



F-CG-02  
Versión 6  
Mayo 2018

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 ENERO –JUNIO DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME No.01

FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de Julio de 2024

**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 2024*; 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 Empecaldas 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 Junio de 2024, comparativo con el mismo periodo del año 2023; 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.

### **NORMAS LEGALES VIGENTES:**

- Constitución Política de Colombia en sus artículos 20, 23 y 74.
- Ley 142 de 1994, 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.

**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 2024; lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



F-CG-02  
Versión 6  
Mayo 2018

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

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

## **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 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios).

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.


**Petición:** Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores puede presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos.

**Queja:** Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamación:** Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

### **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 1994, al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como al

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

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 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 2024. Nótese que en las **Seccionales de la Dorada, Chinchiná y Anserma**, es donde mayor número de PQR se presentan en el primer semestre de 2024; pero todas ellas, se respondieron en los términos establecido por la Ley.

Comparativamente el total de las peticiones y quejas **aumentaron en 17** número de **quejas**, al pasar de (1,332) en el primer semestre año 2023 a un total de (1,349) frente al primer semestre año 2024.

De otra parte los **reclamos** pasaron de 33 reclamos en el año 2023, a 43 reclamos en el año 2024. Con un aumento en el período analizado de 10 reclamos.

A continuación se relacionan las Peticiones, Quejas y Reclamos para el primer semestre de 2024, 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 2024 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS

| SECCIONALES    | ENERO      |          | FEBRERO    |          | MARZO      |          | ABRIL      |          | MAYO       |          | JUNO       |          | TOTAL        |           |
|----------------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|--------------|-----------|
|                | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q            | R         |
| AGUADAS        | 1          | 0        | 8          | 0        | 12         | 0        | 7          | 0        | 6          | 0        | 10         | 0        | 44           | 0         |
| ANSERMA        | 4          | 0        | 11         | 0        | 10         | 0        | 15         | 0        | 6          | 0        | 11         | 0        | 57           | 0         |
| ARAUCA         | 1          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 2          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 5            | 0         |
| ARMA           | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 2          | 0        | 1          | 0        | 4            | 0         |
| BELALCAZAR     | 2          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 3            | 0         |
| CHINCHINA      | 17         | 2        | 18         | 0        | 15         | 1        | 29         | 0        | 25         | 1        | 16         | 0        | 120          | 4         |
| FILADELFA      | 0          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 4          | 0        | 1          | 0        | 7            | 0         |
| GUARINOCTO     | 2          | 0        | 2          | 0        | 1          | 0        | 2          | 0        | 2          | 0        | 2          | 0        | 11           | 0         |
| KILOMETRO 41   | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| LA DORADA      | 94         | 5        | 196        | 3        | 198        | 5        | 119        | 6        | 152        | 5        | 116        | 8        | 875          | 32        |
| MANZANARES     | 0          | 0        | 2          | 0        | 4          | 0        | 5          | 0        | 3          | 0        | 0          | 0        | 14           | 0         |
| MARMATO        | 3          | 0        | 3          | 0        | 4          | 0        | 1          | 0        | 3          | 1        | 1          | 0        | 15           | 1         |
| MARQUETALIA    | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| MARULANDA      | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| NEIRA          | 2          | 0        | 1          | 1        | 3          | 0        | 2          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 9            | 1         |
| PALESTINA      | 2          | 0        | 13         | 0        | 6          | 0        | 11         | 0        | 6          | 0        | 6          | 0        | 44           | 0         |
| RIOSUCIO       | 5          | 0        | 10         | 0        | 8          | 0        | 11         | 0        | 13         | 0        | 6          | 0        | 53           | 0         |
| RISARALDA      | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 3          | 0        | 2          | 0        | 5            | 0         |
| SALAMINA       | 0          | 0        | 3          | 0        | 1          | 0        | 2          | 1        | 3          | 0        | 5          | 0        | 14           | 1         |
| SAMANA         | 3          | 0        | 2          | 0        | 4          | 0        | 1          | 1        | 0          | 0        | 0          | 0        | 10           | 1         |
| SAN JOSE       | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 2          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 2            | 0         |
| SUPIA          | 4          | 1        | 1          | 0        | 9          | 0        | 6          | 0        | 11         | 1        | 2          | 1        | 33           | 3         |
| VICTORIA       | 1          | 0        | 2          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 5            | 0         |
| VITERBO        | 0          | 0        | 5          | 0        | 3          | 0        | 2          | 0        | 5          | 0        | 3          | 0        | 18           | 0         |
| <b>TOTALES</b> | <b>142</b> | <b>8</b> | <b>279</b> | <b>4</b> | <b>280</b> | <b>6</b> | <b>218</b> | <b>8</b> | <b>245</b> | <b>8</b> | <b>185</b> | <b>9</b> | <b>1.348</b> | <b>43</b> |

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

Nótese que los reclamos para el año 2024, 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 2023 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS

| SECCIONALES    | ENERO      |          | FEBRERO    |          | MARZO      |          | ABRIL      |          | MAYO       |          | JUNIO      |          | TOTAL        |           |
|----------------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|--------------|-----------|
|                | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q          | R        | Q            | R         |
| AGUADAS        | 3          | 0        | 1          | 0        | 3          | 0        | 9          | 0        | 4          | 0        | 5          | 0        | 25           | 0         |
| ANSERMA        | 5          | 0        | 5          | 0        | 5          | 0        | 9          | 0        | 4          | 0        | 5          | 0        | 33           | 0         |
| ARAUCA         | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 2            | 0         |
| ARMA           | 0          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 3            | 0         |
| BELALCAZAR     | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| CHINCHINA      | 17         | 0        | 14         | 0        | 29         | 0        | 16         | 0        | 9          | 0        | 26         | 0        | 111          | 0         |
| FILADELFA      | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 2            | 0         |
| GUARINOCITO    | 1          | 0        | 1          | 0        | 5          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 10           | 0         |
| KILOMETRO 41   | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| LA DORADA      | 101        | 4        | 172        | 2        | 168        | 6        | 235        | 3        | 174        | 8        | 119        | 8        | 969          | 31        |
| MANZANARES     | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 1          | 0        | 4            | 0         |
| MARMATO        | 1          | 0        | 2          | 0        | 3          | 0        | 2          | 0        | 1          | 0        | 2          | 0        | 11           | 0         |
| MARQUETALIA    | 0          | 0        | 1          | 0        | 2          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 2          | 0        | 5            | 0         |
| MARULANDA      | 2          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 3            | 0         |
| NERA           | 4          | 0        | 10         | 0        | 5          | 0        | 6          | 0        | 2          | 0        | 2          | 0        | 29           | 0         |
| PALESTINA      | 8          | 0        | 6          | 0        | 5          | 0        | 3          | 0        | 0          | 0        | 2          | 0        | 24           | 0         |
| RIOSUCIO       | 3          | 0        | 7          | 0        | 3          | 0        | 10         | 0        | 5          | 0        | 5          | 0        | 33           | 0         |
| RISARALDA      | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| SALAMINA       | 2          | 0        | 2          | 0        | 3          | 0        | 1          | 0        | 3          | 0        | 3          | 0        | 14           | 0         |
| SAMANA         | 0          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 1          | 0        | 2            | 0         |
| SAN JOSE       | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0          | 0        | 0            | 0         |
| SUPÍA          | 7          | 0        | 7          | 0        | 5          | 1        | 1          | 0        | 1          | 1        | 2          | 0        | 23           | 2         |
| VICTORIA       | 2          | 0        | 3          | 0        | 1          | 0        | 0          | 0        | 3          | 0        | 0          | 0        | 9            | 0         |
| VITERBO        | 0          | 0        | 2          | 0        | 3          | 0        | 6          | 0        | 4          | 0        | 5          | 0        | 20           | 0         |
| <b>TOTALES</b> | <b>157</b> | <b>4</b> | <b>236</b> | <b>2</b> | <b>242</b> | <b>7</b> | <b>302</b> | <b>3</b> | <b>213</b> | <b>9</b> | <b>182</b> | <b>8</b> | <b>1.332</b> | <b>33</b> |

Fuente: Área de PQR – Empecaldas 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 2024 disminuyó, al pasar de 969 peticiones, quejas y reclamos en el año 2023, a un total de 875 en el año 2024. Seguidamente en el **municipio de Chinchiná**, aumento en un número de quejas de 111 en el año 2023 a un total de 120 en el año 2024, para el **municipio de Anserma**, las quejas pasaron de 33 en el año 2023, a un total de 57 para el año 2024. Lo que implica un incremento de (127) quejas en estas tres seccionales.

|  |  |
|--|--|
| <br><b>empocaldas</b><br><small>Compañía de Servicios Públicos de Medellín</small><br>F-CG-02<br>Versión 6<br>Mayo 2018 | EMPOCALDAS S.A. E.S.P<br>CONTROL DE LA GESTIÓN |
|  | OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO              |

Así mismo es importante mencionar que las **quejas a favor del usuario**, tuvieron una disminución al pasar de 510 PQR en el primer semestre año 2023, a un total de 420 PQR en el 2024, en el primer semestre analizado comparativamente del 2024-2023.

| AÑO 2023        | TOTAL PQR SECCIONALES |
|-----------------|-----------------------|
| QUEJAS          | 1332                  |
| A FAVOR USUARIO | 510                   |
| RECURSOS        | 33                    |
| TOTAL PQR       | 1365                  |
| TOTAL QUEJAS    | 100%                  |
| A FAVOR USUARIO | 38%                   |

| AÑO 2024        | TOTAL PQR SECCIONALES |
|-----------------|-----------------------|
| QUEJAS          | 1349                  |
| A FAVOR USUARIO | 420                   |
| RECURSOS        | 43                    |
| TOTAL PQR       | 1392                  |
| TOTAL QUEJAS    | 100%                  |
| A FAVOR USUARIO | 31%                   |

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.

Frente a este tema, consideramos que la empresa, debe mantener en constante seguimiento frente a la atención oportuna de las PQRSD, para garantizar calidad en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

El siguiente cuadro muestra, como ha sido el **comportamiento del “tipo” de reclamo más frecuente** por parte de usuario, durante el primer semestre de 2024.

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

| INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - PRIMER SEMESTRE DE 2024            | No. PQR POR CAUSAL |
|---|--------------------|
| COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO                        | 0                  |
| COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO | 1                  |
| COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS  | 12                 |

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

|   |              |
|---|--------------|
| <b>COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION CARTERA O ACUERDOS DE PAGO</b> | 5            |
| <b>COBROS INOPORTUNOS</b>   | 0            |
| <b>COBROS POR PROMEDIO</b>  | 18           |
| <b>COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS</b>  | 14           |
| <b>ESTRATO INCORRECTO</b>   | 0            |
| <b>INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO DE MEDIDOR</b>  | 37           |
| <b>INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO</b>                               | 54           |
| <b>INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA</b>   | 852          |
| <b>SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION</b>       | 17           |
| <b>TARIFA INCORRECTA</b>  | 0            |
| <b>ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA</b>   | 163          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.173</b> |

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 **807** casos en este semestre de 2023 analizado. Comparativamente con el primer semestre de 2024, se observa un incremento para este "ítem", al pasar a **852** casos. Sigue siendo alto este tipo de reclamo, lo cual amerita un análisis particular por parte del Administrador de las Seccionales.

En su orden, la segunda causal que genera PQR'S en la empresa para el primer semestre 2024, corresponde a "INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO" con un total de **54** casos.



F-CG-02  
Versión 6  
Mayo 2018

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

OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO


| INFORME DE PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S - PRIMER SEMESTRE DE 2023                             | No. PQR POR CAUSAL |
|--|--------------------|
| COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO   | 0                  |
| COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO                  | 1                  |
| COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS   | 10                 |
| COBROS DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION CARTERA O ACUERDOS DE PAGO | 3                  |
| COBROS INOPORTUNOS   | 1                  |
| COBROS POR PROMEDIO  | 20                 |
| ESTRATO INCORRECTO   | 1                  |
| INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO DE MEDIDOR  | 31                 |
| INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO                               | 43                 |
| INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA   | 807                |
| SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION       | 12                 |
| TARIFA INCORRECTA  | 0                  |
| ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA   | 195                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.124</b>       |

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" (807 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 **"Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" (43 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 el cambio o con el cobro de medidor" (31 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.




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

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

En la página web principal de EMPOCALDAS, [http: //empocaldas.com.co](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.

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

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.



#### 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

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

#### Derechos de conexión al servicio

**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.

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

### **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 2024**

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 nuevos 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 2024, la revisión en las seccionales de la **Dorada, Chinchiná, Supia, Marmato, Arauca y Viterbo** de principales causales que originan las PQR'S, y verificación de controles de lectura, facturación, recaudo y cartera de servicios de acueducto y alcantarillado; cambio de medidores e independizaciones.

Adicionalmente se pudo verificar en la página web de la entidad, en el link habilitado de **"botón de denuncias"**, una prueba anónima para investigar si éste link efectivamente está funcionando para que los usuarios pongan una PQRSD y no fue posible establecer que la comunicación llegue a la coordinador de PQRSD, lo que indica que aún no tiene funcionalidad este link de cara al usuario.



F-CG-02  
Versión 6  
Mayo 2018

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

## OTROS INFORMES DE CONTROL INTERNO

empocaldas.com.co/ApiPQR


Portal Territorial | Convierte archivos... | EMPOCALDAS S.A E.S.P | SICO EMPOCALDA

Todos los marcadores

```
Stack trace: Request -> Controller -> Action -> Site

C:\xampp\htdocs\PaginaEmpocaldas\app\Http\Controllers\ApiPQRController.php:245

C:\xampp\htdocs\PaginaEmpocaldas\app\Http\Controllers\ApiPQRController.php:236
48. Numbered_Exceptions::handleExceptions() 236
237
238
239
C:\xampp\htdocs\PaginaEmpocaldas\app\Http\Controllers\ApiPQRController.php:245
46. Action_Controller_ApiPQRController::index() 236
237
238
239
C:\xampp\htdocs\PaginaEmpocaldas\vendor\laravel\framework\src/Illuminate/Database/Query.php:241
44. Illuminate\Database\Query::select() 241
242
43. Illuminate\Database\Connection::select() 243
244
42. Illuminate\Database\Connection::select() 239
245
41. Illuminate\Database\Connection::select() 246
247
40. Illuminate\Database\Connection::select() 245
248
39. Illuminate\Database\Connection::select() 248
250
*****
* FUNCION CONSULTA LOS DATOS DE LA API SEGUN PARA CONSULTAR EL PQR *
```

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

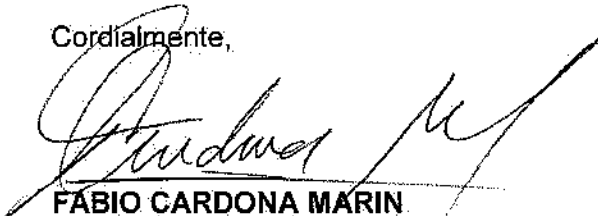
Al enviar la Petición en la parte "ANONIMA" se solicita Nombre y dirección del peticionario, lo cual no debe ser correcto.

Como se observa en el recuadro, aparecen una serie de errores que son generados por el sistema de PQRSD, lo cual demuestra que aún no está funcionando adecuadamente esta plataforma. Además una vez que un usuario radica su solicitud en forma "anónima", sin más datos que código de suscriptor y correo electrónico, aparece el siguiente comentario:

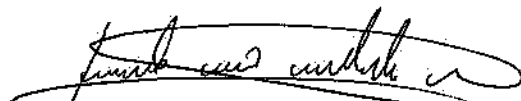
**"Estimado Usuario!** No ha sido posible crear su Solicitud, intente de nuevo. Mensaje: Ha ocurrido un error al procesar la información: No se especificó el número de documento del solicitante."

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.



**JULIO IVAN VILLADA NOREÑA**  
Contratista C.I  
EMPOCALDAS S.A.E.S.P.

