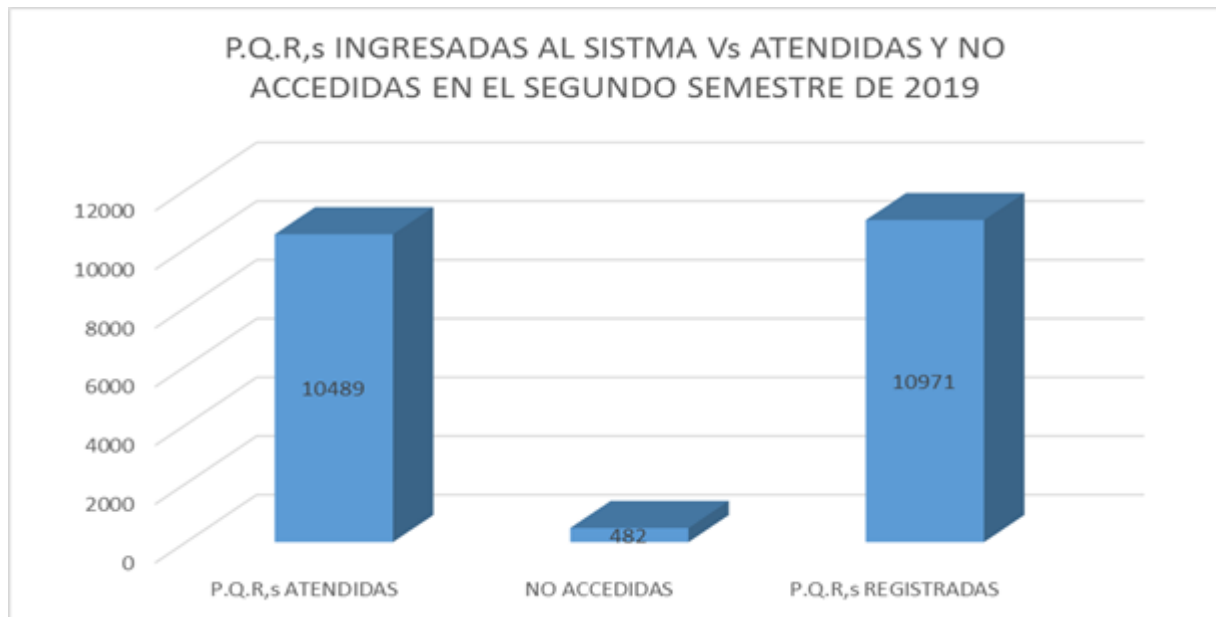


Grafico No. 4, Representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones accedidas con respuesta de enero a junio de 2019.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las diez mil novecientos setenta y un (10.971), reclamaciones que entraron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 100% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales cuatrocientos ochenta y dos (482) no accedieron con respuestas, esto representa el 4% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de julio a diciembre de 2019.

Tabla 5. RECURSOS DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

CAUSAL	NOMBRE	TOTAL
101	Aforo	9
102	Inconformidad con el consumo	207
103	Cobros Inoportunos	1
104	Cobros por servicios no prestados	7
105	Dirección Incorrecta	1
111	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
112	Descuentos por Predio Desocupado	17
115	Estrato	7
119	Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación	75
120	Relacionada cobro por Promedios	3
121	Medidor o Cuenta Cruzada	4
123	Solidaridad	60

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

126	Conexión	2
128	Cambio de medidor o equipo de medida	12
130	Terminación de contrato	14
135	Silencio Administrativo Positivo	2
136	Reliquidación por no medidor	50
141	Prescripción	7
199	Recurso de Reposición (T)	38
200	Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación	245
	TOTAL DE RECURSOS	762

Tabla No. 6, Numero de recursos de reposición en subsidio el de apelación resueltos entre segundo semestre de 2018 y segundo semestre de 2019.

MESES 2017	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION 2018.	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION 2019.
JULIO	163	116
AGOSTO	216	124
SEPTIEMBRE	152	108
OCTUBRE	166	129
NOVIEMBRE	127	107
DICIEMBRE	126	83
Total	950	667

En la tabla No. 5, se observa que en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de 2019, ingresaron setecientos setenta y dos (762), recursos de reposición en subsidio el de apelación, de los cuales se resolvieron seis cientos sesenta y siete (667), referenciados en la tabla No. 6, lo que representa una eficiencia del 92%, superando la vigencia anterior que fue del 49%.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PETICIONARIOS.

Se pudo constatar que la división de PQR, pese a que mejoró el mecanismo y/o metodología de notificación para dar respuesta a los usuarios acerca de sus peticiones, con un sistema de escáner y compartido (Respuestas digitales pqr) desde la oficina de P.Q.R, hasta el funcionario de ventanilla; aún se presentan problemas con la entrega de la respuesta a tiempo, lo que genera molestias a los peticionarios debido a que se someten a largas horas de esperas.

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

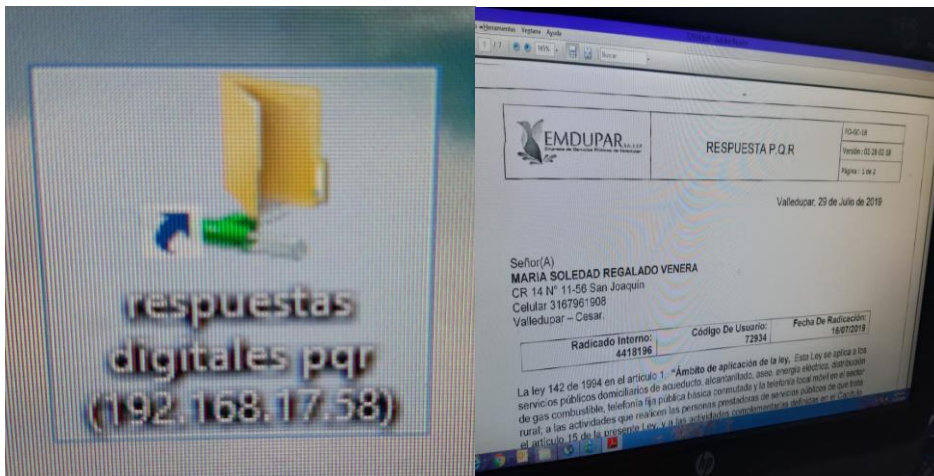


Imagen 2. Sistema de repuestas digitales

2. **NOVEDADES:** No se informa de manera inmediata a los funcionarios de ventanillas, sobre las novedades o cambio en los procedimientos para dar respuesta a los usuarios, lo cual genera traumatismo en el momento de aplicar dicho procedimiento.

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 11 de 12

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).

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.

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 entraron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre del año, el 100%, 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 a la División de P.Q.R, solo el 4%, no fueron accedidas con respuesta, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al primer 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.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, 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.

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

- 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.
- Consolidar y sincronizar la información de la División de P.Q.R, con los funcionarios de las ventanillas de Atención a los Usuarios, respecto a las citaciones para notificaciones de todos peticionarios a fin de evitar que estos se sometan a largas esperas.

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.			