

	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 2021.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 28 julio de 2021.
PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO
PERIODO ANALIZADO : Enero a junio de 2021.

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 2021, a las PQR,s presentadas en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

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

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 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 2021, para llevar a cabo el procedimiento de las reclamaciones, utilizando herramientas metodológicas como: entrevistas, revisión de expedientes, revisión del aplicativo y/o software.

3. CUERPO DEL INFORME.

Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A-E.S.P., en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificatorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y el capítulo II de la Resolución 0335 de 22 de junio de 2018, Artículo 5° Autoridades funciones y Responsabilidades, llevó a cabo el seguimiento a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, con el objetivo de establecer la conformidad del procedimiento; en el desarrollo de este seguimiento la metodología aplicada fue la utilización de herramientas tecnológicas (Open Smart Flex), recolección de información a través de entrevistas telefónica y revisión de los informes mensuales que emite el jefe de la División de P.Q.R, con los requisitos en casos específicos de las reclamaciones con sus causales; para la detección de hallazgos y/o observaciones se tomó como criterio de evaluación el actual contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR S.A. E.S.P, la ley 142 de 1994, la resoluciones, emitida por la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliario - SSPD, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPGGv2, Resolución 11295 del 28 de abril de 2016, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se realizó la verificación a través del aplicativo Smart Flex, la cual se comparó con los informes mensuales que emite la división de P.Q.R, a la gerencia con copia a la Oficina Control Interno de Gestión; de

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

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 este informe corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2020, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
ENERO 2021	832
FEBRERO 2021	986
MARZO 2021	854
ABRIL 2021	458
MAYO 2021	477
JUNIO 2021	544
TOTAL	4.151

En la tabla No. 1, Se observa que en el primer semestre de la vigencia 2021, ingresa un promedio de seiscientos noventa y dos (692), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

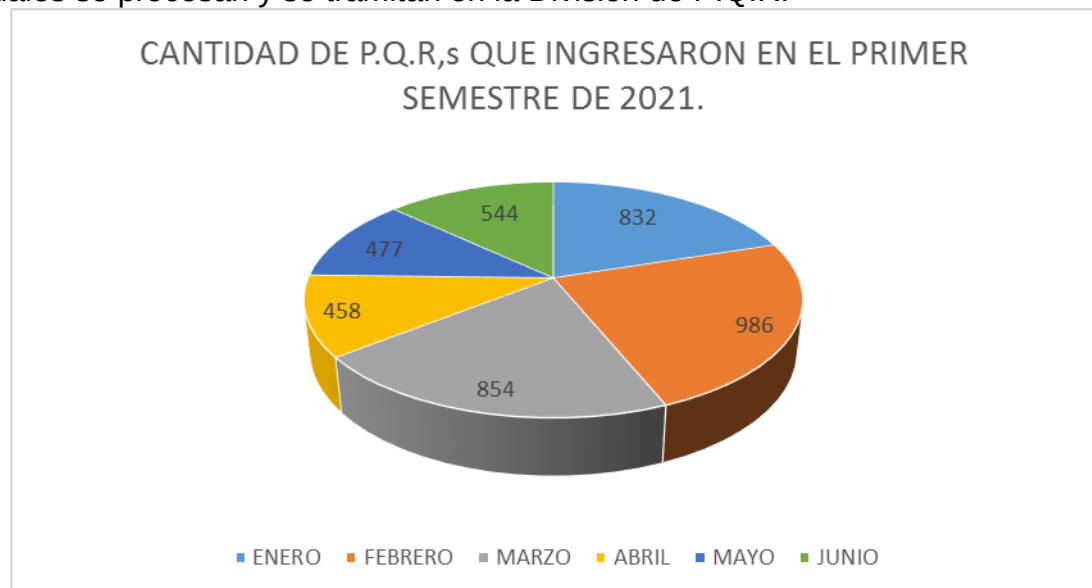


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de enero hasta junio de 2021.

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

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2021, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 692 reclamaciones mensuales, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su 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 2021.

RESUMEN DE RECLAMOS POR CAUSAL EN CADA MES DEL PRIMER SEMESTRE 2021							
Cuenta de Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales causales
101 - Aforo	38	32	50	20	11	25	176
102 - Inconformidad con el Consumo	420	410	352	228	241	219	1870
103 - Cobros inoportunos	2	2	1	1	1	2	9
104 - Cobros por servicios no prestados	14	6	14	8	6	5	53
105 - Dirección Incorrecta	3	6	4	0	1	2	16
106 - Cobro Múltiple	1	6	0	0	0	0	7
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	0	4	0	0	0	1	5
112 - Descuento por Predio Desocupado	212	327	264	121	140	168	1232
115 - Estrato	5	8	6	6	2	1	28
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	0	0	0	0	0
117 - Tarifa cobrada	0	0	0	0	0	0	0
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	4	5	4	1	0	0	14
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	9	4	2	1	3	2	21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	4	6	8	1	1	5	25
122 - Pago sin Abono a Cuenta	3	2	1	2	1	3	12
123 - Solidaridad	38	33	24	19	19	18	151
126 - Conexión	0	4	8	0	0	0	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	7	8	6	0	5	9	35
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	0	3	2	1	0	1	7
130 - Terminación de contrato	13	19	18	6	7	25	88
135 - Silencio Administrativo Positivo	2	3	3	0	3	1	12
136 - Reliquidación por no medidor	23	60	51	24	20	28	206
137 - Pago por error	0	0	0	0	1	2	3
138 - Traslado de deuda	0	0	0	0	0	0	0
141 - Prescripción	0	0	33	19	15	27	94
199 - Recurso de Reposición (T)	34	38	0	0	0	0	72
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	0	0	3	0	0	0	3
Total General	832	986	854	458	477	544	4151

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

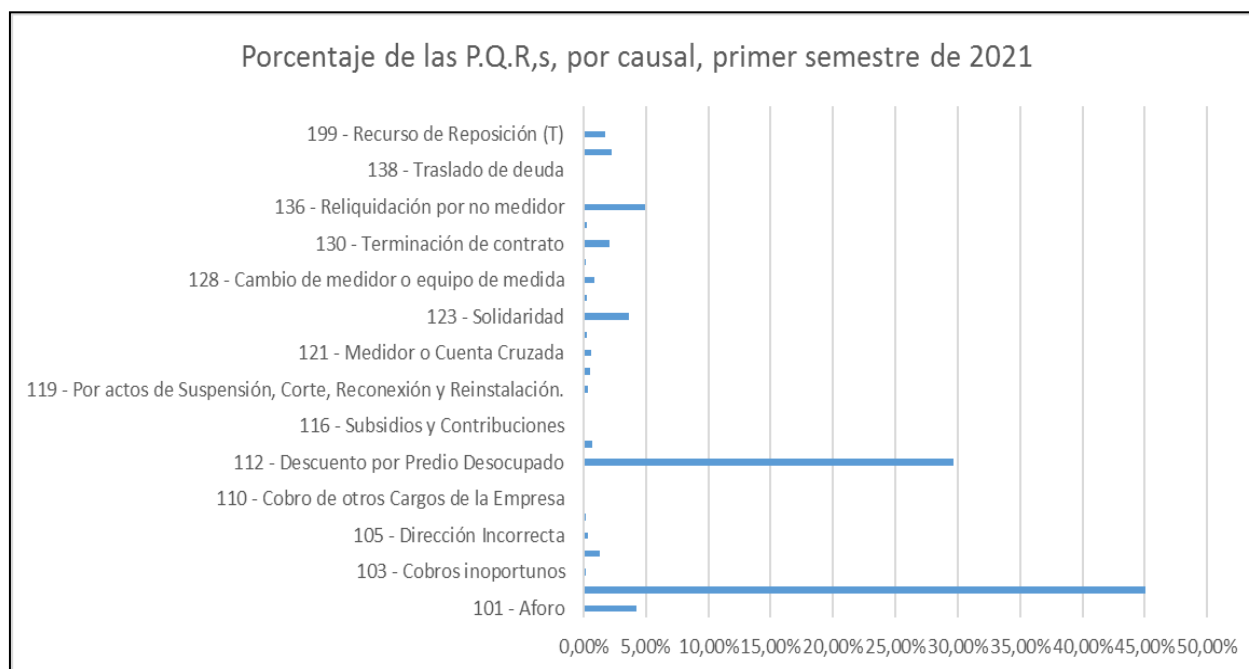


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer semestre de 2021, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron cuatro mil cientos cincuenta y un (4.151) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 45%, descuento por predio desocupado 29.68%; Reliquidación por no medidor con un 4.96% y por aforo un 4.24%. Así mismo Se observa desde la vigencia 2020, una gran disminución en los reclamos por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, pasando de 289 a 14, que representa el 0.34%, en el primer semestre de 2021, debido a la suspensión de algunas actividades por parte del colaborador empresarial RADIAN, a causa de la Pandemia generada por el COVID 19.

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el primer semestre de 2021.

Cuenta de Causal	
Causal	Total
101 - Aforo	176
102 - Inconformidad con el Consumo	1870
103 - Cobros inoportunos	9
104 - Cobros por servicios no prestados	53
105 - Dirección Incorrecta	16
106 - Cobro Múltiple	7
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	5
112 - Descuento por Predio Desocupado	1232
115 - Estrato	28
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	14

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

120 - Relacionada con Cobros por Promedios	21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	25
122 - Pago sin Abono a Cuenta	12
123 - Solidaridad	151
126 - Conexión	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	35
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	7
130 - Terminación de contrato	88
135 - Silencio Administrativo Positivo	12
136 - Reliquidación por no medidor	206
137 - Pago por error	3
141 - Prescripción	166
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	3
Total general	4151

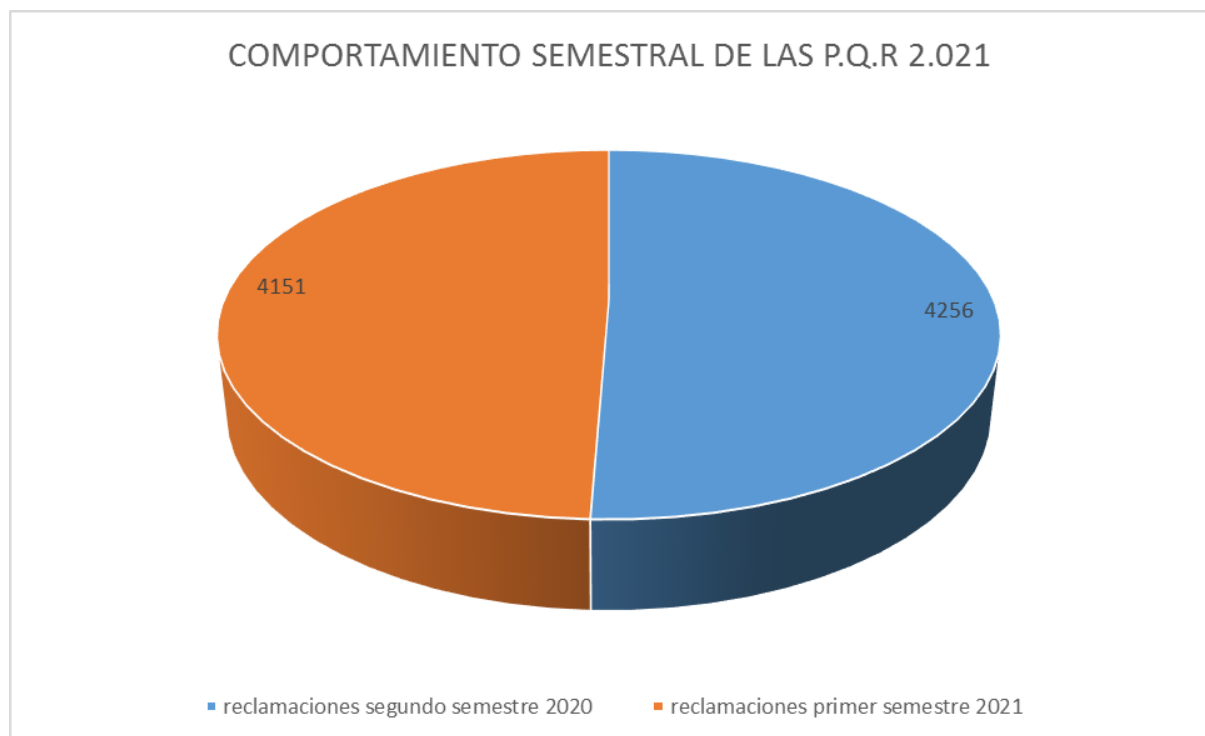


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el segundo semestre de 2020, ingresaron cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256), reclamaciones y en el primer semestre de enero a junio de 2021, cuatro mil ciento cincuenta y un (4.151), reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución del 2,46%, respecto al segundo 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 14

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

Causal	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	TOTAL P.Q.R,s INGRESADAS AL SISTEMA
101 - Aforo	11	158	5	2	176
102 - Inconformidad con el Consumo	97	1720	32	21	1870
103 - Cobros inoportunos	1	8			9
104 - Cobros por servicios no prestados	5	47	1		53
105 - Dirección Incorrecta	3	13			16
106 - Cobro Múltiple		7			7
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	4			5
112 - Descuento por Predio Desocupado	132	1077	21	2	1232
115 - Estrato		27	1		28
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.		14			14
120 - Relacionada con Cobros por Promedios		21			21
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	3	22			25
122 - Pago sin Abono a Cuenta	2	10			12
123 - Solidaridad	7	142	2		151
126 - Conexión		12			12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida		35			35
129 - Suspensión de mutuo acuerdo		7			7
130 - Terminación de contrato	9	78	1		88
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	9	2		12
136 - Reliquidación por no medidor	13	190	1	2	206
137 - Pago por error		3			3
141 - Prescripción	5	158	2	1	166
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)		3			3
TOTAL P.Q.R,s INGRESADAS AL SISTEMA	290	3765	68	28	4151

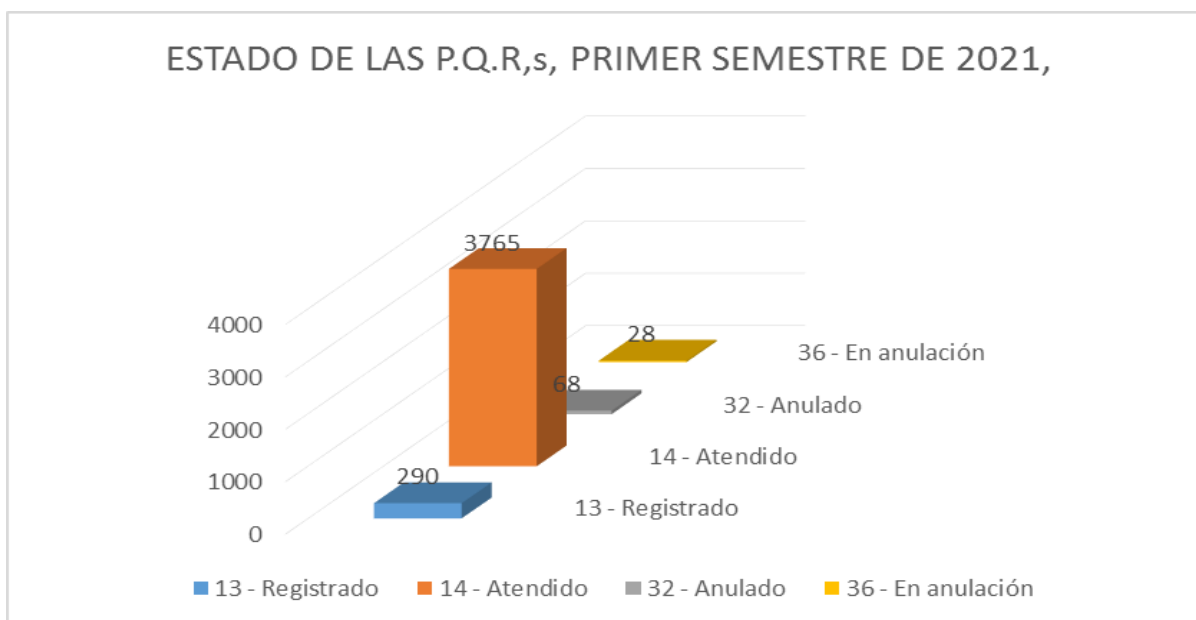


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de enero a junio de 2021.

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

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las cuatro mil ciento cincuenta y un (4.151), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 90,7% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo doscientos noventa (290) fueron registradas y anuladas, esto representa el 9,3% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de enero a junio de 2021.

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 2021.

TOTAL DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021.							
Tipo de Recurso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
50 - Recurso de Reposición	2	2	17	7	0	8	36
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de A	41	52	121	37	27	42	320
Total general	43	54	138	44	27	50	356

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de 2021, ingresaron un total de trescientos cincuenta y seis (356), recursos, de los cuales treinta y seis (36), fueron recursos de Reposicion y tresciento veinte (320), fueron recursos de reposicion con subsidio de apelacion, evidenciando un aumento significativo del 118% con respecto al semestre anterior, teniendo en cuenta el ingreso de 163 recursos.

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

RECURSO DE REPOSICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2021	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	3
112 - Descuento por Predio Desocupado	4
123 - Solidaridad	2
199 - Recurso de Reposicion (T)	9
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	18
Total general	36

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 de 14

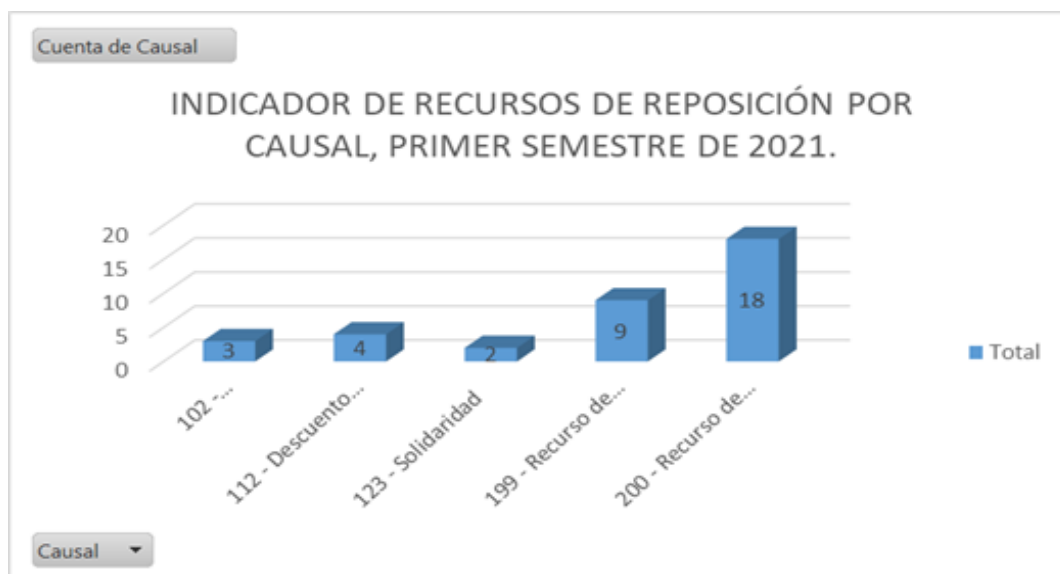


Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2021.

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los treinta y seis (36) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2021, tres fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 8.3%, nueve (9) por recurso de reposición con un 25% y dieciocho por Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación con un comportamiento del 50%.

Tabla No. 7, RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2021	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	39
104 - Cobros por servicios no prestados	3
112 - Descuento por Predio Desocupado	2
115 - Estrato	2
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1
123 - Solidaridad	24
136 - Reliquidación por no medidor	11
141 - Prescripción	3
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	235
Total general	320

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

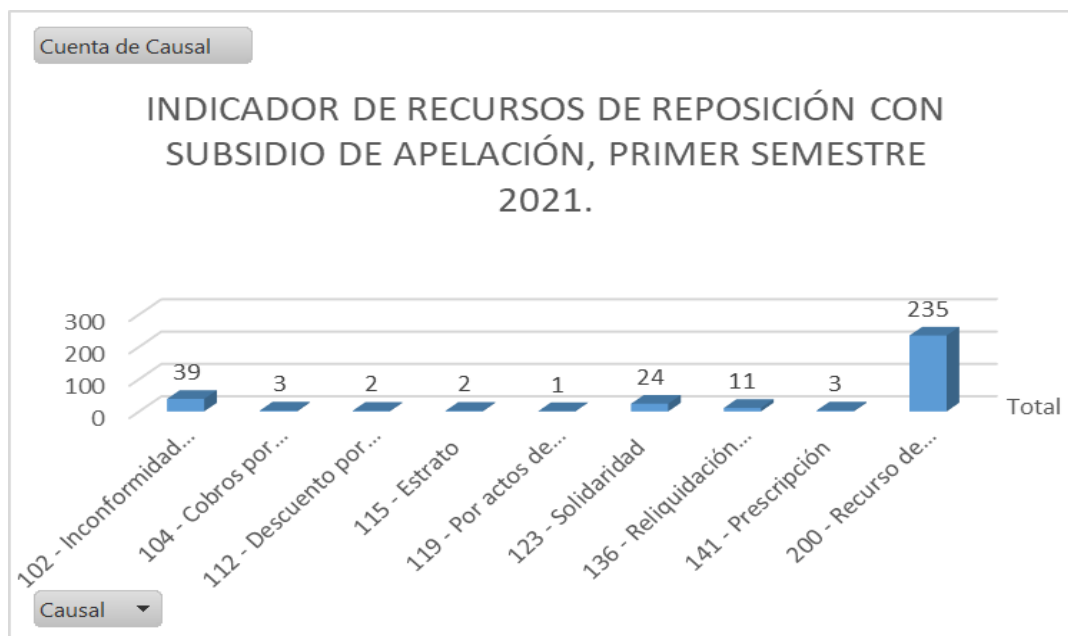


Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2021.

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los trescientos veinte (320) 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 2021, doscientos treinta y cinco (235), fueron por recurso de reposición con subsidio de apelación que representa el 73,44%, treinta y nueve (39) por Inconformidad en el consumo que representa el 12,19% y veinte cuatro (24) por solidaridad con un comportamiento del 7,5% 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 2021.

ESTADOS DE LOS RECURSOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021					
Tipo de Recurso	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	Total general
50 - Recurso de Reposición	3	27	3	3	36
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	34	277	2	7	320
Total general	37	304	5	10	356

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 2021, teniendo en cuenta que, de los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron trescientos cuarenta y uno (341), que representa el 95,7%.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 14

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PETICIONARIOS.

Se pudo constatar que la división de PQR, debido a la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus COVID 19, y con el fin de acatar las medidas de prevención establecidas en los decretos nacionales, reorganizó el procedimiento de notificaciones a los peticionarios, donde en los términos establecidos envía las respuestas a los correos electrónicos que registran los usuarios en sus reclamaciones.

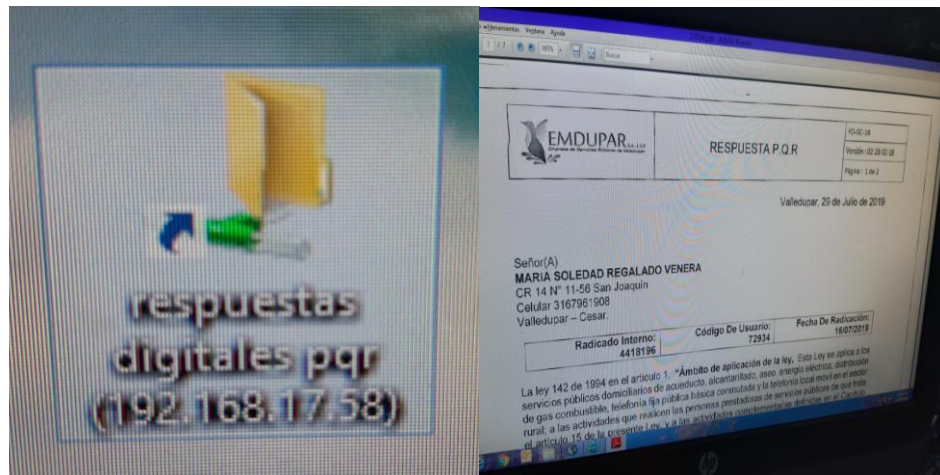


Imagen 2. Sistema de repuestas digitales

2. Aplicación de cuadro de causal desactualizado.

En los informes presentados mensualmente por la División de P.Q.R, a la Gerencia con copia a control Interno de Gestión, se evidenció la aplicación de los cuadros de causal desactualizado, teniendo en cuenta que en la resolución de la SSPD 54575 de 18 de diciembre de 2015, se establece, la causal (Facturación y prestación), código de causal, detalle de causal, servicio (acueducto y alcantarillado) y descripción del detalle de causal. (Hallazgo detectado en la evaluación anterior, no se ha realizado la corrección y/o mejora)

3. Error de código en cargue de Información.

En los periodos de evaluación a las P.Q.R,s, durante las vigencias 2020 y 2021, se observó un error en el cargue de información al Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, debido a que no se clasifica de manera adecuada la petición a través

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

del código en el tipo de trámite que establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en la resolución 76635 de 2018, artículo tercero. Teniendo en cuenta que las solicitudes de reclamación y quejas, se cargan con el código 1, lo cual dificulta obtener la información estadística de manera precisa. (Hallazgo detectado en la evaluación anterior, no se ha realizado la corrección y/o mejora).

Tabla 9. Codificación para tipo de trámite y/o petición - SSPD.

CODIGO	TIPO DE TRÁMITE
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación

GLOSARIO

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

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

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

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la 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 observó que en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, hubo una disminución leve del 2.46%, respecto al segundo semestre de la vigencia de la vigencia 2020, y más del 70% a las evaluadas en años anteriores lo cual es muy significativo, y esto obedece a las restricciones generadas por la emergencia sanitarias derivada del Coronavirus COVID 19.

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 ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre del año, el 95.5%, 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 de registro y anulación, a la División de P.Q.R, solo representa el 4,3%, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al segundo 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.

	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 2021, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

- Continuar con el control periódico de las PQRS y evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Verificar los datos de las P.Q.R.s, que se registran en el sistema, para consolidar de manera óptima la información que se emite en los informes mensuales.
- Responder 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.
- Actualizar los cuadros de causal como lo establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la última resolución.
- 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;



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.			