

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 14

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 29 de julio 2022.
PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SANCHEZ
PERIODO ANALIZADO : Enero a junio de 2022.

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 enero a junio de 2022, 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 Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 14

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 enero a junio de 2022, 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.

La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con siete (7) profesionales del derecho y siete (7) auxiliares administrativos, la información plasmada en

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 14

este informe corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2022, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
ENERO 2022	492
FEBRERO 2022	574
MARZO 2022	625
ABRIL 2022	408
MAYO 2022	520
JUNIO 2022	508
TOTAL	3127

En la tabla No. 1, Se observa que en el primer semestre de la vigencia 2022, ingresa un promedio de quinientos veintiunos (521), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

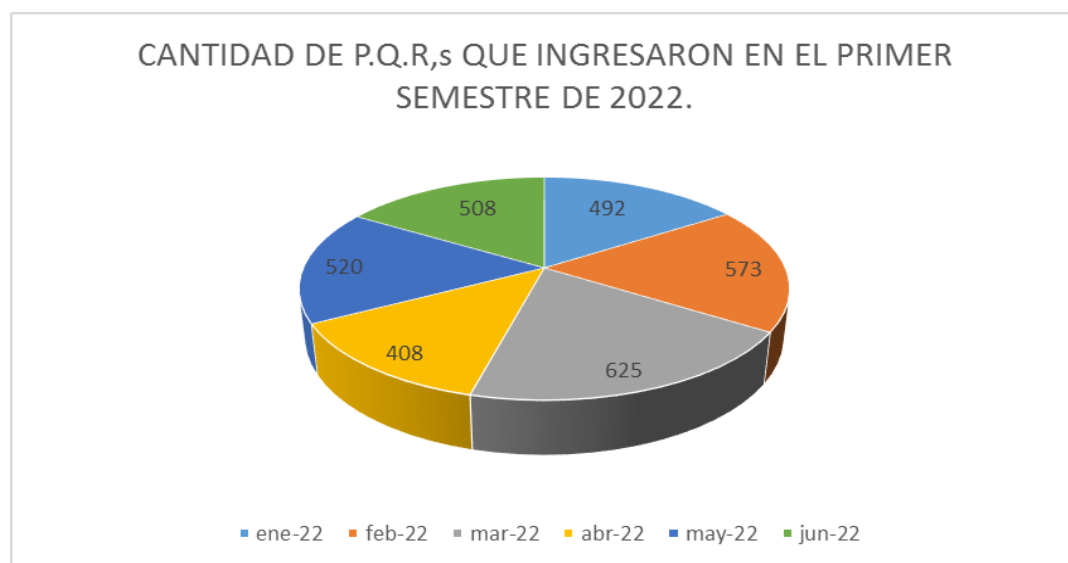


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de enero hasta junio de 2022.

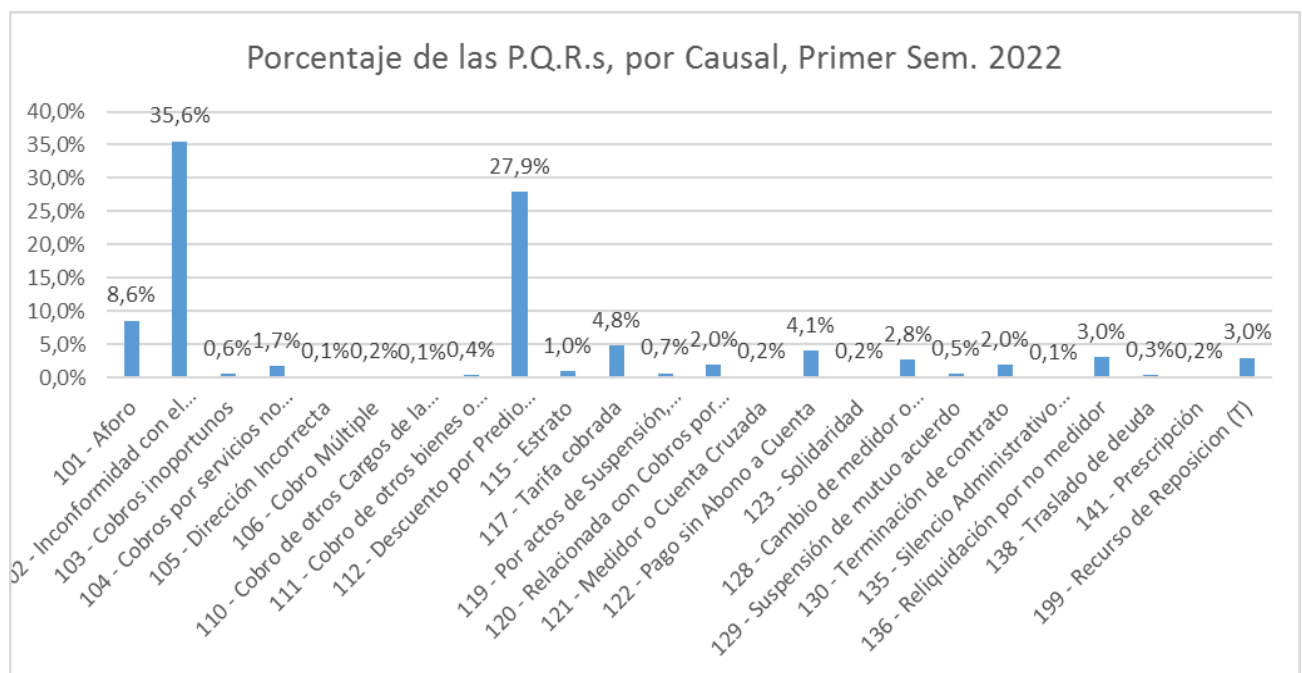
De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2022, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 521 reclamaciones mensuales, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 14

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 primer semestre de 2022.

RECLAMACIONES PRIMERE SEMESTRE 2022							
Cuenta de Causal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
101 - Aforo	22	71	38	40	54	43	268
102 - Inconformidad con el Consumo	165	203	200	167	187	190	1112
103 - Cobros inoportunos	2	5	1	2	2	6	18
104 - Cobros por servicios no prestados	8	13	9	4	17	2	53
105 - Dirección Incorrecta	0	0	2	0	0	2	4
106 - Cobro Múltiple	2	5	0	0	0	0	7
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	0	0	0	2	0	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	2	3	0	4	1	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	163	127	211	98	118	156	873
115 - Estrato	5	5	5	5	2	10	32
117 - Tarifa cobrada	0	0	0	0	0	0	0
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	19	31	27	18	26	28	149
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	0	8	2	7	1	3	21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	10	13	4	8	17	9	61
122 - Pago sin Abono a Cuenta	0	1	2	1	2	0	6
123 - Solidaridad	19	25	32	7	32	13	128
126 - Conexión	1	0	2	0	2	0	5
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	2	15	39	9	5	16	86
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	5	0	0	0	11	0	16
130 - Terminación de contrato	10	10	8	10	11	12	61
135 - Silencio Administrativo Positivo	0	1	0	0	1	0	2
136 - Reliquidación por no medidor	18	17	24	17	14	5	95
137 - Pago por error	2	2	0	3	0	3	10
138 - Traslado de deuda	0	1	0	2	0	2	5
141 - Prescripción	38	15	14	10	12	5	94
199 - Recurso de Reposición (T)	0	0	0	0	0	0	0
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	0	4	2	0	0	2	8
Total General	492	574	625	408	520	508	3127



	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 14

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer semestre de la vigencia 2022, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron tres mil cientos veintisiete (3.127) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con 35.6%; y descuento por predio desocupado con el 27,9%. Así mismo Se observa desde la vigencia 2020, una gran disminución en los reclamos por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el primer semestre de 2022.

Cuenta de Causal	
Causal	Total
101 - Aforo	268
102 - Inconformidad con el Consumo	1112
103 - Cobros inoportunos	18
104 - Cobros por servicios no prestados	53
105 - Dirección Incorrecta	4
106 - Cobro Múltiple	7
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	11
112 - Descuento por Predio Desocupado	873
115 - Estrato	32
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	149
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	61
122 - Pago sin Abono a Cuenta	6
123 - Solidaridad	128
126 - Conexión	5
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	86
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	16
130 - Terminación de contrato	61
135 - Silencio Administrativo Positivo	2
136 - Reliquidación por no medidor	95
137 - Pago por error	10
138 - Traslado de deuda	5
141 - Prescripción	94
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	8
Total general	3127

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 14

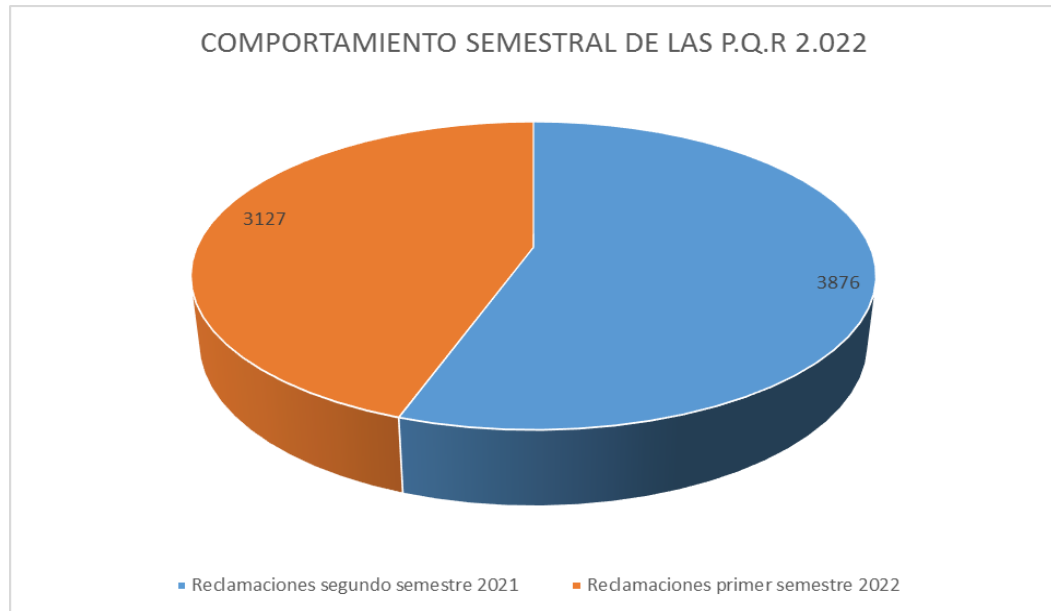


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el primer semestre de 2022, ingresaron tres mil cientos veintisiete (3.127), reclamaciones y en el segundo semestre de julio a diciembre de 2021, tres mil ochocientos setenta y seis (3.876), reclamaciones, esto indica que hubo una disminución significativa del 19.32%, respecto al segundo 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 2022.

Causal	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	TOTAL P.Q.R,s, INGRESADAS AL SISTEMA
101 - Aforo	58	200	2	8	268
102 - Inconformidad con el Consumo	66	1003	9	34	1112
103 - Cobros inoportunos	1	17			18
104 - Cobros por servicios no prestados	4	49			53
105 - Dirección Incorrecta	1	2	1		4
106 - Cobro Múltiple	1	6			7
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa		2			2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	10			11
112 - Descuento por Predio Desocupado	89	772	4	8	873
115 - Estrato	2	30			32
117 - Tarifa cobrada	7	140	1	1	149
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	3	18			21
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	5	54		2	61
121 - Medidor o Cuenta Cruzada		6			6
122 - Pago sin Abono a Cuenta		121	1	6	128
123 - Solidaridad		5			5
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	13	69	3	1	86
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1	13		2	16
130 - Terminación de contrato	3	58			61
135 - Silencio Administrativo Positivo		1	1		2
136 - Reliquidación por no medidor	5	87	1	2	95
138 - Traslado de deuda	1	9			10
141 - Prescripción		5			5
199 - Recurso de Reposicion (T)	3	90		1	94
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)		5		3	8
TOTAL P.Q.R,s, INGRESADAS AL SISTEMA	264	2772	23	68	3127

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 14

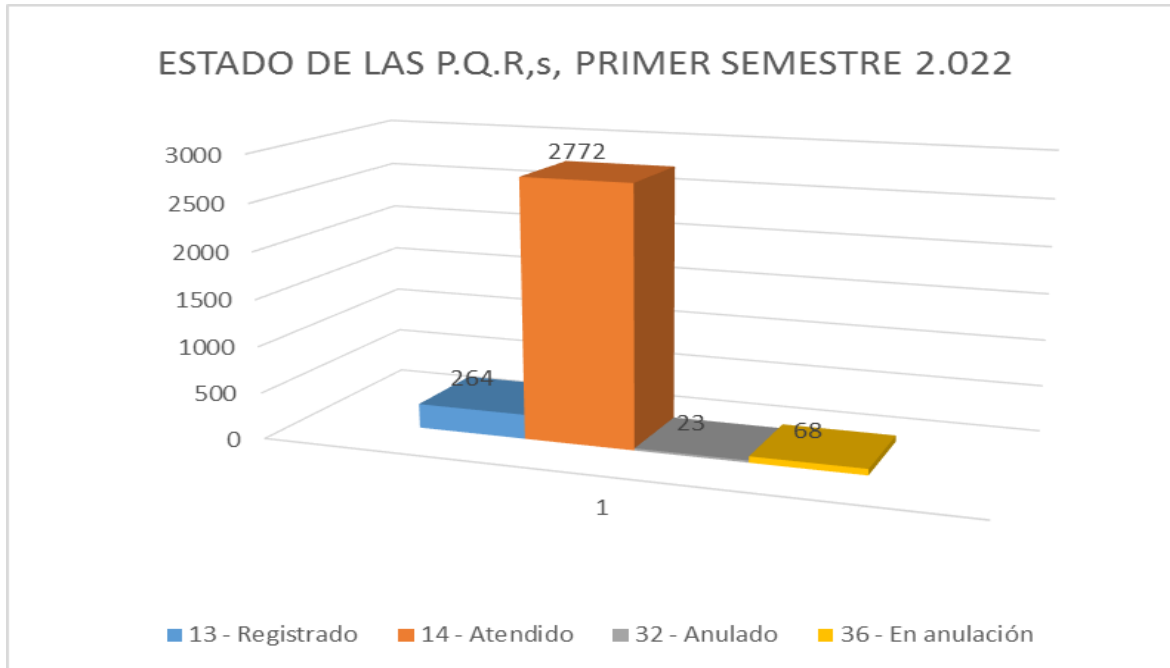


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de enero a junio de 2022.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las tres mil, ciento ventisiete (3.127), 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 doce (512), fueron registradas y anuladas, esto representa del 13% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de enero a junio de 2022.

TABLA 5. CANTIDAD DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL PRIMER SEMESTRES DE LA VIGENCIA 2022.

TOTAL DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022							
Tipo de Recurso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
50 - Recurso de Reposición	4	3	5	0	3	10	25
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	24	40	39	32	47	40	222
Total general	28	43	44	32	50	50	247

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2022, ingresaron un total de doscientos cuarenta y siete (247), recursos, de los cuales venticinco (25), fueron recursos de Reposicion y Doscientos ventidos (222), fueron recursos de reposicion con subsidio de apelacion, evidenciando una leve disminución del 1.2%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (segundo semestre 2021) fue de doscientos cincuenta (250) recursos.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 14

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

RECURSO DE REPOSICIÓN PRIMER SEMESTRE 2022	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	1
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	1
199 - Recurso de Reposicion (T)	4
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación	17
Total general	25

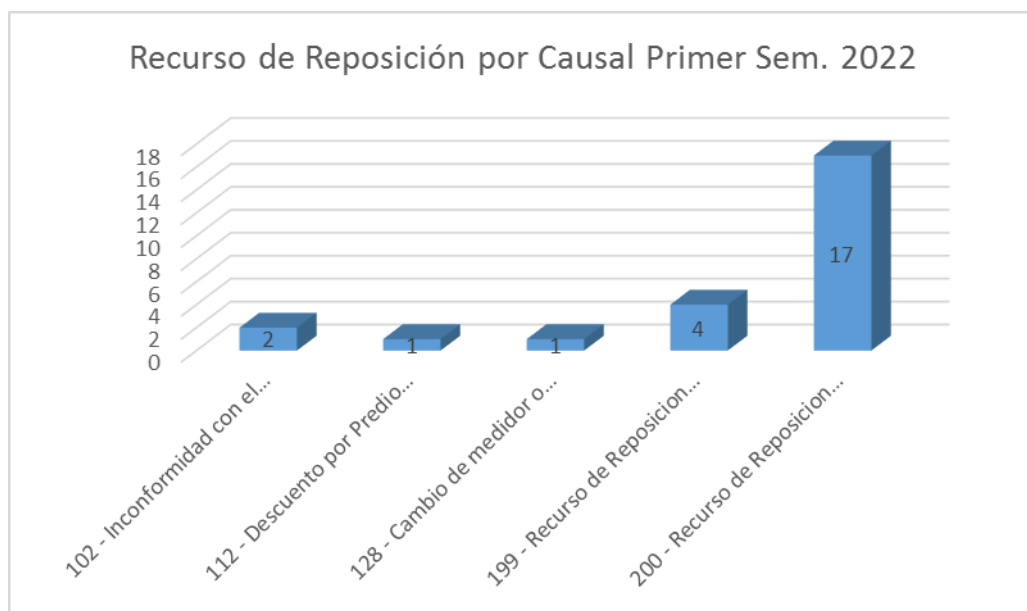


Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2022.

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los veinticinco (25) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2022, dos (2) fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 8%, diecisiete (17) por Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T) con un 67% y cuatro (4) por Recurso de Reposición con un comportamiento del 16%.

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 y en Subsidio el de Apelación, primer Sem. 2022	
Causal	Total
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	12
112 - Descuento por Predio Desocupado	2
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1
123 - Solidaridad	16
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	1
136 - Reliquidación por no medidor	10
141 - Prescripción	3
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	176
Total general	222

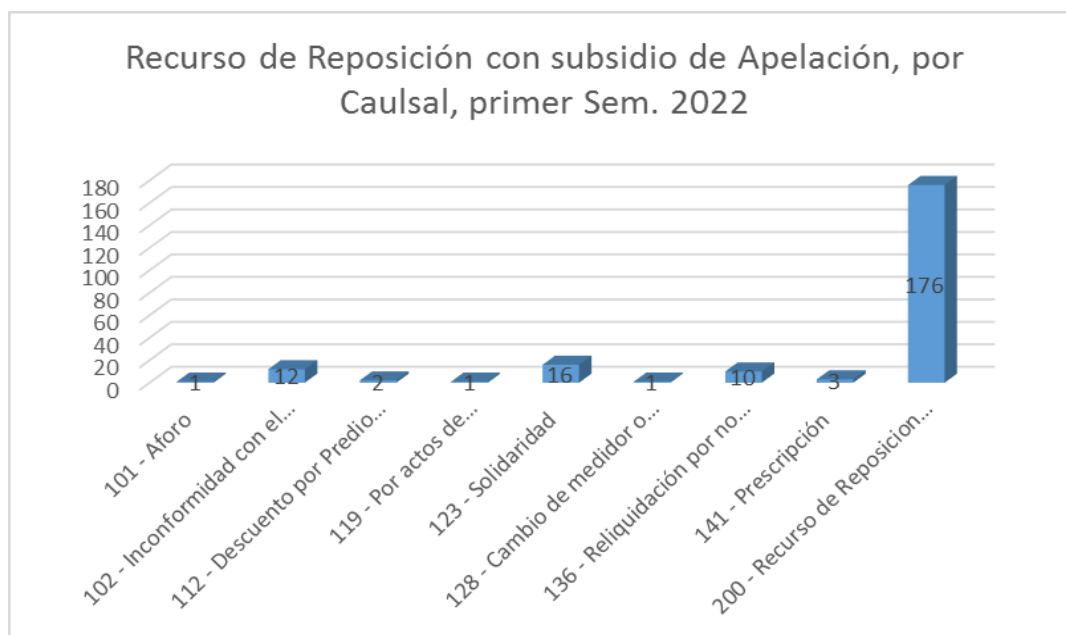


Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2022.

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los doscientos veintidós (222) recursos de reposición con subsidio de apelación que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2022, ciento setenta y seis (176), fueron por recurso de reposición con subsidio de apelación que representa el 79,2%, dieciséis (16) por

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 10 de 14

solidaridad que representa el 7.2% y doce (12) por inconformidad con el consumo, con un comportamiento del 5.4% en la tabla de indicadores.

TABLA 8. ESTADO DE LOS RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPARA S.A. E.S.P, EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022.

ESTADO DE LOS RECURSOS EN EL PRIMER SEMETRES DE 2022				
Tipo de Recurso	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	Total general
50 - Recurso de Reposición	1	24	0	25
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de A	19	201	2	222
Total general	20	225	2	247

La tabla No. 8, indica el estado de los recursos que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en primer semestre de la vigencia 2022. Teniendo en cuenta que, de los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron doscientos veinticinco (225), esto representa el 91% del total ingresado al Sistema de la Entidad.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. 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						
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	AGUA	ENERGÍA	GAS NATURAL	OTRO	DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora,) o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	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 150 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	Datos 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 realiza en repetidas ocasiones (varias veces el mismo periodo) o se acumulan varios periodos 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 conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro 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, refinanciación, cartera 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, refinanciación, cartera, 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 electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Imagen 3. Vista de Formato que debe aplicarse en los detalles de causal.

2. Error de código en cargue de Información.

En los periodos de evaluación a las P.Q.R,s, durante las últimas evaluaciones, 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

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

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 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 13 de 14

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 significativa del 19.32%, respecto al segundo semestre de la vigencia 2021; 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 91%, 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 13%, 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 14 de 14

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, 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.
- 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.

	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.			