

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS ENERO – ABRIL DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME No. 08

FECHA DE ELABORACIÓN: 25 de Julio 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 primer semestre del año 2022**; 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 Empocaldas S.A.E.S.P

LOGRO DEL OBJETIVO: Para la elaboración del informe se tomó la información recolectada por parte de la área de Control Interno, en el periodo comprendido entre Enero y Abril de 2022, 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 2021, frente al primer semestre de 2022.

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.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

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 2022; 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, con el fin de determinar cuáles son las causales más frecuentes de reclamación en cada seccional, donde presta el servicio. Esto permite a las directivas de la Empresa Empocaldas S.A. E.S.P, a medir

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

las gestiones de los administradores en cada uno de los Municipios donde se tiene presencia.

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 primer semestre de 2022. Nótese que en las **Seccionales de la Dorada, Chinchiná y Anserma**, es donde mayor número de PQR se presentan en el primer semestre de 2022; pero todas ellas, se respondieron en los términos establecido por la Ley.

Comparativamente las peticiones y quejas **disminuyeron en 170**, al pasar de 761 en el año 2021 a un total de 591 en el año 2022. Lo que puede significar una mejor atención al usuario por parte de todas las seccionales de la Empresa.

De otra parte es que los reclamos pasaron de 23 reclamos en el año 2021, a 26 reclamos en el año 2022. Con un incremento en el período analizado de solo 3 reclamos.

A continuación se relacionan las Peticiones, Quejas y Reclamos para el primer cuatrimestre de 2022, por cada una de las seccionales.-



F-CG-02
Versión 6
Mayo 2018

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

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

CONSOLIDADO PQR 2022 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS

SECCIONALES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		TOTAL	
	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R
AGUADAS	4	0	6	0	8	0	5	0	23	0
ANSERMA	5	0	2	0	13	0	12	0	32	0
ARAUCA	0	0	1	0	0	0	3	0	4	0
ARMA	2	0	0	0	2	0	2	0	6	0
BELALCAZAR	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
CHINCHINA	10	0	11	0	17	0	13	1	51	1
FILADELFA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
GUARINOCITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KILOMETRO 41	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
LA DORADA	66	4	89	6	105	6	114	5	374	21
MANZANARES	2	0	1	0	0	0	3	0	6	0
MARMATO	0	0	1	0	5	0	0	0	6	0
MARQUETALIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARULANDA	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
NEIRA	2	0	0	0	2	0	5	0	9	0
PALESTINA	1	0	1	0	2	0	8	0	12	0
RIOSUCIO	3	0	4	0	9	0	4	0	20	0
RISARALDA	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
SALAMINA	1	0	2	0	3	0	3	0	9	0
SAMANA	0	0	4	0	3	0	1	0	8	0
SAN JOSE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SUPIA	6	0	4	1	3	1	5	1	18	3
VICTORIA	1	0	3	0	0	0	0	0	4	0
VITERBO	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
TOTALES	104	5	130	7	173	7	184	7	591	26

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

Nótese que los reclamos para el año 2022, se concentraron en su gran mayoría en el Municipio de la Dorada. El principal motivo de reclamación fue por inconformidad por **desviación significativa (es decir por alto consumo)**.



F-CG-02
Versión 6
Mayo 2018

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

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

CONSOLIDADO PQR 2021 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS

SECCIONALES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		TOTAL	
	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R	Q	R
AGUADAS	6	0	6	0	4	0	5	0	21	0
ANSERMA	4	0	3	0	11	1	11	0	29	1
ARAUCA	1	0	1	0	2	0	0	0	4	0
ARMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BELALCAZAR	2	0	1	0	2	0	3	1	8	1
CHINCHINA	11	0	15	0	17	1	16	0	59	1
FILADELFIA	1	0	5	0	0	0	1	0	7	0
GUARINOCITO	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
KILOMETRO 41	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
LA DORADA	55	10	105	1	164	1	105	4	429	16
MANZANARES	6	0	3	0	3	0	3	0	15	0
MARMATO	0	0	3	0	1	0	0	0	4	0
MARQUETALIA	0	0	0	0	1	0	2	0	3	0
MARULANDA	1	1	1	0	2	0	0	0	4	1
NEIRA	0	0	6	0	11	0	5	0	22	0
PALESTINA	6	0	5	0	1	0	4	1	16	1
RIOSUCIO	9	0	12	1	13	0	14	0	48	1
RISARALDA	2	0	0	0	0	0	2	0	4	0
SALAMINA	0	0	6	0	6	0	47	0	59	0
SAMANA	1	0	2	0	0	0	4	0	7	0
SAN JOSE	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
SUPIA	2	0	6	0	8	0	1	0	17	0
VICTORIA	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
VITERBO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
TOTALES	107	12	183	2	249	3	223	6	761	23

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

Si analizamos por municipios, se puede confirmar que el número de quejas en el **Municipio de La Dorada** para el año 2022, disminuyó, al pasar de 429 peticiones, quejas y reclamos en el año 2021, a un total de 374 en el año 2022. Seguidamente en el **municipio de Riosucio**, disminuyo en un número de quejas de 48 en el año 2021 a un total de 20 en el año 2022, para el **municipio de Anserma**, las quejas pasaron de

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

29 en el año 2021, a un total de 32 para el año 2022. Lo que implica un incremento de solamente tres (3) quejas.

Así mismo es importante mencionar que las **quejas a favor del usuario**, tuvieron una reducción muy importante al pasar de 1.108 PQR en el año 2021, a un total de 308 PQR en el 2022, en el primer semestre analizado comparativamente del 2022.

AÑO 2021	TOTAL PQR SECCIONALES
QUEJAS	761
A FAVOR USUARIO	1.108
RECURSOS	23
TOTAL PQR	784
TOTAL QUEJAS	100%
A FAVOR USUARIO	146%

AÑO 2022	TOTAL PQR SECCIONALES
QUEJAS	591
A FAVOR USUARIO	308
RECURSOS	26
TOTAL PQR	617
TOTAL QUEJAS	100%
A FAVOR USUARIO	52%

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, 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 primer semestre de 2021.

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

INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - PRIMER SEMESTRE DE 2021	No.PQR POR CAUSAL
AFECTACION AMBIENTAL	1
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO MEDIO	2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	5
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	12

 F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018	EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	65
COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	5
COBROS INOPORTUNOS	7
COBROS POR PROMEDIO	33
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	12
ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	150
ESTRATO INCORRECTO	1
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO DE MEDIDOR	12
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	133
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	379
INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	5
NO ATENCION CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	14
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	21
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	10
SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE	4
TARIFA INCORRECTA	2
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	3
TOTAL	877

Fuente: Cálculos propios oficina de Control Interno.

Se observa que la principal causa de PQR'S identificada corresponde a "INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA", con un total de **379 casos** en este semestre de 2021 analizado. Comparativamente con el primer semestre de 2022, se observa una disminución importante para este "ítem", al pasar a **353 casos (disminución en un 60%)**. 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 primer semestre 2022, corresponde a "**estado de infraestructura**" con un total de **107 casos**.



F-CG-02
Versión 6
Mayo 2018

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

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

No. PQR'S POR CAUSAL	INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - PRIMER SEMESTRE DE 2022
1	COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO
0	COBROS INOPORTUNOS
0	ESTRATO INCORRECTO
0	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO
0	INCONFORMIDAD POR LA NORMALIZACION DEL SERVICIO
11	SUSUCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION
0	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO
1	VARIACIONES EN LAS CARECTERSITICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO
1	AFECTACION AMBIENTAL
4	NEGACION DE LA SOLICITUD DE SUSPENSION
0	NO CONEXIÓN DEL SERVICIO
1	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA
2	INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
17	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO
4	NO ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO
12	SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA APARENTE
2	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADOS
0	CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)
13	INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO EL MEDIDOR
9	COBROS POR PROMEDIO
0	QUEJAS ADMINISTRATIVAS
21	COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO
34	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO
107	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA
353	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA
593	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” (353 casos)**, es decir al momento de hacer la crítica de la facturación, se detectan altos consumos o problemas de

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

facturación y obviamente esto genera inconformidad por parte del usuario. En su orden le sigue la causal **“Estado de la Infraestructura” (107 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” (34 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.

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

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

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.

 F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018	EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO



Inicio / PQRSD

Bienvenido al módulo de Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, Sugerencias y Denuncias de EMPOCALDAS S.A E.S.P. una vez diligenciada tu solicitud, se generará un número de radicado, con el cual puedes hacer seguimiento a tu PQRSD.



MÓDULO DE RECEPCIÓN DE PQRSD



Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta y rápida resolución.



Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



Reclamo

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

 <p>F-CG-02 Versión 6 Mayo 2018</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
	<p>OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO</p>

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.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022

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 incluido en el Programa de Auditorías de Control Interno de la vigencia 2022, la revisión en las seccionales de la Dorada, Anserma, Chinchiná y Riosucio de las principales

Causales que originan las PQR'S (Inconformidad por desviación significativa, estado de la infraestructura e inconformidad por medición).

	EMPOCALDAS S.A E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN
	OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

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