	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 SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 29 de enero 2023.
PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SANCHEZ
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2022.

INTRODUCCION


El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el periodo de julio a diciembre de 2022, a las PQR.s, presentadas en la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

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

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

Con este informe de seguimiento, se demuestra que la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a

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

fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE DEL INFORME

Verificar el proceso que se realizó en la División de P.Q.R, durante el periodo comprendido de julio a diciembre de 2022, para llevar a cabo el procedimiento de las reclamaciones, utilizando herramientas metodológicas como: entrevistas, revisión de expedientes, revisión del aplicativo y/o software.

3. CUERPO DEL INFORME.

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

Así las cosas, para el desarrollo de este seguimiento, se realizó la verificación a través del aplicativo Smart Flex, la cual se comparó con los informes mensuales que emite la división de P.Q.R, a la gerencia con copia a la Oficina Control Interno de Gestión; de igual manera se tomó como criterio los documentos requisitos para cada tipo de reclamación que generó reclamaciones.

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

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

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
JULIO 2022	463
AGOSTO 2022	840
SEPTIEMBRE 2022	533
OCTUBRE 2022	703
NOVIEMBRE 2022	673
DICIEMBRE 2022	626
TOTAL	3.838

En la tabla No. 1, Se observa que en el segundo semestre de la vigencia 2022, ingresa un promedio de seiscientos cuarenta (640), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

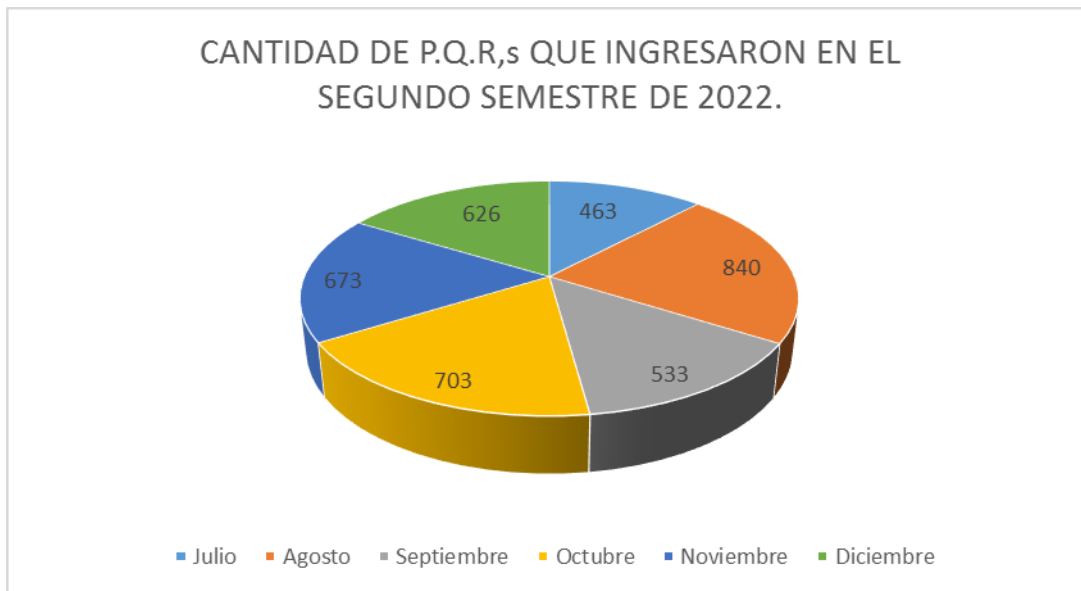


Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2022.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el segundo semestre de 2022, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio, se observa un promedio de 640 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 segundo semestre de 2022.

RECLAMACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022							
Causal	MESES						Total general
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
101 - Aforo	21	60	45	51	46	32	255
102 - Inconformidad con el Consumo	217	378	207	221	257	245	1525
103 - Cobros inoportunos	0	1	1	2	3	3	10
104 - Cobros por servicios no prestados	2	9	12	8	12	17	60
105 - Dirección Incorrecta	0	4	1	0	1	1	7
106 - Cobro Múltiple	4	5	1	2	1	0	13
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	1	0	0	0	0	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0	0	0	0	1	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	130	199	87	253	223	146	1038
115 - Estrato	9	8	5	8	3	12	45
116 - Subsidios y Contribuciones	0	1	0	0	0	0	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstala	15	69	102	60	27	104	377
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	0	0	6	3	0	0	9
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2	28	7	22	23	20	102
122 - Pago sin Abono a Cuenta	0	1	0	3	2	2	8
123 - Solidaridad	24	33	25	23	12	15	132
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	4	10	3	13	16	4	50
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	0	2	3	1	0	1	7
130 - Terminación de contrato	9	11	10	12	20	9	71
135 - Silencio Administrativo Positivo	0	0	2	1	17	0	20
136 - Reliquidación por no medidor	13	14	12	16	9	10	74
137 - Pago por error	0	0	0	0	1	0	1
138 - Traslado de deuda	3	0	0	0	0	0	3
141 - Prescripción	9	6	2	3	0	2	22
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	1	0	2	1	0	2	6
Total general	463	840	533	703	673	626	3838

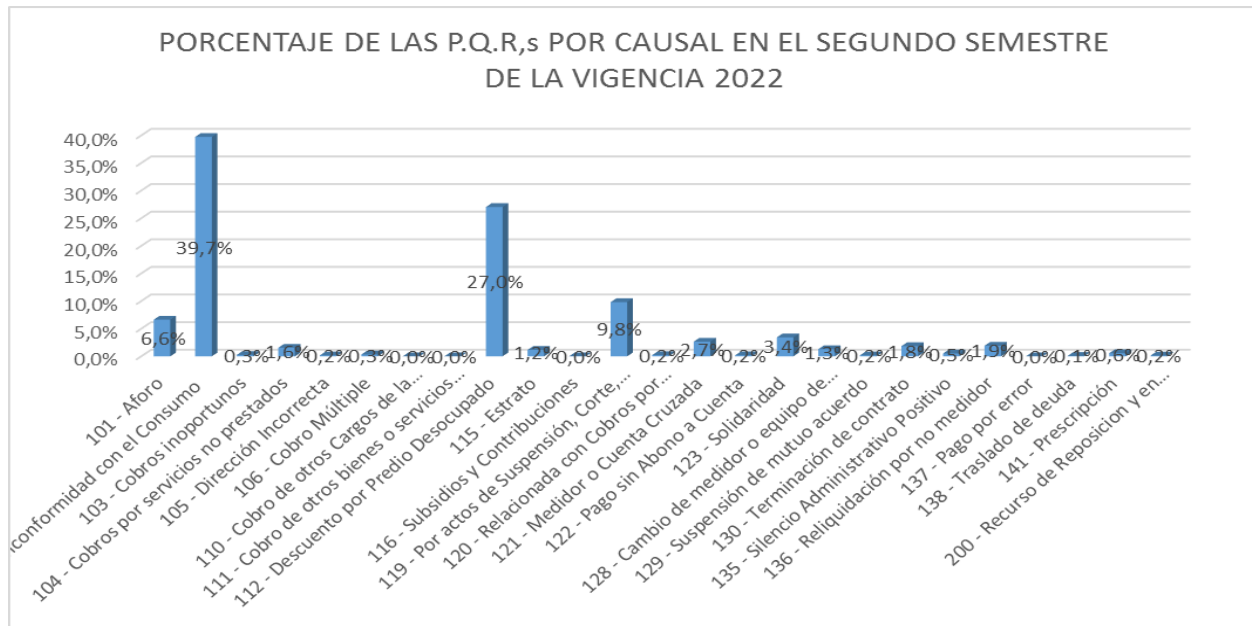



Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

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

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el segundo semestre de la vigencia 2022, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron tres mil ochocientos treinta y ocho (3.838) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: inconformidad con el consumo con 39.7%; y descuento por predio desocupado con el 27%. Así mismo Se observa desde la vigencia 2021, una leve disminución en los reclamos por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.

Teniendo en cuenta las causales con más índice de reclamaciones como: Inconformidad con el consumo del 39.7%, lo cual, según expedientes obedece a los aumentos significativos de los valores facturados de acuerdo a los consumos que se disparan por algún tipo de fuga que no percibe el usuario u otro tipo de situación que se refleja en la medición y genera el reclamo por parte del afectado; y la causal predio desocupado con un indicador del 27%, que se debe presuntamente a las revisiones y suspensiones que realiza la contratista RADIAN, debido a que promedia los valores y suspende el servicio de acueducto sin verificar si el predio o inmueble se encuentra desocupado.

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

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

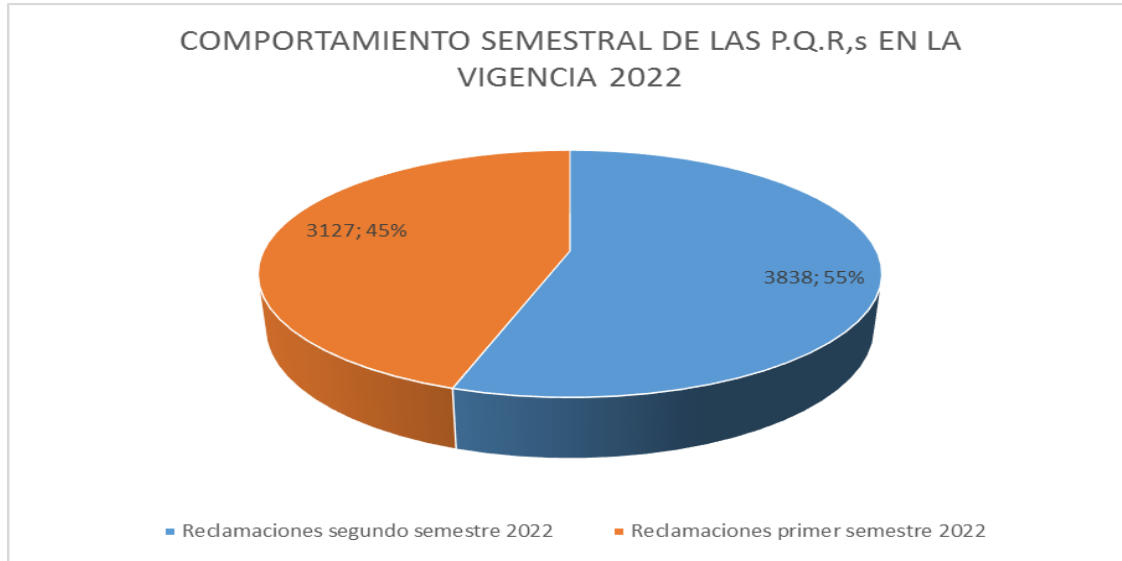


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el primer semestre de 2022, ingresaron tres mil cientos veintisiete (3.127), reclamaciones y en el segundo semestre de julio a diciembre de 2022, tres mil ochocientos treinta y ocho (3.838), reclamaciones, lo cual refleja una diferencia de 711 reclamaciones, esto indica que hubo un aumento del 22.7%, respecto al primer semestre de la vigencia 2022.

Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones atendidas por la División de P.Q.R, en el segundo semestre de 2022.

Causal	ESTADO				Total general
	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	
101 - Aforo	33	213	5	4	255
102 - Inconformidad con el Consumo	169	1305	13	38	1525
103 - Cobros inoportunos	3	7	0	0	10
104 - Cobros por servicios no prestados	6	54	0	0	60
105 - Dirección Incorrecta	2	5	0	0	7
106 - Cobro Múltiple	0	13	0	0	13
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	0	1	0	0	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	1	0	0	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	231	788	2	17	1038
115 - Estrato	7	37	0	1	45
116 - Subsidios y Contribuciones	0	1	0	0	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	56	314	3	4	377
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	2	7	0	0	9
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	15	86	1	0	102
122 - Pago sin Abono a Cuenta	0	8	0	0	8
123 - Solidaridad	12	117	1	2	132
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	8	42	0	0	50
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1	6	0	0	7
130 - Terminación de contrato	6	65	0	0	71
135 - Silencio Administrativo Positivo	0	18	0	2	20
136 - Reliquidación por no medidor	8	65	0	1	74
137 - Pago por error	0	1	0	0	1
138 - Traslado de deuda	0	3	0	0	3
141 - Prescripción	4	18	0	0	22
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	0	3	2	1	6
Total general	563	3178	27	70	3838

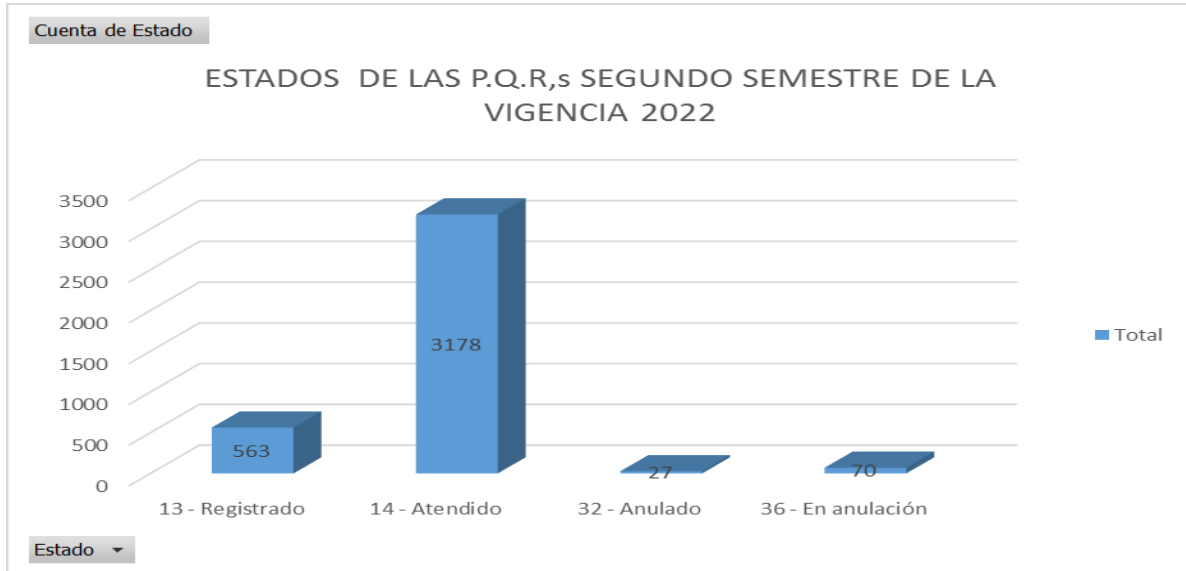


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de julio a diciembre de 2022.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las tres mil ochocientos treinta y ocho (3.838), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 83% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo seiscientos ventiseis (626), fueron registradas, en procesos de anulación y anuladas, esto representa del 17% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de julio a diciembre de 2022.

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

TOTAL DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022							
Tipo de Recurso	MESES						Total general
	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
50 - Recurso de Reposición	1	13	2	6	3	7	32
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	31	33	42	31	22	34	193
Total general	32	46	44	37	25	41	225

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2022, ingresaron un total de doscientos veinticinco (225), recursos, de los cuales treinta y dos (32), fueron recursos de Reposicion y ciento noventa y tres (193), fueron recursos de reposicion con subsidio de apelacion, evidenciando una leve disminución del menos del 1%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (primer semestre 2022) fue de doscientos cincuenta (247) recursos.

Tabla 6. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

RECURSOS DE REPOSICIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	12
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	1
123 - Solidaridad	3
199 - Recurso de Reposicion (T)	2
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	12
Total general	32

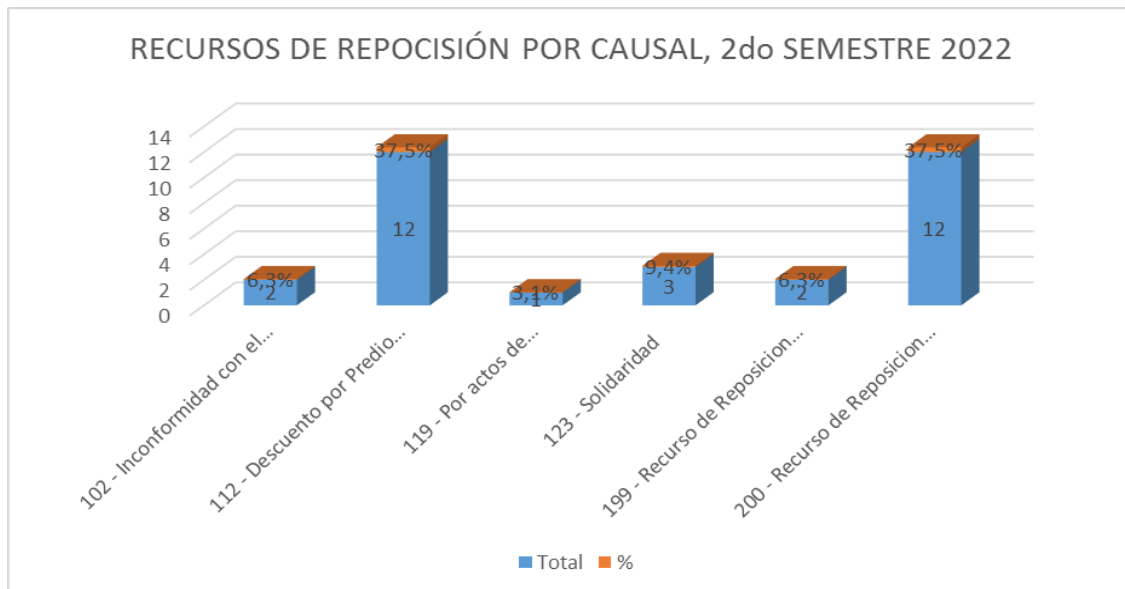


Gráfico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2022.

Como lo indica la tabla 6 y el gráfico 5, de los treinta y dos (32) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2022, dos (2) fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 6,3%, doce (12) por Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T) con un 37,5%, doce (12) por Descuento por Predio Desocupado y tres (3) por solidaridad con un comportamiento del 9,4%.

Tabla No. 7, RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelacion, 2do Semestre 2022	
Causal	Total
102 - Inconformidad con el Consumo	9
112 - Descuento por Predio Desocupado	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	6
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	2
123 - Solidaridad	6
130 - Terminación de contrato	4
136 - Reliquidación por no medidor	3
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	162
Total general	193

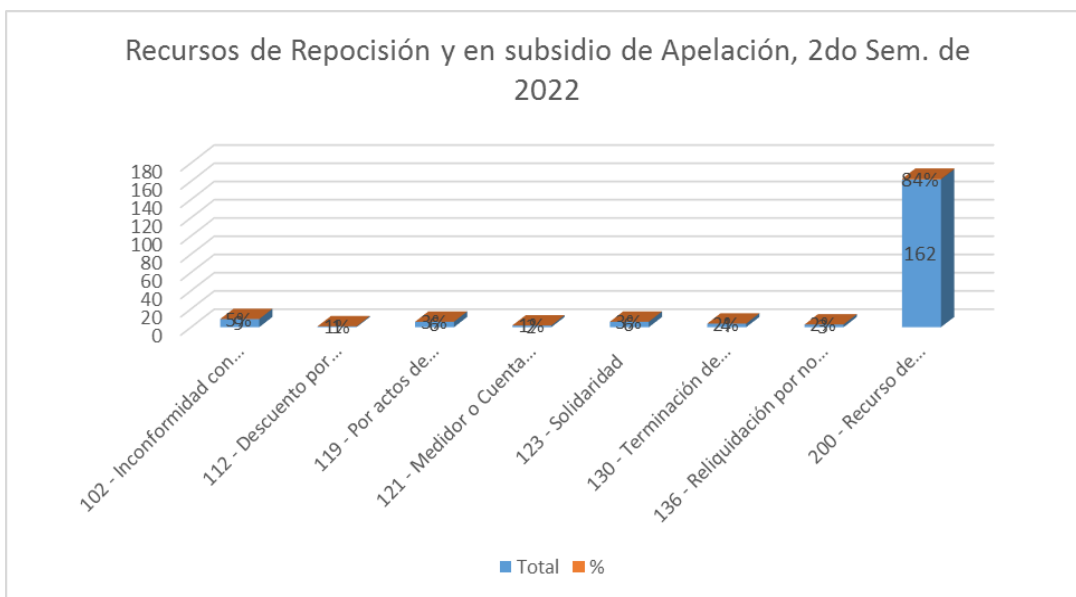


Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2022.

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los cientos noventa y tres (193) recursos de reposición con subsidio de apelación que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2022, ciento sesenta y dos (162), fueron por recurso de reposición con subsidio de apelación que representa el 84%, nueve (9) por inconformidad con el consumo que representa el 5% y seis (6), por solidaridad con un comportamiento del 3% en la tabla de indicadores.

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

ESTADO DE LOS RECURSOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022					
Tipo de Recurso	ESTADO				Total general
	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	
50 - Recurso de Reposición	10	22			32
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	28	160	1	4	193
Total general	38	182	1	4	225

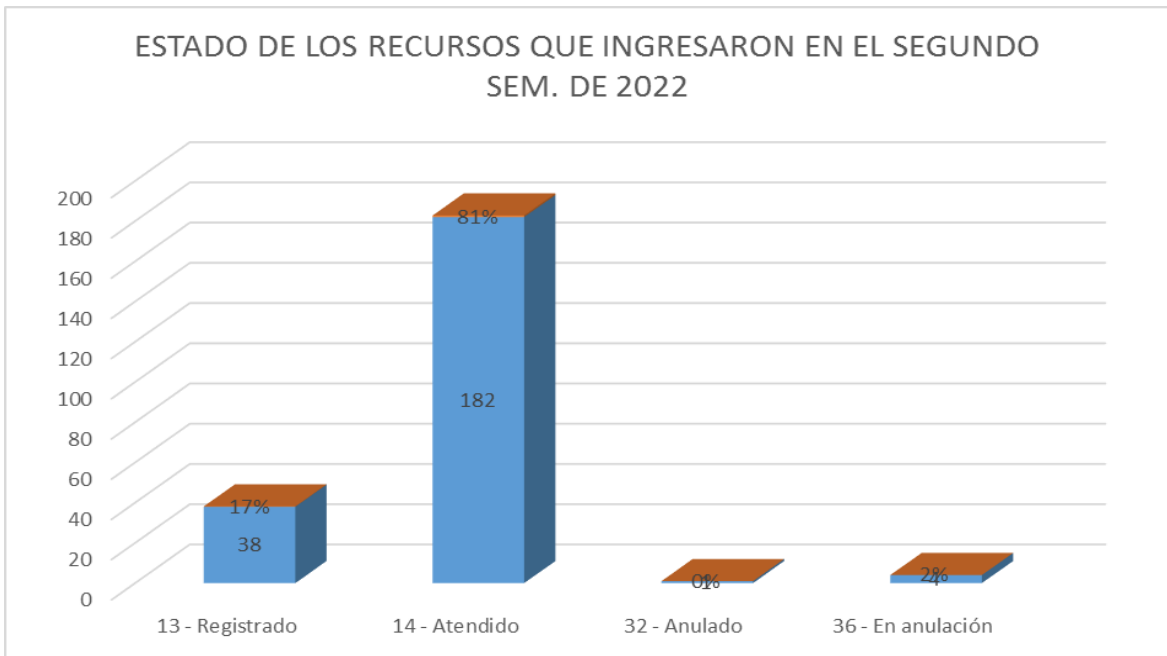


Gráfico No. 7, Estado de los Recursos que ingresaron al Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2022.

La tabla No. 8 y el gráfico 7, indican que en segundo semestre de la vigencia 2022, el estado de los recursos que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, se observa en un nivel adecuado; teniendo en cuenta que, de los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron ciento ochenta y dos (182), esto representa el 81% del total ingresado al Sistema de la Entidad.

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

1. Aplicación de cuadro de causal desactualizado.

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

ANEXO


CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	REDO	BIENIA	GENERAL	GUI	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo (metros cúbicos, kilovatios hora,) o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con cobros no realizados oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 Ley 142.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad del servicio facturado.
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro en razón a que éste se realiza en repetidas ocasiones (varias veces al mismo periodo) o se acumulan varios periodos en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	Reclamación por no entrega de la factura o cuando la fecha de pago no cumple con los cinco días de antelación establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	1	1	1	1	1	0	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio, tales como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros.

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

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

2. Error de código en cargue de Información.

En los periodos de evaluación a las P.Q.R,s, durante las últimas evaluaciones, se observó un error en el cargue de información al Sistema Único de Información de Trámites-SUI, debido a que no se clasifica de manera adecuada la petición a través del código en el tipo de trámite que establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en la resolución 76635 de 2018, artículo tercero. Teniendo en cuenta que las solicitudes de reclamación y quejas, se cargan con el

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

código 1, lo cual dificulta obtener la información estadística de manera precisa. (Hallazgo detectado en la evaluación anterior, no se ha realizado la corrección y/o mejora).

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

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


GLOSARIO

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

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

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

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

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 14

CONCLUSIONES


Efectuado el seguimiento a las PQRS, se determinó que la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., viene dando las respuestas a los peticionarios como lo ordena el artículo 23 de la Constitución Política; el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; el artículo 6 del Decreto 01 de 1984 y las políticas de operación del Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, adoptado por parte de la Junta Directiva.

En este seguimiento se constató que en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, hubo un aumento significativo del 22.7%, respecto al primer semestre de la vigencia 2022; así mismo se observa que, de la cantidad de reclamaciones que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el semestre evaluado, el 100%, llegaron a la División de P.Q.R, y se respondieron en tiempo oportuno cumpliendo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14; también se constató que el 83% de estas reclamaciones, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo seiscientos ventaseis (626), fueron registradas, en procesos de anulación y anuladas, esto representa del 17% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de julio a diciembre de 2022. Respecto a los recursos, en el segundo semestre de la vigencia 2022, ingresaron un total de doscientos veinticinco (225) recursos, de los cuales treinta y dos (32), fueron recursos de Reposición y ciento noventa y tres (193), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación, evidenciando una leve disminución del menos del 1%; en el estado de los recursos que ingresaron al sistema de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, se observa en un nivel adecuado; teniendo en cuenta que de todos los recursos registrados, atendidos y en proceso de anulación, se resolvieron ciento ochenta y dos (182), esto representa el 81% del total de los recursos ingresados al Sistema de la Entidad.

Por lo anterior se determina que los procedimientos, para el proceso de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se mantiene en un nivel eficiencia adecuado.

Por otra parte, se concluye que las actividades y funciones de la División PQR, se ejercen de forma adecuada y con responsabilidad, salvo el desconocimiento y/o actualización de los formatos de detalles de causales y los de codificación para tipo de trámite, los cuales no se aplican como lo establece la Resolución SSPD 20151300054575, de 18 de diciembre de 2015, emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La entidad cuenta con un link en su página web, para que el ciudadano presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como las denuncias sobre los actos de corrupción en que puedan estar involucrados los empleados y trabajadores oficiales de la entidad.

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

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

- Continuar con el control periódico de las PQRS y evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Verificar los datos de las P.Q.R,s, que se registran en el sistema, para consolidar de manera óptima la información que se emite en los informes mensuales.
- Responder oportunamente los requerimientos de los todos usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- Implementar y aplicar los cuadros de detalle de causal como lo establece la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la última resolución la Resolución SSPD 20151300054575, de 18 de diciembre de 2015.
- Gestionar Capacitación a través de Gestión de Planeación, para el personal y/o equipo de la División de P.Q.R, respecto de las normas emitida por Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la aplicación de los formatos para procedimientos de reclamaciones, informes y cargue de información en las plataformas digitales requeridas.
- Codificar de manera adecuada el tipo de trámite, para clasificar las peticiones de acuerdo a los establecido en la resolución 76635 de 22/06/2018 emitido por la SSPD.

Atentamente;



BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ

Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Pedro Otálora García	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe de Control Interno de Gestión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Jefe de Control Interno de Gestión.			