

**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 segundo semestre del año 2019, 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 13 de junio al 11 de diciembre del 2019, Semestre II, 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.

### 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	Dirección de correos electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:reclamos@emvarias.com.co">reclamos@emvarias.com.co</a></li> <li>• <a href="mailto:contacto@Emvarias.com.co">contacto@Emvarias.com.co</a></li> </ul>	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 remisorio 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.

Canal	Mecanismo y tipo de relacionamiento	Ubicación	Horario de atención	Descripción
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm</li> <li>• Sábados de 7:00 am a 12:00 pm</li> </ul>	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.
Redes Sociales	Twitter, Facebook	Red Social	24 Horas	Canal de contacto con los usuarios, de acuerdo al requerimiento se direcciona a Línea Amiga o atención presencial o se le da respuesta por este mismo medio.

#### 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 verbal con un 76% y el e-mail con un 23%, para un total del 99%.
- El porcentaje de reclamos sin respuesta recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), aumentó en el segundo semestre de 2019 comparado con el mismo semestre del año 2018, pasó de 3% (52 reclamos) a 7% (139 reclamos).
- Al verificar la tipología de los reclamos recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), se puede observar que el 71% de los reclamos son producto de descuentos por predios desocupados y por cobros múltiples y/o acumulados.
- En el segundo semestre de 2019 se generó un costo por reconocimiento de reclamos realizados por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI) por valor de \$80.672.616.
- En relación con los canales dispuestos a los usuarios para reportar los reclamos por medio de Línea Amiga, se observa que las quejas y solicitudes de servicios están siendo atendidas telefónicamente. Notándose una disminución de atención de estos casos por redes sociales en el segundo semestre de 2019 con respecto al segundo semestre del año 2018 (2 quejas y solicitudes de servicios atendidas por redes social y 25 quejas y solicitudes de servicios atendidas por redes sociales respectivamente).

- En Línea Amiga el porcentaje de incumplimiento de las quejas se mantuvo en el 5% según comparativo del segundo semestre del año 2018 con el segundo semestre del año 2019.
- 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 segundo semestre de 2019, donde se observa que Emvarias cuenta con 5 canales de atención y que el 99% de los reclamos se realizan verbalmente (76%) y por e-mail (23%), a continuación, se anexa una tabla con el detalle:

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

CANAL	Total Reclamos por Canal	% de Participación
Verbal	1.541	76%
E-Mail	466	23%
Escrita (Documento Físico)	17	1%
Web	5	0
Telefónico - Contac Center	2	0
<b>Total Reclamos</b>	<b>2.031</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 el II semestre 2019 con el II semestre 2018, donde se observa que en el 2019 se cumplió con el 93% de las respuestas y se tuvo un incumplimiento del 7%, lo cual, genera alerta, ya que se refleja un aumento en los incumplimientos en el año 2019 con respecto al año 2018. Cabe aclarar que en el 2019 se tuvo un aumento en las solicitudes ingresadas de un 15%.

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

Criterio	II semestre 2019	% de Participación 2019	II semestre 2018	% de Participación 2018
Cumplieron	1.892	93%	1.679	97%
No Cumplieron	139	7%	52	3%
<b>Total Reclamos</b>	<b>2.031</b>	<b>100%</b>	<b>1.731</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 de Solicitud	Total	% de Participación
Descuento Por Predio Desocupado	900	48%
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	478	25%
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produ	101	5%
Datos Generales Incorrectos	94	5%
Cobro Por Servicios No Prestados	91	5%
Tarifa Incorrecta	83	4%
Estrato Incorrecto	69	4%
Inconformidad Con El Aforo	28	1%
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora	20	1%
Clase De Uso Incorrecto (Industrial, Comercial, O	10	1%
Cobros Inoportunos	5	0%
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	4	0%
Multiusuario Del Servicio De Aseo	4	0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	2	0%
Subsidios Y Contribuciones	1	0%
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, N	1	0%
Otras Inconformidades	1	0%
<b>Total</b>	<b>1.892</b>	<b>100%</b>

En el cuadro anterior se observa que el 73% de las solicitudes respondidas son por peticiones de descuentos por predios desocupados y por cobros múltiples y/o acumulados.

Observando el detalle de solicitudes incumplidas según el tipo de reclamo en la tabla anexa a continuación, se refleja que el 56% de los incumplimientos se deben a solicitudes de descuentos por predios desocupados (25%), por cobros múltiples y/o acumulados (20%) y por tarifa incorrecta (11%).

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

Tipo de Solicitud	Total	% de Participación
Descuento Por Predio Desocupado	35	25%
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	28	20%
Tarifa Incorrecta	15	11%
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produ	13	9%
Cobro Por Servicios No Prestados	13	9%
Multiusuario Del Servicio De Aseo	11	8%
Inconformidad Con El Aforo	10	7%
Estrato Incorrecto	5	4%
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora	3	2%
Clase De Uso Incorrecto (Industrial, Comercial, O	3	2%
Datos Generales Incorrectos	2	1%
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	1	1%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

Así mismo, se relacionaron los valores (\$) generados por reconocimiento a los reclamos realizados en el segundo semestre de 2019, donde se observa que el 61% por valor de \$49 millones se debe a cobros múltiples y/o acumulados y el 25% por valor de \$20 millones por inconformidades con el aforo.

**Tabla 5: Emvarias S.A. E.S.P - valor de reconocimiento por reclamos semestre 2 de 2019 (ordenados según monto)**

Tipo de Reclamo	Valor del Reconocimiento	%
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	49,124,547	61%
Inconformidad Con El Aforo	20,187,507	25%
Descuento Por Predio Desocupado	7,092,893	9%
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produ	2,999,070	4%
Tarifa Incorrecta	753,306	1%
Cobro Por Servicios No Prestados	279,599	0%
Estrato Incorrecto	214,642	0%
Datos Generales Incorrectos	21,052	0%
<b>Total</b>	<b>80.672.616</b>	<b>100%</b>

**5.2. Aplicativo Línea Amiga:** se generó el reporte de atención a solicitudes, peticiones y quejas por prestación de servicios de aseo, registrados en este aplicativo, del segundo semestre de 2019, donde se observa que dichas solicitudes están ingresando vía telefónica.

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

Canal de Ingreso	Cantidad Reclamos por Canal	% de Participación
Telefónico	6.206	100%
Redes Sociales	2	0
<b>Total</b>	<b>6.208</b>	<b>100%</b>

Analizando el detalle por tipo de ingresos vs canales de ingreso por Línea Amiga en el II semestre 2019, se observa que el canal de redes sociales no está siendo utilizado y que el 80% 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		Redes Sociales	
	Cantidad	% de Participación	Cantidad	% de Participación
Quejas	1.239	20%	0	0
Solicitudes de Servicio	4.967	80%	2	100%
<b>Total</b>	<b>6.206</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

En el detalle de solicitudes según el tipo de ingreso y el comparativo del II semestre 2019 y II semestre 2018, se refleja un incremento en ingreso de solicitudes de servicio y quejas del 46% por el canal telefónico.

**Tabla 8: Emvarias S.A. E.S.P- Solicitudes de servicio y quejas durante el segundo semestre de 2019 por medio telefónico**

Tipo de Ingreso	Telefónico				% de Variación 2019 con respecto al 2018
	II semestre 2019	% de Participación 2019	II semestre 2018	% de Participación 2018	
Quejas	1.239	20%	945	28%	24%
Solicitudes de servicios	4.967	80%	2.402	72%	52%
<b>Total</b>	<b>6.206</b>	<b>100%</b>	<b>3.347</b>	<b>100%</b>	<b>46%</b>

En redes sociales se observa una disminución significativa con respecto al año 2018. Se consultó con el área de comunicaciones donde informan que, si llegan solicitudes por redes sociales, pero ellos remiten a los usuarios para que se comuniquen con línea amiga, y al llamar ya no queda como canal las redes sociales sino telefónico.

Además, se redujo la cantidad de quejas y solicitudes de servicios remitidas a línea amiga desde el área de Comunicaciones, ya que los eventos eran muy repetitivos y coincidían los puntos de ubicación, para lo cual se acordó con los Jefes de zona, que esta área respondiera con un comunicado que establecieron y por lo cual no se evidencia el registro en los aplicativos de la entidad, lo que ocasiona que no haya la trazabilidad en los sistemas de información de Emvarias.

**Tabla 9: Emvarias S.A. E.S.P- Variación en las quejas y solicitudes Semestre II de 2018 vs Semestre II 2019 por redes sociales**

Tipo de Ingreso	Redes Sociales				% de Variación 2019 con respecto al 2018
	II semestre 2019	% de Participación 2019	II semestre 2018	% de Participación 2018	
Quejas	0	0	3	12%	1.150%
Solicitudes de servicios	2	100%	22	88%	1.000%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>1.150%</b>

En el detalle de solicitudes de servicio y quejas cumplidas e incumplidas, en la tabla anexa a continuación, se puede observar que las quejas se están respondiendo en un 95%, mientras que las solicitudes de servicio se responden en un 88%.

**Tabla 10: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle de quejas y solicitudes de servicios cumplidas e incumplidas en el Semestre II 2019**

Tipo de Solicitud	Cantidad		% de Participación	
	Cumplidas	Incumplidas	Cumplidas	Incumplidas
Quejas	1.180	59	95%	5%
Solicitudes de servicios	4.350	619	88%	12%
<b>Total</b>	<b>5.530</b>	<b>678</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A continuación, se anexa una tabla con el detalle de quejas cumplidas vs incumplidas haciendo un comparativo del II semestre 2019 y II semestre 2018, de acuerdo a los tiempos definidos en la norma (15 días siguientes a su recepción). Se puede observar

que no hubo variación en el 2019 con respecto al 2018 en cuanto al porcentaje de participación, dando una constante de quejas sin responder del 5%.

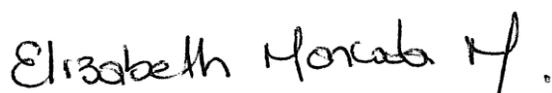
**Tabla 11: Emvarias S.A. E.S.P- Detalle de quejas cumplidas e incumplidas en el Semestre II 2019 comparado en el Semestre II 2018**

Solicitudes	II semestre 2019	% de Participación 2019	II semestre 2018	% de Participación 2018
Cumplieron	1.180	95%	905	95%
No Cumplieron	59	5%	45	5%
<b>Total</b>	<b>1.239</b>	<b>100%</b>	<b>950</b>	<b>100%</b>

### Recomendaciones

- Establecer controles en los sistemas de información de Emvarias y un recurso humano responsable que realice seguimiento continuo, de forma que se garantice el cumplimiento oportuno a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dentro de los plazos establecidos legalmente.
- Se debe revisar el manejo que comunicaciones esta realizando a las respuestas de las PQRS que se reciben por medio de las redes sociales, de forma que se garantice su trazabilidad y el registro en los aplicativos dispuestos por Emvarias (Línea Amiga y Sistema Comercial Integrado).

Cordialmente,



**ELIZABETH MONCADA MONCADA**

Jefe de Área

Auditoría Interna EMVARIAS

Trabajo Realizado por:

Carolina Durán Cardona (Auditor a Cargo)