

## **UNIDAD AUDITABLE**

Relacionamiento con clientes y usuarios

## **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 2021 desde 01/01/2021 al 23/06/2021, 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 23 de junio

del 2021, Semestre I, registradas a través de la Línea Amiga del Aseo y la página web de Emvarias. 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.

#### 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 75% y el escrito con un 23%, para un total del 98%.
- El porcentaje de reclamos de incumplimiento recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), disminuyó en el primer semestre de 2021 comparado con el primer semestre del año 2020, quedó en un 9% (203 reclamos) con respecto al 12% (235 reclamos). Teniendo en cuenta que en el 2021 se tuvo un aumento en los reclamos ingresados de un 16%.
- Al verificar la tipología de los reclamos respondidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), se puede observar que el 60% de los reclamos son producto de descuentos por predios desocupados (47%) y por cobros múltiples y/o acumulados (23%).
- En el primer semestre de 2021 se generó un valor por reconocimiento de reclamos realizados por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI) por de \$72,930,954
- 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 2020. 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 disminuyó en el 11%, según comparativo con el primer semestre del año 2020, quedó en un 6% (75 quejas) con respecto al 8% (104 quejas).
- 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 2021, donde se observa que Emvarias cuenta con 5 canales de atención, los reclamos más representativos son por e-mail (75%) y escrita (23%) 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	1,726	75%
ESCRITA	524	23%
WEB	28	1%
VERBAL	18	1%
TELEFONICA	5	0%
<b>Totales</b>	<b>2,301</b>	<b>100%</b>

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 2020, donde se observa que en el semestre se cumplió con el 92% de las respuestas y se tuvo un incumplimiento del 9%, lo cual, evidencia, una disminución en la cantidad de los incumplimientos del 16%

en el año 2021 con respecto al año 2020. Teniendo en cuenta que en el 2021 se tuvo un aumento en los reclamos ingresados de un 16%.

**Tabla 2: Emvarias S.A. E.S.P - Cumplimiento de la respuesta legal a los reclamos - Primer semestre de 2021**

Criterio	I semestre 2021	% de Participación 2021	I semestre 2020	% de Participación 2020
Cumplieron	2,071	92%	1,676	88%
No Cumplieron	203	9%	235	12%
<b>Total Reclamos</b>	<b>2,274</b>	<b>100%</b>	<b>1,911</b>	<b>100%</b>

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	772	37%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	468	23%
TARIFA INCORRECTA	180	9%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	143	7%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	109	5%
ESTRATO INCORRECTO	107	5%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	81	4%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	74	4%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	69	3%

INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	44	2%
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	11	1%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	3	0%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	3	0%
COBROS INOPORTUNOS	2	0%
COBROS POR PROMEDIO	2	0%
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	2	0%
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	1	0%
<b>Totales</b>	<b>2,071</b>	<b>100%</b>

En el cuadro anterior se observa que el 60% de las solicitudes respondidas son por peticiones de descuentos por predios desocupados (37%) y por cobros múltiples y/o acumulados (23%).

Observando el detalle reclamos incumplidas según el tipo de reclamo en la tabla 4 anexa a continuación, se refleja que el 59% de los incumplimientos se deben a solicitudes por cobros múltiples y/o acumulados (22%), clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros) (19%) y de descuentos por predios desocupados (18%).

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

TIPO_SOLICITUD	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	44	22%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	38	19%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	36	18%
TARIFA INCORRECTA	30	15%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	26	13%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	10	5%

COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	9	4%
ESTRATO INCORRECTO	5	2%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	3	1%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1	0%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	1	0%
<b>Totales</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>

Así mismo, se relacionaron los valores más representativos (\$ 50,005,078) generados por reconocimiento a los reclamos realizados en el primer semestre de 2021, donde se observa que el 43% por valor de \$ 31,197,186 se debe a inconformidad con el aforo y el 26% por valor de \$18,807,892 por cobros múltiples y/o acumulados

**Tabla 5: Emvarias S.A. E.S.P - valor de reconocimiento por reclamos semestre 1 de 2021 (ordenados según monto)**

DESCRIPCION_TIPO_RECLAMO	VALOR_RECONOCER	%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	31,197,186	43%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	18,807,892	26%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	10,164,630	14%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	4,384,376	6%
TARIFA INCORRECTA	4,236,620	6%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACI	3,551,235	5%
ESTRATO INCORRECTO	204,086	0%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	154,035	0%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURAD	138,094	0%
COBROS POR PROMEDIO	92,800	0%
<b>Totales</b>	<b>72,930,954</b>	<b>100%</b>

**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 2021, donde se observa que el 97% están ingresando vía telefónica.

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

CANAL DE INGRESO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
TELEFONICA	7,016	97%
WEB	111	3%
REDES SOCIALES	9	0%
<b>Totales</b>	<b>6730</b>	<b>100%</b>

Analizando el detalle por tipo de ingresos vs canales de ingreso por Línea Amiga en el I semestre 2021, se observa que el canal web y redes sociales se está empezando a utilizar y que el 82% 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	1,204	18%	29	17%	4	44%
Solicitudes de Servicio	5,344	82%	144	83%	5	56%
<b>Total</b>	<b>6,548</b>	<b>100%</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

En el detalle de solicitudes según el tipo de ingreso y el comparativo del I semestre 2021 y I semestre 2020, se refleja una disminución en el ingreso de solicitudes de servicio y quejas del 8% por el canal telefónico.

**Tabla 8: Emvarias S.A. E.S.P- Solicitudes de servicio y quejas durante el primer semestre de 2021 por medio telefónico**

Tipo de Ingreso	Telefónico				% de Variación 2021 con respecto al 2020
	I semestre 2021	% de Participación 2021	I semestre 2020	% de Participación 2020	
Quejas	1204	18%	1341	19%	-11%
Solicitudes de servicios	5344	82%	5764	81%	-8%
<b>Total</b>	<b>6548</b>	<b>100%</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>	<b>-9%</b>

En la página Web se observa un aumento significativo del primer semestre del año 2021 con respecto al I semestre de 2020 en las solicitudes de servicio de un 46%, en cambio las quejas se mantienen igual.

**Tabla 9: Emvarias S.A. E.S.P- Variación en las quejas y solicitudes Semestre I de 2021 vs Semestre I 2020 por Web**

Tipo de Ingreso	WEB				% de Variación 2021 con respecto al 2020
	I semestre 2021	% de Participación 2021	I semestre 2020	% de Participación 2020	
Quejas	29	17%	29	27%	0%
Solicitudes de servicios	144	83%	78	73%	46%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>	<b>0%</b>	<b>38%</b>

En redes sociales se observa un aumento significativo con respecto al año 2020. con respecto a las quejas de un 75%.

**Tabla 10: Emvarias S.A. E.S.P- Variación en las quejas y solicitudes Semestre I de 2021 vs Semestre I 2020 por Redes Sociales**

Tipo de Ingreso	REDES SOCIALES				% de Variación 2021 con respecto al 2020
	I semestre 2021	% de Participación 2021	I semestre 2020	% de Participación 2020	
Quejas	4	13%	1	0%	75%
Solicitudes de servicios	5	88%	7	100%	-40%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>

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 94%, mientras que las solicitudes de servicio se responden en un 87%.

**Tabla 11: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle solicitudes de servicios cumplidas e incumplidas en el Semestre I 2021**

Tipo de Solicitud	Cantidad		% de Participación	
	Cumplidas	Incumplidas	Cumplidas	Incumplidas
Quejas	1,130	75	94%	6%
Solicitudes de servicios	4,625	695	87%	13%
<b>Total</b>	<b>5,755</b>	<b>770</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>

A continuación, se anexa una tabla con el detalle de quejas cumplidas vs incumplidas haciendo un comparativo del I semestre 2021 y I semestre 2020, de acuerdo con los tiempos definidos en la norma (15 días siguientes a su recepción). Se puede observar que hubo variación, disminuyó un 11% en el 2021 con respecto al 2020 en cuanto al porcentaje de participación, dando una disminución de quejas sin responder del 6%.

**Tabla 12: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle de quejas cumplidas e incumplidas en el Semestre I 2021 comparado en el Semestre I 2020**

Quejas	I semestre 2021	% de Participación 2021	I semestre 2020	% de Participación 2020
Cumplieron	1130	94%	1256	92%
No Cumplieron	75	6%	104	8%
<b>Total</b>	<b>1205</b>	<b>100%</b>	<b>1360</b>	<b>100%</b>

## 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	203	8%
QUEJAS	74	6%
SOLICITUDES DE SERVICIO	695	13%

### 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 no se encuentra publicado el informe del primer semestre de 2021.

### **Recomendación**

- Realizar 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 M.

**Elizabeth Moncada Moncada**  
Jefe Área de Auditoría

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