

## **UNIDAD AUDITABLE**

Atención clientes

## **DEPENDENCIA RESPONSABLE**

Gestión Operativa

### **1. OBJETIVO**

#### **1.1 General**

Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas generadas por la empresa.

#### **1.2 Específico**

Determinar la existencia y efectividad de los controles implementados para la recepción, tratamiento, cierre y asignación de imputabilidad de las PQRS.

### **2. ALCANCE**

Evaluar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por Emvarias en el primer semestre del año 2018, a través de los distintos canales de atención a clientes que utiliza la empresa.

### **3. CONTEXTO**

La Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción – Artículo 76 establece *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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 Auditoría Interna, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de esta Ley, llevó a cabo el seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS - que la ciudadanía interpuso ante la Entidad durante el primer semestre de 2018 relacionadas con el cumplimiento de la misión de Emvarias S.A. E.S.P. cuyo registro se realiza a través de la Línea Amiga del Aseo y la oficina de atención al cliente.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver las PQRS son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.

- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Emvarias S.A. ESP, dispone de varios canales de relacionamiento con el fin de buscar la mejora de los niveles de gobernabilidad corporativa.

### Emvarias S.A. ESP Compilación de Canales para la atención de los PQRS

Canal	Mecanismo y tipo de relacionamiento	Ubicación	Horario de atención	Descripción
E-mail	Correos electrónicos: <a href="mailto:reclamos@emvarias.com.co">reclamos@emvarias.com.co</a> y <a href="mailto:contacto@Emvarias.com.co">contacto@Emvarias.com.co</a>	Se centra en buzón corporativo EPM	Tiempo Completo	Canal por medio electrónico para los usuarios presentar a través de Email los PQRS, las cuales son recepcionados en el buzón corporativo EMP y escalas al aplicativo mercurio para radicación y delegación.
Escrita	Oficio remisorio dirigido a Emvarias, grupo EPM y otras entidades del municipio.	Se radica documento en Epm y se escala al aplicativo Mercurio.	Horario Laboral	Oficio remisorio que se radica en mercurio y se delega según la pertinencia.
Teléfono	Atención a través del Contac Center, línea 444 5636 018000410400	Emtelco sede Olaya	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm y Sábados de 7:00 am a 12:00 pm	Se recepciona las PQRS por prestación del servicio las cuales son ingresadas al aplicativo Línea Amiga del Aseo y escala a cada zona de operaciones para la atención correspondiente.
Verbal	Atención presencial al Ciudadano.	En módulos de atención ubicados en sótano del edificio inteligente.	Lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm	Atención en Front a los usuarios por la facturación del servicio de aseo.
Redes Sociales	Twitter, Facebook	Red Social	Tiempo Completo	Llegan solicitudes de quejas y reclamos de operación.

#### 4. CONCLUSIONES

Para Emvarias SA ESP, el relacionamiento con otras entidades del Estado y con los ciudadanos es vital para mantener altos niveles de gobernabilidad y, cada vez, es mayor este relacionamiento a través de canales electrónicos.

- Para la atención de las solicitudes, peticiones y quejas por prestación del servicio de aseo Emvarias cuenta con:
  - Un canal de atención telefónico denominado Línea Amiga del Aseo, operado por la firma EMTELCO y con un sistema de información donde se ingresa cada transacción debidamente tipificada.
  - Para la atención de los reclamos se utiliza el software Sistema Comercial Integrado.
  - Otros canales disponibles para la presentación de solicitudes, peticiones y quejas es el correo electrónico [contacto@emvarias.com.co](mailto:contacto@emvarias.com.co) el cual está disponible en la página web y el correo [reclamos@emvarias.com.co](mailto:reclamos@emvarias.com.co).
- Respecto al Sistema Comercial Integrado, se observa un incremento del 32 por ciento de los reclamos en relación a las demás variables de atención al ciudadano. Sin embargo, la tasa de cumplimiento de respuesta en los términos establecidos es también alto en un 94 por ciento, durante ambos periodos, lo que mitiga los efectos negativos sobre la reputación, imagen y gobernabilidad corporativa del incremento en los reclamos.
- A través de la Línea Amiga, se observa una predominancia de solicitudes de servicio sobre las quejas, lo cual indica una mejor relación con los usuarios en tanto no significa de manera manifiesta una expresión de descontento, sino de solicitudes.

La fuerte reducción de las quejas durante este periodo, así como la leve caída en la solicitud de servicios, refuerzan esta conclusión; sin embargo, la reducción de solicitudes puede significar una reducción de ingresos.

- Respecto a los tipos de reclamos atendidos se encuentra que solo cuatro tipos representan el 81 por ciento de las solicitudes, en su orden: descuento por predio desocupado, cobro múltiple y/o acumulado, estrato incorrecto y cobros inoportunos; los restantes tienen una importancia marginal.
- Sobre la satisfacción del usuario se percibe un inconformismo con la calidad de la asistencia ofrecida, en tanto respuesta oportuna a las quejas (28%) y a las solicitudes de servicio (12%). Esto significa una contradicción con lo reportado en el sistema de información en las observaciones donde se indica que se cumplió con el servicio.
- En relación con el Sistema Comercial Integrado – tipo de solicitud reclamos, se presenta el mínimo de insatisfacción con las respuestas brindadas por la empresa. Solo una (1) persona (4 por ciento de la muestra) manifiesta algún tipo de inconformidad con la respuesta brindada.

- Es importante, reiterar que el proceso no cuenta con un único sistema de información para la recepción de las PQRS que facilite su gestión y trazabilidad. Se dispone como mecanismo el correo electrónico, (E-mail, escrita, verbal, redes sociales y telefónica).

## 5. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN

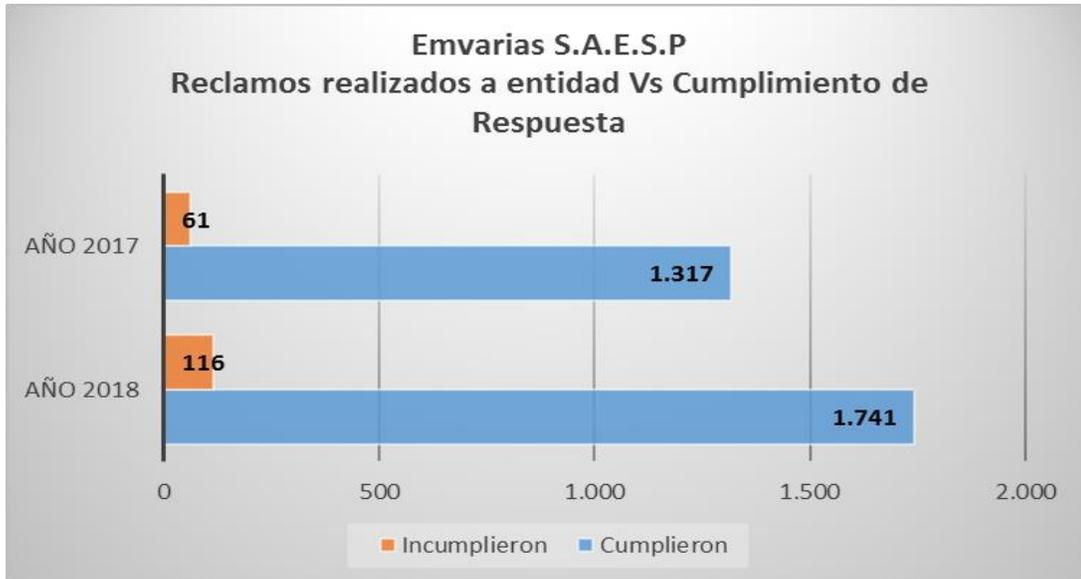
**5.1. Sistema Comercial integrado:** A través del aplicativo SCI - Sistema Comercial Integrado-, se generó el reporte del número de reclamos registrados en Emvarias S.A. E.S.P durante el primer semestre de 2018, con un total de 1857, de los cuales se respondió de manera oportuna según la norma, a 1741 solicitudes lo que equivale a un 94 por ciento de cumplimiento.

En la tabla 1, se observa el total de reclamos para los periodos comprendidos entre el 01 de enero al 6 de junio de 2018 y el 01 de enero a mayo 30 de 2017. Nótese como las solicitudes aumentan un 35 por ciento, lo que se traduce en un total de 479 solicitudes de aumento durante el semestre.

*Tabla 1: Emvarias S.A. E.S.P- Cumplimiento de la respuesta legal a los reclamos*

Cumplimiento en respuesta según la norma	PRIMER SEMESTRE DE 2018		PRIMER SEMESTRE DE 2017		Variación
	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje	
<b>Cumplieron</b>	1.741	94%	1.317	96%	32%
<b>Incumplieron</b>	116	6%	61	4%	90%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>1857</b>	<b>100%</b>	<b>1.378</b>	<b>100%</b>	<b>35%</b>

Como se dijo, al comparar el primer semestre de los años 2017 y 2018 se observa que los reclamos aumentaron en un 35 por ciento. A pesar de que se incrementó el número de respuestas en cumplimiento de Ley, en 424 reclamos (32 por ciento), el porcentaje de efectividad se reduce levemente a un 94 por ciento, dado que en 2018 fue de un 96 por ciento de respuesta atendidas de manera oportuna.



El número de reclamos que no fueron atendidos en el tiempo establecido de 15 días, aumentó en 55 lo que significa un incremento del 90 por ciento respecto a los reclamos sin respuesta oportuna de 2017. Este resultado se presenta porque aun habiendo cambiado el modelo de atención, se debe realizar un ajuste en el flujograma y trazabilidad de las PQRs desde la recepción hasta el cierre efectivo de la misma.

Respecto a los tipos de reclamos atendidos encontramos que solo cuatro tipos representan el 81 por ciento de las solicitudes, los restantes tienen una importancia marginal. En particular el reclamo por descuento por predio desocupado representa el 41 por ciento del total de reclamos cumplidos y el cobro múltiple o acumulado es del 17 por ciento.

*Tabla 2: Emvarias S.A. E.S.P- tipo de reclamo cumplido según tiempo legal*

Tipo reclamo	NUMERO	%
Descuento por predio desocupado	712	40,9%
Cobro múltiple y/o acumulado	291	16,7%
Estrato incorrecto	267	15,3%
Cobros inoportunos	148	8,5%
Datos generales incorrectos	105	6,0%
Cobro por servicios no prestados	61	3,5%
Inconformidad con el consumo o producción facturad	54	3,1%
Cobro desconocido	42	2,4%
Inconformidad con el aforo	21	1,2%
Tarifa incorrecta	14	0,8%
Clase de uso incorrecto	8	0,5%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	8	0,5%
Subsidios y contribuciones	5	0,3%
Descuento por no recolección puerta a puerta	3	0,2%

Cobro de consumo registrado por medidor de otro pr	1	0,1%
Terminación del contrato	1	0,1%
<b>Tota de reclamos cumplidos</b>	<b>1.741</b>	<b>100%</b>

Respecto a los tipos de reclamos no atendidos encontramos que seis tipos representan el 83 por ciento de las solicitudes, los restantes tienen una importancia marginal. En particular el reclamo por cobro múltiple y/o acumulado representa el 28 por ciento del total de reclamos cumplidos y el cobro inoportuno es del 18 por ciento.

En la tercera posición se encuentran estrato incorrecto e inconformidad con el consumo producción facturada, cada una con un 10 por ciento, lo cual es un porcentaje importante dentro del total.

*Tabla 3: Emvarias S.A. E.S.P- tipo de reclamo incumplido según tiempo legal*

Tipo de reclamo	NUMERO	%
Cobro múltiple y/o acumulado	32	28%
Cobros inoportunos	21	18%
Estrato incorrecto	12	10%
Inconformidad con el consumo o producción facturada	12	10%
Descuento por no recolección puerta a puerta	11	9%
Cobro desconocido	8	7%
Multiusuario del servicio de aseo	6	5%
Datos generales incorrectos	5	4%
Cobro por servicios no prestados	3	3%
Descuento por no recolección puerta a puerta	2	2%
Tarifa incorrecta	2	2%
Clase de uso incorrecto	1	1%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1	1%
<b>TOTAL RECLAMOS INCUMPLIDOS</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

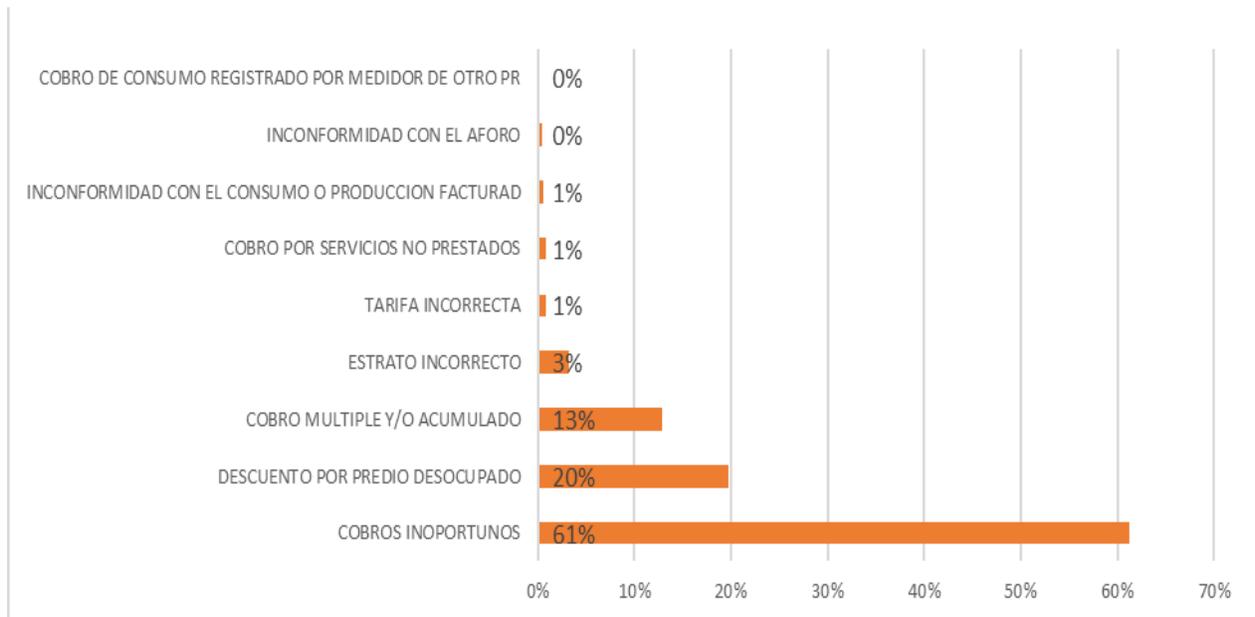
Así mismo, para el primer semestre de 2017 se reportó 305 registros con saldos a favor de los usuarios originados por reclamación en la facturación por un valor de \$52.179.457, que, según el reporte del primer semestre de 2018 es de 257 devoluciones para un valor de \$41.852.349 pesos, significa una reducción del 20 por ciento en el valor.

*Tabla 4: Emvarias S.A. E.S.P- valor de reconocimiento por reclamos semestre 1 de 2018 (ordenados según monto)*

Tipo de reclamo	VALOR RECONOCIMIENTO	%	% acumulado
Cobros inoportunos	25.635.484	61%	61%
Descuento por predio desocupado	8.264.466	20%	81%
Cobro múltiple y/o acumulado	5.397.637	13%	94%

Estrato incorrecto	1.364.608	3%	97%
Tarifa incorrecta	367.127	1%	98%
Cobro por servicios no prestados	353.346	1%	99%
Inconformidad con el consumo o producción facturada	229.145	1%	99%
Inconformidad con el aforo	158.245	0%	100%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro pro	82.291	0%	100%
<b>TOTAL RECONOCIMIENTO</b>	<b>41.852.349</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Las devoluciones estas concentradas en prácticamente 5 reclamos, que reúnen el 98 por ciento de pagos; de estos, los pagos por cobro inoportuno representan el 61 por ciento del valor pagado, el descuento por predio desocupado, el 20 por ciento y el cobro múltiple y/acumulado es el 13 por ciento. Entre estos tres rubros suman el 94 por ciento de pagos.



**5.2. Línea Amiga:** Respecto a la atención de las solicitudes, peticiones y quejas por prestación del servicio de aseo, Emvarias cuenta con el canal de atención telefónico denominado Línea Amiga del Aseo, operado por la firma EMTELCO que ingresa cada transacción al sistema de información debidamente tipificada.

Tabla 5: Emvarias S.A. E.S.P.- Reporte de llamadas a la línea amiga del aseo por tipo en 2018

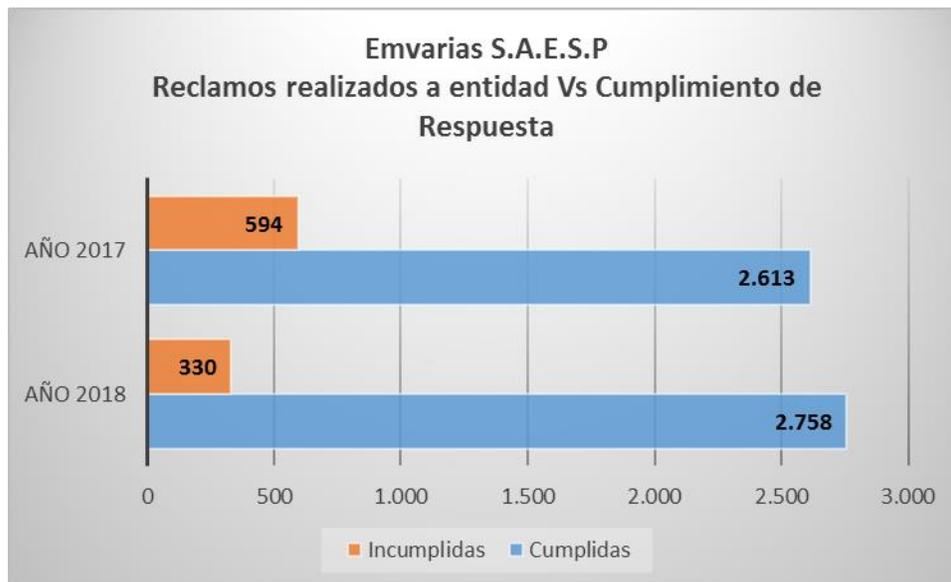
Tipo	Número de llamadas	Participación
Queja	1.253	28,86%
Solicitud del servicio	3.088	71,13%
<b>TOTAL</b>	<b>4.341</b>	<b>100%</b>

**Solicitudes de Servicio:** De enero a junio de 2018 se presentaron en total 3.088 solicitudes de servicio, de las cuales 2.758 fueron cumplidas en los tiempos respecto a los términos legales y 330 fueron incumplidas, lo que significa un 11 por ciento de falta de oportunidad en la respuesta.

*Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P- Solicitudes de servicio cumplidas durante 2018 y 2017*

Solicitudes de servicio	2018		2017		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplidas	2.758	89%	2.613	81%	5.5%
Incumplidas	330	11%	594	19%	-44%
<b>TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO</b>	<b>3.088</b>	<b>100%</b>	<b>3.207</b>	<b>100%</b>	<b>-3.7%</b>

Los datos muestran una reducción en el número de solicitudes del 3.7 por ciento y un incremento en el cumplimiento de las respuestas en el tiempo establecido, al pasar de un 81 por ciento en 2017 a 89 por ciento en 2018. La variación de cumplimiento muestra un aumento del 5.5 por ciento de respuesta en el tiempo establecido.



**Quejas:** Las quejas de enero a junio de 2018 fueron de 1.253, de las cuales 1.125 se cumplieron en los tiempos según los términos legales y 128 fueron incumplidas, lo que significa un 90 por ciento de cumplimiento en 2018; esto es una leve mejora respecto al año 2017 que fue del 84 por ciento.

*Tabla 7: Emvarias S.A. E.S.P- Quejas cumplidas durante 2018 y 2017*

	2018		2017		Variación
	Numero	Porcentaje	Valores	Porcentaje	
Cumplieron	1.125	90%	1.430	84%	-21%
Incumplieron	128	10%	282	16%	-55%
<b>Total quejas</b>	<b>1.253</b>	<b>100%</b>	<b>1.712</b>	<b>100%</b>	<b>-27%</b>

Es importante reconocer que al comparar ambos periodos se observa una reducción del número de quejas de 459 que equivale a una caída del 27 por ciento. El indicador muestra una reducción del número total de quejas, así como de quejas cuya respuesta se hace en el tiempo establecido (en este caso significa una reducción 21 por ciento).

### Agradecimientos, sugerencias y Felicitaciones.

Para el primer semestre de 2018, se registraron 31 tipos de Agradecimientos, sugerencias y Felicitaciones; solo 2 fueron sugerencias. Una relacionada con la validación de los servicios de los domingos solicitando la programación con personas idóneas; la segunda sugiriendo que los valores generados para los servicios especiales disminuyan su valor, considera que son muy altos, situación que genera que las personas no pueden acceder al servicio; la usuaria manifiesta que esto ocasiona más incultura en la ciudad.

**5.3. Evaluación de cumplimiento del tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios:** Para esta evaluación se identificaron tres tipos de pedidos de los usuarios: (1) queja, (2) solicitudes de servicios y (3) reclamaciones para establecer el nivel de satisfacción con la respuesta brindada por Emvarias S.A. E.S.P.

Para su evaluación se seleccionó una muestra aleatoria de 25 usuarios para cada tipo de solicitud (75 en total) para determinar el grado de satisfacción con la respuesta brindada. La característica común es que previamente hayan manifestado una queja, solicitud o reclamación a través de la línea Amiga o el Sistema Comercial Integrado y se les haya dado respuesta en los términos legales establecidos.

- a. La selección de la muestra según *tipo de queja* se presenta en la tabla 8, de esta selección el mayor número de quejas está relacionado con la continuidad del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

*Tabla 8: Muestra para evaluar la satisfacción con la respuesta a las quejas*

Tipo de queja	Quejas	%
Calidad recolección residuos ordinarios	2	8%
Calidad barrido y limpieza de vías	2	8%
Continuidad barrido y limpieza de vías y áreas publicas	7	28%
Continuidad recolección residuos ordinarios	3	12%
Continuidad recolección bolsas de barrido	2	8%
Negativa de prestación recolección residuos especiales (colchones, escombros, muebles, enseres, vegetales)	3	12%
Poda y corte de arboles	1	4%
Quejas administrativas (actos u omisiones en la atención o prestación de los servicios)	2	8%
Recolección residuos hospitalarios	3	12%

<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Mediante llamada telefónica se consultó acerca del nivel de satisfacción con la respuesta brindada y el 72 por ciento de los usuarios manifiesta estar satisfecho con la reacción por parte de los funcionarios de Emvarias S.A. E.S.P., el restante 28 por ciento manifiesta no estar satisfecho con la respuesta brindada.

*Tabla 9: satisfacción con la respuesta a las quejas*

<b>Usuarios que manifiestan queja</b>	<b>Muestra</b>	<b>%</b>
SATISFECHOS	18	72%
INSATISFECHOS	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Los motivos de la insatisfacción son variados, sin embargo, el 43 por ciento expresa inconformidad con la regularidad del servicio. Esta queja predomina en el tipo Continuidad barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

*Tabla 10: motivos de insatisfacción con la respuesta a las quejas*

<b>Motivo</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
Solicitud sin respuesta <sup>1</sup>	1	14%
Servicio irregular	3	43%
Demora en el servicio	2	28%
Mala calidad de servicio	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

La demora en el servicio le sigue como una expresión de inconformismo con la calidad de la asistencia ofrecida, esto significa una contradicción con lo reportado por la entidad y la predisposición del usuario.

En el caso particular del agente que manifiesta “solicitud sin respuesta” se refiere a un “Alto Generador” -Cartón de Colombia- que manifiesta no haber recibido respuesta a su solicitud en relación a que los funcionarios encargados del manejo de residuos que pasan al centro de acopio, deben disponer de los implementos de protección personal y de seguridad en el trabajo y además certificar sus conocimientos para la recolección y manejo de residuos.

- b. La selección de la muestra según *solicitud de servicios* está relacionada con la de recolección escombros clandestinos, recolección residuos ordinarios y recolección animales muertos.

Mediante llamada telefónica la Auditoría interna a través de esta evaluación, consultó acerca del nivel de satisfacción con la respuesta brindada y el 88 por ciento de los usuarios manifiesta estar satisfecho con la reacción por parte de los funcionarios de

<sup>1</sup> Este caso corresponde a la Empresa Cartón de Colombia, un agente Alto Generador.

Emvarias S.A. E.S.P., el restante 12 por ciento manifiesta no estar satisfecho con la respuesta brindada.

*Tabla 11: satisfacción con la respuesta a solicitud de servicios*

Usuarios que manifiestan queja	Muestra	%
SATISFECHOS	22	88%
INSATISFECHOS	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Los motivos de la insatisfacción son variados, sin embargo, el 66 por ciento expresa inconformidad debido a que no se recogen los escombros. Respecto a la recogida en el tiempo establecido, se refirió a la situación de un animal muerto que demandó prontitud, y los usuarios manifiestan que debieron actuar por cuenta propia y pagar los costos generados.

*Tabla 12: motivos de insatisfacción con la respuesta a la solicitud de servicios*

Motivo	Solicitud de servicios	%
No se recogió los escombros	2	66%
Se recogió fuera del tiempo establecido	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

La demora y la no respuesta a la solicitud en el servicio construyen una expresión de inconformismo de la ciudadanía, al igual que en el caso de las quejas, esto significa una contradicción con lo reportado por la entidad y la observación de los usuarios.

- Sobre la satisfacción del usuario, a través de la encuesta telefónica aplicada, se percibe un inconformismo con la calidad de la asistencia ofrecida en los porcentajes arriba indicados, en tanto respuesta oportuna a las quejas y a las solicitudes de servicio. Esto significa una contradicción con lo reportado en el sistema de información en las observaciones donde se indica que se cumplió con el servicio.
- c. La característica de la selección de la muestra según Tipo de Reclamo se presenta en la tabla 13. El tipo de reclamo que más se repite es por “descuento por predio desocupado” que equivale al 40 por ciento de la selección, seguido por el reclamo por “cobro múltiple y/o acumulado”.

*Tabla 13: Características de la muestra por solicitud de tipo de reclamo.*

Tipo de Reclamo	Reclamo	%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	6	24%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	4	16%
COBROS INOPORTUNOS	1	4%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	1	4%

DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	10	40%
ESTRATO INCORRECTO	2	8%
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURAD	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

En este tipo de solicitud se presenta el mínimo de insatisfacción con las respuestas brindadas por la empresa. Solo una (1) persona (4 por ciento de la muestra) manifiesta algún tipo de inconformidad con la respuesta brindada.

*Tabla 14: satisfacción con la respuesta a solicitud de tipo de reclamo*

Usuarios que manifiestan queja	Muestra	%
SATISFECHOS	24	96%
INSATISFECHOS	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

En el caso particular el usuario solicita un cambio de estrato y manifiesta su inconformidad en la solicitud de reclamo ya que, según él, la asesora le dijo que “en la próxima factura la hacían el descuento y hasta el momento no se han descontado”.

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRs

Se realiza monitoreo y revisión a la trazabilidad de las PQRs por parte de la profesional 2 Servicio al Cliente. Adicionalmente se tiene una herramienta de control “Mercurio” para identificar cuales PQRs se encuentran en trámite, pendientes de respuesta y con vencimiento.

Posteriormente en el proceso de línea amiga del aseo se realiza un proceso de verificación de la queja, después del cierre, el Jefe de zona indaga con el usuario si se dio respuesta efectiva a cada trámite y se cumplió con el ANS establecido.

Así mismo, se realizan informes mensuales o periódicos sobre el tema (información estadística y las notas a los resultados mensuales de las PQRs, informe periódico para el CMI (cuadro de mando integral)). Esta Información es socializada a los jefes de zona y discutida en reuniones periódicas con operaciones de aseo.

Los aplicativos con los cuales se realiza el control y el seguimiento son: Mercurio, SCI (Sistema Comercial Integrado) y línea amiga del aseo; los cuales no tienen alarmas para generar alertas en el Sistema frente a los vencimientos de los términos; estos se encuentran en proceso de implementación en la plataforma.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo. Cada una hace referencia a los riesgos evaluados y presenta un nivel de prioridad cuyo significado es el siguiente:

Prioridad	Descripción	Criterio
Alta	Requiere implementación dentro de los seis meses siguientes al recibo del informe.	Auditor
Media	Requiere implementación en el corto plazo (un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)
Baja	Requiere implementación en el mediano plazo (mayor a un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)

(\*) Guía metodológica para la gestión de planes de mejoramiento – Dirección Diseño Organizacional

## 180I418-01 OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### Prioridad Alta

#### Riesgos Relacionados: (C6- 1)

La ley 142 de 1994, Artículo 158, reza “Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él”.

En el contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de aprovechamiento, las PQR relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturados, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias deberán ser trasladadas, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Cuando la respuesta de PQR implique ajustes en el valor facturado, la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberá informar a la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables el ajuste para que genere una nueva factura.

Al verificar en el Sistema comercial Integrado y en Línea Amiga del Aseo, los registros de las peticiones, quejas y reclamos, en cuanto a la oportunidad de respuesta (15 días), encontramos que, en el primer semestre de 2018, hay 116 reclamos, 330 solicitudes de servicio y 128 quejas sin respuesta oportuna. (ver tabla resumen).

Sistema Comercial Integrado		Línea Amiga de Aseo	
Reclamos	116 registros	Solicitudes de Servicio	330 registros
		Quejas	128 registros

- **Sistema Comercial Integrado:**

Tabla 1: Emvarias S.A. E.S.P- Cumplimiento de la respuesta legal a los reclamos

Cumplimiento en respuesta según la norma	PRIMER SEMESTRE DE 2018		PRIMER SEMESTRE DE 2017		Variación
	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje	
Cumplieron	1.741	94%	1.317	96%	32%
Incumplieron	116	6%	61	4%	90%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>1857</b>	<b>100%</b>	<b>1.378</b>	<b>100%</b>	<b>35%</b>

- **Línea Amiga Aseo:**

Tabla 2: Emvarias S.A. E.S.P- Solicitudes de servicio cumplidas durante 2018 y 2017

Solicitudes de servicio	2018		2017		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplidas	2.758	89%	2.613	81%	5.5%
Incumplidas	330	11%	594	19%	-44%
<b>TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO</b>	<b>3.088</b>	<b>100%</b>	<b>3.207</b>	<b>100%</b>	<b>-3.7%</b>

Tabla 3: Emvarias S.A. E.S.P- Quejas cumplidas durante 2018 y 2017

Quejas	2018		2017		Variación
	Numero	Porcentaje	Valores	Porcentaje	
Cumplieron	1.125	90%	1.430	84%	-21%
Incumplieron	128	10%	282	16%	-55%
<b>Total quejas</b>	<b>1.253</b>	<b>100%</b>	<b>1.712</b>	<b>100%</b>	<b>-27%</b>

Esta situación se presenta por la ausencia de controles periódicos que garanticen la efectividad de respuesta (15 días), en procura de evitar incumplimientos en los términos legales.

## Recomendaciones

- Analizar los resultados en la atención de las peticiones, quejas, solicitudes, etc. y establecer controles que garanticen respuesta dentro de los plazos establecidos legalmente.
- Gestionar y diligenciar el cierre oportuno de las quejas y evitar el riesgo de incumplimiento normativo, silencio administrativo positivo y posibles procesos disciplinarios por no contestar en tiempo oportuno al derecho de petición.

## **180I418 -02 INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

### **Prioridad Alta**

#### **Riesgos Relacionados: (C6- 1)**

La información que la empresa recibe a través de los diferentes canales sobre peticiones, quejas, solicitudes y reclamos, deben estar debidamente integradas para efectos de control y verificación.

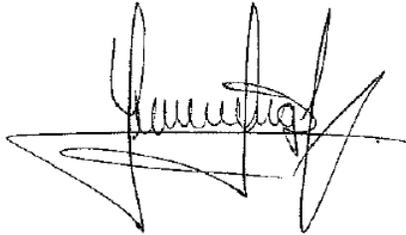
Se tienen diferentes canales para la recepción de las PQRS: telefónico (Línea Amiga), presencial (Taquilla), Link en la página web de Emvarias para formular correos (contacto@emvarias.com.co y reclamos@emvarias.com.co), documento escrito radicado en el sistema Mercurio y redes sociales (Facebook y twitter); las cuales no van a un sistema único de información para la recepción de las PQRs, que permita tener controles efectivos para su trazabilidad y gestión.

Lo anterior debido a la falta de control para el manejo de las peticiones, quejas y reclamos, lo que podría auspiciar sanciones por el incumplimiento del servicio, respuesta de diferentes fuentes sin integridad de criterio, deteriorando la imagen de la empresa y deficiencias en la trazabilidad en las PQR's.

#### **Recomendación:**

- Considerar la pertinencia de construir un CRM (Gestión de relaciones con clientes), para el registro ordenado de las PQRs que permita una vista unificada de los datos del cliente, información disponible en tiempo real, mejor conocimiento y entendimiento de los clientes, mayor trazabilidad y mejor control y seguimiento de las diferentes interacciones con el cliente.
- Mientras esto se define y materializa, como compensación se debe establecer un control que permita trazabilidad e identificar a tiempo las PQRs que se están venciendo, con el fin de no incurrir en un incumplimiento legal.

**Cordialmente,**



**VERÓNICA ARANGO GARCÍA**  
Jefe de Área  
Auditoría Interna EMVARIAS

Trabajo Realizado por:  
Elizabeth Moncada Moncada (Auditor a Cargo)