



INFORME DE SEGUIMIENTO

FO-GD-06

Versión : 02-19-07-11

Página : 1 de 15

EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE VALLEDUPAR
EMDUPAR S.A. E.S.P.
DEPARTAMENTO COMERCIAL

HORA: 5:46 p.m.

FECHA: 12/03/019

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS, CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2018.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de enero 2019.
PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO
PERIODO ANALIZADO : Julio - diciembre de 2018.

Recibido
12/03/2019.
5:40 p.m.

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 2018, 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 2 de 15

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE DEL INFORME

Verificar el proceso que se realizó en la División de P.Q.R, durante el periodo comprendido de Julio hasta diciembre de 2018, 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 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 ochenta (60) expedientes con diferentes conceptos y/o causal de reclamaciones, los resultados del informe del primer semestre de las notas créditos; 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 3 de 15

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

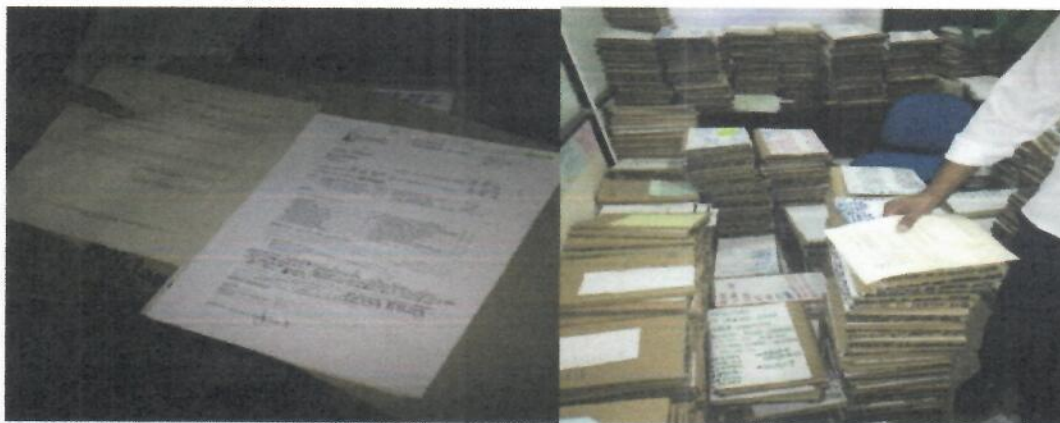


Imagen 1. Formato Solicitud de P.Q.R.S

La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con siete (7) profesionales del derecho, siete (7) auxiliares administrativos y seis (6) técnicos, la información plasmada en este informe corresponde al periodo comprendido de junio a diciembre de 2018, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
JULIO	1425
AGOSTO 2018	1682
SEPTIEMBRE 2018	1627
OCTUBRE 2018	1859
NOVIEMBRE DE 2018	1757
DICIEMBRE DE 2018	1848
TOTAL	10.198

En la tabla No. 1, Se observa que mensualmente ingresa un promedio de un mil doscientos (1.200), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 4 de 15

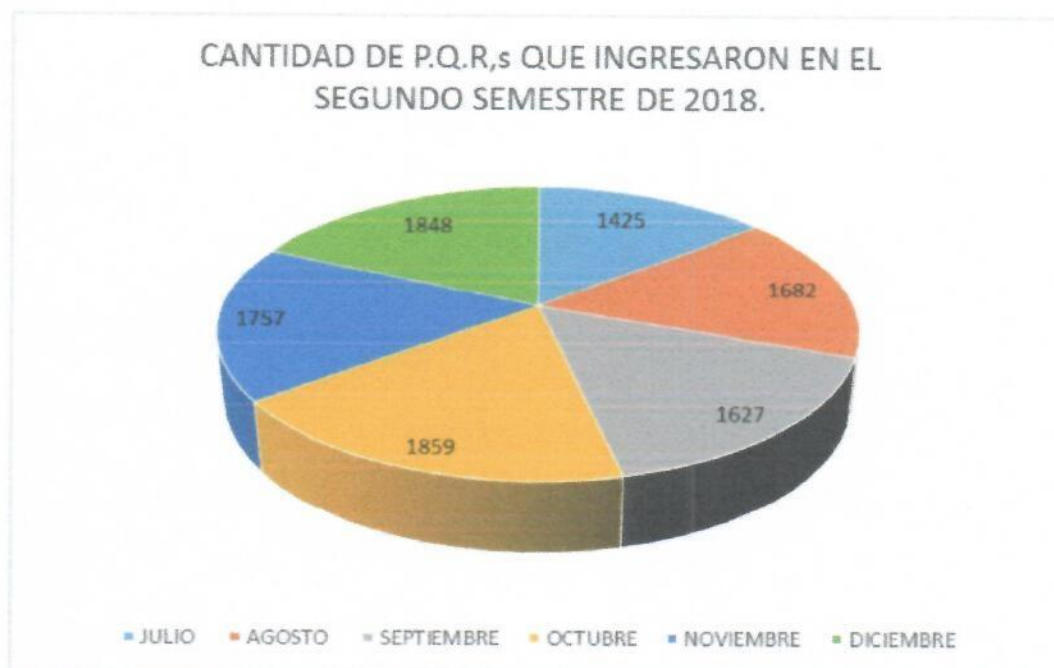


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2018.

De acuerdo a la información de la tabla No. 4 y Grafico 4, en el primer semestre de 2018, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 1370 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".

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 5 de 15

Tabla 2. Total, de reclamaciones ingresadas en el sistema de EMDUPAR S.A. E.SP. en el segundo semestre de 2018.

RECLAMACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018							
Cuenta de Causal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales causales
101 - Aforo	1	1	11	3	6	9	31
102 - Inconformidad con el Consumo	565	579	425	507	450	466	2992
103 - Cobros inoportunos	6	6	5	6	0	1	24
104 - Cobros por servicios no prestados	10	29	19	30	16	18	122
105 - Dirección Incorrecta	10	5	12	6	11	7	51
106 - Cobro Múltiple	4	1	8	9	1	0	23
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2	4	3	4	3	4	20
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	7	11	6	11	17	14	66
112 - Descuento por Predio Desocupado	174	182	184	310	276	326	1452
115 - Estrato	9	10	6	6	4	2	37
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	1	0	0	0	1
117 - Tarifa cobrada	5	1	1	1	2	2	12
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	132	259	267	273	415	448	1794
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	10	11	8	12	14	15	70
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	21	30	11	18	18	19	117
122 - Pago sin Abono a Cuenta	3	1	0	1	0	0	5
123 - Solidaridad	90	76	70	61	47	46	390
126 - Conexión	0	1	3	5	1	1	11
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	42	32	22	29	17	17	159
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	3	1	6	3	3	5	21
130 - Terminación de contrato	20	30	13	16	13	14	106
135 - Silencio Administrativo Positivo	4	1	4	5	2	2	18
136 - Reliquidación por no medidor	229	286	387	313	270	253	1738
137 - Pago por error	10	6	8	16	5	7	52
138 - Traslado de deuda	0	0	1	1	0	0	2
141 - Prescripción	66	118	140	206	159	165	854
199 - Recurso de Reposición (T)	2	1	1	1	0	0	5
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	0	0	5	6	7	7	25
	1425	1682	1627	1859	1757	1848	10198

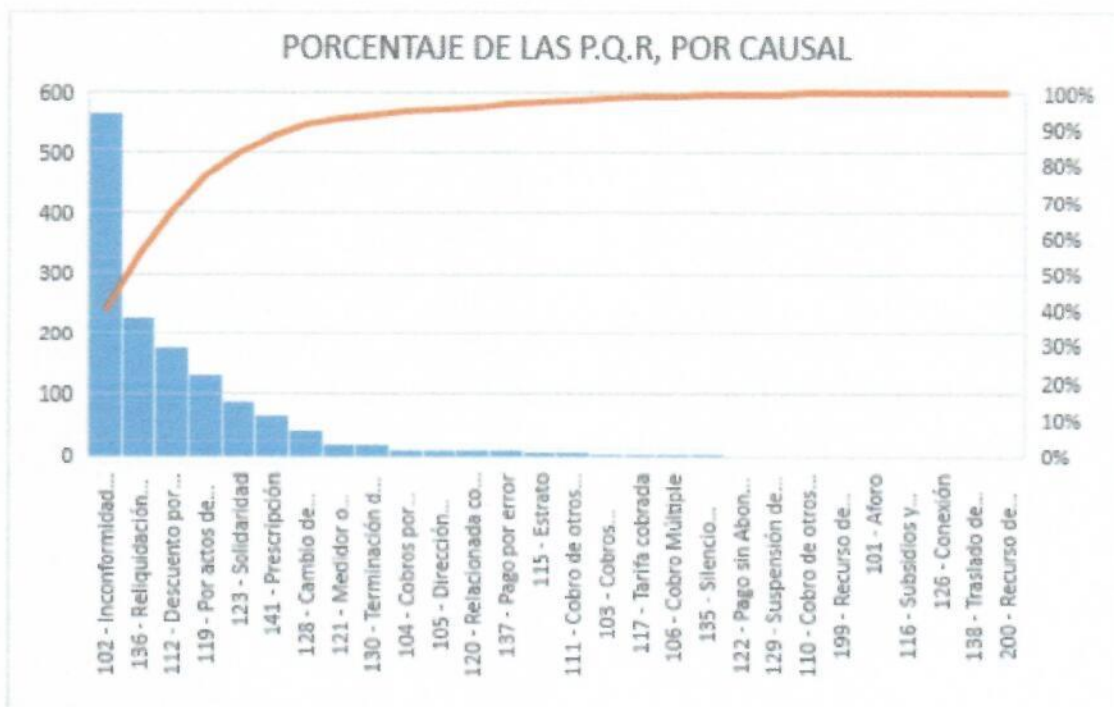


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 6 de 15

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en segundo semestre 2018, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron diez mil cientos noventa y ocho (10.198) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 33%, reliquidación por no medidor con un 19%, descuento por predio desocupado con un 16%, por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación 11% y ruptura de solidaridad con un 5%.

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el primer semestre de 2018.

RECLAMACIONES ATENDIDA EN LA DIVISION DE P.Q.R,s, EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018	
CONCEPTO DE CAUSAL	No. De reclamaciones
101 - Aforo	5
102 - Inconformidad con el Consumo	3171
103 - Cobros inoportunos	42
104 - Cobros por servicios no prestados	75
105 - Dirección Incorrecta	57
106 - Cobro Múltiple	20
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	28
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	44
112 - Descuento por Predio Desocupado	1465
115 - Estrato	30
116 - Subsidios y Contribuciones	1
117 - Tarifa cobrada	6
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	379
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	159
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	87
122 - Pago sin Abono a Cuenta	15
123 - Solidaridad	528
126 - Conexión	17
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	139
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	18
130 - Terminación de contrato	102
135 - Silencio Administrativo Positivo	11
136 - Reliquidación por no medidor	1741
137 - Pago por error	42
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	38
Total general	8220

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 7 de 15

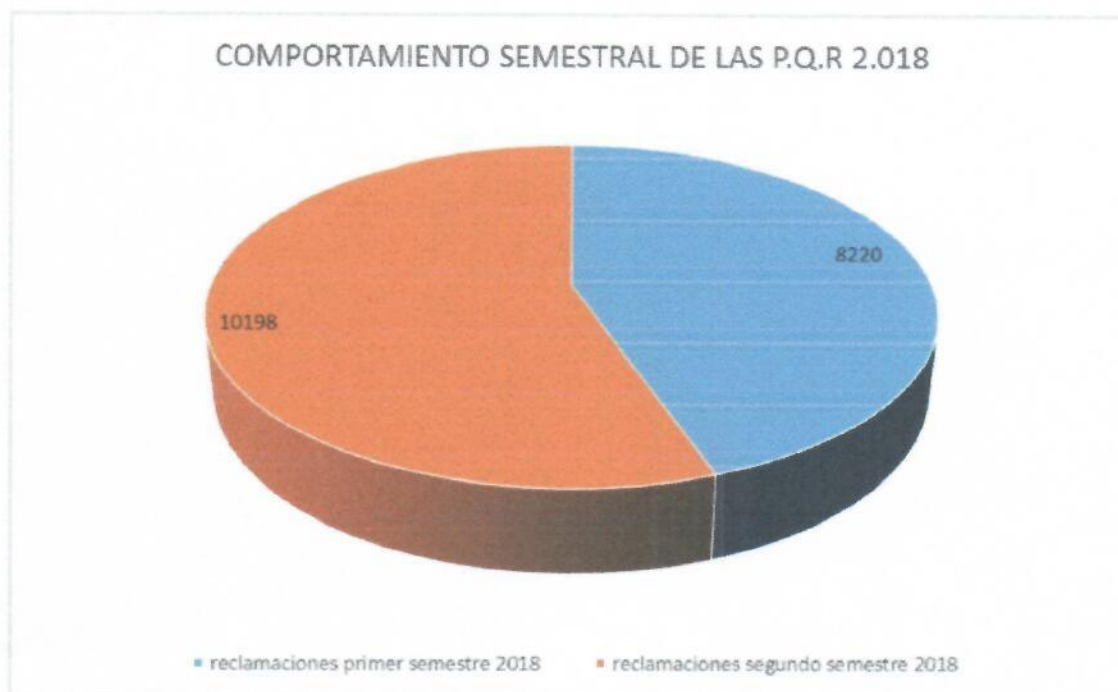


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 2, en el primer semestre de enero a junio ingresaron ocho mil doscientos veinte (8.220), reclamaciones y en el segundo semestre de julio a diciembre, ingresaron 10.198, esto indica un aumento del 11% al final del año, teniendo en cuenta que de las dieciocho mil cuatrocientas dieciocho 18.418 reclamaciones que ingresaron a EMDUPAR S.A. E.S.P, en la vigencia 2018, el 45% pertenecen al primer semestre y el 55% al cierre de la vigencia 2018.

Tabla No. 4, Notas créditos generadas por reclamaciones en el primer semestre de 2018.

CONSOLIDADO DE NOTAS DE SEGUNDO SEMESTRE DE 2018	
CAUSAL	No de Notas Créditos
1-Generación de Cargos (masivo)	165
5-Registro de Notas a Facturar -	10
6-Corrección de Consumos y Lectu	2760
24-Registro de Notas Masivo	2
47-Clasificador Genérico	1
51-Desocupado	25

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 8 de 15

52-Corrección de Consumos y Lectu	93
53-Discontinuidad Del Servicio	9
55-Medidor Y Accesorios	203
56-No Medición	1288
57-Pago Por Error	36
59-Recargo Moratorio	1168
60-Retiro De Código	192
61-Ruptura Solidaridad	114
62-Servicios No Prestados	30
63-Suspensión Y Reinstalación	594
64-Consumo Excesivo	6
65-Traslado de Pago	8
66-Cambio de Estrato	10
67-Superservicios	53
69-Prescripción	397
TOTAL GENERAL	7164

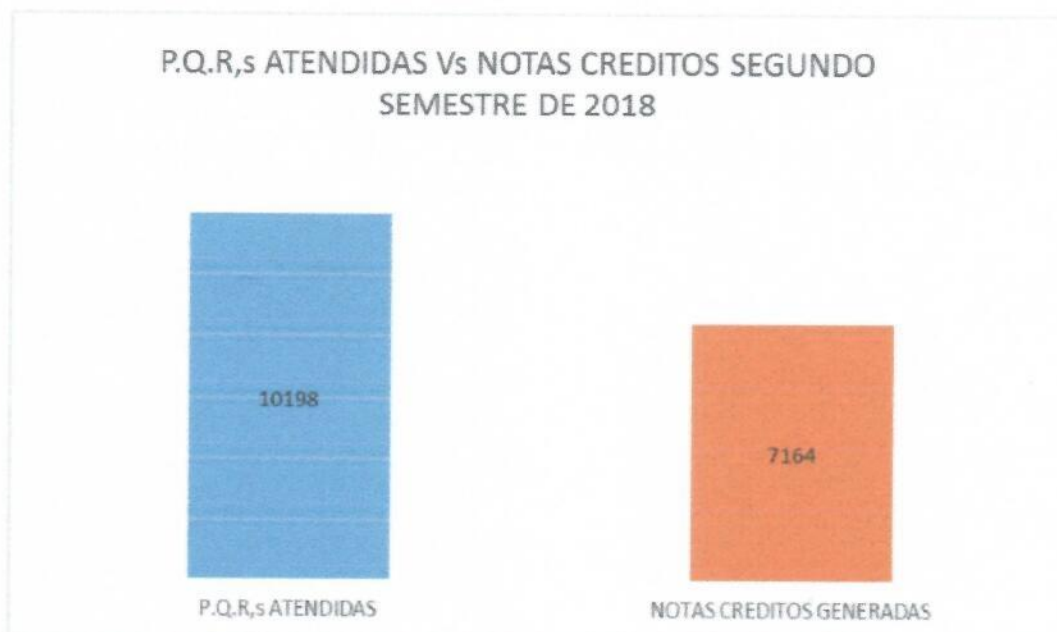


Grafico No. 4, Representa la cantidad de reclamaciones atendidas y el número de notas crédito generadas de julio a diciembre de 2018.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de los diez mil cientos noventa y ocho (10.198), reclamaciones que se atendieron en la División de P.Q.R, siete mil cientos secenta y cuatro (7.164) que representan el 70.24%, generaron Notas

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 9 de 15

créditos por valor de cinco mil ciento noventa y nueve millones setecientos treinta y cuatro mil setecientos sesenta y ocho pesos (\$ 5.199.734.768).

Tabla No. 5, Numero de numero de recursos de reposición en subsidio el de apelación resueltos entre 2017 y primer semestre de 2018.

MESES 2017	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION 2017.	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION 2018.
JULIO	95	163
AGOSTO	98	216
SEPTIEMBRE	94	152
OCTUBRE	81	166
NOVIEMBRE	102	127
DICIEMBRE	98	126
Total	568	950

En la tabla No. 5, se observa que en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de 2018, se resolvieron novecientos cincuenta (950), recursos de reposición en subsidio el de apelación lo que representa un aumento de eficiencia del 41% en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2017.

Tabla No. 6, Resoluciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios archivados y revocados.

No.	CÓDIGO	USUARIO	CONCEPTO	RESOLUCIÓN SSPD	ORDEN SSPD
1	15852	MARILIS DAZA GRAVINA	SOLIDARIDAD	20188000046075 de 24/04/2018	ARCHIVO DE INVESTIGACION POR SILENCIO
2	85220	YENNER PÉREZ LOPEZ	ALTO CONSUMO	20188000041665 DE 18/04/2018	REVOCA SANCION POR SILENCIO
3	19330	JAVIER SALTAREN	NO MEDICION	20188200178515 DE 07/05/2018	REVOCA SANCION POR SILENCIO
4	38700	MIREYA RAMÍREZ	NO MEDICIÓN	20188000068095 DE 30/05/2018	REVOCA SANCION POR SILENCIO
5	22947	JORGE ELIECER PINTO	OTROS	20188000071325 DE 06/06/2018	REVOCA SANCION POR SILENCIO

De acuerdo a la información de la tabla No 6, se resalta que, desde abril de 2017 a mayo de 2018, la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, ha sido sancionadas con

	INFORME DE SEGUIMIENTO	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 10 de 15

silencios administrativos contentivas de sanciones pecuniarias, ordenadas por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD, y luego de demostrar con evidencia que se llevó a cabo los procedimientos de cada recurso de acuerdo a las normas, cinco (5), sanciones fueron revocadas, gracias a las acciones y actividades que realiza el equipo de la División de P.Q.R.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. SILENCIOS ADMINISTRATIVOS, (Reiterativo).

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. Así mismo se evidenció una relación de silencios administrativos pendientes para pagos, que se causaron desde el año 2013 hasta el 2015; al revisar los expedientes para la respectiva investigación, se encontró que algunos documentos no corresponden al código del usuario y/o peticionario de la reclamación en curso, también se constató la inexistencia de tres (3) expedientes de usuarios, que generaron sanciones a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, por silencios administrativos.

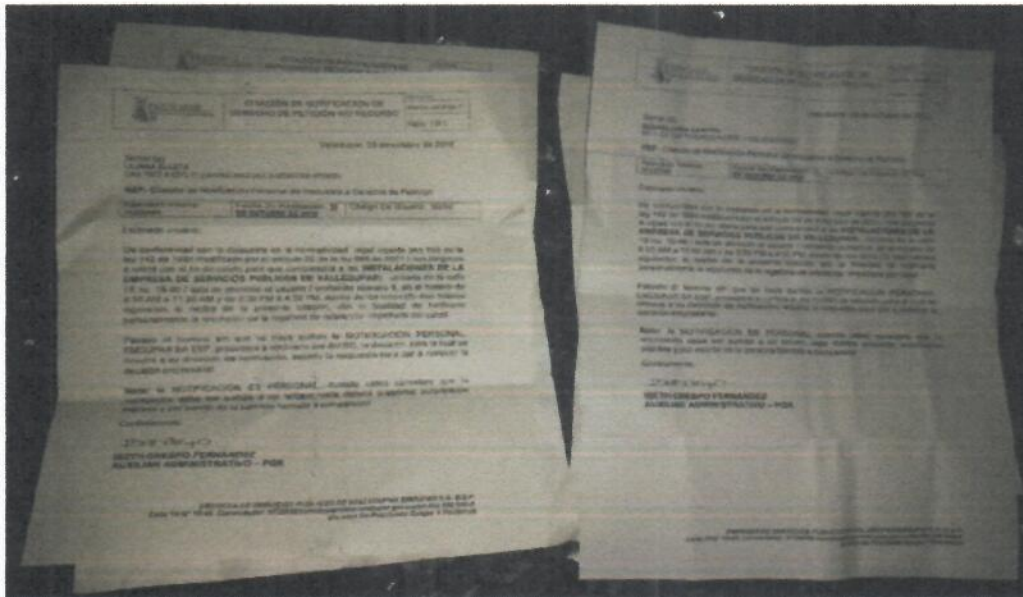
210320471	10/05/2018	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.201602005206 - S.A.EMDUPAR
210320471	10/05/2018	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.201602005206 - S.A.EMDUPAR
210320471	10/05/2018	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.201602005206 - S.A.EMDUPAR
210320471	10/05/2018	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.201602005206 - S.A.EMDUPAR
210320471	10/05/2018	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS- SANCION DE MODALIDAD DE MULTA - RES.201602005206 - S.A.EMDUPAR

INVESTIGACION POR SAP				
COD	NOMBRE/USUARIO	PET/REC	RESOL	
40855	GENIS DEL CARMEN QUINTERO	27/12/2013	no se envía notificación por aviso	no se envía
8002	ROBINSON RAFAEL CURVELO	26/04/2013	No se prueba que el usuario haya recibido la respuesta	exp. no
49130	ANA MERY AGUIRRE	22/05/2015	Se inicio investigación y no se desvirtuaron los cargos	exp. no
12007	VICTOR MANUEL TAPIAS	17/12/2013	No se prueba que el usuario haya recibido la respuesta	exp. no
10146	ALFREDO FLORES	27/10/2014	En la investigación no se desvirtuaron los cargos	exp. no
75481	LUCY SAMILTO	13/09/2011	empresa dio respuesta por fuera del término	exp. no
27016	NILADYS CHQUINQUIRA GIOVANNETY	19/03/2013	En la investigación no se desvirtuaron los cargos	exp. no
5277	HERMES NICOLAS QUIROZ	05/10/2011	NO SE ENCUENTRA EXPEDIENTE	pendiente
27016	MARIA JULIANA MEJIA	19/06/2013	NO SE ENCUENTRA EXPEDIENTE	
11722	JADER HERNAN PEDROZA	03/07/2014	NO SE ENCUENTRA EXPEDIENTE	

Silencios Administrativos Positivos.

2. NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PETICIONARIOS (Reiterativo).

Se pudo constatar que la división de PQR, notifica a los usuarios para dar respuesta a sus peticiones y cuando estos se presentan, la información aún no está consolidada, lo que genera molestias a los peticionarios debido a que se someten a largas horas de esperas.



3. **FALTA DE CAPACITACION (reiterativo):** Se observa el manejo inadecuado del software Smart Flex, para la aplicación de una notas crédito y/o débito, debido a que, el campo "**causal de nota**", no se utiliza para el objetivo principal que es el concepto que genera la nota, ejemplo: Predio desocupado, ruptura de solidaridad, no medición, etc., lo que dificulta la generación de un

4. **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.

	COMUNICACIÓN INTERNA	FO-GD-06
		Versión : 02-19-07-11
		Página 14 de 15

GLOSARIO

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

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

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

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

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 entran al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, el 100%, llegan a la División de P.Q.R, y son atendidas con respuesta en el 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 entran en procesos a la División de P.Q.R, el 70.24%, generaron Notas créditos, lo que indica que estas, han aumentado con relación al primer semestre y a las vigencias anteriores.

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

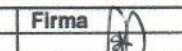
De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

- Elaborar un procedimiento o cronograma para realizar el envío de recursos de Reposición y en Subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, con periodo de tiempo determinados.
- 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 los todos usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- Capacitar a los funcionarios encargados de realizar las notas créditos y/o débitos en el manejo adecuado del aplicativo Smart Flex, a fin de procesar los datos de manera óptima y se generen los reportes estadístico claros y confiables.
- 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 de (Cargo Remitente).			