

UNIDAD AUDITABLE

Atención clientes

DEPENDENCIA RESPONSABLE

Gestión Operativa

1. OBJETIVO

1.1 General

Verificar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se realice de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y que la oportunidad y la calidad de las respuestas generadas por Emvarias, este acorde a los tiempos especificados en la Ley 1755 de 2015.

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 2020 desde 01/01/2020 al 26/06/2020, a través de los distintos canales de atención a clientes y usuarios de la entidad.

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 1 de enero al 26 de junio

del 2020, 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.

En Emvarias S.A. ESP, se dispone de varios canales de atención, esto con el fin de buscar la mejora de los niveles de gobernabilidad corporativa y dar cumplimiento a la norma.

Canal	Mecanismo y tipo de relacionamiento	Ubicación	Horario de atención	Descripción
E-Mail	Dirección de correos electrónicos: reclamos@emvarias.com.co contacto@Emvarias.com.co	Digital: Buzón corporativo EPM	24 Horas	Canal digital donde los usuarios presentan a través de Email los PQRS, las cuales se reciben en el aplicativo del buzón corporativo EPM y se radican a través del

				aplicativo mercurio y se direcciona al área que corresponda para dar respuesta.
Documento Físico	Oficio remitido dirigido a Emvarias, Grupo EPM y/o otras entidades del municipio	La recepción de documentos está centralizada en el Edificio de EPM	Horario Laboral Edificio EPM	Se recibe el documento físico y se radica en el aplicativo mercurio y se remite al área encargada de la respuesta.
Telefónico - Contac Center	Llamada telefónica al Contac Center contratado con Emtelco, a través de la línea 444-56-36 o al 018000410400	Oficinas Empresa Emtelco - Sede Olaya	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm Sábados de 7:00 am a 12:00 pm	La recepción de las PQRS se ingresa al aplicativo Línea Amiga del Aseo.
Presencial - Verbal	Atención presencial	En el Edificio de EPM, en los módulos de atención ubicados en el sótano	Lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm	Atención en Front a los usuarios.

Adicionalmente, se revisó la norma en torno al Covid -19; el Decreto legislativo 491 de 2020, por el cual se adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica. En su artículo 5, Ampliación de términos para atender las peticiones, toda petición deberá resolverse en los 30 días siguientes a la recepción, para las peticiones de documentos y de información en los 20 días siguientes y para las consultas deberán resolverse dentro de los 35 días siguientes a la recepción de la petición.

De acuerdo a lo anterior, para la empresa Emvarias no aplica la ampliación de términos, consulta realizada al área Jurídica, la cual concluyen lo siguiente:

“ Conclusión. *La ampliación de términos no cubre a las peticiones, quejas y reclamos por tener una reglamentación diferente. En cuanto a la suspensión de términos, la Empresa podrá suspenderlos para resolver PQR, salvo en los casos en que se refiera a derechos fundamentales, cabe mencionar que la definición de derecho fundamental es constitucional y su entendimiento se ha ampliado jurisprudencialmente, por lo tanto, al indicar la Superintendencia que el prestador del servicio “**podrá suspender los términos**”, debe entenderse que los podrá suspender, **sólo en aquellos casos, cuando por efectos de la emergencia y***

en especial por el aislamiento preventivo obligatorio, le sea prácticamente imposible dar respuesta de fondo a una determinada PQR. "

4. CONCLUSIONES

- En relación con los canales dispuestos a los usuarios para reportar los reclamos por medio del aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), se puede concluir que los medios más utilizados son el e-mail con un 50% y el verbal con un 41%, para un total del 91%.
- El porcentaje de reclamos de incumplimiento recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), aumentó en el primer semestre de 2020 comparado con el primer semestre del año 2019, pasó de 6% (139 reclamos) a 12% (235 reclamos).
- Al verificar la tipología de los reclamos recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), se puede observar que el 69% de los reclamos son producto de descuentos por predios desocupados (47%) y por cobros múltiples y/o acumulados (22%).
- En el primer semestre de 2020 se generó un costo por reconocimiento de reclamos realizados por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI) por valor de \$23,168,984
- En relación con los canales dispuestos a los usuarios para reportar las solicitudes y quejas por medio de Línea Amiga, se observa que están siendo atendidas telefónicamente. Notándose un aumento de atención de los casos por web y redes sociales con respecto al primer semestre de 2019. Esto se debe a la emergencia sanitaria del Covid-19, lo que ha obligado a las personas a utilizar los servicios de la página web.
- En Línea Amiga el porcentaje de incumplimiento de las quejas aumento en el 2%, según comparativo con el primer semestre del año 2019, pasó de 5% (40) a 13% (104).
- Es de anotar que en las solicitudes ingresadas en Línea Amiga tiene menor participación las quejas que las solicitudes de servicio, lo que permite percibir que los usuarios de Emvarias se comunican más por obtener servicios de la entidad y no por que se encuentren insatisfechos con los servicios.

5. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN

5.1. Aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI): se generó el reporte de reclamos registrados en este aplicativo del primer semestre de 2020, donde se observa que Emvarias cuenta con 5 canales de atención, los reclamos más representativos son por e-mail (50%) y verbalmente (41%) y, a continuación, se anexa una tabla con el detalle

Tabla 1: Emvarias S.A. E.S.P- Canal de ingreso

CANAL	TOTAL RECLAMOS	% de PARTICIPACIÓN
E-MAIL	961	50%
VERBAL	779	41%
ESCRITA	115	6%
WEB	49	3%
TELEFONICA	7	0%
Totales	1,911	100%

Se realizó un comparativo de los reclamos cumplidos vs incumplidos de acuerdo a los tiempos definidos en la norma, (15 días siguientes a su recepción) y a su vez se comparó con el I semestre 2019, donde se observa que en el semestre se cumplió con el 88% de las respuestas y se tuvo un incumplimiento del 12%, lo cual, genera alerta, ya que se refleja un aumento en los incumplimientos en el año 2020 con respecto al año 2019. Teniendo en cuenta que en el 2020 se tuvo una disminución en los reclamos ingresadas de un 8%.

Tabla 2: Emvarias S.A. E.S.P - Cumplimiento de la respuesta legal a los reclamos - Primer semestre de 2020

Criterio	I semestre 2020	% de Participación 2020	I semestre 2019	% de Participación 2019
Cumplieron	1,676	88%	1958	94%
No Cumplieron	235	12%	125	6%
Total Reclamos	1911	100%	2083	100%

Detalle de solicitudes cumplidas según el tipo de reclamo

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

TIPO_SOLICITUD	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	794	47%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	365	22%
TARIFA INCORRECTA	111	7%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	85	5%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	81	5%
ESTRATO INCORRECTO	73	4%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	66	4%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	62	4%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	20	1%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	5	0%
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	5	0%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	4	0%
COBROS INOPORTUNOS	2	0%
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	1	0%
OTRAS INCONFORMIDADES	1	0%
TERMINACION DEL CONTRATO	1	0%
Totales	1676	100%

En el cuadro anterior se observa que el 69% de las solicitudes respondidas son por peticiones de descuentos por predios desocupados (47%) y por cobros múltiples y/o acumulados (22%).

Observando el detalle reclamos incumplidas según el tipo de reclamo en la tabla 4 anexa a continuación, se refleja que el 62% de los incumplimientos se deben a solicitudes de descuentos por predios desocupados (28%), por tarifa incorrecta (18%) y por cobros múltiples y/o acumulados (16%).

Tabla 4: Emvarias S.A. E.S.P- tipo de reclamo incumplido según tiempo legal

TIPO_SOLICITUD	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	66	28%
TARIFA INCORRECTA	43	18%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	37	16%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	19	8%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	17	7%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	15	6%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	13	6%
ESTRATO INCORRECTO	12	5%
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	7	3%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	4	2%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	2	1%
Totales	235	100%

Así mismo, se relacionaron los valores (\$ 15,075,352) generados por reconocimiento a los reclamos realizados en el primer semestre de 2020, donde se observa que el 41% por valor de \$ 9,599,048 se debe a cobros múltiples y/o acumulados y el 24% por valor de \$5,476,304 por descuento por predio desocupado

Tabla 5: Emvarias S.A. E.S.P - valor de reconocimiento por reclamos semestre 1 de 2020 (ordenados según monto)

DESCRIPCION_TIPO_RECLAMO	VALOR_RECONOCER	Recuento
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	9,599,048	41%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	5,476,304	24%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	4,500,391	19%
TARIFA INCORRECTA	1,798,539	8%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	1,537,631	7%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	80,913	0%
ESTRATO INCORRECTO	78,390	0%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	77,223	0%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	11,830	0%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	8,715	0%
Totales	23,168,984	100%

5.2. Aplicativo Línea Amiga: se generó el reporte de atención a solicitudes, y quejas por prestación de servicios de aseo, registrados en este aplicativo, del primer semestre de 2020, donde se observa que el 98% están ingresando vía telefónica.

Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P- Canal de ingreso

CANAL DE INGRESO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
TELEFONICA	7,016	98%
WEB	111	2%
REDES SOCIALES	8	0%
Totales	7,135	100%

Analizando el detalle por tipo de ingresos vs canales de ingreso por Línea Amiga en el I semestre 2020, se observa que el canal web y redes sociales se está empezando a utilizar y que el 81% de llamadas telefónicas se deben a solicitudes de servicio.

Tabla 7: Emvarias S.A. E.S.P- Tipos de ingresos vs canales de ingresos

Tipo de Ingreso	Telefónico		WEB		Redes Sociales	
	Cantidad	% de Participación	Cantidad	% de Participación	Cantidad	% de Participación
Quejas	1,341	19%	29	27%	1	13%
Solicitudes de Servicio	5,764	81%	82	73%	7	88%
Total	7,105	100%	107	100%	8	100%

En el detalle de solicitudes según el tipo de ingreso y el comparativo del I semestre 2020 y I semestre 2019, se refleja un incremento en ingreso de solicitudes de servicio y quejas del 38% por el canal telefónico.

Tabla 8: Emvarias S.A. E.S.P.- Solicitudes de servicio y quejas durante el primer semestre de 2020 por medio telefónico

Tipo de Ingreso	Telefónico				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	I semestre 2020	% de Participación 2020	I semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	1,341	19%	1,003	23%	25%
Solicitudes de servicios	5,764	81%	3,369	77%	42%
Total	7,105	100%	4,372	100%	38%

En la página Web se observa un aumento significativo con respecto al primer semestre del año 2019, con respecto a las quejas de un 31% y a las solicitudes de un 98%. Esto se debe a la emergencia sanitaria del Covid-19, lo que ha obligado a las personas a utilizar los servicios de la página web.

Tabla 9: Emvarias S.A. E.S.P.- Variación en las quejas y solicitudes Semestre I de 2020 vs Semestre I 2019 por Web

Tipo de Ingreso	WEB				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	I semestre 2020	% de Participación 2020	I semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	29	27%	20	90%	31%
Solicitudes de servicios	78	73%	2	10%	98%
Total	107	100%	22	100%	79%

En redes sociales se observa un aumento significativo con respecto al año 2019. con respecto a las quejas de un 100% y a las solicitudes de un 71%.

Tabla 10: Emvarias S.A. E.S.P- Variación en las quejas y solicitudes Semestre I de 2020 vs Semestre II 2019 por Redes Sociales

Tipo de Ingreso	REDES SOCIALES				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	I semestre 2020	% de Participación 2020	I semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	1	13%	0	0%	100%
Solicitudes de servicios	7	88%	2	100%	71%
Total	8	100%	2	100%	75%

En el detalle de solicitudes de servicio y quejas cumplidas e incumplidas, en la tabla 11 anexa a continuación, se puede observar que las quejas se están respondiendo en un 92%, mientras que las solicitudes de servicio se responden en un 86%.

Tabla 11: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle solicitudes de servicios cumplidas e incumplidas en el Semestre I 2020

Tipo de Solicitud	Cantidad		% de Participación	
	Cumplidas	Incumplidas	Cumplidas	Incumplidas
Quejas	1,256	104	92%	8%
Solicitudes de servicios	4,806	781	86%	14%
Total	6,062	885	87%	13%

A continuación, se anexa una tabla con el detalle de quejas cumplidas vs incumplidas haciendo un comparativo del I semestre 2020 y I semestre 2019, de acuerdo con los tiempos definidos en la norma (15 días siguientes a su recepción). Se puede observar que hubo variación, aumento un 26% en el 2020

con respecto al 2019 en cuanto al porcentaje de participación, dando un aumento de quejas sin responder del 2%.

Tabla 12: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle de quejas cumplidas e incumplidas en el Semestre I 2020 comparado en el Semestre I 2019

Quejas	I semestre 2020	% de Participación 2020	I semestre 2019	% de Participación 2019
Cumplieron	1256	93%	954	95%
No Cumplieron	104	7%	40	5%
Total	1360	100%	1003	100%

ASPECTOS POR MEJORAR

6.1. Incumplimiento de los términos de respuesta

De conformidad 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. De acuerdo con lo relacionado en el informe se evidencia lo siguiente:

Tabla 13: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle en los Incumplimientos de los reclamos, quejas y solicitudes de servicio

TIPO_SOLICITUD	No Cumplieron	% de Participación 2020
RECLAMOS	235	12%
QUEJAS	104	7%
SOLICITUDES DE SERVICIO	781	14%

Recomendación

Establecer controles en los sistemas de información de Emvarias, de forma que se garantice el cumplimiento oportuno a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dentro de los plazos establecidos legalmente.

6.2. incumplimiento publicación de informes

En el Anexo 1 de la resolución 3564 de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el numeral 10. Instrumentos de gestión de información pública - 10.10 Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, establece:

10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a) El número de solicitudes recibidas.
- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

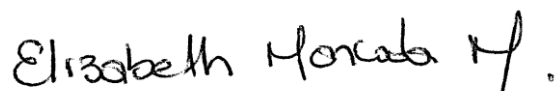
Los sujetos obligados de la ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995.

Según la información revisada sobre el informe de peticiones, quejas reclamos, denuncias y solicitudes en la página web de Emvarias (<https://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>), se evidenció que solo se encuentra publicado un informe del primer trimestre del año 2019. Este a la vez se encontraba incompleto ya que no cuenta con el análisis resumido sobre el tema como lo indica la resolución 3564 de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, numeral 10.10.

Recomendaciones

- Establecer controles en los sistemas de información de Emvarias, de forma que se garantice el cumplimiento oportuno a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dentro de los plazos establecidos legalmente.
- Actualizar y garantizar la publicación de los informes según los tiempos establecidos por la empresa que debe publicar el área encargada del manejo de las PQRs, esto con el fin de darle cumplimiento al anexo 1 de la resolución 3564 de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cordialmente,



Elizabeth Moncada Moncada
Jefe Área de Auditoría

Trabajo Realizado por:
Wilmar Alejandro Flórez Chica (Auditor a Cargo)