

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 25 de enero 2024.  
PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SANCHEZ  
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2023.

*Recibi  
31-01-24  
5:30 pm*

### 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 2023, 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:

"La oficina 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.

Este informe se realiza con la finalidad de dar 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 julio a diciembre de 2023, 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.

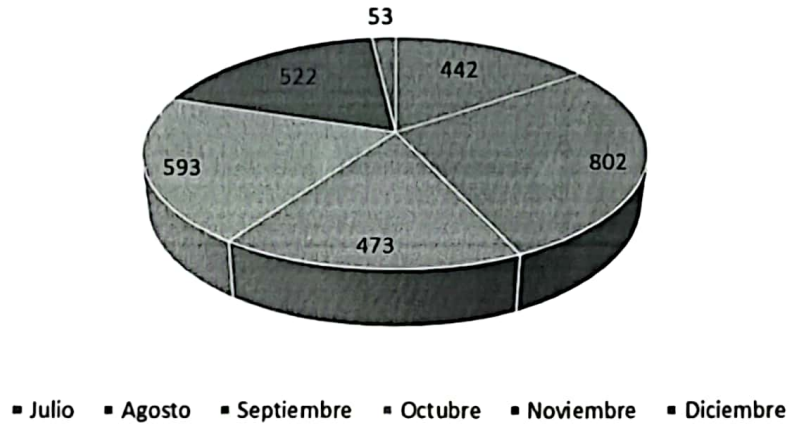
Control Interno de Gestión de la Empresa EMDUPAR S.A-E.S.P., en cumplimiento al desarrollo de los roles funcionales que trata el Artículo 17 del decreto 648 de 2017, modificatorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y el capítulo II de la Resolución 0335 de 22 de junio de 2018, Artículo 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 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 resolución, 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.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

PQR ATENCION	NUMERO DE PET. RESUELTAS 2022	NUMERO DE PET. RESUELTAS 2023	DITRFERENCIA	PORCENTAJE
JULIO	463	940	477	51%
AGOSTO	840	858	18	2%
SEPTIEMBRE	533	1.105	572	52%
OCTUBRE	702	979	277	28%
NOVIEMBRE	673	797	124	16%
DICIEMBRE	626	648	22	3%
<b>TOTAL</b>	<b>3837</b>	<b>5.327</b>	<b>1490</b>	
Promedio	640	888	248	

En la tabla No. 1, Se observa que en el segundo semestre de la vigencia 2023 a comparación del segundo semestre del año 2022 presenta un incremento significativo en PQR, ingresa un promedio de mil cuatrocientos noventa (1.490) peticiones por encima del año anterior equivalente a un 39%, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

**CANTIDAD DE P.Q.R,s QUE INGRESARON EN EL  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.**



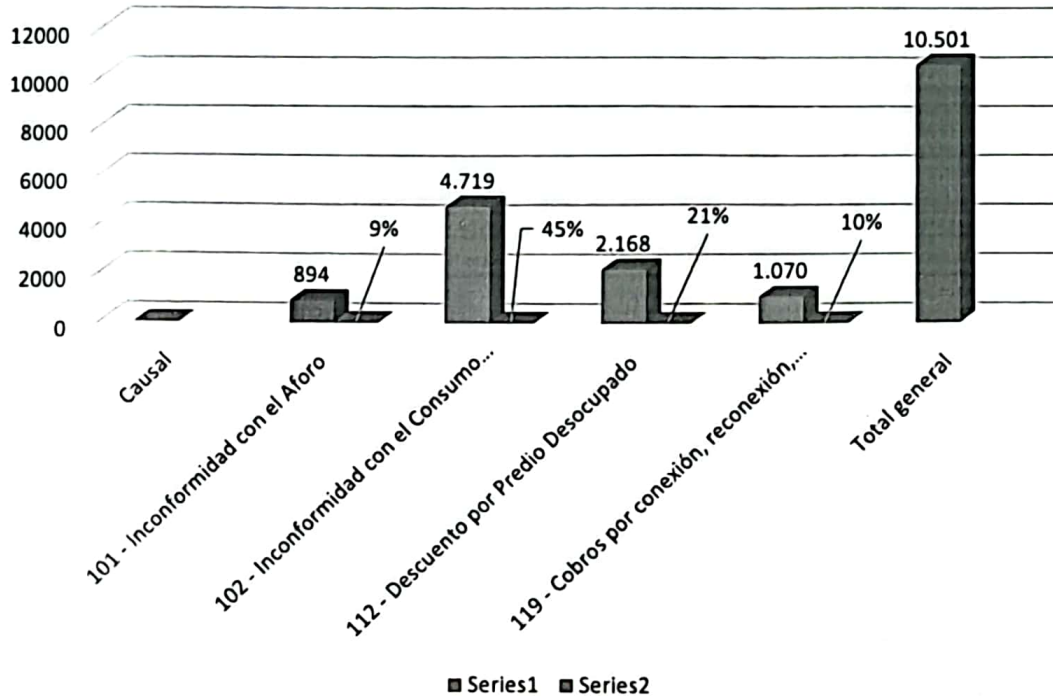
*Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2022.*

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 888 reclamaciones mensuales, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 85% 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 la vigencia de 2023. Información solicitada a la oficina de División de Sistemas.

Causal	Total
101 - Inconformidad con el Aforo	894
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4719
103 - Cobros inoportunos	19
104 - Cobros por servicios no prestados	76
105 - Datos generales incorrectos	63
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	21
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	33
1101 - Inconformidad con el Aforo	13
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	230
1103 - Cobros inoportunos	1
1105 - Cobros por servicios no prestados	12
1106 - Datos generales incorrectos	4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	26
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	9
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	6
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	4
1114 - Descuento por predio desocupado	111
1117 - Estrato incorrecto	4
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	2168
1120 - Cobros por promedio	12
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	5
1127 - Inconformidad por desviación significativa	1
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
115 - Estrato incorrecto	81
117 - Tarifa incorrecta	6
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	32
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1070
120 - Cobros por promedio	124
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	68
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	19
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	190
127 - Inconformidad por desviación significativa	4
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	42
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	22
130 - Terminación de contrato	132
1308 - Terminación del contrato	6
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1
1316 - Estado de la infraestructura	1
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	22
136 - Reliquidación por no medidor	153
137 - Pago por error	1
138 - Traslado de deuda	14
141 - Prescripción	46
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	27
<b>Total general</b>	<b>10501</b>

## RECLAMOS POR CAUSAL VIGENCIA 2023



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

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el segundo semestre de la vigencia 2023, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron mil cuatrocientos noventa (1.490) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: 4719 peticiones por Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con 45%; y descuento por predio desocupado con el 21% y 1070 reclamaciones equivalente al 10% como la tercera causal con más reclamación por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.

**ESTADOS DE RECLAMOS VIGENCIA 202**

Estado	Total	variacion
13 - Registrado	1149	22%
14 - Atendido	4027	76%
32 - Anulado	17	0%
36 - En anulación	134	3%
<b>Total general</b>	<b>5327</b>	

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el segundo semestre de 2023. Variación atención a tiempo.

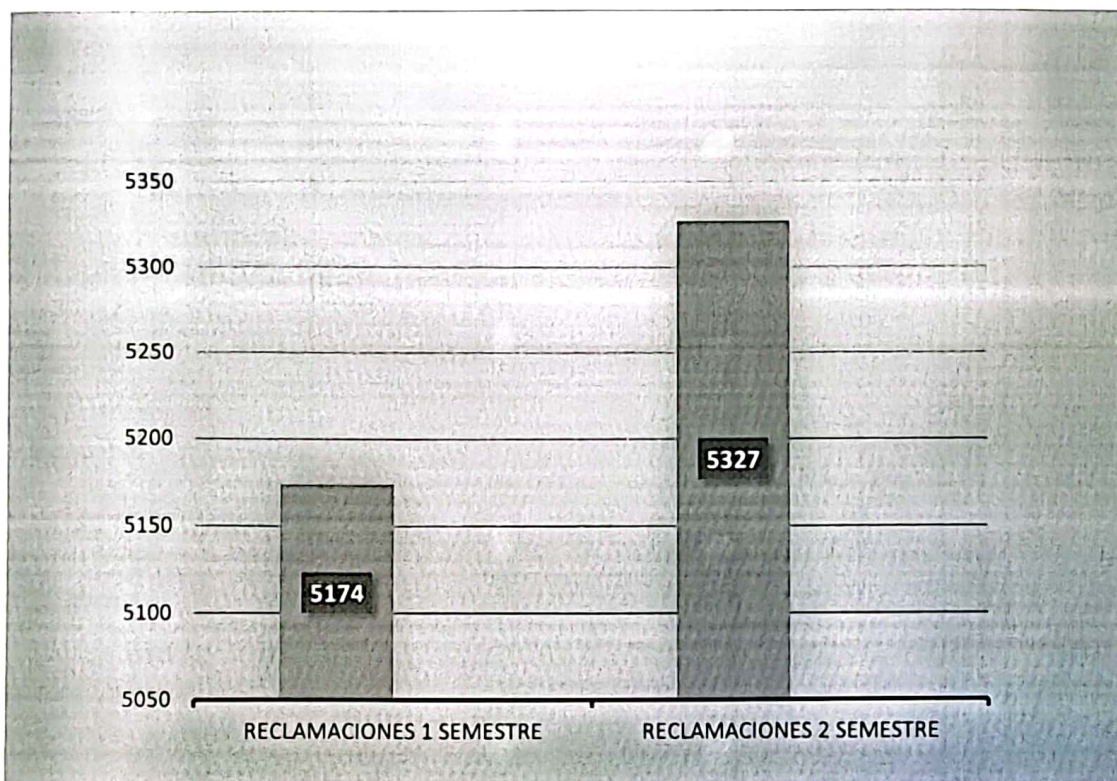
**COMPORTAMIENTO VIGENCIA 2023 RECLAMACIONES P.Q.R.S**


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 2023, ingresaron cinco mil cientos setenta y cuatro (5.174), reclamaciones y en el segundo semestre de 2023, cinco mil trecientas veintisiete (5.327), reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución del 3%, respecto al primer semestre de la vigencia 2023.

En la tabla No.3, se observó la duplicidad de causales, donde pueden presentar error al momento de suministrar alguna información a los diferentes entes de control sobre las causales.

RESUMEN MENSUAL RECLAMOS VIGENCIA 2023		
Mes	Total	variación
julio	940	18%
agosto	858	16%
septiembre	1.105	21%
octubre	979	18%
noviembre	797	15%
diciembre	648	12%
<b>TOTAL</b>	<b>5.327</b>	

Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones atendidas, registrada, anuladas y en anulación por la División de P.Q.R, en el segundo semestre de 2023.

Causal	Registrado	Atendido	Anulado	En anulación	Total general
101 - Inconformidad con el Aforo	121	430		21	572
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	421	1804	8	49	2282
103 - Cobros inoportunos	6	9			15
104 - Cobros por servicios no prestados	6	21		1	28
105 - Datos generales incorrectos	11	30			41
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	5	4			9
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	2	22		1	25
1101 - Inconformidad con el Aforo	6	7			13
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	81	146		3	230
1103 - Cobros inoportunos	1				1
1105 - Cobros por servicios no prestados	2	10			12
1106 - Datos generales incorrectos	2	2			4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	2				2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	10	16			26
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario		4			4
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	4			6
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago		4			4
1114 - Descuento por predio desocupado	55	53	1	2	111
1117 - Estrato incorrecto	2	2			4
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)		1			1
112 - Descuento por Predio Desocupado	286	680	1	32	999
1120 - Cobros por promedio	1	11			12
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2				2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	3			5
1127 - Inconformidad por desviación significativa		1			1
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio		1			1
115 - Estrato incorrecto	11	21			32
117 - Tasa incorrecta	1	4		1	6
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	18		1	21
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	59	351	4	9	423
120 - Cobros por promedio	2	86		3	91
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	6	7			12
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2	13		1	18
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	79		2	85
127 - Inconformidad por desviación significativa	1	1		1	3
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	14			16
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	1	6			7
130 - Terminación de contrato	10	56			66
1308 - Terminación del contrato	4	2			6
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente		1			1
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1				1
1316 - Estado de la infraestructura	1				1
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	8			9
136 - Reliquidación por no medidor	10	70		1	81
138 - Traslado de deuda		1			1
141 - Prescripción	4	21			25
199 - Recurso de Reposición (T)				1	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	2	3	3	5	13
<b>Total general</b>	<b>1148</b>	<b>4027</b>	<b>17</b>	<b>134</b>	<b>6327</b>

**RESUMEN MENSUAL RECLAMOS VIGENCIA 2023**

mes	Cantidad	Medio de Recepción	CANTIDAD
julio	940	Medio de Recepción	
agosto	858	Personal	1056
septiembre	1.105	Escrita	1606
octubre	979	Call center	4
noviembre	797	Vía electrónica	2187
diciembre	648	Personal Inmediato	474

Información suministrada de los hechos económicos

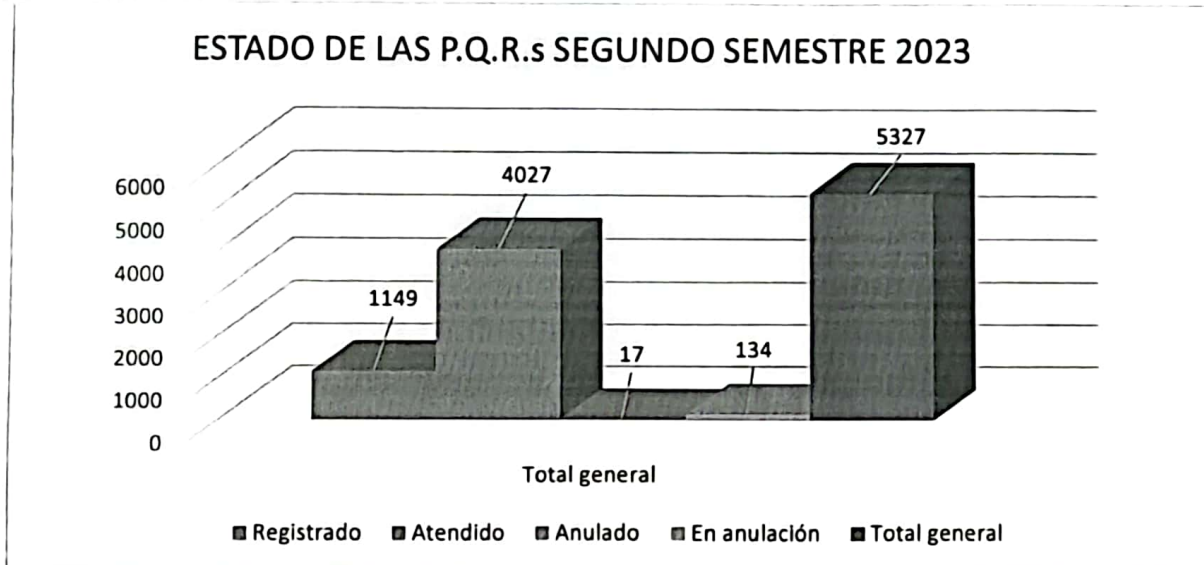
**ESTADO DE LAS P.Q.R.s SEGUNDO SEMESTRE 2023**


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 2023.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las cinco mil trecientas veintisiete (5.327), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P para el segundo semestre 2023, el 75% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo mil ciento sesenta y seis (1.166), fueron registradas y anuladas, esto representa del 22% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de julio a diciembre 2023. A diferencia del primer semestre 2023 disminuyeron los reclamos atendidos en un 14%.

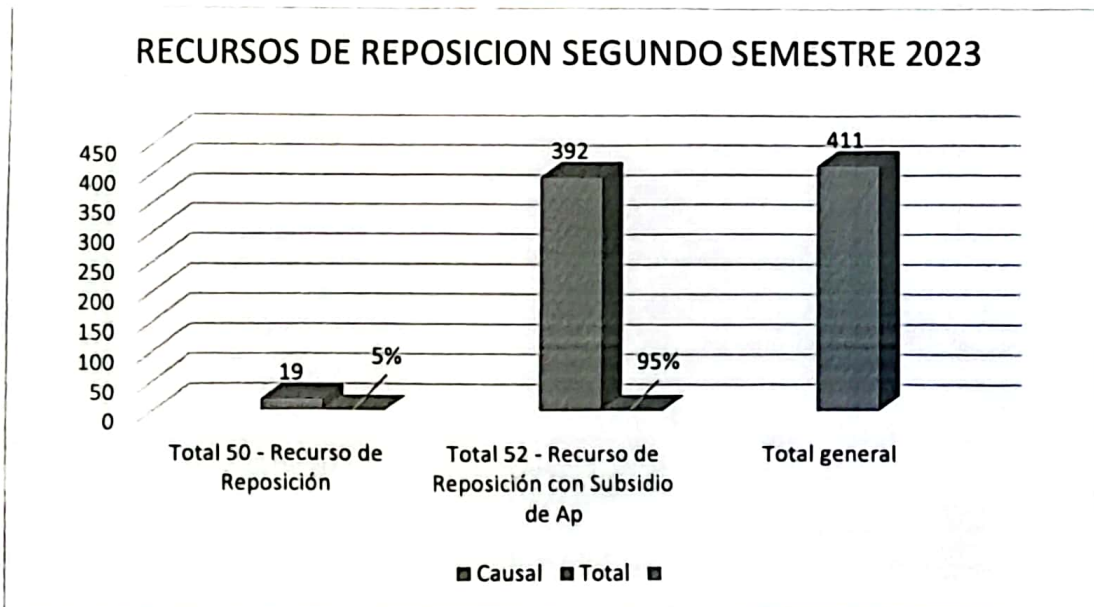
**TABLA 5. CANTIDAD DE RECURSOS QUE INGRESARON AL SISTEMA DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P, EN EL SEGUNDO SEMESTRES DE LA VIGENCIA 2023.**

TIPO DE RECURSOS VIGENCIA 2023	
Tipo de Recurso	Total
50 - Recurso de Reposición	19
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	392
<b>Total general</b>	<b>411</b>


En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el segundo semestre de la vigencia 2023, ingresaron un total de cuatrocientos once (411), recursos, de los cuales diecinueve (19), fueron recursos de Reposición y trescientos noventa y dos (392), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación, evidenciando una significativo aumento del 5%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (primer semestre 2023) fue de doscientos cincuenta (350) recursos en total.

**Tabla 6. RECURSOS DE REPOSICIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.**

Tipo de Recurso	Causal	Total
50 - Recurso de Reposición	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o produccion facturado	1
	199 - Recurso de Reposicion (T)	9
	200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	9
<b>Total 50 - Recurso de Reposición</b>		<b>19</b>
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o produccion facturado	13
	1101 - Inconformidad con el Aforo	1
	1102 - Inconformidad con la medición del consumo o produccion facturado	9
	1114 - Descuento por predio desocupado	1
	112 - Descuento por Predio Desocupado	2
	119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	2
	120 - Cobros por promedio	2
	123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	7
	199 - Recurso de Reposicion (T)	3
	200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	352
<b>Total 52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Ap</b>		<b>392</b>
<b>Total general</b>		<b>411</b>



*Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2023.*

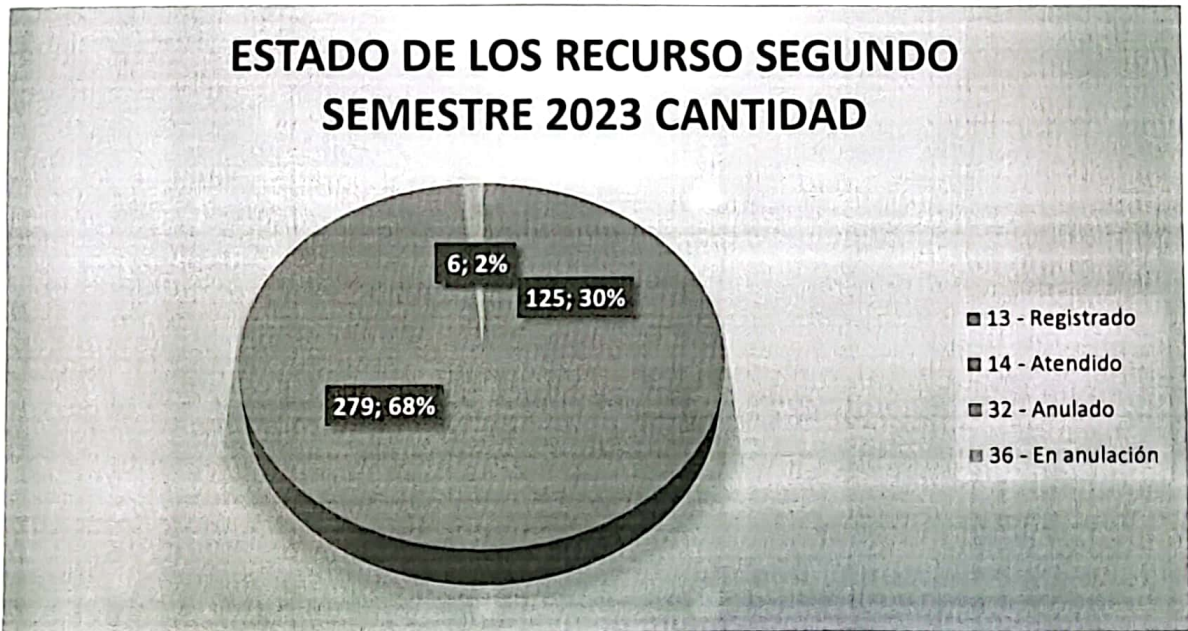
	<p>PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA</p>	<p>Código: FO-GE-33</p>
	<p>INFORME</p>	<p>Versión: 01-12-07-18</p>
		<p>Página 10 de 14</p>

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los cuatrocientos once (411) recursos, el 5% corresponde a reposición de reposición y trecientos cincuenta y dos (352) con 95% pertenecen a Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación, ingresados al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, para en el segundo semestre de la vigencia 2023.

**Tabla No. 7, MEDIOS DE RECEPCIÓN Y ESTADO DE REGISTRO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN CON SUBSIDIO DE APELACIÓN QUE INGRESARON AL SISTEMA DE EMDUPAR S.A. E.S.P, EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.**

Medios de Recepción	
Personal	8
Escrita	124
Vía Electrónica	277
Personal Inmediato	2
<b>Total General</b>	<b>411</b>

ESTADO DE LOS RECURSO SEGUNDO SEMESTRE 2023	
CONCEPTO	CANTIDAD
13 - Registrado	125
14 - Atendido	279
32 - Anulado	1
36 - En anulación	6
<b>Total general</b>	<b>411</b>




## HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

### 1. Duplicidad de causales:

En la información solicitada a la oficina de División de Sistemas se evidenció una duplicidad de causales que afectaría la veracidad de la información al momento de ser solicitada por algún ente de control y en la entrega de los informes de la oficina de PQR. Se recomienda realizar una unificación de las reclamaciones y el manejo de un solo número por causal reclamada.

RECLAMOS POR CAUSAL VIGENCIA 2023	
Causal	Total
101 - Inconformidad con el Aforo	894
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4.719
103 - Cobros inoportunos	19
104 - Cobros por servicios no prestados	76
105 - Datos generales incorrectos	63
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	21
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	33
1101 - Inconformidad con el Aforo	13
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	230
1103 - Cobros inoportunos	1
1105 - Cobros por servicios no prestados	12
1106 - Datos generales incorrectos	4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	28
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	9
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	6
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	4
1114 - Descuento por predio desocupado	111
1117 - Estrato incorrecto	4
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	2.168
1120 - Cobros por promedio	12
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	5
1127 - Inconformidad por desviación significativa	1
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
115 - Estrato incorrecto	81
117 - Tarifa incorrecta	6
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	32
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1.070
120 - Cobros por promedio	124
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	68
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	19
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	190
127 - Inconformidad por desviación significativa	4
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	42
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	22
130 - Terminación de contrato	132
1308 - Terminación del contrato	6
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1
1316 - Estado de la Infraestructura	1
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	22
136 - Reliquidación por no medidor	153
137 - Pago por error	1
138 - Traslado de deuda	14
141 - Prescripción	46
199 - Recurso de Reposición (T)	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	27
<b>Total general</b>	<b>10.601</b>

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


## 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 leve de 3%, respecto al segundo semestre de la vigencia 2023; 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 85%, 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; también se constató que las reclamaciones que entraron en procesos de registro y anulación, a la División de P.Q.R, representa el 13%, lo que indica una mejora en la eficiencia de los procedimientos con relación al segundo semestre de la vigencia anterior.

Por otra parte, se concluye que las actividades y funciones de la División PQR, se ejercen de forma adecuada y con responsabilidad.

La entidad cuenta con un link en su página web, por intermedio del correo [pqr@emdupar.gov.co](mailto:pqr@emdupar.gov.co), 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 2023, 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 usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- 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.

Atentamente;

  
**BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ**  
 Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	David Olivella Corredor	Prof. Universitario de Control Interno	
<b>Proyectado por:</b>	David Olivella Corredor	Prof. Universitario de Control Interno	
<b>Revisado por:</b>	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.