



F-GC-25  
Versión 1  
Marzo 2014

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
CONTROL DE LA GESTIÓN

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

## **INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS JUNIO-DICIEMBRE DE 2020**

ÁREA: OFICINA DE PQRS

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 DE ENERO DE 2020

**OBJETIVO GENERAL:** Vigilar que la atención prestada por la Oficina de Quejas, Peticiones y Reclamos de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se presta de acuerdo con las normas legales vigentes, durante el primer segundo semestre del año 2020; lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las directrices internas generadas por la Gerencia de la Empresa, en razón a la pandemia por la COVID-19.

**LOGRO DEL OBJETIVO:** Para la elaboración del informe se tomó la información presentada al Sistema Único de Información – SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el periodo comprendido entre 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2021, con el objetivo de vigilar que la atención prestada por la Oficina de Quejas, Peticiones y Reclamos, se hace de acuerdo con las normas legales generando las recomendaciones a que haya lugar.

Se aclara que es presente informe se hace comparativo entre el segundo semestre de 2020, frente al segundo semestre de 2019.

### **NORMAS LEGALES VIGENTES:**

- Constitución Política de Colombia en sus artículos 20, 23 y 74.
- Ley 142 de 1993, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76. Por 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.
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a la información pública).
- Ley 1755 de 2015 Regula el derecho fundamental de petición.
- Resolución No. SSPD – 20151300054575 del 18/12/2015. “Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos,

 <p>F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

- presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información – SUI”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

**ALCANCE:** Vigilar que la atención prestada por la Oficina de Quejas, Peticiones y Reclamos de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se prestó de acuerdo con las normas legales vigentes, durante el segundo semestre del año 2020; lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**RESULTADOS:**

**I. De la Oficina de Quejas, Peticiones y Reclamos.**

En EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se encuentra constituida una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos” - PQR, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa. Lo anterior en cumplimiento al artículo 153 de la Ley 142 de 1993.

Teniendo en cuenta el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 y los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia se hacen extensivas las funciones de dicha dependencia en la atención a cualquier ciudadano del territorio que lo requiera.



F-GC-25  
Versión 1  
Marzo 2014

EMPOCALDAS S.A E.S.P.  
CONTROL DE LA GESTION

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

## II. Relación detallada de peticiones y recursos presentados

La Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos –PQR–, de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa. Lo anterior en cumplimiento del artículo 153 de la Ley 142 de 1993, al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como al artículo 21 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el servicio de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa (Resolución 00282 de 2017).

Así mismo, la Oficina de PQR, realiza una relación detallada de manera mensual y por separado de los servicios de acueducto y alcantarillado, para reportar al Sistema Único de Información - SUI en atención a la Resolución No. SSPD – 20151300054575 del 18/12/2015.; con el fin de determinar cuáles son las causales más frecuentes de reclamación, circunstancia que permite medir la gestión de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

A continuación se muestra el comportamiento de las Quejas y Reclamos en cada una de las Seccionales, durante el segundo semestre de 2020. Nótese que en las Seccionales de la Dorada y Chinchiná, es donde mayor número de PQR existen, pero todas ellas, se respondieron en los términos establecido por la Ley.

### CONSOLIDADO PQR 2020 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020 - JULIO A DICIEMBRE

SECCIONALES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R
AGUADAS	4	0	6	0	3	0	2	0	1	0	3	2	19	2
ANSERMA	7	0	6	0	4	0	5	0	5	0	6	5	33	5
ARAUCA	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5	2
ARMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BELALCAZAR	1	0	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0	6	1
CHINCHINA	9	0	12	0	14	0	7	0	6	1	5	5	53	6
FILADELFIA	1	0	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	6	1
GUARINOCITO	1	0	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	7	0
KILOMETRO 41	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0
LA DORADA	147	3	128	1	151	1	199	6	126	3	80	33	831	47
MANZANARES	4	0	2	0	2	0	1	0	1	0	2	1	12	1



F-GC-25  
Versión 1  
Marzo 2014

EMPOCALDAS S.A E.S.P.  
CONTROL DE LA GESTION

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

MARMATO	0	0	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0	8	0
MARQUETALIA	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0
MARULANDA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0
NEIRA	3	0	2	0	2	0	4	0	2	0	6	5	19	5
PALESTINA	4	0	6	0	7	0	4	0	2	0	0	0	23	0
RIOSUCIO	4	0	4	0	15	0	7	0	7	0	10	9	47	9
RISARALDA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
SALAMINA	11	0	2	0	1	0	1	0	2	0	2	1	19	1
SAMANA	2	0	5	0	0	0	2	0	1	0	1	1	11	1
SAN JOSE	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0
SUPIA	5	0	6	0	1	0	4	0	3	0	3	2	22	2
VICTORIA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
VITERBO	0	0	2	0	1	0	3	1	0	0	0	0	6	1
<b>TOTALES</b>	<b>213</b>	<b>3</b>	<b>198</b>	<b>1</b>	<b>211</b>	<b>2</b>	<b>242</b>	<b>7</b>	<b>162</b>	<b>5</b>	<b>121</b>	<b>66</b>	<b>1.147</b>	<b>84</b>

Fuente: Área de PQR – Empocaldas S.A. E.S.P.

Del reporte enviado por la Oficina de PQR de la Empresa, en el período de Julio a Diciembre de 2020, se presentaron 1.147 Quejas, 84 recursos y 542 resueltas a favor del usuario, durante el segundo semestre de análisis; en las diferentes seccionales que tiene la empresa, con la siguiente clasificación:

AÑO 2020 Enero-Junio	TOTAL PQR SECCIONALES
QUEJAS PRIMER SEMESTRE	1.022
A FAVOR USUARIO	0
RECURSOS	0
TOTAL PQR	1.022
TOTAL QUEJAS	100%
A FAVOR USUARIO	0%

AÑO 2020 Julio-Diciembre	TOTAL PQR SECCIONALES
QUEJAS	1.147
A FAVOR USUARIO	437
RECURSOS	0
TOTAL PQR	1.147
TOTAL QUEJAS	100%
A FAVOR USUARIO	38%

 <p>F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

Como se puede observar en los anteriores cuadros, se puede decir que el número de quejas se incrementaron en la empresa en un 12,5% aproximadamente durante el segundo semestre de 2020; al pasar de 1022 quejas a 1147 para el periodo Julio-Diciembre de 2020.

Así mismo se incrementaron las quejas a favor del usuario, las cuales pasaron de cero a 437. Lo que puede indicar que los usuarios tienen mayor conciencia de poner la queja ante los organismos de control, o presentan inconformidad en la forma en que se presta los servicios de acueducto y alcantarillado.

A continuación se realiza un comparativo entre Quejas y Reclamos recibidos y respondidos, entre los años 2019 – 2020 (segundo semestre)

**Comparativo Quejas y Reclamos a favor del Usuario  
Julio a Diciembre 2019 – 2020**

	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2019</b>
<b>QUEJAS</b>	1.147	5.550
<b>A FAVOR USUARIO</b>	84	333
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>1.231</b>	<b>5.883</b>

El anterior cuadro explica la forma como ha mejorado durante el segundo semestre del año 2020, frente al mismo período del 2019 con relación al número de quejas presentadas. Esto indica que EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ha venido realizando un trabajo de sensibilización y de información que está dando resultados en todos los municipios, con relación a las tarifas, cambios de medidores y reclamos que antes se tenía en forma masiva.

El siguiente cuadro muestra, como ha sido el comportamiento del “tipo” de reclamo más frecuente por parte de usuario, durante el segundo semestre de 2020, comparado con el 2019 del mismo período.

En su orden de importancia, las causales más comunes por tipo de reclamo son:

- Consumo Alto
- Cobros por promedio
- Cobros de otros cargos de la Empresa
- Pago sin abono a cuenta



F-GC-25  
Versión 1  
Marzo 2014

EMPOCALDAS S.A E.S.P.  
CONTROL DE LA GESTION

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

- Daños en Alcantarillado.

Se sugiere revisar en las seccionales las dos primeras causales (consumo alto y cobros por promedio); en razón a que ahí puede presentarse daños imperceptibles para el usuario que afectan los cobros en las tarifas y por ende el mayor número de reclamos. Además ello afecta la imagen institucional y aumentan las pérdidas técnicas de agua.

De igual manera, los cobros por promedio se suceden por múltiples aspectos, entre ellos por dificultad en la lectura, medidor frenado, el suscriptor no permite el acceso al predio donde se ubica el medidor, etc; aspecto que igualmente pone en desventaja al suscriptor o a la empresa, por no tenerse una medida confiable.

A continuación se muestra el cuadro comparativo entre el segundo semestre de 2019, frente al segundo semestre 2020, de las quejas y reclamos por cada Seccional.

<b>CONSOLIDADO COMPARATIVO 2019- PQR 2020 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS</b>					
<b>SECCIONALES</b>	<b>2020</b>		<b>2019</b>		
	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	
AGUADAS	52	2	39	1	
ANSERMA	81	5	157	1	
ARAUCA	7	2	12	-	
ARMA	1	-	-	-	
BELALCAZAR	9	1	63	21	
CHINCHINA	153	7	171	2	
FILADELFIA	11	1	18	1	
GUARINOCITO	11	-	6	1	
KILOMETRO 41	8	-	5	-	
LA DORADA	1.455	53	1.217	40	
MANZANARES	30	1	32	-	
MARMATO	16	1	3	-	
MARQUETALIA	7	-	11	-	
MARULANDA	10	-	-	-	
NEIRA	49	5	672	2	
PALESTINA	35	1	29	-	



F-GC-25  
Versión 1  
Marzo 2014

EMPOCALDAS S.A E.S.P.  
CONTROL DE LA GESTION

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

RIOSUCIO	79	9	112	1
RISARALDA	9	1	9	-
SALAMINA	53	3	2.867	639
SAMANA	25	1	24	1
SAN JOSE	10	1	18	1
SUPIA	38	2	50	4
VICTORIA	6	-	14	-
VITERBO	14	1	21	-
<b>TOTALES</b>	<b>2.169</b>	<b>97</b>	<b>5.550</b>	<b>715</b>

En términos reales, se puede observar que en todas las seccionales hubo una reducción importantísima en las Quejas y Reclamos en el año 2020 frente al año 2019, analizando el segundo semestre. Esto no solo explicado por la estabilización en la aplicación de la nueva metodología tarifaria, sino por los alivios otorgados por la empresa en medio de la pandemia por COVID-19, que está viviendo el país y por supuesto el Departamento de Caldas. La estrategia de alivio económico para las familias Caldenses, consistió básicamente en las siguientes estrategias:

- Alivios en el pago de las facturas a más de 101 mil 812 suscriptores que se encuentran en estratos 1,2 y 3.
- Descuento del 10% sobre los conceptos de cargo fijo y consumos de acueducto y alcantarillado por el pago oportuno para la facturación del mes de Junio de 2020 a los **usuarios comerciales** que beneficiaron aproximadamente a 6550 suscriptores en donde la empresa presta el servicio.
- Para aquellos usuarios Comerciales que presenten dificultades en el pago de sus facturas, se ha establecido igualmente medidas de financiación temporales, mediante las cuales se invita a **suscribir acuerdos de pago siempre y cuando cancelen el 30% del valor correspondiente como cuota inicial**. Para tal fin podrán comunicarse a las líneas telefónicas dispuestas en cada una de las seccionales

Estas iniciativas, seguramente han impactado positivamente los ingresos de las familias más vulnerables de Caldas y eso ha generado un impacto positivo en la disminución de quejas y reclamos por parte del usuario frente a la Empresa.

 <p>F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

La Seccional de Salamina, por ejemplo pasó de tener durante el segundo semestre de 2019, un total de 2.867 quejas; a 53 quejas para el segundo semestre de 2020. Lo que representa una **reducción del 98%**. Así mismo sucede en la Seccional de Neira, donde se tenían quejas por 672 durante el segundo semestre de 2019 y pasaron a tan solo 49 quejas en el año 2020; presentándose una reducción de **93% aproximadamente**.

### Link de quejas, sugerencias y reclamos en la página web principal

En la página web principal de EMPOCALDAS, <http://site.empocaldas.com.co/>, en la parte superior izquierda, se encuentra el link de PQR, con la siguiente información:



**Mensaje\***

Asimismo, y en aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlos de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad: Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. 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 electrónico 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).

← ANTERIOR This field is required. SUBMIT

 <p>F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

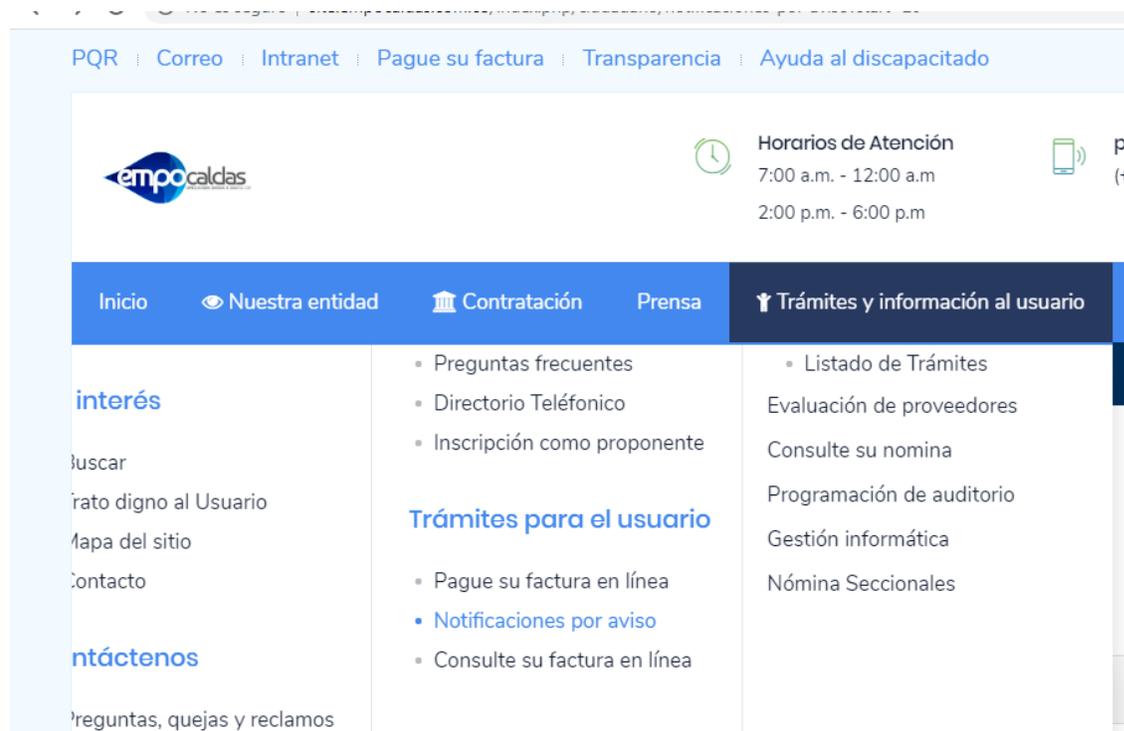
El anterior mensaje aparece como respuesta al usuario que presenta una PQR por la página web.

Desde la Oficina de Control Interno, sugerimos que se puede mejorar el anterior mensaje de forma tal que sea más entendible para el usuario y no se utilicen palabras técnicas (sugerencia de Lenguaje Claro).

A través de esta herramienta se pueden realizar los derechos de petición correspondientes y dejar comentarios, que llegan al correo [pqr@empocaldas.com.co](mailto:pqr@empocaldas.com.co).

Así mismo se informa de la línea gratuita 018000968118 el correo para la atención al ciudadano y horarios de atención.

Además en el link de Trámites e información al usuario, se encuentran las notificaciones por aviso.



**Espacio en la página web para presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción y sugerencias.**

 <p>F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en su parágrafo 3 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Aunque se puede realizar a través del link mencionado anteriormente se requiere el espacio en la página Web de la empresa, para que las denuncias de los actos de corrupción se realicen de manera anónima.

### **Procedimiento de Trámites de Derechos de Petición y Recursos.**

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra el procedimiento de la referencia que tiene por objetivo brindar una atención oportuna, eficaz y amable a los usuarios dando respuesta clara y de fondo a los derechos de petición presentados de forma escrita, verbal y electrónica, en cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.

Su alcance inicia con una necesidad que presenta una persona, por cualquier medio de comunicación ante la Empresa y finaliza con una respuesta decisiva.

Dentro de este procedimiento se cuenta con formatos dependiendo del tipo de solicitud presentada y trámite correspondiente.

### **ASPECTOS DE MEJORA EN EL ÚLTIMO SEMESTRE DE 2020**

EMPOCALDAS está llevando a cabo acciones de mejora con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en lo concerniente a las características de anonimato que deben cumplir las herramientas a través de las cuales se realizan las denuncias de los actos de corrupción.

Así mismo se están realizando desarrollos tecnológicos con el fin de que el usuario pueda realizar trámites en línea y además que pueda hacerle seguimiento en línea al estado de su solicitud.

Se ha implementado el sitio virtual CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL –CAV-, el cual se encuentra en la página web de la entidad, para mantener en permanente contacto con el usuario.

 F-GC-25 Versión 1 Marzo 2014	EMPOCALDAS S.A E.S.P. CONTROL DE LA GESTION
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

Así mismo se ha implementado el CALL CENTER, con la atención personalizada de dos funcionarias de tiempo completo, que reciben inquietudes de los usuarios en tiempo real y brindan soluciones en forma inmediata.

Cordial saludo,

FABIO CARDONA MARIN  
Jefe de Control Interno  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.