	<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 1 de 15</b>

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

**FECHA DE PRESENTACIÓN** : 25 de julio 2023.  
**PRESENTADO POR** : BELCY PEDRAZA SANCHEZ  
**PERIODO ANALIZADO** : enero a junio de 2023.

  
 31-07-23  
 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 enero a junio 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:

"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

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 a junio 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, 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 para los 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 superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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 (5) auxiliares administrativos, la información plasmada en

este informe corresponde al periodo comprendido de enero a junio 2023, resultado de la evaluación y el seguimiento de Control Interno de Gestión.

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

Comparativa PQR 2022 vs 2023				
MES	2022	2023	DIFERENCIA	VARIACION
ENERO	492	647	155	24%
FEBRERO	573	655	82	13%
MARZO	625	1156	531	46%
ABRIL	408	801	393	49%
MAYO	520	1050	530	50%
JUNIO	508	865	357	41%
<b>TOTAL</b>	<b>3126</b>	<b>5174</b>	<b>2048</b>	<b>40%</b>
<b>promedio</b>	<b>521</b>	<b>862</b>	<b>341</b>	<b>40%</b>

En la tabla No. 1, Se observa que en el primer semestre de la vigencia 2023, ingresa un promedio de ochocientos sesenta y dos (862), reclamaciones al sistema de Emdupar S.A. E.S.P, las cuales se procesan y se tramitan en la División de P.Q.R.

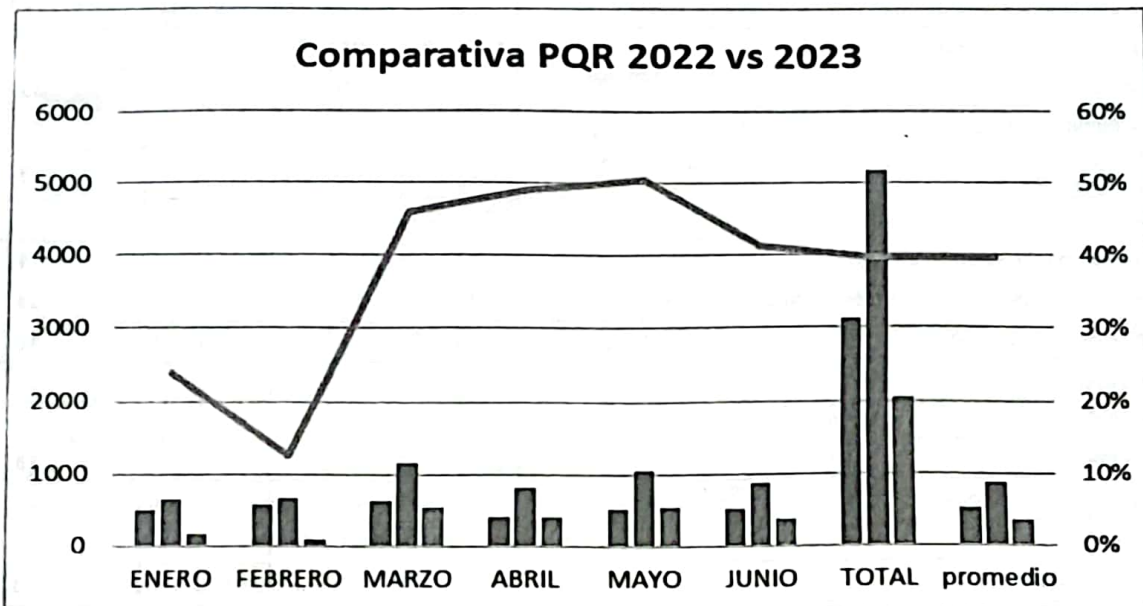


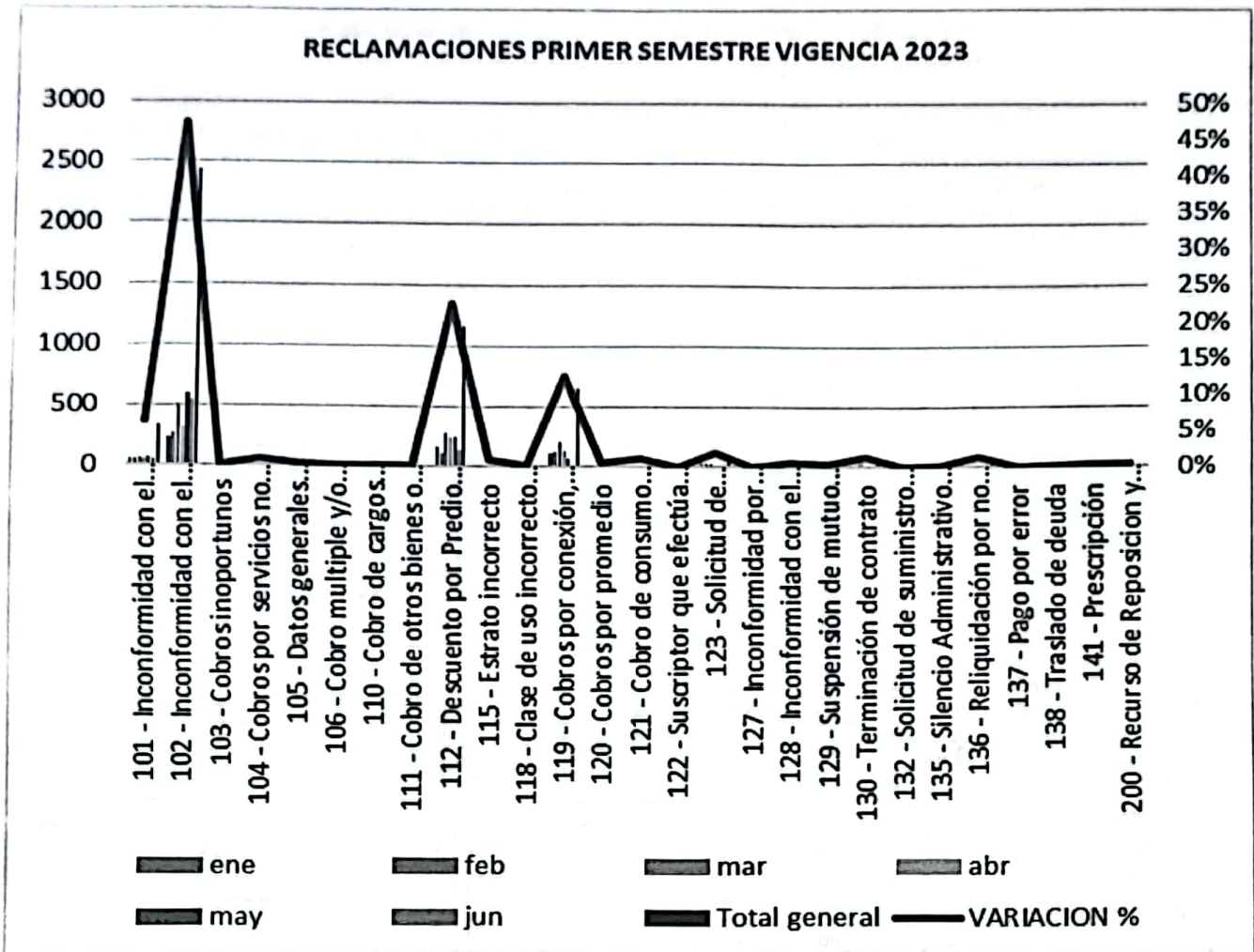
Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de enero hasta junio de 2023.

De acuerdo a la información de la tabla No. 1 y Grafico 1, en el primer semestre de 2023, teniendo en cuenta el comportamiento mensual de enero a junio 2023, se encuentra en un promedio de 862 reclamaciones mensuales, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; de este número de peticiones, el 91% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles y se encontraban por atender 9% de PQR

que corresponde a **463** reclamaciones, 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.

CAUSAL	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Total general	VARIACION %
101 - Inconformidad con el Aforo	51	52	63	46	60	50	322	6%
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	229	271	480	319	591	547	2437	47%
103 - Cobros inoportunos	1	1		1		1	4	0%
104 - Cobros por servicios no prestados	6	7	9	9	8	9	48	1%
105 - Datos generales incorrectos	4	1		1	1	15	22	0%
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	3	2	1	1	2	3	12	0%
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago			1	1		6	8	0%
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario			3	1		1	5	0%
112 - Descuento por Predio Desocupado	156	117	278	239	243	136	1169	23%
115 - Estrato incorrecto	15	13	9	3	4	5	49	1%
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)				4	3	4	11	0%
119 - Cobros por corte, reconexión, reinstalación	107	125	206	134	63	12	647	13%
120 - Cobros por promedio			1	3	15	14	33	1%
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	15	14	15	4	3	5	56	1%
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1			1		1	3	0%
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	29	23	22	8	8	15	105	2%
127 - Inconformidad por desviación significativa				1			1	0%
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	4	11	2	6	1	26	1%
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	4	2	2	1	2	4	15	0%
130 - Terminación de contrato	6	8	22	5	15	10	66	1%
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque	1						1	0%
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	3	2	3	1	3	13	0%
136 - Reliquidación por no medidor	10	10	21	8	9	14	72	1%
137 - Pago por error			1				1	0%
138 - Traslado de deuda	2				10	1	13	0%
141 - Prescripción	3	2	3	4	2	7	21	0%
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	1		6	2	4	1	14	0%
<b>Total general</b>	<b>647</b>	<b>655</b>	<b>1156</b>	<b>801</b>	<b>1050</b>	<b>865</b>	<b>5174</b>	<b>100%</b>

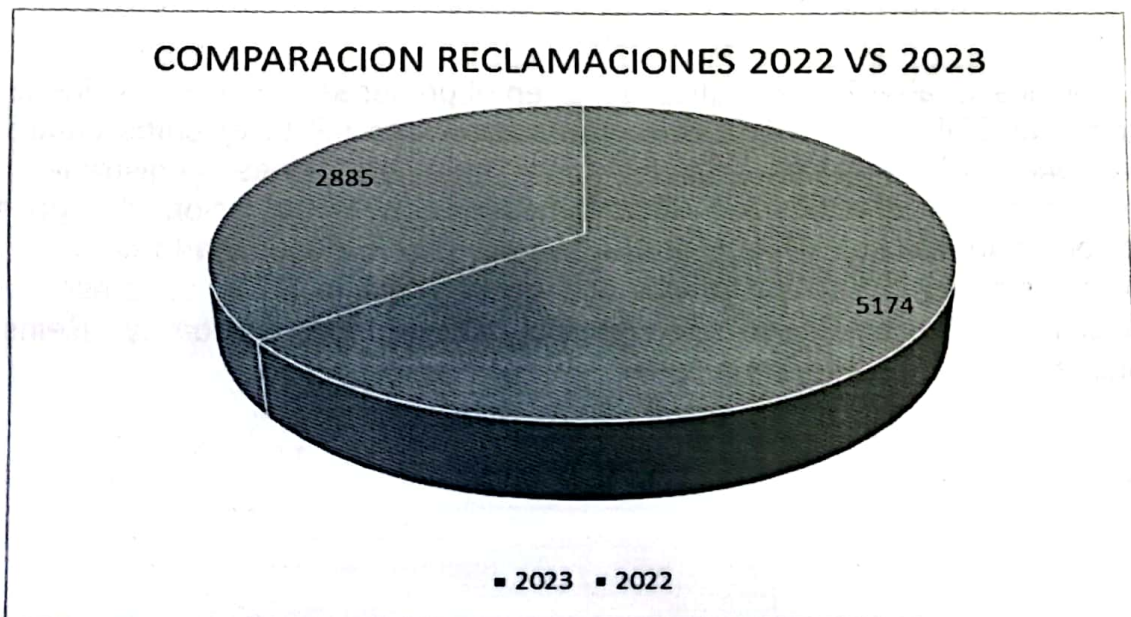


**Grafico 2.** Porcentaje de reclamación por causales.


Como lo indica la tabla 2, y el gráfico No. 2, en el primer semestre de la vigencia 2023, al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, ingresaron cinco mil setecientos cuatro (5.174) reclamaciones, donde las causales con más peticiones registradas fueron: Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con 47%; y descuento por predio desocupado con el 23%. Así mismo, se observa lo que va transcurrido de la vigencia 2023, se presentaron 647 reclamaciones por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación equivalente a 13% de las reclamaciones.

**Tabla No. 3. Total, de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R, comparativo 2022 segundo semestre y 2023 primer semestre**

COMPARACION RECLAMACIONES 2022 SEGUNDO SEMESTRE VS 2023 PRIMER SEMESTRE				
CAUSAL	2023	2022	VARIACION	VARIACION %
101 - Inconformidad con el Aforo	322	204	118	5%
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2437	1184	1253	55%
103 - Cobros inoportunos	4	7	-3	0%
104 - Cobros por servicios no prestados	48	39	9	0%
105 - Datos generales incorrectos	22	5	17	1%
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	12	13	-1	0%
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	8	1	7	0%
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	5		5	0%
112 - Descuento por Predio Desocupado	1169	732	437	19%
115 - Estrato incorrecto	49	33	16	1%
116 - subsidios y contribuciones	0	1	-1	0%
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	11	0	11	0%
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	647	257	390	17%
120 - Cobros por promedio	33	7	26	1%
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	56	77	-21	-1%
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	3	7	-4	0%
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	105	112	-7	0%
127 - Inconformidad por desviación significativa	1	0	1	0%
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	26	40	-14	-1%
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	15	6	9	0%
130 - Terminación de contrato	66	61	5	0%
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque	1	0	1	0%
135 - Silencio Administrativo Positivo	13	16	-3	0%
136 - Reliquidación por no medidor	72	59	13	1%
137 - Pago por error	1	1	0	0%
138 - Traslado de deuda	13	3	10	0%
141 - Prescripción	21	18	3	0%
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	14	2	12	1%
<b>Total general</b>	<b>5174</b>	<b>2885</b>	<b>2289</b>	<b>100%</b>



*Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.R*

	<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 7 de 15</b>

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el segundo semestre de 2022, ingresaron dos mil ochocientos ochenta y cinco (2.885), reclamaciones y en el primer semestre de 2023, cinco mil cientos sesenta y cuatro (5.174), reclamaciones, esto indica que hubo un aumento del 44%, respecto al segundo semestre 2022.

**Tabla No. 4, Estado de las Reclamaciones atendidas por la División de P.Q.R, en el primer semestre de 2023.**

Causal	13 - Registrado	14 - Atendido	32 - Anulado	36 - En anulación	Total general
101 - Inconformidad con el Aforo	27	289		6	322
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	285	2106	6	40	2437
103 - Cobros inoportunos	1	3			4
104 - Cobros por servicios no prestados	2	45		1	48
105 - Datos generales incorrectos	2	20			22
106 - Cobro multiple y/o acumulado	1	11			12
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	2	5		1	8
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	4			5
112 - Descuento por Predio Desocupado	86	1063	1	19	1169
115 - Estrato incorrecto	2	45	1	1	49
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	8			11
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	17	606	6	18	647
120 - Cobros por promedio	6	27			33
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	51	1	1	56
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1	2			3
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	8	93	1	3	105
127 - Inconformidad por desviación significativa		1			1
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor		26			26
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2	13			15
130 - Terminación de contrato	3	63			66
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque		1			1
135 - Silencio Administrativo Positivo	1	11	1		13
136 - Reliquidación por no medidor	6	64	1	1	72
137 - Pago por error		1			1
138 - Traslado de deuda	1	12			13
141 - Prescripción	2	19			21
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	1	8	4	1	14
<b>Total general</b>	<b>463</b>	<b>4597</b>	<b>22</b>	<b>92</b>	<b>5174</b>

Cuenta de Medio de Recepción	
Medio de Recepción	Total
1 - Personal	493
2 - Escrita	1480
4 - Vía Electrónica	2596
6 - Personal Inmediato	605
<b>Total general</b>	<b>5174</b>

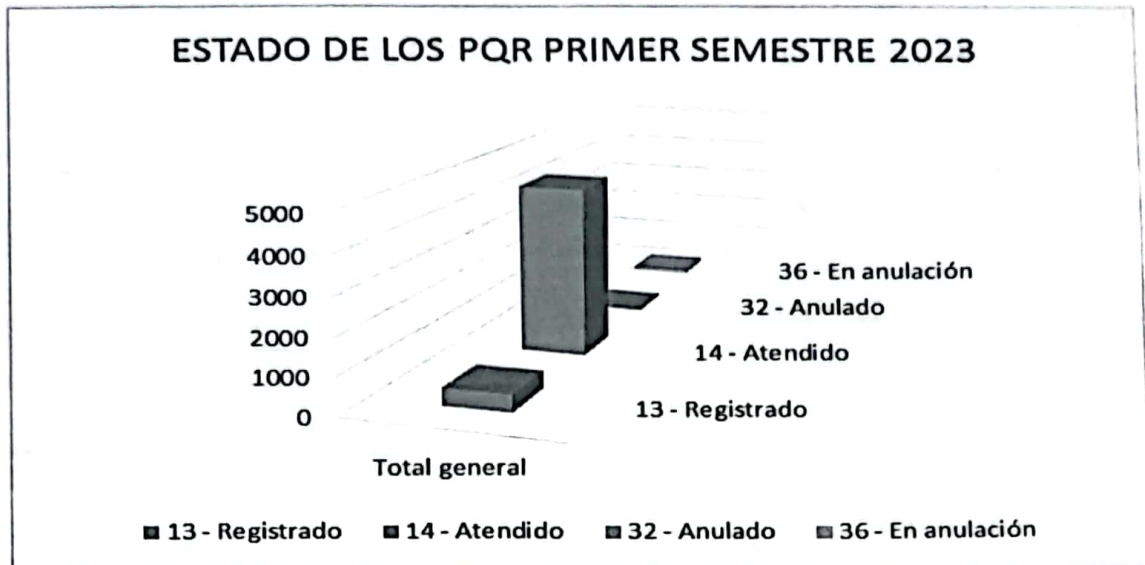


Grafico No. 4, el Estado de las P.Q.R,s, representa la cantidad de reclamaciones atendidas en la división de P.Q.R y el número de reclamaciones registradas en el Sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, anuladas y en proceso de anulación de enero a junio de 2022.

La tabla No. 4, y el grafico 4, indica, que de las dos mil ochocientos ochenta y cinco (4.619), reclamaciones que ingresaron al sistema de radicación de EMDUPAR S.A. E.S.P, el 89% de estas, fueron atendidas en la División de P.Q.R, de las cuales solo quinientos doce (555), fueron registradas y anuladas, esto representa del 11% sobre el total de las reclamaciones que entraron al sistema de la Empresas de enero a junio de 2022.

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

Cuenta de Tipo de Recurso	Total
<b>Tipo de Recurso</b>	
50 - Recurso de Reposición	30
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	320
<b>Total general</b>	<b>350</b>

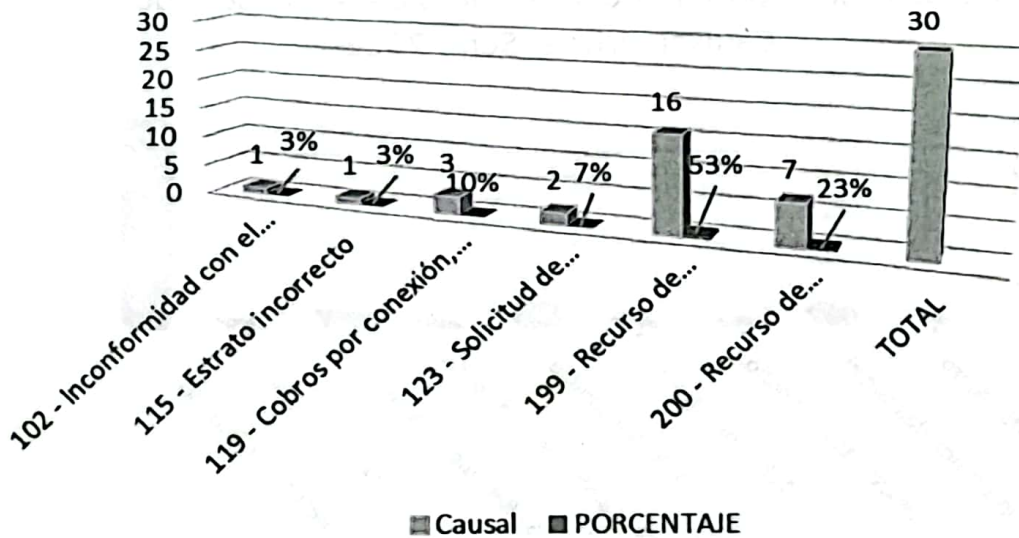
Cuenta de Medio de Recepción	Total
<b>Medio de Recepción</b>	
1 - Personal	2
2 - Escrita	93
4 - Vía Electrónica	255
<b>Total general</b>	<b>350</b>

En la tabla No. 5, se observa que a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2022, ingresaron un total de treientos cincuenta (350), recursos, de los cuales treinta (30), fueron recursos de Reposición y treientos veinte (320), fueron recursos de reposición con subsidio de apelación. Se evidencio un aumento del 29%, teniendo en cuenta que el ingreso del semestre anterior (segundo semestre 2022) fue de doscientos cincuenta (247) recursos.

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

Tipo de Recurso	Causal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Recurso de Reposición	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado				1			1
	115 - Estrato Incorrecto		1					1
	119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		3					3
	123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	1					2
	199 - Recurso de Reposición (T)	1			11	3	1	16
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	2	1	3		1		7
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

### Recurso de Reposición primer semestre 2023



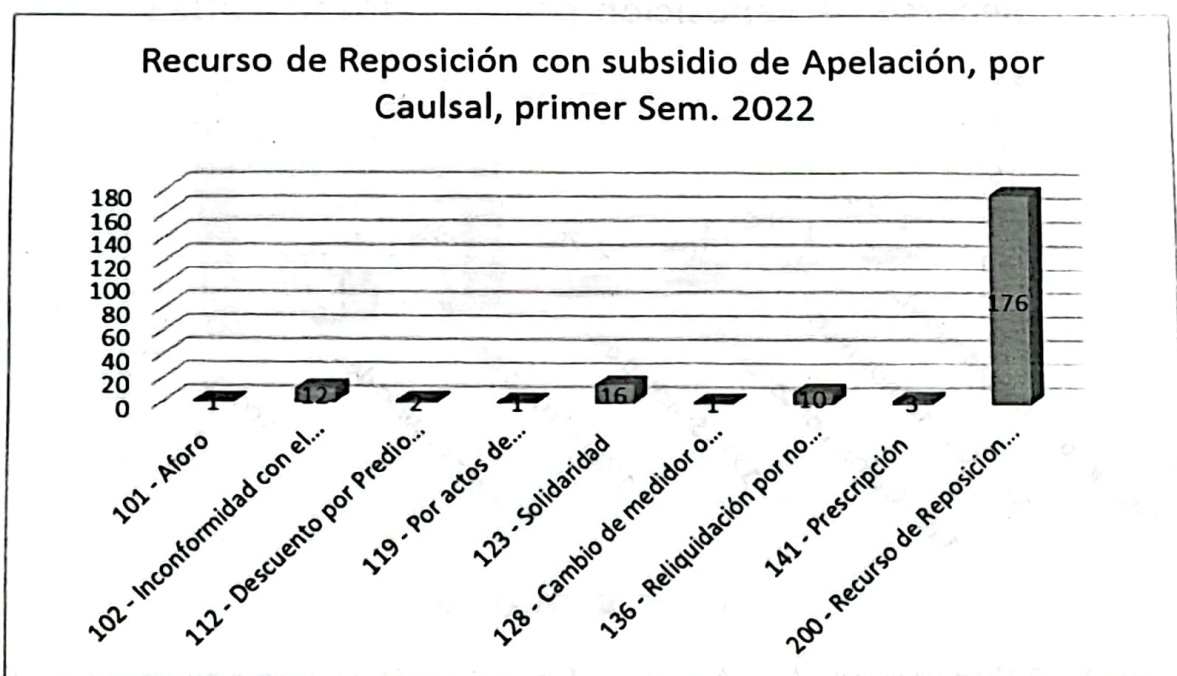
*Grafico No. 5, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2022.*

Como lo indica la tabla 6 y el grafico 5, de los treinta (30) recursos de reposición que ingresaron al sistema de EMDUPAR S.A. E.S.P, en el primer semestre de la vigencia 2023,


un (1) fueron por Inconformidad en el consumo, lo que representa el 3%, siete (7) por Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T) con un 23% y dieciséis (16) por Recurso de Reposición con un comportamiento del 57%.

**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 2023.**

Tipo de Recurso	Causal	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	101 - Inconformidad con el Aforo			1		1		2
	102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2	2	4	5	1		14
	104 - Cobros por servicios no prestados			1	1			2
	112 - Descuento por Predio Desocupado	1			1	1		3
	119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		2	1	1	2		6
	120 - Cobros por promedio			1				1
	123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	3	1	2			9
	136 - Reliquidación por no medidor	1						1
	141 - Prescripción	1						1
	200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	18	35	51	74	65	38	281
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>42</b>	<b>60</b>	<b>84</b>	<b>70</b>	<b>38</b>	<b>320</b>



*Grafico No. 6, Comportamiento de los Recursos de Reposición con subsidio de apelación, por Causal, en el primer semestre de la vigencia 2023.*


	<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 11 de 15</b>

En la tabla 7 y el grafico 6, se observa que, de los treientos 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 2023, doscientos ochenta y un (281), fueron por recurso de reposición con subsidio de apelación que representa el 88%, nueve (9) por solidaridad que representa el 3% y catorce (14) por inconformidad con el consumo, con un comportamiento del 4% 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 2022.**

<b>Cuenta de Estado</b>	
<b>Estado</b>	<b>Total</b>
13 - Registrado	33
14 - Atendido	306
32 - Anulado	3
36 - En anulación	8
<b>Total general</b>	<b>350</b>

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 2023. Teniendo en cuenta que, los registrados, atendido y en anulación, se resolvieron doscientos veinticinco (317), es representa el 91% del total ingresado al Sistema de la Entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 12 de 15

## 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

ANEXO - RESOLUCIÓN									
CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	AED	ENERGÍA	GUATEMPEL	OTRO	
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, litros/litros 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	Cobre 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 el mismo período) o se acumulan varios períodos 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 e 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, cartas 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, cartas, 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 - spsd@superservicios.gov.co

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

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 13 de 15

## 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 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)

	<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 14 de 15</b>

## 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 44%, respecto al segundo 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 89%, 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 11%, 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, 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.


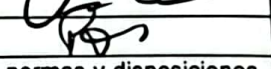

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al primer 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, 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 lo 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:	Artur granadillo	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	Artur granadillo	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.			