

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS JULIO – DICIEMBRE DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME No.002

FECHA DE ELABORACIÓN: 02 de Febrero de 2022

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 segundo semestre del año 2021; 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 enero y el 30 de Junio 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 primer semestre de 2020, frente al primer semestre de 2021.

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, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información – SUI”.

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

- 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 primer semestre del año 2021; lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**.

ANÁLISIS DE 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.

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.

	CONTROL INTERNO		F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO		

A continuación, se muestra el comportamiento de las Quejas y Reclamos en cada una de las Seccionales para el servicio de Acueducto y Alcantarillado, durante el segundo semestre de 2021. Nótese que en las **Seccionales de la Dorada, Salamina, Chinchiná y Riosucio**, es donde mayor número de PQR se presentan en el segundo semestre de 2021; pero todas ellas, se respondieron en los términos establecido por la Ley.

Comparativamente las peticiones y quejas **disminuyeron en 106** al pasar de 1147 en el año 2020 a un total de 1041 en el año 2021. Lo que puede significar una mejor atención al usuario por parte de todas las seccionales de la Empresa.

Otra importante conclusión es que los reclamos también disminuyeron significativamente al pasar de 84 reclamos en el año 2020, a tan solo 47 reclamos en el año 2021.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2021														
SECCIONALES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R
AGUADAS	2	0	5	0	2	0	2	0	2	0	4	0	17	0
ANSERMA	9	0	7	0	8	0	9	0	3	0	4	1	40	1
ARAUCA	2	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	0
ARMA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
BELALCAZAR	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
CHINCHINA	13	0	13	0	5	1	4	1	8	0	9	0	52	2
FILA DELFIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
GUARINOCITO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
KILOMETRO 41	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
LA DORADA	124	9	119	3	154	4	103	10	113	7	81	8	694	41
MANZANARES	6	0	0	0	2	0	4	0	1	0	2	0	15	0
MARMATO	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	3	1
MARQUETALIA	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0
MARULANDA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0
NEIRA	12	0	4	0	2	0	3	0	5	0	0	0	26	0
PALESTINA	4	0	4	0	3	0	2	0	4	0	5	1	22	1
RIOSUCIO	11	0	10	0	5	0	4	0	13	0	13	0	56	0
RISARALDA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
SALAMINA	2	0	5	0	51	0	0	0	0	0	3	0	61	0
SAMANA	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5	0
SAN JOSE	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0
SUPIA	0	0	5	0	2	0	1	0	6	0	2	1	16	1
VICTORIA	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	0
VITERBO	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	4	0
TOTALES	190	9	182	3	239	5	142	11	160	8	128	11	1.041	47

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

	CONTROL INTERNO						F-CI-01	
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO						Versión: 01 2022-02-01	

Nótese que los reclamos para el año 2021, se concentraron en su gran mayoría en el Municipio de la Dorada. El principal motivo de reclamación fue por **desviación significativa (es decir por alto consumo)**.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020														
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
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
TOTALES	213	3	198	1	211	2	242	7	162	5	121	66	1147	84

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

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

Si analizamos por municipios, se puede confirmar que el número de quejas en el **Municipio de La Dorada** para el año 2021, **disminuyó en un 19%**, al pasar de 831 peticiones, quejas y reclamos en el año 2020, a un total de 694 en el año 2021. Seguidamente en el **municipio de Riosucio**, se pasó de un número de quejas de 47 en el año 2020 a un total de 56 en el año 2021, presentándose un incremento en un 19,14%. Para el **municipio de Anserma**, las quejas pasaron de 33 en el año 2020, a un total de 40 para el año 2021. Lo que implica un incremento de un 21,21%.

Así mismo es importante mencionar que las quejas a favor del usuario, tuvieron una reducción muy importante al pasar de 1.125 PQR en el año 2020, a un total de 1.108 PQR en el año 2021, segundo semestre analizado comparativamente.

AÑO 2020	TOTAL PQR SECCIONALES	AÑO 2021	TOTAL PQR SECCIONALES
QUEJAS	2.169	QUEJAS	1.041
A FAVOR USUARIO	1.125	A FAVOR USUARIO	1.108
RECURSOS	97	RECURSOS	47
TOTAL PQR	2.266	TOTAL PQR	1.088
TOTAL QUEJAS	100%	TOTAL QUEJAS	100%
A FAVOR USUARIO	52%	A FAVOR USUARIO	106%

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

Lo que puede indicar que los usuarios, a pesar de que interponen las quejas ante los organismos de Control, EMPOCALDAS S.A. E.S.P., ha venido realizando un trabajo de sensibilización y de información a sus usuarios, lo que está dando resultados en todos los municipios, con relación a la aplicación de tarifas, efectos de la pandemia, cambios de medidores frenados, entre otros temas.

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.

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

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	PQR POR CAUSAL
AFECTACION AMBIENTAL	4
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL , OTROS)	5
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO MEDIO	2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	16
COBRO POR RECUPERACION DE CONSUMO	1
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	7
COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	7
COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	2
COBROS INOPORTUNOS	8
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXION, REINTALACION	4
COBROS POR PROMEDIO	66
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	5
DATOS GENERALES INCORRECTOS	1
ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	99
ESTRATO INCORRECTO	2
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	4
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	2
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO DE MEDIDOR	28
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	80
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	626
INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1
NO ATENCION CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	13
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	7
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	8
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	19
SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	1
TARIFA INCORRECTA	1
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	3
TOTAL	1026

Fuente: Cálculos propios oficina de Control Interno.

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

Se observa que la principal causa de PQR'S identificada corresponde a **"INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA"**, con un total de **626 casos** en este semestre de 2020 analizado. Comparativamente con el segundo semestre de 2021, se observa una disminución importante para este "ítem", al pasar a **365 casos (disminución en un 75%)**. Igualmente sigue siendo muy alto este tipo de reclamo, lo cual amerita un análisis particular por parte del Administrador de la Seccional.

En su orden, la segunda causal que genera PQR'S en la empresa para el año 2021, corresponde a **"estado de infraestructura"** con un total de 161 casos. Comparativamente con el año inmediatamente anterior, vemos que se incrementaron las PQR'S en un **62%**.

PQR'S POR CAUSAL	INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - SEGUNDO SEMESTRE DE 2021
1	COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO
1	COBRO POR RECUPERACION DE CONSUMO
1	COBROS INOPORTUNOS
1	ESTRATO INCORRECTO
1	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO
1	INCONFORMIDAD POR LA NORMALIZACION DEL SERVICIO
1	SUSUCRIPTOR QUE EFECTÚA EL PAGO, PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION
2	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
2	VARIACIONES EN LAS CARECTERSITICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO
3	AFECTACION AMBIENTAL
4	NEGACION DE LA SOLICITUD DE SUSPENSION
5	NO CONEXIÓN DEL SERBVICIO
6	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA
7	INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
8	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO
8	NO ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO
8	SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE
11	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADOS
12	CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)
19	INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRON EL MEDIDOR
25	COBROS POR PROMEDIO
29	QUEJAS ADMINISTRATIVAS
53	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

69	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
161	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA
365	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA
804	TOTAL GENERAL

Fuente: Cálculos propios oficina de Control Interno.

Como se observa en el anterior cuadro, la mayor causa de los reclamos tiene que ver con **“Inconformidad por desviación significativa” (365 casos)**, es decir al momento de hacer la crítica de la facturación, se detectan altos consumos o problemas de facturación y obviamente esto genera inconformidad por parte del usuario. En su orden le sigue la causal **“Estado de la Infraestructura” (161 casos)**, relacionado con declaración de emergencias o por daños en las tuberías de acueducto y Alcantarillado. En su orden le sigue la causal: **“Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” (69 casos)**. Esto tiene que ver con errores en la facturación o falta de revisión en los medidores o por daños imperceptibles.

Se sugiere revisar en las seccionales éstas tres primeras causales; en razón a que ahí puede mejorarse sustancialmente los PQR’s si atendemos oportunamente estas causales. Además se disminuirían también los RIESGOS al atacar oportunamente los daños en la Infraestructura de los Servicios Públicos que presta la empresa. Además ello afecta la imagen institucional y aumentan las pérdidas técnicas de agua.

Analizando más en detalle el Informe de PQR’S para el segundo semestre del año 2021, se puede decir que las seccionales que más dificultades presentan en cuanto a las quejas y reclamos son en su orden: La **seccional de la Dorada** con un total de 515 reclamaciones, de las cuales hay 340 PRQ’S por **“desviación significativa”**. Le sigue la **seccional de Salamina**, con un total de 66 PQR’S de las cuales 50 corresponden a **“cobros por cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación de cartera y/o acuerdos de pago”**, seguidamente la **seccional de Riosucio**, con 45 PQR’S de los cuales las principales quejas y reclamos se concentran en **“estado de la infraestructura”** (con 22 quejas) y la **“inconformidad con la medición por consumo o producción facturado”** con (12 quejas).

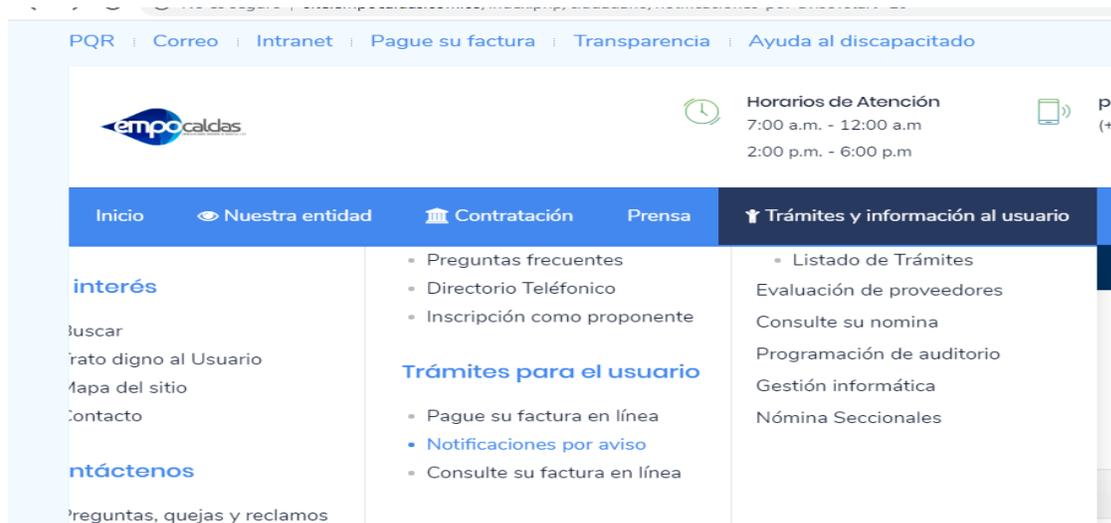
Link de quejas, sugerencias y reclamos en la página web principal:

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:

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

Desde la Oficina de Control Interno, sugerimos que se pueden generar alertas tempranas a aquellas seccionales que presentaron incremento en el número de PQR, de tal manera que se profundice en su análisis por parte del Administrador y sus equipos de trabajo.

Además insistimos que es bueno dar a conocer a los usuarios de todas las Seccionales, el sitio WEB donde pueden poner una queja, hacer un reclamo o solicitar una petición.



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

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.

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se propuso como una acción de mejora en el mapa de riesgos de corrupción, la actividad de incluir la opción de denuncia anónima en el módulo de PQR, para la vigencia 2022.

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.

	CONTROL INTERNO	F-CI-01 Versión: 01 2022-02-01
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO	

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

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 clasificar y conocer los principales reclamos que hacen los usuarios y clasificados por cada seccional; de tal forma que se pueda realizar un mejor seguimiento en tiempo más real. Este proyecto lo está liderando el jefe de PQRS, con la coordinación de la Secretaría Jurídica.

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.

Se ha incluido en el Programa de Auditorías de Control Interno de la vigencia 2022, la revisión en las seccionales de la Dorada, Salamina y Riosucio de las principales causales que originan las PQR'S (Inconformidad por desviación significativa, estado de la infraestructura e inconformidad por medición).

Este informe se debe enviar a los Administradores de las Seccionales, con el fin de que se analicen más de fondo las peticiones, quejas y reclamos con causales de mayor frecuencia, lo que genera una mejor atención a los usuarios y además contribuye con la mitigación de riesgos en la infraestructura de acueducto y alcantarillado y accidentes asociados a la misma.

Cordialmente,



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