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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRS, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de enero 2025.
PRESENTADO POR : BELCY PEDRAZA SANCHEZ
PERIODO ANALIZADO : Julio a diciembre de 2024.


INTRODUCCION

El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se elabora con el propósito de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que dispone: '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 este informe corresponde al seguimiento realizado durante el período de julio a diciembre de 2024, respecto a las PQR presentadas en la Empresa EMDUPAR SA ESP Además, se incluye el cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida el 20 de octubre de 2011 por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la cual establece las siguientes instrucciones:

La oficina de control interno, o quien haga sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", conforme al artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus auditorías internas una evaluación aleatoria de las respuestas proporcionadas por la administración a los derechos de petición presentados por los ciudadanos. El objetivo es determinar si se cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia, y, en consecuencia, identificar la necesidad de formular planes institucionales de mejora.

Asimismo, se establece que las entidades deben disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que se les formulan, el cual deberá incluir al menos la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable, y la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro

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

deberá ser publicado en la página web o en 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 2024, 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.


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

Tabla 1. Reclamaciones mensuales.

PQR ATENCION	NUMERO DE PET. RESUELTAS 2023	NUMERO DE PET. RESUELTAS 2024	DITRFERENCIA	PORCENTAJE
JULIO	940	1155	215	19%
AGOSTO	858	940	82	9%
SEPTIEMBRE	1.105	987	-118	-12%
OCTUBRE	979	816	-163	-20%
NOVIEMBRE	797	646	-151	-23%
DICIEMBRE	648	553	-95	-17%
TOTAL	5.327	5.097	-230	-5%
Promedio	888	849,5	-38,5	

En la tabla No. 1, Se observa que, en comparación con el segundo semestre de 2023, el segundo semestre de 2024 presenta una disminución significativa en las PQR, con una reducción de aproximadamente 230 solicitudes, lo que representa un descenso del 5%. Estas solicitudes son procesadas y tramitadas en la División de PQR.



Grafico 1. Numero de P.Q.R,s, que ingresaron al sistema desde el mes de julio hasta diciembre de 2024.

Los datos del segundo semestre de 2024 (tabla 1 y gráfico 1) muestran un promedio de 849 reclamaciones mensuales, todas atendidas satisfactoriamente. El 85% de estas fueron resultados en los primeros 10 días hábiles, superando incluso el plazo máximo de 15 días establecido en la Ley 1755 de 2015.


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

Tabla 2. Total, de reclamaciones ingresadas en el sistema de EMDUPAR S.A. E.SP. En la vigencia de 2024. Información solicitada a la oficina de División de Sistemas.

DETALLE_CAUSAL	Total
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	72
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2
Cobro multiple y/o acumulado	3
Cobro por recuperación de consumos	1
Cobros inoportunos	11
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	306
Cobros por promedio	454
Cobros por servicios no prestados	14
Datos generales incorrectos	7
Descuento por predio desocupado	101
Entrega inoportuna o no entrega de factura	1
Estrato incorrecto	7
Fallas en la conexión del servicio	1
Inconformidad con el Aforo	3
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	60
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	2
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3182
Inconformidad por desviación significativa	5
Inconformidad por la normalización del servicio	2
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	4
Interrupciones en la prestación del servicio	3
Negación de la solicitud de suspensión	3
Quejas administrativas	265
Recurso de Reposición (T)	9
Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	425
Solicitud de rompimiento de solidaridad	90
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
Terminación del contrato	59
Total general	5100

CAUSALES	TOTAL	VARIACION %
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	306	4%
Cobros por promedio	454	8%
Descuento por predio desocupado	101	1%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3182	62%
Quejas administrativas	265	4%
Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	446	6%

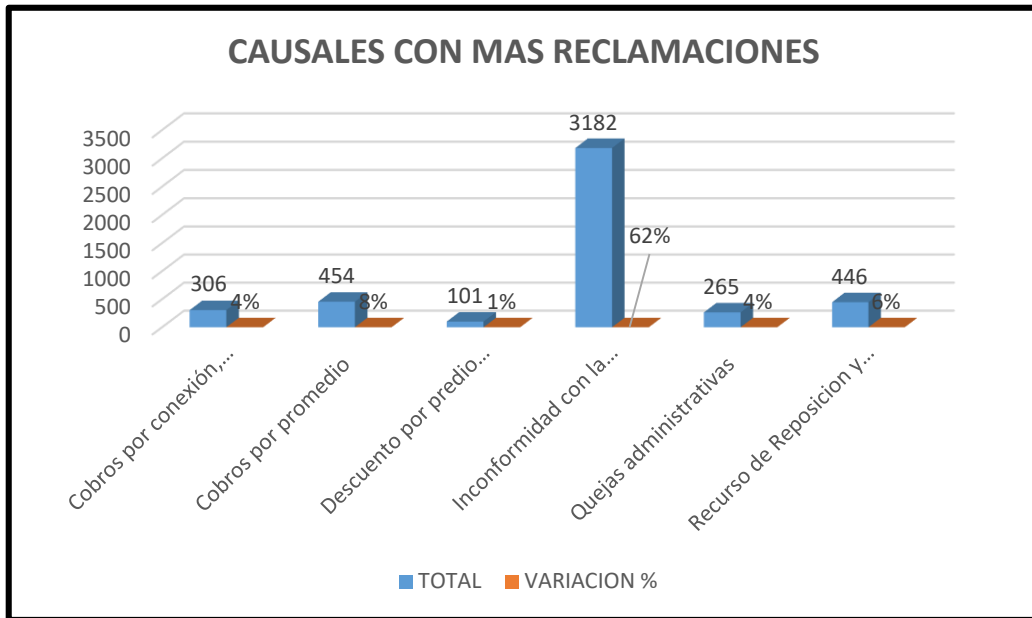


Grafico 2. Porcentaje de reclamación por causales.

Como lo indica la tabla 2, y el grafico No. 2, en el segundo semestre del año 2024, el sistema de EMDUPAR SAESP recibió un total de cinco mil noventa y siete (5.097) PQR. Las siguientes principales causas de solicitud fueron las: 3.182 casos relacionados con inconformidad en el consumo o la medición del consumo o producción facturada, lo que representa un 62% del total; y un 26% correspondiente a 1.880 solicitudes de retiro por solicitud del cliente. Del estudio realizado entre el segundo semestre 2023 vs 2024 se pudo concluir que se vienen reiterando la inconformidad del consumo. Pero se observa que algunas de las reclamaciones presentadas en el año 2024 no se presentaron ningún tipo de reclamación como los silencios administrativos positivos siendo este un gran avance para la oficina de PQR.

ESTADO 2024	RADICADAS	PORCENTAJE
Atendido	4709	92%
Registrado	391	8%
Total general	5100	

Tabla No. 3. Total de Reclamaciones atendidas en la División de P.Q.R,s en el segundo semestre de 2024. Variación atención a tiempo.

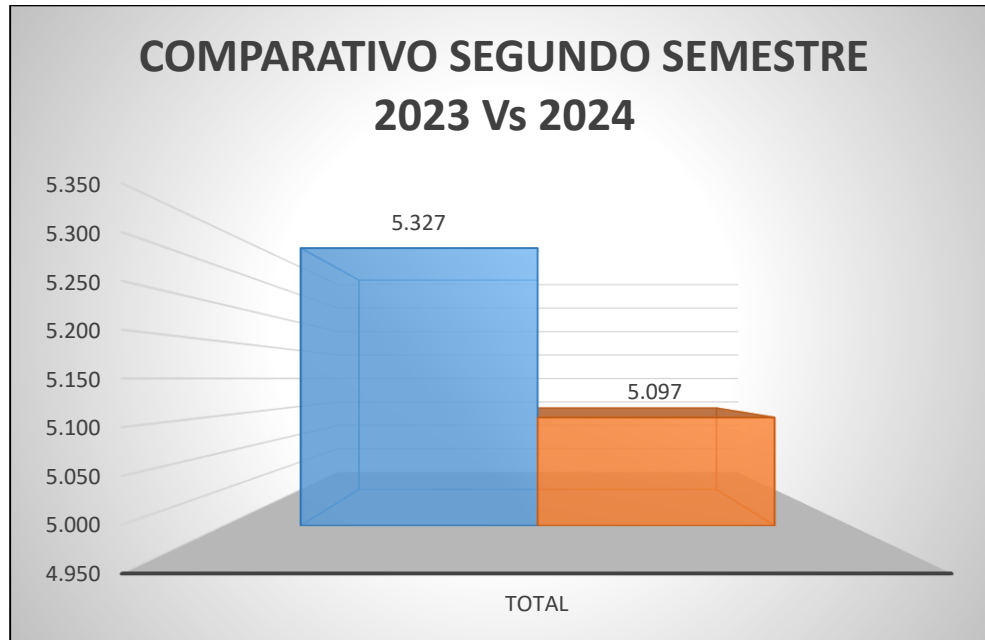


Grafico No. 3, Comportamiento semestral de las P.Q.Rs,

Como se observa en la tabla 2 y 3, y el grafico 3, en el segundo semestre de 2023, ingresaron cinco mil trecientas veintisiete (5.327), reclamaciones y para el mismo semestre de 2024, cinco mil noventa y siete (5.097) reclamaciones, esto indica que hubo una leve disminución del 5% del año 2023 al 2024.

RESUMEN MENSUAL RECLAMOS VIGENCIA 2024		
Mes	Total	Variación
JULIO	1155	23%
AGOSTO	942	18%
SEPTIEMBRE	986	19%
OCTUBRE	816	16%
NOVIEMBRE	645	13%
DICIEMBRE	553	11%
TOTAL	5097	

Tabla No. 4. Total de Reclamaciones mensuales ingresadas en la División de P.Q.R,s en el segundo semestre de 2024, con sus respectivas Variaciones.

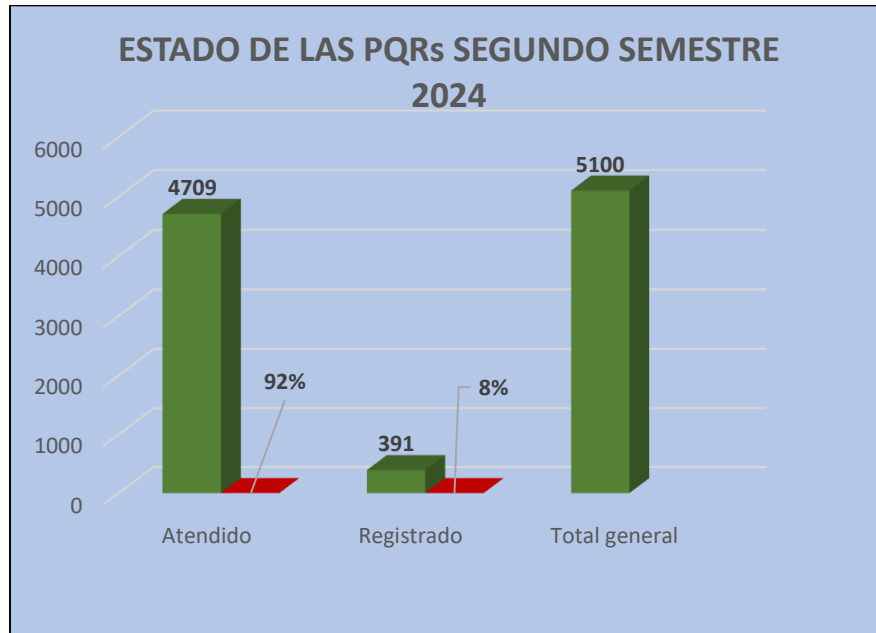


Grafico. No. 4

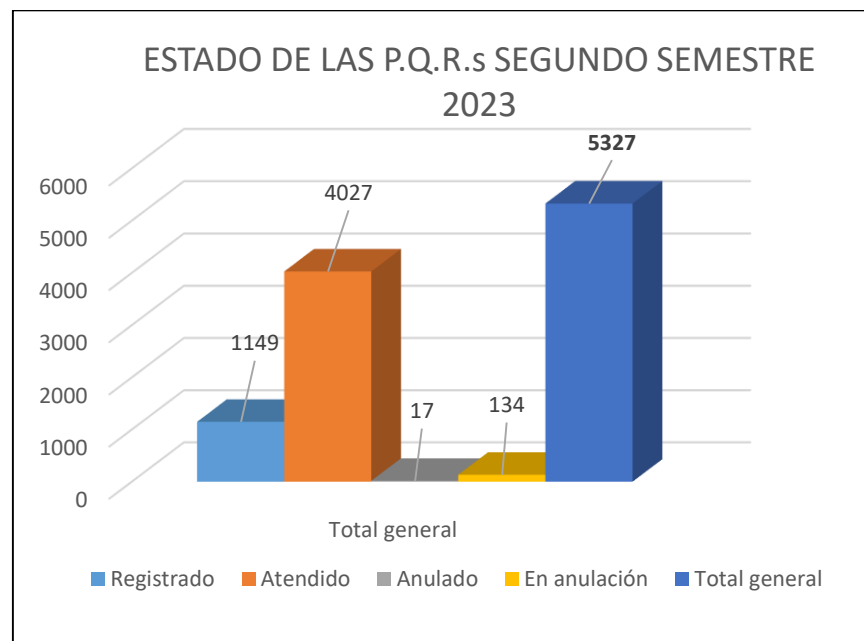


Grafico No. 5

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 Vs 2024. Fuente: Información suministrada de los hechos económicos


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

Grafico 5, 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% fueron atendidas en la División de P.Q.R, cuatro mil veintisiete (4.027), comparandolo con el segundo semestre 2024 de cinco mil cien (5.100) Grafica No. 4 las peticiones registradas presenta un cumplimiento de respuesta del 92% . con una diferencia en la mejora de respuestas dentro de los terminos legales 17%.

TIPO DE RECURSOS VIGENCIA 2024	
Recurso de Reposición	21
Recurso De Reposición Y Subsidiario De Apelación	497
Total	518

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

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 2024.

En la tabla No. 5 se observa que, durante el segundo semestre de 2023, la empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. recibió un total de 411 recursos. De estos, 19 correspondieron a recursos de reposición y 392 a recursos de reposición con subsidio de apelación. Este dato refleja un aumento significativo del 20% en comparación con el ingreso del segundo semestre de 2024, cuando se registraron un total de 518 recursos.

TIPO DE RECURSO	CAUSAL	TOTAL
Recurso De Reposición	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1
	Cobros por promedio	1
	Recurso de Reposición (T)	9
	Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	10
Recurso De Reposición Y Subsidiario De Apelación	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	3
	Cobros por promedio	1
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	68
	Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	412
	queja administrativa	1
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7
	Terminación de contrato	3
	Total	518

Tabla 6. Recursos de reposición que ingresaron al sistema de emdupar s.a. e.s.p, el segundo semestre de 2024.

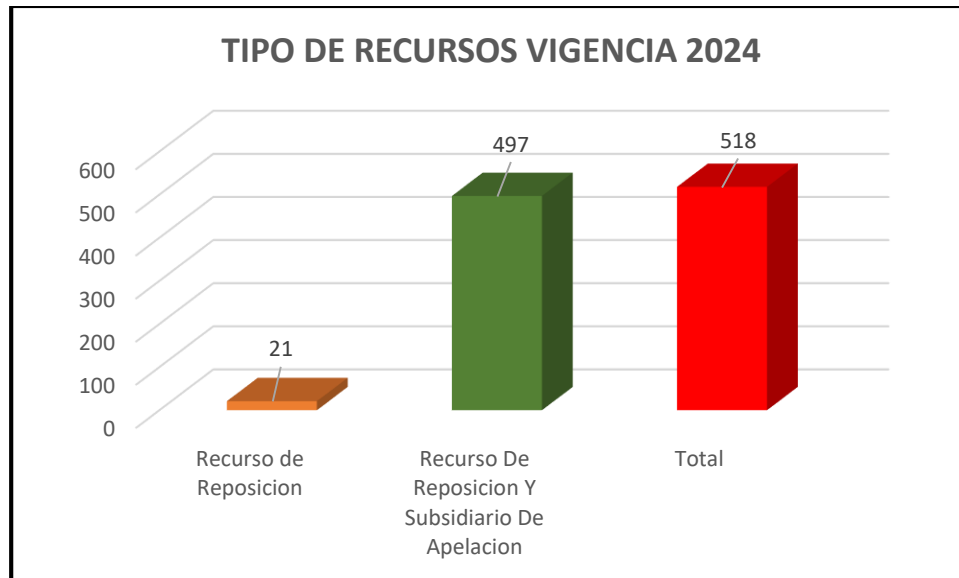



Gráfico No. 7, Comportamiento de los Recursos de Reposición por Causal, en el segundo semestre de la vigencia 2024.

Como lo indica la tabla 6 y el gráfico 5, de los cuatrocientos once (518) recursos, el 4% corresponde a reposición de reposición y trecientos cincuenta y dos (497) con 96% 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 2024.

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 2024.

MEDIO_RECEPCIÓN	CONTRATOS
Escrita	174
Personal	5
Personal Inmediato	1
Vía Electrónica	338
Total general	518

ESTADO DE LOS RECURSO SEGUNDO SEMESTRE 2024		
ESTADO	RADICADOS	PORCENTAJE
Atendido	475	92%
Registrado	43	8%
Total general	518	

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


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 una disminución leve de 5%, 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, 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 11 de 12

RECOMENDACIONES


De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, 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:


- Realizar la implementación de una encuesta de satisfacción es una herramienta clave para fortalecer el sistema de atención de PQRs, asegurar una mejora continua y aumentar la satisfacción de los usuarios. Su adopción contribuirá no solo a mejorar los procesos internos, sino también a construir una relación más sólida y transparente con la comunidad.
- 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 PQRs, 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.

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

- 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la aplicación de los formatos para procedimientos de reclamaciones, informes y cargue de información en las plataformas digitales requeridas.
- Crear campañas informativas que prevengan posibles quejas o reclamos, sobre el manejo adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado. Si los usuarios están mejor informados, será menos probable que presenten reclamaciones innecesarias y disminuyas las PQRs que ingresan diariamente a la entidad.

Atentamente;


BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
 Jefe Control Interno de Gestión.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	David Olivella Corredor	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	David Olivella Corredor	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.