

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 13

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

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de septiembre 2020.
PRESENTADO POR : OSWALDO BERNAL ARIÑO
PERIODO ANALIZADO : Enero a junio de 2020.

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 2020, 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 13

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 enero hasta junio de 2020, 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 telefónica y revisión de los informes mensuales que emite el jefe de la División de P.Q.R con los requisitos en casos específicos de las reclamaciones con sus causales; para la detección de hallazgos y/o observaciones se tomó como criterio de evaluación el actual contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR S.A. E.S.P, la ley 142 de 1994, componentes del proceso de Gestión Comercial de acuerdo al Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPGGv2, entre otros.

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se seleccionaron sesenta (60) expedientes con diferentes conceptos y/o causal de reclamaciones, la muestra obtenida representa un nivel de confianza del 80% con un margen de error del 12%; se tomó como criterio los documentos requisitos para cada tipo de reclamación que generó reclamaciones.

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

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 13



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 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 de 2020	1600
Febrero de 2020	815
Marzo de 2020	568
Abril de 2020	513
Mayo de 2020	849
Junio de 2020	611
TOTAL	4.956

En la tabla No. 1, Se observa que en el primer semestre de la vigencia 2020, ingresa un promedio de ochocientos veintiséis (826), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 13

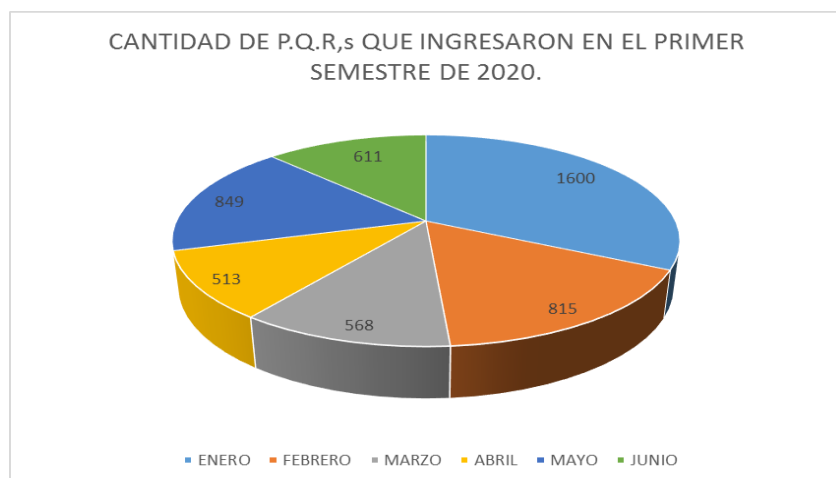


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s que ingresaron al sistema desde el mes de Enero hasta Junio de 2020.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2020, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 826 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 2020.

RESUMEN RECLAMOS POR MES Y POR CAUSAL DE ENERO A JUNIO 2020							
Causal	Primer semestre 2020						Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
101 - Aforo	64	32	23	15	22	32	188
102 - Inconformidad con el Consumo	578	334	152	307	463	274	2108
103 - Cobros inoportunos	10	4	5	4	1	1	25
104 - Cobros por servicios no prestados	20	18	9	6	12	16	81
105 - Dirección Incorrecta	17			3	4	1	25
106 - Cobro Múltiple	7	2	1	1	1	1	13
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa			1		1		2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura		2	1	3	11	2	19
112 - Descuento por Predio Desocupado	298	93	188	115	233	178	1105
115 - Estrato	12	5	5	5	5	15	47
117 - Tarifa cobrada			1				1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	142	48	31	27	31	10	289
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	15	11	5	11	3		45
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	127	11	7		2	1	148
122 - Pago sin Abono a Cuenta	4				2	6	12
123 - Solidaridad	30	21	13	2	5	12	83
126 - Conexión	3	4		1	1	3	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	98	45	9	2	13	17	184
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2	2	2			2	8
130 - Terminación de contrato	9	15	9	3	13	5	54
135 - Silencio Administrativo Positivo	3		1	1	2	1	8
136 - Reliquidación por no medidor	113	120	73	5	20	21	352
137 - Pago por error	5		4		1		10
138 - Traslado de deuda			2				2
141 - Prescripción	40	47	26	1	3	13	130
199 - Recurso de Reposicion (T)	1						1
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	2	1		1			4
Total general	1600	815	568	513	849	611	4956

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 13

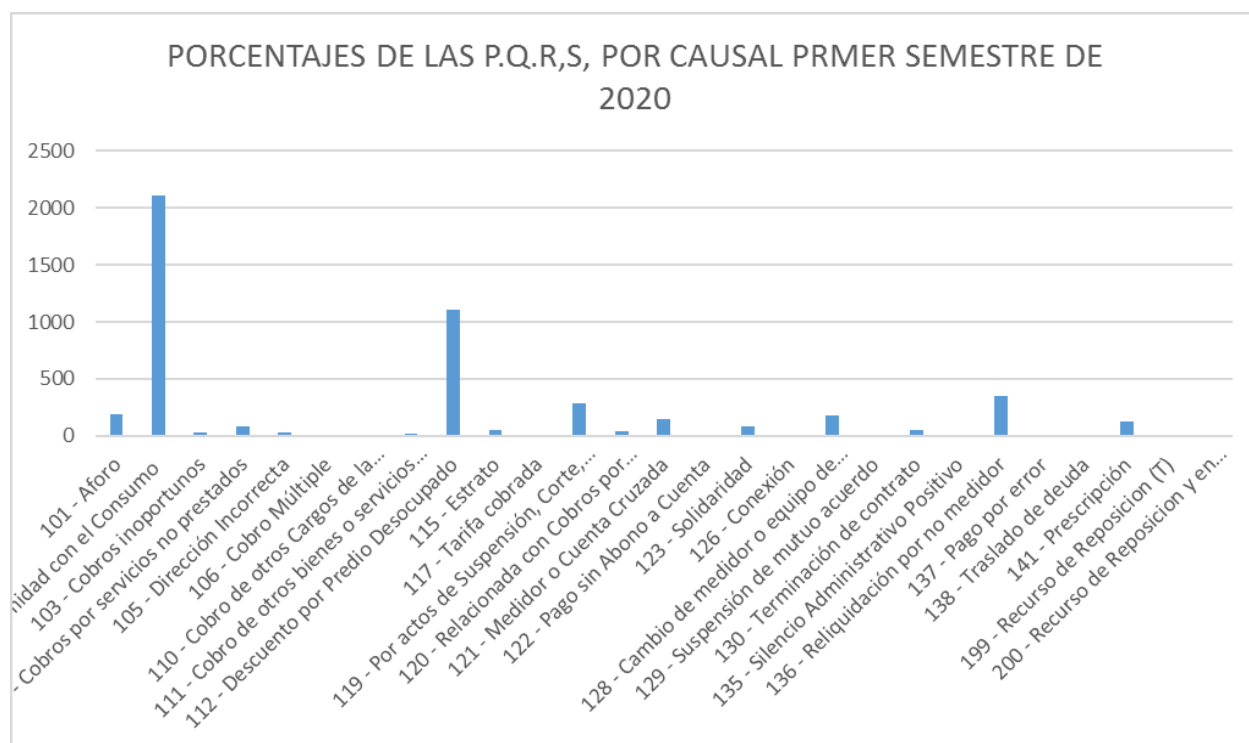


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el primer semestre de 2020, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron cuatro mil novecientos cincuenta y seis (4.956) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con un 42.5%, descuento por predio desocupado 22.3% y Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación 7.1%

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el primer semestre de 2020.

RECLAMACIONES ATENDIDA EN LA DIVISION DE P.Q.R,s, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
CONCEPTO DE CAUSAL	No. De reclamaciones
101 - Aforo	188
102 - Inconformidad con el Consumo	2108
103 - Cobros inoportunos	25
104 - Cobros por servicios no prestados	81
105 - Dirección Incorrecta	25
106 - Cobro Múltiple	13
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	19
115 - Estrato	1105
116 - Subsidios y Contribuciones	47

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 13

117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	289
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	45
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	148
122 - Pago sin Abono a Cuenta	12
123 - Solidaridad	83
126 - Conexión	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	184
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	8
130 - Terminación de contrato	54
135 - Silencio Administrativo Positivo	8
136 - Reliquidación por no medidor	352
137 - Pago por error	10
138 – Traslado de deuda	2
141 – Prescripción	130
199 – Recurso de reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	4
Total general	4.956

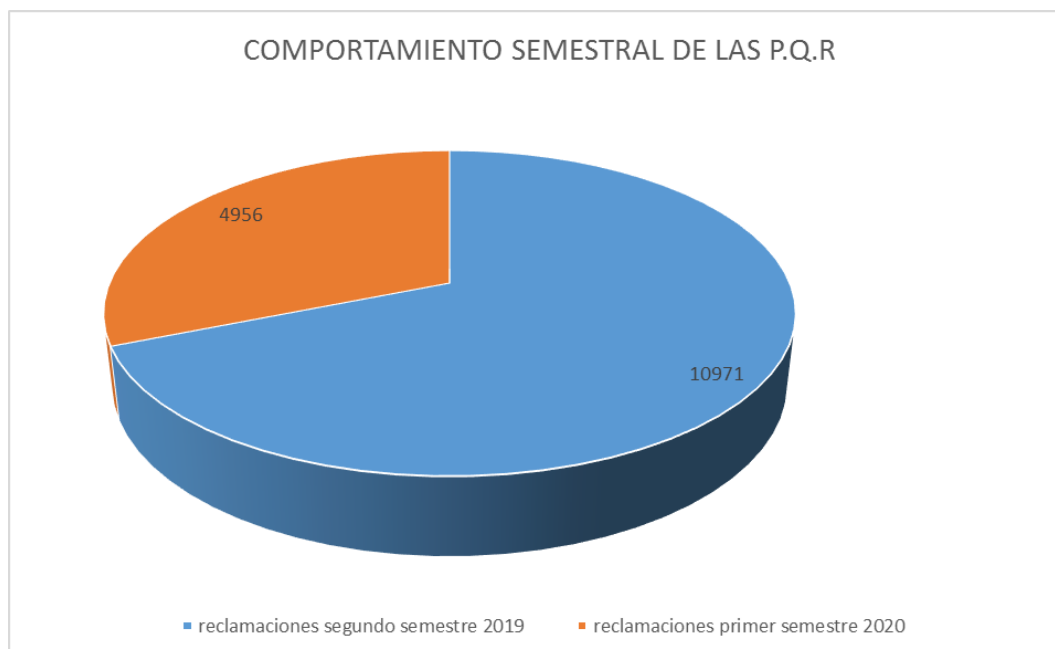


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 13

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el primer semestre de 2020, ingresaron cuatro mil novecientos cincuenta y seis (4.956), reclamaciones y en el segundo semestre de julio a diciembre de 2019, ingresaron diez mil novecientos setenta y uno (10.871) reclamaciones, esto indica que hubo una disminución significativa del 55%, respecto al segundo semestre de la vigencia anterior.

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

Reclamos de Julio a diciembre de 2019 Atendidos Con Respuesta			
CAUSAL	Atendidos en la Div. P.Q.R	Registradas, anuladas y en anulación	Total, P.Q.R,s, ingresadas al Sistema.
101 - Aforo	151	37	188
102 - Inconformidad con el Consumo	1802	4	2108
103 - Cobros inoportunos	22	306	25
104 - Cobros por servicios no prestados	67	14	81
105 - Dirección Incorrecta	23	2	25
106 - Cobro Múltiple	11	2	13
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	2	0	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	15	4	19
112 - Descuento por Predio Desocupado	978	127	1105
115 - Estrato	33	14	47
116 - Subsidios y Contribuciones	0	0	0
117 - Tarifa cobrada	1	0	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	266	23	289
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	43	2	45
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	142	6	148
122 - Pago sin Abono a Cuenta	9	3	12
123 - Solidaridad	74	9	83
126 - Conexión	9	3	12
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	163	21	184
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	6	2	8
130 - Terminación de contrato	45	9	54
135 - Silencio Administrativo Positivo	5	3	8
136 - Reliquidación por no medidor	336	16	352
137 - Pago por error	10	0	10
138 - Traslado de deuda	2	0	2
141 - Prescripción	120	10	130
199 - Recurso de Reposición (T)	1	0	1

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 13

200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	4	0	4
Total general	4.340	616	4956

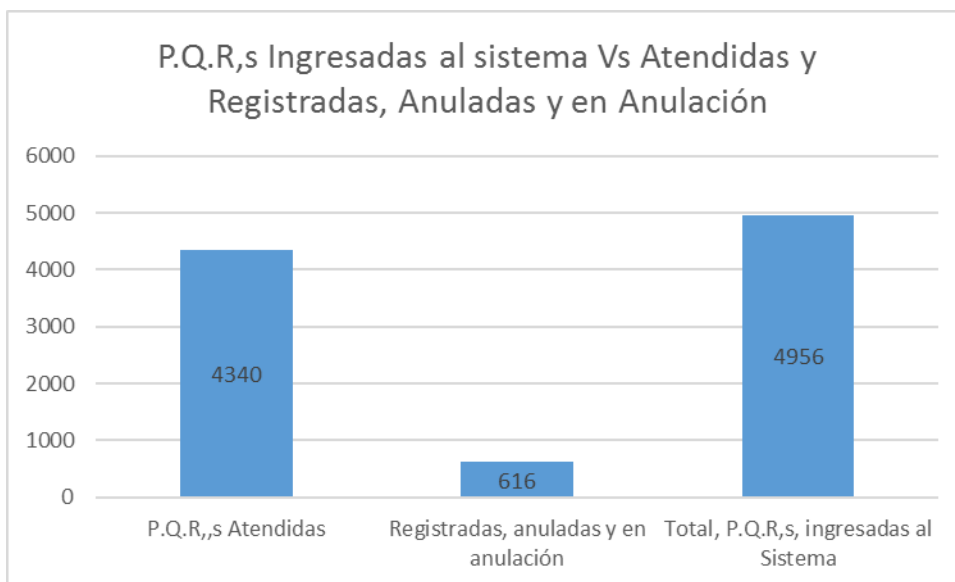


Grafico No. 4, Representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de enero a junio de 2020.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las cuatro mil novecientos cincuenta y seis (4.956), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 82% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales seiscientos ochenta dieciseis (616) fueron registradas y anuladas, esto representa el 12% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de enero a junio de 2020.

Tabla 5. RECURSOS DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 9 de 13

Causal	Total
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	74
103 - Cobros inoportunos	1
104 - Cobros por servicios no prestados	3
112 - Descuento por Predio Desocupado	12
115 - Estrato	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	11
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	1
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2
122 - Pago sin Abono a Cuenta	3
123 - Solidaridad	20
126 - Conexión	1
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	5
130 - Terminación de contrato	2
136 - Reliquidación por no medidor	6
141 - Prescripción	1
199 - Recurso de Reposicion (T)	5
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	68
Total general	217

Tabla No. 6, Numero de recursos de reposición en subsidio el de apelación resueltos entre primer semestre de 2019 y primer semestre de 2020.

MESES	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION 2020, REGISTRADOS.	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION 2020, ATENDIDO Y/O RESUELTOS.
ENERO	82	78
FEBRERO	58	49
MARZO	37	29
ABRIL	7	6
MAYO	14	10
JUNIO	19	6
Total	217	178

En la tabla No. 5, se observa que en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de 2020, ingresaron doscientos diecisiete (217), recursos de reposición en subsidio el de apelación, de los cuales se resolvieron ciento setenta y ocho (178), referenciados en la tabla No. 6, lo que representa una eficiencia del 82%.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 10 de 13

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.

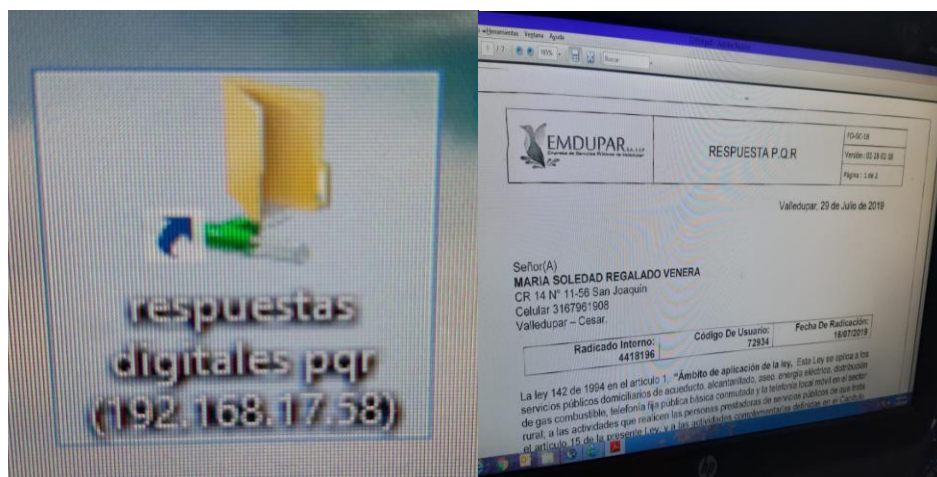


Imagen 2. Sistema de repuestas digitales

2. OBSERVACIÓN DE DATOS NO CONSISTENTES.

Al comparar la información consolidada en los informes mensuales del primer semestre de 2020, de la División de P.Q.R, se pudo observar que los datos de las reclamaciones de los meses de enero y marzo de 2020, no concuerdan con los datos arrojados por el sistema; debido a que el sistema indica que en el mes de enero de la actual vigencia se registraron 1.600 reclamaciones, y en el informe se registran 1677; así mismo en el mes de marzo se registraron 568 en el sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, y en el informe mensual se registran 564.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 11 de 13

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 12 de 13

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 significativa del 55%, respecto al segundo semestre de la vigencia 2019, y por consiguientes a las evaluadas en años anteriores, lo cual 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 primer semestre del año, el 82%, 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 12%, 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 13 de 13

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, 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.

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.			