

|                                                                                  |                             |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|  | <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> | FO-GD-06              |
|                                                                                  |                             | Versión : 02-19-07-11 |
|                                                                                  |                             | Página 1 de 11        |

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS, CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2019.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de julio 2019.  
 PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO  
 PERIODO ANALIZADO : Enero a diciembre de 2019.

*Recibido  
 Oswaldo Bernal Ariño  
 9:43 a.m.  
 02/08/2019*

### 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 enero hasta junio 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,

|                                                                                   |                             |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|  | <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> | FO-GD-06              |
|                                                                                   |                             | Versión : 02-19-07-11 |
|                                                                                   |                             | Página 2 de 11        |

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 enero hasta junio 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, 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 y revisión de expedientes 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 MECI 2014, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se seleccionaron sesenta (60) expedientes con diferentes conceptos y/o causal de reclamaciones, las muestra obtenidas 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.



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

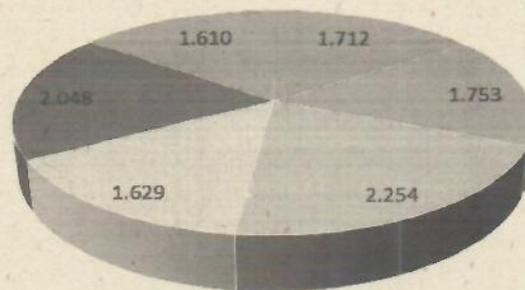
La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con siete (7) profesionales del derecho y siete (7) auxiliares administrativos, la información plasmada en este informe corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2019, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

| <b>MES DE ATENCION</b> | <b>NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS</b> |
|------------------------|---------------------------------------|
| Enero de 2019          | 1.712                                 |
| Febrero de 2019        | 1.753                                 |
| Marzo de 2019          | 2.254                                 |
| Abril de 2019          | 1.629                                 |
| Mayo de 2019           | 2.048                                 |
| Junio de 2019          | 1.610                                 |
| <b>TOTAL</b>           | <b>11.006</b>                         |

En la tabla No. 1, Se observa que mensualmente ingresa un promedio de un mil ochocientos treinta y cuatro (1.834), 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 PRIMERE SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2019



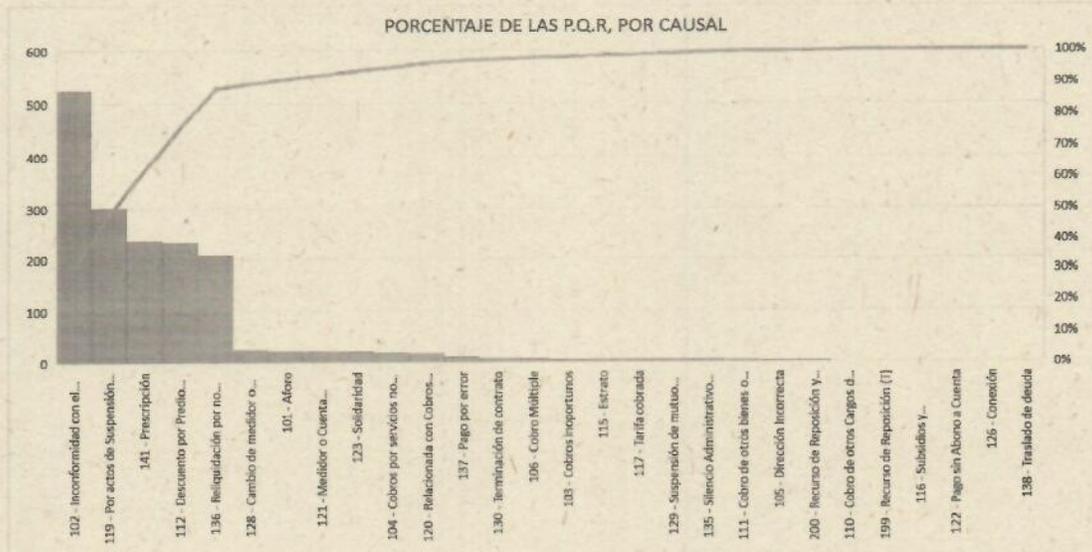
■ Enero de 2019 ■ Febrero de 2019 ■ Marzo de 2019  
■ Abril de 2019 ■ Mayo de 2019 ■ Junio de 2019

*Grafico 1. Numero de P.Q.R,s que ingresaron al sistema desde el mes de enero hasta junio de 2019.*

De acuerdo a la información de la tabla No. 4 y Grafico 4, en el primer semestre de 2019, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 1834 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 primer semestre de 2019.

| Cuenta de Causal                                                  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Totales causales |
|-------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|------------------|
| 101 - Aforo                                                       | 23    | 48      | 77    | 31    | 97   | 112   | 388              |
| 102 - Inconformidad con el Consumo                                | 524   | 706     | 729   | 596   | 580  | 436   | 3571             |
| 103 - Cobros inoportunos                                          | 6     | 5       | 8     | 12    | 7    | 12    | 50               |
| 104 - Cobros por servicios no prestados                           | 21    | 8       | 11    | 13    | 16   | 8     | 77               |
| 105 - Dirección Incorrecta                                        | 3     | 28      | 20    | 20    | 16   | 15    | 102              |
| 106 - Cobro Múltiple                                              | 7     | 1       | 8     | 2     | 7    | 0     | 25               |
| 110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa                         | 2     | 1       | 2     | 9     | 1    | 0     | 15               |
| 111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura             | 4     | 29      | 9     | 1     | 2    | 0     | 45               |
| 112 - Descuento por Predio Desocupado                             | 234   | 203     | 249   | 124   | 337  | 184   | 1331             |
| 115 - Estrato                                                     | 6     | 9       | 9     | 17    | 33   | 17    | 91               |
| 116 - Subsidios y Contribuciones                                  | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0                |
| 117 - Tarifa cobrada                                              | 6     | 0       | 5     | 0     | 0    | 0     | 11               |
| 119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación. | 302   | 86      | 529   | 217   | 334  | 276   | 1744             |
| 120 - Relacionada con Cobros por Promedios                        | 20    | 30      | 22    | 21    | 18   | 11    | 122              |
| 121 - Medidor o Cuenta Cruzada                                    | 23    | 30      | 29    | 9     | 35   | 9     | 135              |
| 122 - Pago sin Abono a Cuenta                                     | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 2     | 2                |
| 123 - Solidaridad                                                 | 22    | 35      | 43    | 44    | 58   | 35    | 237              |
| 126 - Conexión                                                    | 0     | 7       | 3     | 2     | 8    | 5     | 25               |
| 128 - Cambio de medidor o equipo de medida                        | 26    | 39      | 33    | 22    | 18   | 82    | 220              |
| 129 - Suspensión de mutuo acuerdo                                 | 6     | 3       | 3     | 2     | 1    | 1     | 16               |
| 130 - Terminación de contrato                                     | 8     | 26      | 31    | 25    | 18   | 38    | 146              |
| 135 - Silencio Administrativo Positivo                            | 6     | 5       | 2     | 1     | 0    | 2     | 16               |
| 136 - Reliquidación por no medidor                                | 207   | 228     | 246   | 252   | 340  | 266   | 1539             |
| 137 - Pago por error                                              | 12    | 6       | 13    | 8     | 3    | 9     | 51               |
| 138 - Traslado de deuda                                           | 0     | 0       | 0     | 2     | 0    | 0     | 2                |
| 141 - Prescripción                                                | 239   | 219     | 173   | 198   | 117  | 81    | 1027             |
| 199 - Recurso de Reposición (T)                                   | 2     | 0       | 0     | 0     | 0    | 1     | 3                |
| 200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)     | 3     | 1       | 0     | 1     | 2    | 8     | 15               |
|                                                                   | 1712  | 1753    | 2254  | 1629  | 2048 | 1610  | 11006            |



**Grafico 2.** Porcentaje de reclamación por causales.

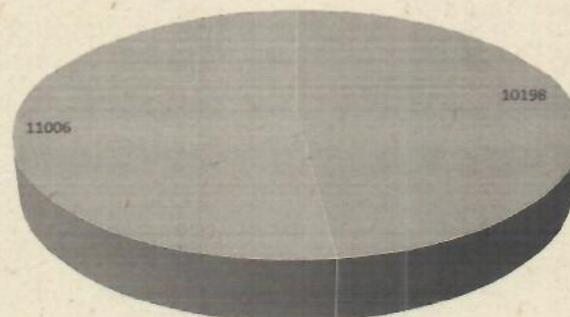
Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer semestre 2019, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron once mil seis (11.006) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 32%, por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación un 16%, reliquidación por no medidor con un 14%, descuento por predio desocupado con un 12% y prescripción 9%.

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

| <b>RECLAMACIONES ATENDIDA EN LA DIVISION DE P.Q.R,s, EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019</b> |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| CONCEPTO DE CAUSAL                                                                     | No. De reclamaciones |
| 101 - Aforo                                                                            | 388                  |

|                                                                   |               |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|
| 102 - Inconformidad con el Consumo                                | 3571          |
| 103 - Cobros inoportunos                                          | 50            |
| 104 - Cobros por servicios no prestados                           | 77            |
| 105 - Dirección Incorrecta                                        | 102           |
| 106 - Cobro Múltiple                                              | 25            |
| 110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa                         | 15            |
| 111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura             | 45            |
| 112 - Descuento por Predio Desocupado                             | 1331          |
| 115 - Estrato                                                     | 91            |
| 116 - Subsidios y Contribuciones                                  | 0             |
| 117 - Tarifa cobrada                                              | 11            |
| 119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación. | 1744          |
| 120 - Relacionada con Cobros por Promedios                        | 122           |
| 121 - Medidor o Cuenta Cruzada                                    | 135           |
| 122 - Pago sin Abono a Cuenta                                     | 2             |
| 123 - Solidaridad                                                 | 237           |
| 126 - Conexión                                                    | 25            |
| 128 - Cambio de medidor o equipo de medida                        | 220           |
| 129 - Suspensión de mutuo acuerdo                                 | 16            |
| 130 - Terminación de contrato                                     | 146           |
| 135 - Silencio Administrativo Positivo                            | 16            |
| 136 - Reliquidación por no medidor                                | 1539          |
| 137 - Pago por error                                              | 51            |
| 138 - Traslado de deuda                                           | 2             |
| 141 - Prescripción                                                | 1027          |
| 199 - Recurso de reposición (T)                                   | 3             |
| 200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)     | 15            |
| <b>Total general</b>                                              | <b>11.006</b> |

COMPORTAMIENTO SEMESTRAL DE LAS P.Q.R 2.019



■ reclamaciones segundo semestre 2018

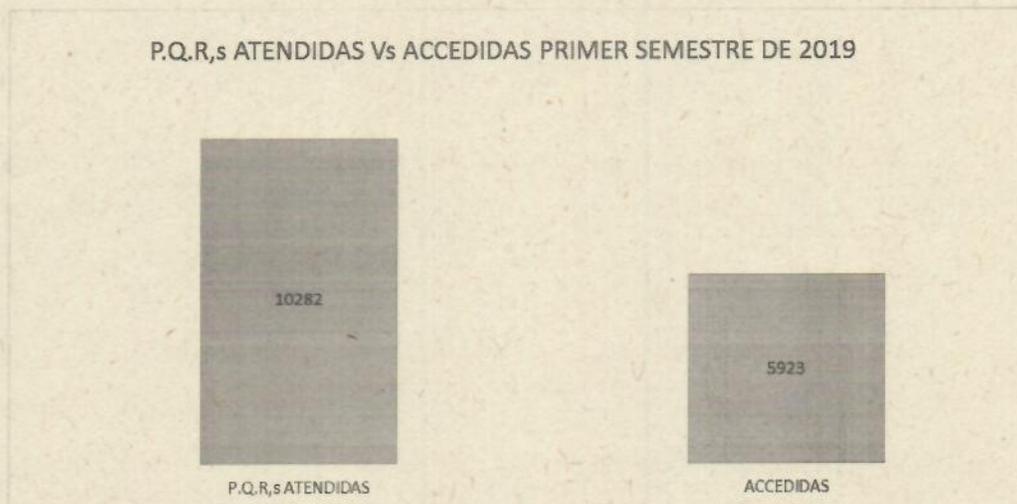
■ reclamaciones primer semestre 2019

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 2018, ingresaron diez mil cientos noventa y ocho (10.198), reclamaciones y en el primer semestre de enero a junio de 2019, ingresaron once mil seis (11.006) reclamaciones, esto indica un aumento del 4%, respecto al último semestre de la vigencia anterior.

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

| <b>Reclamos de Enero a Junio 2019 Atendidos Con Respuesta</b> |               |                  |                      |
|---------------------------------------------------------------|---------------|------------------|----------------------|
| <b>CAUSAL</b>                                                 | <b>Accede</b> | <b>No Accede</b> | <b>Total general</b> |
| Aforo                                                         | 218           | 103              | 321                  |
| Cambio de medidor o equipo de medida                          | 134           | 72               | 206                  |
| Cobro de otros bienes o servicios en la factura               | 10            | 16               | 26                   |
| Cobro de otros Cargos de la Empresa                           | 5             | 9                | 14                   |
| Cobro Múltiple                                                | 15            | 7                | 22                   |
| Cobros inoportunos                                            | 24            | 19               | 43                   |
| Cobros por servicios no prestados                             | 36            | 31               | 67                   |
| Conexión                                                      | 16            | 8                | 24                   |
| Descuento por Predio Desocupado                               | 860           | 409              | 1269                 |
| Dirección Incorrecta                                          | 58            | 22               | 80                   |
| Estrato                                                       | 58            | 26               | 84                   |
| Inconformidad con el Consumo                                  | 978           | 2438             | 3416                 |
| Medidor o Cuenta Cruzada                                      | 76            | 47               | 123                  |
| Pago por error                                                | 46            | 4                | 50                   |
| Pago sin Abono a Cuenta                                       | 1             | 1                | 2                    |
| Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.   | 804           | 788              | 1592                 |
| Prescripción                                                  | 980           | 8                | 988                  |
| Recurso de Reposición (T)                                     | 1             |                  | 1                    |
| Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)       | 5             | 2                | 7                    |
| Relacionada con Cobros por Promedios                          | 67            | 45               | 112                  |
| Reliquidación por no medidor                                  | 1342          | 97               | 1439                 |
| Silencio Administrativo Positivo                              | 5             | 7                | 12                   |
| Solidaridad                                                   | 77            | 139              | 216                  |
| Suspensión de mutuo acuerdo                                   | 14            | 2                | 16                   |
| Tarifa cobrada                                                | 9             | 2                | 11                   |
| Terminación de contrato                                       | 82            | 57               | 139                  |
| Traslado de deuda                                             | 2             |                  | 2                    |
| <b>Total general</b>                                          | <b>5923</b>   | <b>4359</b>      | <b>10282</b>         |



*Gráfico 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 gráfico 4, indica, que de las once mil seis (11.006), reclamaciones que entraron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, diez mil doscientos ochenta y dos (10.198), reclamaciones fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales cinco mil novecientos veintitres (5.923) fueron accedidas con respuestas, esto representa el 54% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresa de enero a junio de 2019.

**Tabla No. 5, Numero de recursos de reposición en subsidio el de apelación resueltos entre primer semestre 2018 y primer 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. |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ENERO        | 63                                                                 | 125                                                                |
| FEBRERO      | 93                                                                 | 135                                                                |
| MARZO        | 65                                                                 | 146                                                                |
| ABRIL        | 140                                                                | 149                                                                |
| MAYO         | 91                                                                 | 145                                                                |
| JUNIO        | 99                                                                 | 123                                                                |
| <b>Total</b> | <b>551</b>                                                         | <b>823</b>                                                         |

En la tabla No. 5, se observa que en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de 2019, se resolvieron ocho cientos veintitres (823), recursos de reposición en subsidio el de apelación lo que representa un aumento de eficiencia del 49% en comparación con el primer semestre de la vigencia 2018.

## HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

### 1. SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS

A través de la relación de pagos de tesorería, se evidencia cinco (5) silencios administrativos que quedaron en firme, reportados por la Súper Intendencia de Servicios Públicos domiciliarios, por valor de treinta y cuatro millones, cuatrocientos setenta y dos mil setecientos pesos (\$33.472.700).

**Tabla 6.** Relación de Silencios administrativos pendientes por cancelar.

|                                                          |            |                                                                                                                                       |                  |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2018000473                                               | 10/05/2018 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.20168200206075-OSCAR BECERRA) GERENCIA      | \$ 6.894.540,00  |
| 2018000476                                               | 10/05/2018 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.20168200252365 -NUBIA L. VILLERO (GERENCIA) | \$ 6.894.540,00  |
| 2018000477                                               | 10/05/2018 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.2016820057785 -DOMAL FCO.YEPES (GERENCIA)   | \$ 6.894.540,00  |
| 2018000478                                               | 10/05/2018 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.20168200282155 -ANBAL E. ACUÑA (GERENCIA)   | \$ 6.894.540,00  |
| 2018000479                                               | 10/05/2018 | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.2016820041385 -JONAS A. GALICIA (GERENCIA)  | \$ 6.894.540,00  |
| TOTAL A CANCELAR POR MULTAS DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS |            |                                                                                                                                       | \$ 34.472.700,00 |

### 2. 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.

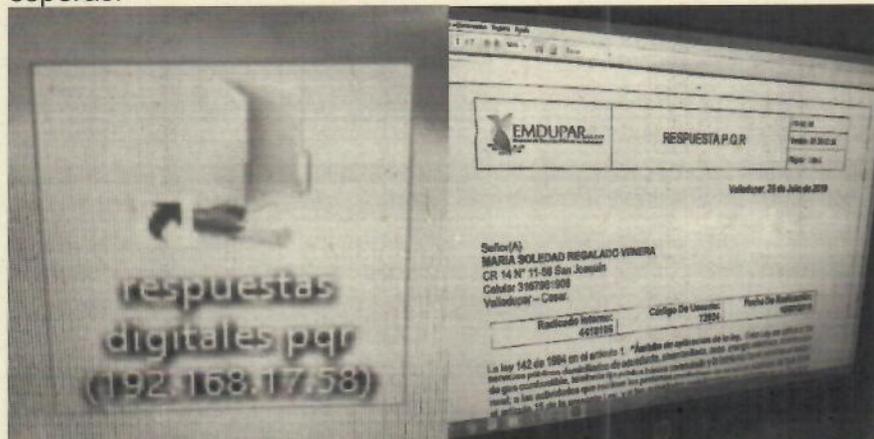


Imagen 2. Sistema de repuestas digitales

3. **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.

|                                                                                   |                             |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|  | <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> | FO-GD-06              |
|                                                                                   |                             | Versión : 02-19-07-11 |
|                                                                                   |                             | Página 10 de 11       |

## 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).

## 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 93%, 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, el 54%, 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 primer 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.
- Responder oportunamente los requerimientos de 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                                                                                 |
|------------------------|----------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b>  | Pedro Otálora García | Prof. Universitario de Control Interno |  |
| <b>Proyectado por:</b> | Pedro Otálora García | Prof. Universitario de Control Interno |  |
| <b>Revisado por:</b>   | 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 de (Cargo Remitente).