

## **UNIDAD AUDITABLE**

Atención clientes

## **DEPENDENCIA RESPONSABLE**

Gestión Operativa

### **1. OBJETIVO**

#### **1.1 General**

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de enero de 2011, respeto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por la ciudadanía, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y 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 2019 (1 de enero de 2019 al 13 de junio de 2019), 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, en cumplimiento de 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) realizadas en la Empresa Emvarias S.A. E.S.P., en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 13 de junio de 2019, Semestre I, registradas a través a través de la Línea Amiga del Aseo y la oficina de atención al cliente. El análisis se realiza con base a estadísticas de acuerdo al número de PQRS recibidas a nivel global, discriminado por el tipo de trámite pretendido por los ciudadanos y el tiempo en el que se dio respuesta. De este análisis se desprenden

conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que como consecuencia se verá reflejada en una fluida y constante comunicación con los grupos de interés de la Empresa y la comunidad en general.

De conformidad con en la Ley 1755 del 2016 en el artículo 14 dice: los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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 remisario dirigido a Emvarias, grupo EPM y otras entidades del municipio.	Se radica documento en Epm y se escala al aplicativo Mercurio.	Horario Laboral	Oficio remisario 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	En módulos de	Lunes a viernes de	Atención en Front a los

	Ciudadano.	atención ubicados en sótano del edificio inteligente.	7:30 am a 5:00 pm	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 corporativa. El flujo de información y la capacidad de respuesta a sus solicitudes se han convertido en instrumento eficaz para responder a las necesidades de los usuarios donde el uso de los diferentes canales de comunicación es esencial en este relacionamiento.

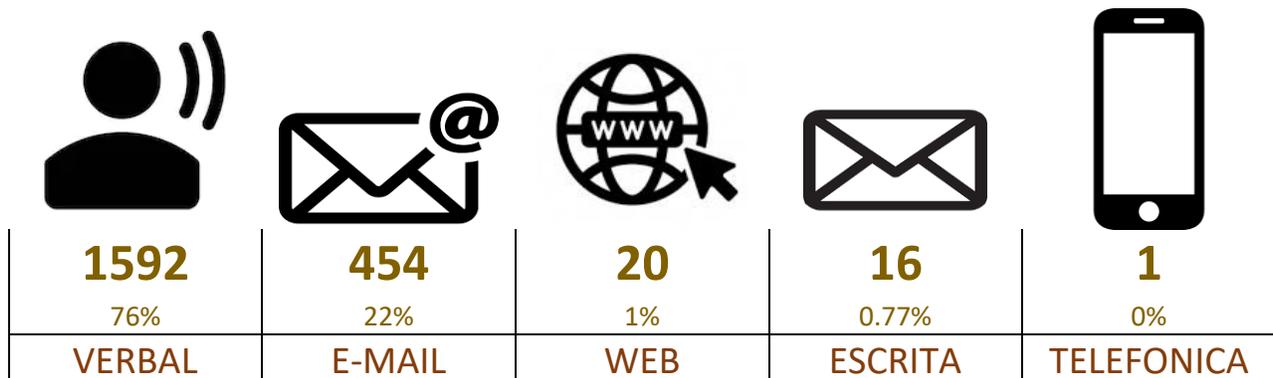
- Para la atención de las solicitudes, peticiones y quejas por prestación del servicio de aseo Emvarias cuenta con:
  - Un canal de atención telefónico denominado Línea Amiga del Aseo, operado por la firma EMTELCO y con un sistema de información donde se ingresa cada transacción debidamente tipificada.
  - Para la atención de los reclamos se utiliza el software Sistema Comercial Integrado (SCI).
  - 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 12 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, se mantuvo en el mismo nivel comparada con el 2018. Esta respuesta permite mitigar de los efectos negativos sobre la reputación, imagen y gobernabilidad corporativa del mayor número de reclamos
  
- A través de la Línea Amiga, se observa una predominancia de las solicitudes y cotización 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 reducción de las quejas durante este periodo y el aumento en las solicitudes de servicios, refuerzan esta conclusión. El mayor número de solicitudes y cotizaciones en coexistencia con una reducción de solicitudes incumplidas significa una mejora en los indicadores de desempeño.

- Respecto a los tipos de reclamos atendidos se encuentra que solo cuatro tipos representan el 81.7 por ciento de las solicitudes; en particular, el reclamo por descuento por predio desocupado representa el 44.6 por ciento del total de reclamos cumplidos y el cobro múltiple o acumulado es del 26 por ciento.
- Sobre la evaluación a la satisfacción con la respuesta brindada al usuario acerca de *calidad de la asistencia ofrecida en tanto respuesta oportuna a las quejas*, se percibe un nivel de conformidad con la respuesta del 72 por ciento de los usuarios. Esta valoración mejora de modo sustancial en relación con la valoración a *la respuesta a solicitudes de servicio* donde el nivel de satisfacción es alto con un 96 por ciento de conformes.
- 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 2019, predomina la verbal y por e- mail, mientras que la telefónica, web y escrita son de baja usabilidad.



Con un total de 2083 solicitudes, se respondió de manera oportuna según la norma a 1958 lo que equivale a un 94 por ciento de cumplimiento.

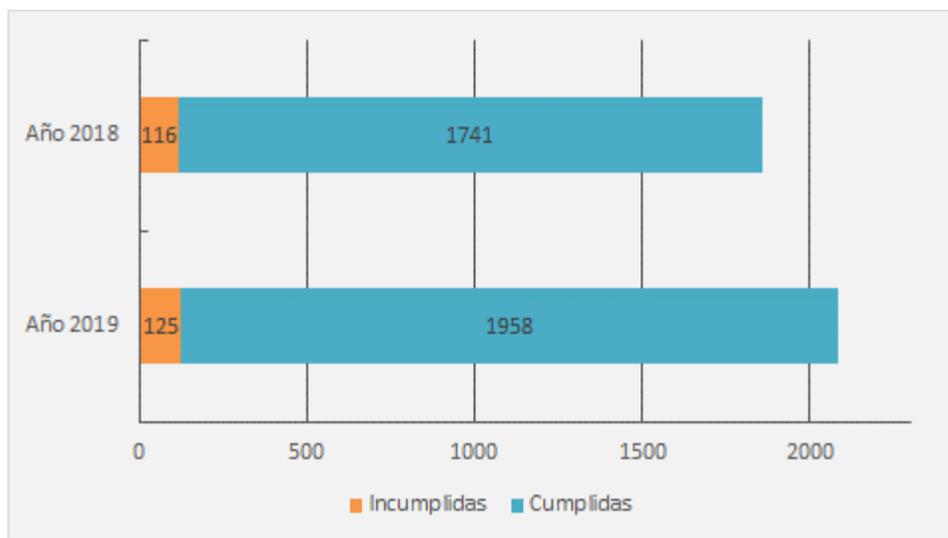
En la tabla 1, se observa un total de reclamos de 2083 para los periodos comprendidos entre el 01 de enero al 13 de junio de 2019 y el 01 de enero a mayo 30 de 2018. Nótese como las solicitudes aumentan un 12 por ciento, lo que se traduce en un total de 226 solicitudes de aumento durante el primer semestre.

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

Cumplimiento en respuesta según la norma	PRIMER SEMESTRE DE 2019		PRIMER SEMESTRE DE 2018		Variación
	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje	
Cumplieron	1958	94%	1.741	94%	12%
Incumplieron	125	6%	116	6%	8%
Total reclamos	2083	100%	1857	100%	12%

Al comparar el primer semestre de los años 2018 y 2019 se observa que los reclamos aumentaron en un 12 por ciento. A pesar de que se incrementó el número de respuestas cumplidas según la Ley en 226 reclamos (12 por ciento), el porcentaje de efectividad se mantiene en un 94 por ciento de respuesta atendidas de manera oportuna.

*Grafica 1: Emvarias S.A. E.S.P.- Reclamos realizados a la entidad vs cumplimiento de respuesta -Primer semestre de 2018 vs 2019*



Para el primer semestre de 2019, el número de reclamos que no fueron atendidos en el tiempo establecido de 15 días, aumentó en 9 reclamos lo que significa un incremento del 8 por ciento respecto a los reclamos sin respuesta oportuna de 2018.

Respecto a los tipos de reclamos atendidos encontramos que solo cuatro tipos representan el 81.7 por ciento de las solicitudes, los restantes tienen una importancia marginal. En particular, el reclamo por descuento por predio desocupado representa el

44.6 por ciento del total de reclamos cumplidos y el cobro múltiple o acumulado es del 26 por ciento.

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

Tipo de reclamo	Numero	%
Descuento por predio desocupado	873	44,6%
Cobro múltiple y/o acumulado	512	26,1%
Cobro por servicios no prestados	121	6,2%
Inconformidad con la medición del consumo o producción	93	4,7%
Estrato incorrecto	91	4,6%
Datos generales incorrectos	85	4,3%
Clase de uso incorrecto	53	2,7%
Tarifa incorrecta	51	2,6%
Inconformidad con el aforo	33	1,7%
Terminación del contrato	12	0,6%
Cobros inoportunos	8	0,4%
Descuento por no recolección puerta a puerta	8	0,4%
Servicios especiales	4	0,2%
Subsidios y contribuciones	4	0,2%
Cobro desconocido	3	0,2%
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora	2	0,1%
Orientaciones	2	0,1%
Otras inconformidades	2	0,1%
Multiusuario del servicio de aseo	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1958</b>	<b>100,0%</b>

Respecto a los tipos de reclamos no atendidos oportunamente encontramos que siete tipos representan el 84.8 por ciento de las solicitudes, los restantes tienen una importancia marginal. En particular el reclamo por cobro múltiple y/o acumulado representa el 39 por ciento del total de reclamos cumplidos.

En la segunda y tercera posición se encuentran *descuento por predio desocupado e inconformidad con la medición del consumo producción facturada* con el 11.2 y 8.8 por ciento respectivamente.

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

Tipo de reclamo	Numero	%
Cobro múltiple y/o acumulado	49	39,2%

Descuento por predio desocupado	14	11,2%
Inconformidad con la medición del consumo o producción	11	8,8%
Tarifa incorrecta	10	8,0%
Multiusuario del servicio de aseo	8	6,4%
Cobro por servicios no prestados	7	5,6%
Inconformidad con el aforo	7	5,6%
Estrato incorrecto	5	4,0%
Datos generales incorrectos	5	4,0%
Clase de uso incorrecto	4	3,2%
Terminación del contrato	1	0,8%
Cobros inoportunos	1	0,8%
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora	1	0,8%
Orientaciones	1	0,8%
Otras inconformidades	1	0,8%
Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0,0%
Servicios especiales	0	0,0%
Subsidios y contribuciones	0	0,0%
Cobro desconocido	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>

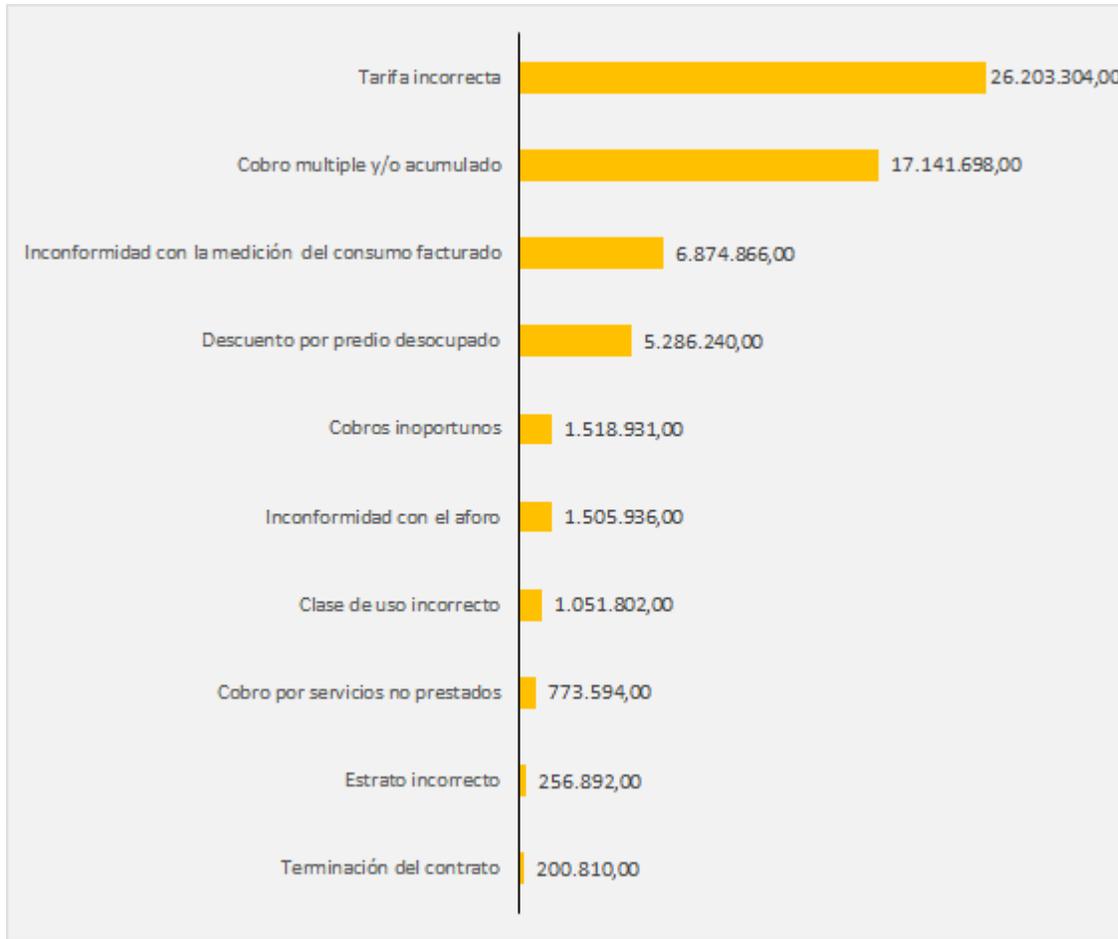
Al trasladar estas observaciones a valores monetarios se observa que para el primer semestre de 2018 se reportaron registros con saldos a favor de los usuarios, originados por reclamación en la facturación por un valor de 41.852.349 pesos que, según el reporte del primer semestre de 2019 es asciende a 60.814.073 pesos, lo significa un incremento del 45.3 por ciento en el valor.

*Tabla 4: Emvarias S.A. E.S.P- valor de reconocimiento por reclamos semestre 1 de 2019 (ordenados según monto)*

Tipo de reclamo	%	Reconocimiento	Reconocimiento Acumulado
Tarifa incorrecta	43,1%	26.203.304	26.203.304
Cobro múltiple y/o acumulado	28,2%	17.141.698	43.345.002
Inconformidad con la medición del consumo o producción	11,3%	6.874.866	50.219.868
Descuento por predio desocupado	8,7%	5.286.240	55.506.108
Cobros inoportunos	2,5%	1.518.931	57.025.039
Inconformidad con el aforo	2,5%	1.505.936	58.530.975
Clase de uso incorrecto	1,7%	1.051.802	59.582.777
Cobro por servicios no prestados	1,3%	773.594	60.356.371
Estrato incorrecto	0,4%	256.892	60.613.263
Terminación del contrato	0,3%	200.810	60.814.073
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>60.814.073</b>	<b>60.814.073</b>

Las devoluciones estas concentradas en prácticamente 4 reclamos, que reúnen el 91 por ciento de pagos; de estos, los pagos por Tarifa incorrecta representan el 43 por ciento del valor pagado, el cobro múltiple y/o acumulado, el 28 por ciento y la inconformidad con la medición del consumo facturado el 11 por ciento. Entre estos tres rubros constituyen el 82.6 por ciento.

Grafica 2: Emvarias S.A. E.S.P.- Pagos realizados según tipo de reclamación 2019



**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 2019

Tipo	Llamadas	Participación
Quejas	1.003	14%
Solicitud de servicios	3.369	47%
Cotización servicios	2.169	30.2%
Gestión de mercadeo	601	8.4%
Agradecimientos sugerencias y felicitaciones	29	0.4%
<b>Total</b>	<b>7.171</b>	<b>100%</b>

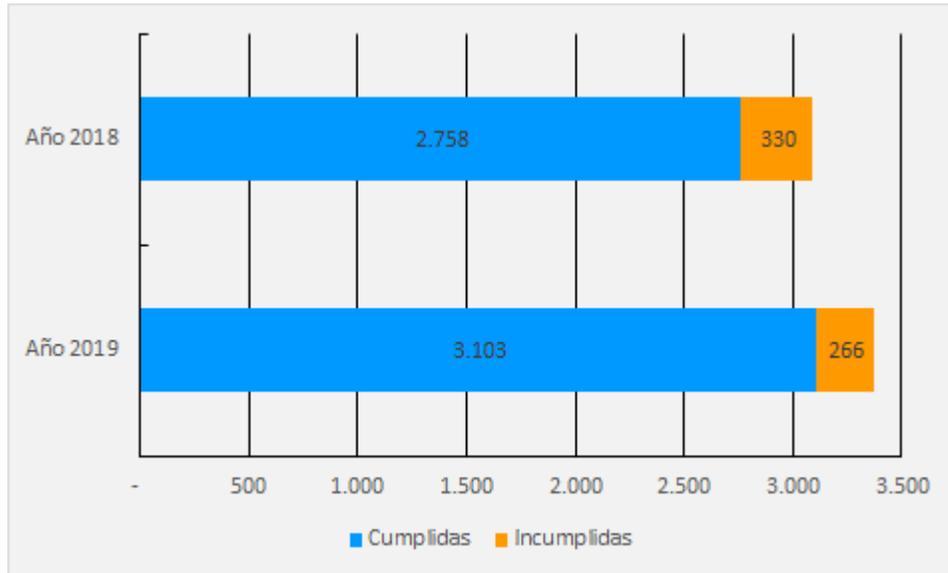
**Solicitudes de Servicio:** De enero 1 a junio 13 de 2019 se presentaron en total 3.369 solicitudes de servicio, de las cuales 3.103 fueron cumplidas en los tiempos respecto a los términos legales y 266 fueron incumplidas, lo que significa un 8 por ciento de falta de oportunidad en la respuesta.

Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P.- Solicitudes de servicio cumplidas durante primer semestre de 2018 y 2019

Solicitudes de servicio	2019		2018		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplido	3103	92%	2.758	89%	12.5%
Incumplidas	266	8%	330	11%	-19.4%
<b>Total solicitudes de servicio</b>	<b>3.369</b>	<b>100%</b>	<b>3.088</b>	<b>100%</b>	<b>9.1%</b>

Los datos muestran un aumento en el número de solicitudes del 9.1 por ciento y un aumento en la tasa de cumplimiento de las respuestas en el tiempo establecido, al pasar de un 89 por ciento en 2018 a un 92 por ciento en 2019. Esto de corrobora en la reducción del 19 por ciento en la cantidad de solicitudes de servicio no cumplidas.

Figura2: Emvarias S.A. E.S.P Cumplimiento de solicitudes de servicio. Primer semestre 2018- 2019



**Quejas:** Las quejas de enero a junio de 2019 fueron de 1.003, de las cuales 954 se cumplieron en los tiempos según los términos legales y 49 fueron incumplidas, lo que significa un 95 por ciento de cumplimiento durante el primer semestre de 2019; esto significa una mejora respecto al año 2018 que fue del 90 por ciento.

Tabla 7: Emvarias S.A. E.S.P- Quejas cumplidas durante 2019 y 2018

Quejas	2019		2018		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplida	954	95%	1.125	90%	-15,2%
Incumplidas	49	5%	128	10%	-61.7%
<b>Total general</b>	<b>1.003</b>	<b>100%</b>	<b>1.253</b>	<b>100%</b>	<b>-19.9%</b>

Es importante reconocer que al comparar ambos periodos se observa una reducción del número de quejas de 250 que equivale a una caída del 19.9 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 15.2 por ciento).

### Agradecimientos, sugerencias y Felicitaciones.

Para el primer semestre de 2019, se registraron 29 tipos de Agradecimientos, sugerencias y Felicitaciones de los cuales, 27 (93.1%) fueron cumplidos.

De esta revisión, al menos tres mensajes pueden ser tipificados como sugerencia en los barrios López de Mesa, Boston y el Pinal, por lo que se recomienda que en el subtipo sean así identificados.

Motivo	Barrio
Usuaría sugiere que se brinde capacitación al personal que realiza el corte de césped sobre el trato respetuoso que deben brindar a los usuarios al momento de realizar sus labores y más cuando se solicita realizar el corte de algunos sectores que los habitantes del sector han cuidado desde hace algún tiempo	López de Mesa
Usuario sugiere, que toquen la campana siempre que pasen por esta dirección, ya que cuando saca los residuos antes, los indigentes se la riegan.	Boston
Usuario sugiere que se realice el servicio del barrido en los callejones.	El Pinal
Usuario muy inconforme con los costos que se manejan para los servicios especiales, sugiere que se debe prestar de forma gratuita ya que todos los ciudadanos pagan servicio de aseo y así como hay personas que tienen como pagar este valor también hay personas de bajos recursos que no tendrían como acceder el servicio por el alto costo, y es por esto que prefieren arrojar estos residuos a las canalización ocasionando afectación ambiental, usuario solicita se valide nuevamente los costos que están establecidos para este servicio.	El Poblado

**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 Interrupciones en la prestación del barrido y limpieza y la calidad de variaciones en las características del servicio

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

Tipo de queja	Muestra	% Muestra
Interrupciones en la prestación del barrido y limpieza	9	36,0%
Calidad variaciones en las características del servicio	8	32,0%
Interrupciones en la prestación del servicio de re	5	20,0%
Interrupciones en la prestación del servicio recolección	1	4,0%
Limpieza y evacuación de canastillas	1	4,0%
Derrame de lixiviados (afectación ambiental)	1	4,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</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*

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

Los motivos de la insatisfacción identificados son solo dos; de estos el 85.7 por ciento de los consultados expresa mala calidad de 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*

Motivo	Quejas	%
No mejora la situación	6	85.7%
Mala calidad de servicio	1	14.2%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

- b. La selección de la muestra según *solicitud* de servicios está relacionada con la de Recolección de colchones y otros muebles, recolección escombros clandestinos y Recolección escombros domiciliarios.

Mediante llamada telefónica la Auditoría interna a través de esta evaluación, consultó acerca del nivel de satisfacción con la respuesta brindada y el 96 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 4 por ciento manifiesta no estar satisfecho con la respuesta brindada.

*Tabla 11 Muestra para evaluar la satisfacción con la solicitud de servicios*

Tipo de solicitud	Muestra	% Muestra
Recolección de colchones y otros muebles	10	40%
Recolección escombros clandestinos <sup>2</sup>	5	20%
Recolección escombros domiciliarios	4	16%
Recolección, vidrios, telas, u otros residuos ordinarios	2	8%
Recolección animales muertos	2	8%
Recolección residuos hospitalarios	1	4%
Solicitud poda de árboles en áreas publicas	1	4%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12: satisfacción con la respuesta a solicitud de servicios*

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

Solo un encuestado manifiesta inconformidad con el servicio prestado; expone que el servicio fue cancelado debido a que el tiempo de recolección de 5 días es demasiado largo para sus necesidades y costo.

- 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 56 por ciento de la selección, seguido por el reclamo por “cobro múltiple y/o acumulado” con un 16%.

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

Tipo reclamo cumplido	Muestra	% Muestra
Descuento por predio desocupado	14	56%
Cobro múltiple y/o acumulado	4	16%
Estrato incorrecto	3	12%
Terminación del Contrato	1	4%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	1	4%
Datos generales incorrectos	1	4%
Tarifa incorrecta	1	4%
<b>Total reclamos cumplidos</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

En este tipo de solicitud todos los encuestados aprueban la gestión realizada por la empresa de acuerdo a los reclamos.

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

Usuarios que manifiestan queja	Muestra	%
Satisfechos	25	100%
Insatisfechos	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

## 6. 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

### 190178-01 OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

#### Prioridad Alta

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

En la Ley 1755 del 2016 en el artículo 14 dice: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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,

encontramos que, en el primer semestre de 2019, hay 125 reclamos, 266 solicitudes de servicio y 49 quejas sin respuesta oportuna. (Ver tabla resumen).

Sistema Comercial Integrado		Línea Amiga de Aseo	
Reclamos	125 registros	Solicitudes de Servicio	266 registros
		Quejas	49 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 2019		PRIMER SEMESTRE DE 2018		Variación
	Reclamos	Porcentaje	Reclamos	Porcentaje	
Cumplieron	1958	94%	1.741	94%	12%
Incumplieron	125	6%	116	6%	8%
<b>TOTAL RECLAMOS</b>	<b>2083</b>	<b>100%</b>	<b>1857</b>	<b>100%</b>	<b>12%</b>

- **Línea Amiga Aseo:**

*Tabla 2: Emvarias S.A. E.S.P.- Solicitudes de servicio cumplidas durante primer semestre de 2018 y 2019*

Solicitudes de servicio	2019		2018		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplido	3.103	92%	2.758	89%	12,5%
Incumplidas	266	8%	330	11%	-19,4%
<b>Total solicitudes de servicio</b>	<b>3.369</b>	<b>100%</b>	<b>3.088</b>	<b>100%</b>	<b>9,1%</b>

*Tabla 3: Emvarias S.A. E.S.P.- Número de Quejas durante primer semestre 2019 y 2018*

Quejas	2019		2018		Variación
	Numero	%	Numero	%	
Cumplida	954	95%	1.125	90%	-15,2%
Incumplidas	49	5%	128	10%	-61,7%
<b>Total quejas</b>	<b>1.003</b>	<b>100%</b>	<b>1.253</b>	<b>100%</b>	<b>-19,9%</b>

Esta situación se presenta por la ausencia de controles periódicos que garanticen la efectividad de respuesta, 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.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQRs reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

### **190178 - 02 CUMPLIMIENTO DE LEY 1755 de 2015 vs SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

#### **Prioridad Alta**

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

Desde la Ley 1755 de 2015 se tiene diferentes exigencias sobre el cumplimiento de las PQRs encontrando que se deben cumplir diferentes ANS (tiempo de respuesta) dependiendo del tipo de solicitud o del origen de la misma. Por lo anterior, al realizar una validación a la manera como se tienen estructuradas los Sistemas de Información de Emvarias se encuentra que actualmente no se tienen definidos campos ni parametrizaciones que permitan realizar una correcta gestión de las PQRs en cuanto al cumplimiento de lo exigido de la ley ya mencionada, pues no es posible realizar un seguimiento diferenciado a cada PQRs teniendo en cuenta que se tienen estipulados desde la norma diferentes días número de días para dar respuesta.

Esta situación aumenta el riesgo de cumplimiento jurídico y regulatorio y se puede estar generando por inadecuada parametrización y estructuración del sistema de información, además de desconocimiento de la normatividad que aplica.

#### **Recomendación:**

Se debe adecuar el sistema de información adicionando campos que permitan identificar para un PQRs el origen, tipo de petición y cumplimiento de la ANS según lo definido en la Ley 1755 del 2015.

Establecer controles automáticos teniendo en cuenta los diferentes ANS estipulados en la Ley 1755 de 2015.

### **1801418 -03 INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

#### **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. Adicional, a lo anterior se requiere tener claridad en el manejo de denuncias, ya que si bien se tienen estipulado la línea ética de contacto transparente en validaciones realizada por la auditoria se encontró que algunas denuncias también son atendidas desde estos canales lo que significa un incumplimiento en los procesos internos definidos desde EPM para el manejo de las denuncias.

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:**

Establecer en compañía de los profesionales de TI una estrategia para la solución de esta situación encontrada, teniendo en cuenta que se vienen desarrollando iniciativas como la plataforma EVMNet que podrían suplir las necesidades que actualmente se presentan en vista de que no es posible la integración de los Sistemas en la actualidad.

**Cordialmente,**



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

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