

UNIDAD AUDITABLE: RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE (ATENCIÓN CLIENTES) – DISEÑO O AJUSTE A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

DEPENDENCIA RESPONSABLE: GESTIÓN OPERATIVA

1. OBJETIVOS

1.1. General

Determinar la existencia y funcionamiento de controles implementados para atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de los usuarios dentro de los términos establecidos por la ley y los ANS definidos por la Empresa.

1.2. Específicos

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

1.2.2. Evaluar la existencia y efectividad de los controles implementados para la asignación de imputabilidad y la identificación de descuentos asociados a la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Se evaluaron las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidos en los últimos 5 meses (enero a mayo de 2017) por los distintos canales de atención a clientes utilizados en Emvarias.

3. CONCLUSIÓN

Como resultado de la evaluación de auditoría podemos concluir que, el Proceso de Atención Clientes cuentan con controles mínimos que ayudan a mitigar los riesgos de fraude, jurídico y regulatorio, reputación e imagen, liquidez y comercial. No hubo variación en la calificación del índice de riesgos (0.56), por lo que el Nivel de Riesgo se mantiene en el mismo rango: un nivel Alto de exposición.

Específicamente estos resultados conllevan oportunidades de mejoramiento relacionadas con: falta de documentación, integración y adquisición de un CRM para la atención de las PQRS, ausencia de controles para el cumplimiento de los ANS y términos legales, saldos a favor en el aplicativo SCI, derivados de la atención de reclamos, sin registro contable, debilidades en el procedimiento del trámite de las reclamaciones por predios desocupados, falta de gestión de las sugerencias, recepción de las denuncias por el canal no establecido, ausencia de soportes que evidencian las respuestas, inconsistencias en el sistema para la asignación de imputabilidad y falta de documentación en las bases de datos para conocer el relacionamiento de las tablas.

4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría.

		CONSECUENCIA				
		1-Minima	2-Menor	4-Moderada	8-Mayor	16-Máxima
P R O B A B I L I D A D	5-Muy Alta					
	4-Alta			C1-1		
	3-Media		O10-1	C6-1 F2-1	E2-1	
	2-Baja					
	1-Muy Baja					

Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
C1-1	FRAUDE	Actuaciones u omisiones por parte de la gente de Emvarias o terceros que riñan con los valores y principios institucionales.	-Revisión periódica -Segregación de funciones
C6-1	JURÍDICO REGULATORIO	Y Incumplimiento de la regulación, normas y leyes tanto internas como externas del proceso.	-Apoyo jurídico -Documentación del proceso -Verificación de la respuesta al cliente
E2-1	REPUTACIÓN IMAGEN	E Pérdida de imagen de la Empresa por indebida gestión de las PQRS y denuncias presentadas por los usuarios.	-Documentación del proceso -Revisión periódica
F2-1	LIQUIDEZ	Pérdida de ingresos por incumplimiento en la prestación del servicio.	-Capacitación personal -Marco regulatorio -Revisión periódica
O10-1	COMERCIAL	No atención al cliente o atención inadecuada cuándo se presenta una PQR por medio de los distintos canales de atención.	-Atención a través de otros canales y oficinas -Capacitación personal

			-Documentación del proceso
--	--	--	----------------------------

5. 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

170713-170662-170525-01 CANALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS Y SISTEMA DE INFORMACIÓN

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (O10-1) y (E2-1)

El decreto 2641 de 2012 en su Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos define: *“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 (...)”*

Los canales que tiene Emvarias para la recepción de las PQRS son telefónico (Línea Amiga), presencial (Taquilla), E-mail (contacto@emvarias.com.co y reclamos@emvarias.com.co, pagina web de Emvarias), escrito (Mercurio y buzón) y redes sociales (Facebook y twitter).

En la revisión realizada a la muestra definida en el alcance y extraída a través de la herramienta ACL, se observó:

- ✓ La cantidad de trámites comerciales que ingresaron por los distintos canales definidos en la Empresa se compila en la siguiente tabla:

INTERACCIÓN	E-MAIL - WEB		ESCRITA		REDES SOCIALES		TELEFONICA		VERBAL		TOTAL	
	LA	SCI	LA	SCI	LA	SCI	LA	SCI	LA	SCI	LA	SCI
PETICIONES	2	44	2	10	12		3402		21	73	3439	127
QUEJAS					14		1697		1		1712	0
RECLAMOS		174		35						1169	0	1378
SUGERENCIAS							42				42	0
Total	2	218	2	45	26	0	5141	0	22	1242	5193	1505
	220		47		26		5141		1264		6698	
	3.28%		0.70%		0.39%		76.75%		18.87%			

De la anterior información se puede decir que:

- No se cuenta con un único sistema de información para la recepción de las PQRS que facilite su gestión y trazabilidad.
- Los canales que presentan menos interacción son las redes sociales con un 0.39%, seguido del escrito con un 0.70%.
- El canal que presenta mayor registro es el telefónico, el cual es soportado con el aplicativo Línea Amiga.
- ✓ Las PQRS no ingresan por todos los canales de atención definidos en la Empresa, lo que limita la prestación de un servicio integral. Tampoco conocimos una directriz documentada al respecto.
- ✓ No se tiene un control que integre la recepción de los trámites que se hace a través de los canales redes sociales, E-mail y escrito (Mercurio), generando dispersión de la información.
- ✓ No se tiene un proceso documentado y formalizado para la gestión de las PQRS donde se defina la interacción en cada una de las etapas (Recepción, trámite, cierre, asignación de imputabilidad) que intervienen en el trámite.

Estas situaciones se presentan por:

- Ausencia de una directriz donde se defina una prestación del servicio integral a través de los diferentes canales.
- Falta de documentación para la gestión de recepción y trámite de todos los canales.
- Falta de un sistema integrado o CRM que permita un registro único de las interacciones de un cliente con la Empresa.

Lo anterior puede generar riesgos de reputación e imagen y comercial por no atención al cliente o atención inadecuada de las PQRS.

Recomendaciones:

- Liderar el análisis, la formulación, documentación e implementación de una directriz donde se establezca que las PQRS sean recibidas y tramitadas por los diferentes canales que se tienen establecidos en la Empresa, con el fin de prestar un mejor servicio al cliente.

- Considerar la pertinencia de construir un CRM 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 control compensatorio se debe establecer un control que facilite la integración de la información que ingresa por los canales: redes sociales, E-mail y escrito (Mercurio) y permita compararlos con lo ingresado al SCI y Línea Amiga, en procura de velar por su adecuada gestión.
- Diseñar, formalizar e implementar un procedimiento para la gestión de las PQRS, donde se definan roles y responsabilidades, seguimientos y reportes de información.

Comentario del Auditado

Sin comentarios posteriores a la reunión de cierre.

170713-170662-170525-02 SOLICITUDES DE SERVICIO

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C6-1), (O10-1), (E2-1) y (F2-1)

La Ley 142 de 1994 en su artículo 158 define: *“toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación”.*

Los ANS documentados en el Instructivo para el manejo de las quejas, establecen para el trámite de las solicitudes de servicio que se cuenta hasta con 72 horas para los seguimientos y 5 días para la prestación del servicio.

En detalle define los siguientes tiempos de atención por tipo de trámite:

TIPO	ANS	RESPONSABLE
SOLICITUD DE SERVICIOS	Hasta 72 horas para los seguimientos y 5 días para la prestación del servicio	Jefe de zona
GESTION MERCADEO	15 días para gestión y cierres correspondientes.	Profesional Gestión Operativa

En la revisión realizada a la muestra definida en el alcance y extraída a través de la herramienta ACL, se observó:

- ✓ Para el período alcance del trabajo se registraron un total de 3207 solicitudes de servicio, de las cuales 2149 cumplieron con los ANS y 1058 incumplieron con los ANS, lo que representa un 33% del total y tienen un tiempo promedio para dar solución de 28 días hábiles, superando incluso el término legal. Es importante anotar que este incumplimiento se establece con base en la información del cierre en el aplicativo, porque no se obtuvo evidencias de los trámites en el terreno que den cuenta de la fecha de atención y que sea insumo para su adecuado cierre. Lo anterior está causando falta de oportunidad en la facturación de los servicios por un valor de \$8'435.673, exposición a una posible sanción por un ente de control y podría llegar a convertirse en una queja que representaría un costo de \$15'870.000.
- ✓ De las 1058 solicitudes que incumplen los ANS, 39 registros no presentaban seguimiento en el sistema de información, 649 presentan seguimiento antes de 3 días y 370 realizan el seguimiento después de 3 días, lo que evidencia el incumplimiento de los ANS, además estos seguimientos no reflejan una descripción clara del avance y no cuentan con soportes que fundamenten las respuestas.
- ✓ De las 3207 solicitudes de servicio, se observaron 2613 cumplidas respecto a los términos legales y 594 incumplidas para el cierre de las mismas, lo que hace referencia al 18% y con un tiempo promedio de respuesta de 41 días hábiles. Estas solicitudes incumplidas hacen referencia al término del cierre en el aplicativo y no al trámite de la misma en el terreno, dada la ausencia de la documentación soporte de su atención en el momento del cierre.
- ✓ De las 594 solicitudes que incumplen los términos legales, 39 registros no presentaban seguimiento en el sistema de información, 345 presentan seguimiento antes de 3 días y 210 realizan el seguimiento después de 3 días, lo que evidencia el incumplimiento de los ANS, además estos seguimientos no reflejan una descripción clara del avance y no cuentan con soportes que fundamenten las respuestas.
- ✓ La gestión de mercadeo tiene 232 registros de los cuales 136 presentan incumplimientos en los términos legales definidos por la Ley 142 de 1994, se identificó un tiempo promedio de solución de 106 días. Los principales conceptos en su orden son: instalación y retiro de canastillas (48%), instalación y retiro de avisos (23%), vinculación nuevos clientes (10%) y contenedores (10%).
- ✓ No existe una revisión por otro nivel que garantice la supervisión y la efectividad del cumplimiento de los ANS.

Estas situaciones se presentan por ausencia de controles como revisión periódica y documentación del proceso que garanticen la efectividad de los ANS en procura de evitar incumplimientos de los términos legales.

Lo anterior puede generar riesgos de reputación e imagen y comercial por no atención al cliente o atención inadecuada de las PQRS, jurídico y regulatorio por el incumplimiento de los ANS y los términos legales, además del riesgo de liquidez por

pérdida de ingresos debido al incumplimiento en la prestación del servicio y posibles sanciones.

Recomendaciones:

- Establecer un control automático que permita evidenciar los vencimientos de los ANS para el seguimiento y cierre de las PQRS, de tal forma que se dé una señal temprana que permita hacer una gestión oportuna del trámite correspondiente, para prevenir el incumplimiento de los ANS.
- Definir como control para garantizar el cumplimiento de los ANS, una revisión por otro nivel, estableciendo periodicidad, roles y responsabilidades.
- Sensibilizar a todos los servidores encargados de tramitar actividades relacionadas con las solicitudes de servicio sobre la importancia de dar una respuesta efectiva y oportuna al requerimiento del cliente y las responsabilidades que les competen. Además de la documentación que soporte la atención para el cierre de las mismas.

Comentario del Auditado

Sin comentarios posteriores a la reunión de cierre.

170713-170662-170525-03 QUEJA SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C6-1), (O10-1) y (E2-1)

La Ley 142 de 1994 en su artículo 158 define: *“Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación”.*

Los ANS documentados en el Instructivo para el manejo de las quejas, establecen para el trámite de las quejas que se cuenta con tres (3) horas después del incumplimiento de la frecuencia y hasta 24 horas para seguimientos y cierre.

En la revisión realizada a la muestra definida en el alcance y extraída a través de la herramienta ACL, se observó:

- ✓ Para el periodo alcance del trabajo se registraron un total de 1712 quejas de las cuales 1430 cumplen los términos legales y 282 esto hace referencia a un 16% del total de las quejas y tienen un promedio de solución de 42 días. Estas solicitudes incumplidas hacen referencia al término del cierre en el aplicativo y no por el trámite de la misma en el terreno.

- ✓ De las 282 quejas que incumplen los ANS, 199 presentan seguimiento en el sistema de información antes de los 3 días y 83 tienen un seguimiento de más de 3 días, además estos seguimientos no reflejan una descripción clara y no cuentan con soportes que fundamenten las respuestas.
- ✓ En el sistema de Línea Amiga se identificó una reincidencia en las quejas de un 8% en cuanto a continuidad de barrido y limpieza de áreas públicas y continuidad en la recolección de residuos ordinarios.
- ✓ No existe una revisión por otro nivel que garantice la supervisión y la efectividad del cumplimiento de los ANS.

Estas situaciones se presentan por ausencia de controles como revisión periódica, documentación del proceso y verificación en la oportunidad de las respuestas al cliente, que garanticen la efectividad de los ANS en procura de evitar incumplimientos de los términos legales.

Lo anterior puede generar riesgos jurídico y regulatorio por el incumplimiento de los ANS definidos, comercia y reputación e imagen por la no atención o inadecuada atención de las PQRS.

Recomendaciones:

- Establecer un control automático que permita evidenciar los vencimientos de los ANS para el seguimiento y cierre de las PQRS, de tal forma que se dé una señal temprana que permita hacer una gestión oportuna del trámite correspondiente, para prevenir el incumplimiento de los ANS.
- Establecer como control para garantizar el cumplimiento de los ANS, una revisión por otro nivel, definiendo periodicidad, roles y responsabilidades.
- Sensibilizar a todos los servidores encargados de tramitar actividades relacionadas con las quejas sobre la importancia de dar una respuesta efectiva y oportuna al requerimiento del cliente y las responsabilidades que les competen.
- Crear en el sistema de información una tipificación que permita identificar cuando una queja se presenta por el incumplimiento de la frecuencia en la prestación del servicio y se pueda diferenciar de las otras quejas.

Comentario del Auditado

Sin comentarios posteriores a la reunión de cierre.

170713-170662-170525-04 ANS DE LOS RECLAMOS SOBRE LA FACTURACIÓN

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C6-1), (O10-1) y (E2-1)

La Ley 142 de 1994 en su artículo 158 define: *“Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación”.*

En la revisión realizada se observó:

- ✓ Un total de 1378 reclamos registrados en el sistema de información (SCI), de los cuales 1317 reclamos se encuentran cumplidos y 61 presentan incumplimiento de los términos legales. Se identificó un tiempo promedio de solución de 24 días. Los principales motivos de reclamos se deben a: cobros por servicios no prestados (36%), cobro múltiple y/o acumulado (18%) y descuento por predio desocupado (16%).
- ✓ No se tienen definidos ANS en procura de evitar incumplimientos de los términos legales.

Estas situaciones se presentan por ausencia de controles como revisión periódica, documentación del proceso, verificación de la respuesta al cliente y falta de definición de ANS que garanticen el trámite oportuno de las PQRS.

Lo anterior puede generar riesgo jurídico por incumplimiento de los términos legales, comercial y de reputación o imagen por no atención al cliente o atención inadecuada de las PQRS.

Recomendaciones:

- Diseñar y aplicar un control automático que permita evidenciar los vencimientos de las PQRS, de tal forma que se dé una señal temprana que permita hacer una gestión oportuna del trámite correspondiente.
- Definir dentro del proceso de atención de reclamos, ANS que permitan garantizar el cumplimiento de los términos legales.
- Sensibilizar a todos los servidores encargados de tramitar actividades relacionadas con los reclamos sobre la importancia de dar una respuesta efectiva y oportuna al requerimiento del cliente y las responsabilidades que les competen

Comentario del Auditado

Sin comentarios posteriores a la reunión de cierre.

170713-170662-170525-05 RECLAMOS-REGISTRO CONTABLE DE SALDOS A FAVOR

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C1-1), (C6-1) y (O10-1)

El Procedimiento para la Evaluación del Control Interno Contable, incorporado por la Resolución 193 del 5 de mayo de 2016, de la Contaduría General de la Nación, establece en el numeral 1.2 Objetivos del Control Interno Contable, literal “e) *Garantizar que los hechos económicos de la entidad se reconozcan, midan, revelen y presenten con sujeción al Régimen de Contabilidad Pública.*”

En la revisión realizada en el período de análisis se encontró que se resolvieron 309 reclamos por un valor total de \$52.179.457, así:

- ✓ 305 registros con saldo a favor en el Sistema Comercial Integrado por valor total de \$51.573.440, estos hechos económicos no se encuentran registrados en la contabilidad de Emvarias.
- ✓ 4 reclamaciones por valor total de \$ 606,017.00 se resolvieron con devolución de dinero en efectivo por solicitud del usuario y mediante el trámite de un acto administrativo; estos hechos económicos están registrados en la contabilidad de Emvarias.

La no contabilización de los hechos económicos se presenta porque el Sistema Comercial Integrado no está parametrizado para reportar información al sistema contable, lo que materializa el riesgo jurídico y regulatorio por incumplimiento normativo.

Recomendación:

Ajustar el Sistema Comercial Integrado para que los saldos a favor de los usuarios originados por reclamación en la facturación, se registren en la Contabilidad de Emvarias. A título de control compensatorio generar un reporte de saldos a favor por reclamaciones en facturación, para que se registre en la Contabilidad.

Comentario del Auditado

Sin comentarios

170713-170662-170525-06 RECLAMOS – PREDIOS DESOCUPADOS

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C1-1), (C6-1) y (O10-1)

La Resolución 720 de 2015 establece en el artículo 45 “INMUEBLES DESOCUPADOS. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: ($TRNA_{uz}=0, \overline{TRA}=0, \overline{TRRA}=0$).

(...) La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.” Es decir, se factura el cargo fijo durante esos tres meses de vigencia, luego se aplicará tarifa plena.

En la revisión realizada en el período de análisis se tomó una muestra de ocho reclamos por concepto de instalaciones desocupadas, cuyos trámites se observaron debidamente documentados y cuya tarifa se observó aplicada según lo estipulado. Adicionalmente, se observó lo siguiente:

- ✓ El Profesional 2 de PQRS del Área de Gestión Operativa es quien realiza el trámite de la reclamación, iniciando con la recepción del reclamo, revisión de la documentación, toma de decisión sobre la pertinencia del reclamo, liquida e ingresa en el sistema comercial integrado el valor del saldo a favor del cliente.
- ✓ En el período evaluado se efectuaron 88 reclamos por facturación a instalaciones desocupadas que derivaron en la devolución de \$ 4.991.466, pues el valor a cobrar es el correspondiente cargo fijo según la norma.
- ✓ El sistema Comercial Integrado no se encuentra programado para realizar automáticamente la actualización de la tarifa plena al transcurrir tres meses de haberse informado el predio como desocupado para facturar el cargo fijo.

La falta de rutinas de automatización en el procesamiento de información, y revisión de transacciones y datos sensibles del proceso de facturación que se realiza a través del Sistema Comercial Integrado, puede materializar el riesgo fraude y/o liquidez por manipulación de la información o falta de oportunidad en la actualización de la tarifa.

Recomendaciones:

- Formular e implementar un procedimiento para el trámite de las reclamaciones que se realicen por la facturación del servicio de aseo cuando resulte saldo a favor en el Sistema Comercial Integrado SCI, que contenga puntos de control mediante aprobación y revisión por funcionario diferente al Profesional 2 de PQRS.
- Ajustar el Sistema Comercial Integrado, para que cuando se realice un registro por instalación desocupada, automáticamente a los tres meses genere el cobro de tarifa plena a esa instalación, mientras se surte esta acción se deben establecer controles compensatorios que podrían ser hojas de cálculo con la información pertinente que garanticen trazabilidad y puedan ser revisadas por otros funcionarios en un momento determinado.

Comentario del Auditado

Sin comentarios posteriores a la reunión de cierre.

170713-170662-170525-07 GESTIÓN DE SUGERENCIAS

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (O10-1) y (E2-1)

El Decreto 2641 de 2012, establece como estándares que deben cumplir las entidades públicas los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en éste se definen las sugerencias como la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

En la revisión realizada se observó:

- ✓ En el mes de abril se puso de nuevo en funcionamiento el buzón físico de sugerencias ubicado en el sótano del Edificio Inteligente de EPM, en el momento no se tiene diseñado un procedimiento que formalice la práctica para su gestión.
- ✓ 14 sugerencias ingresaron por el sistema de información Línea Amiga, sobre las cuales no se evidencian resultados que den cuenta de su gestión.

Estas situaciones se presentan por ausencia de control como la documentación del proceso para la gestión de las sugerencias, lo que podría generar riesgo de reputación e imagen y comercial por la no atención o inadecuada atención de las sugerencias.

Recomendación:

Diseñar, formalizar e implementar un procedimiento para la gestión de las sugerencias que ingresar por los diferentes canales definidos, que defina el trámite de lo que en él se reporte, desde la recolección, tabulación, análisis de los datos y gestión de los resultados, además tener cuenta la definición de periodicidad y roles y responsabilidades.

Comentario del Auditado

Sin comentarios

170713-170662-170525-08 DENUNCIAS

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C6-1), (O10-1) y (E2-1)

En el acta de reunión del día 27 de abril de 2017 realizada para plantear el nuevo procedimiento sobre la atención quejas línea atención transparente se mencionó que: *“Teniendo en cuenta lineamientos expresados en el Comité de Gerencia, se revisa el proceso de atención denuncias y se rediseña su trazabilidad, de tal forma que ya no se reciben por la línea amiga del aseo estas inconformidades, sino que son direccionadas y escaladas a la línea contacto transparente, Grupo EPM, a partir del mes de abril de 2017”.*

En la revisión realizada se encontró:

- ✓ 11 denuncias que se observan abiertas en el sistema de información e incumpliendo los ANS definidos por la norma con un tiempo promedio de 150 días.
- ✓ Adicionalmente, la denuncia # 52594 ingresó por el aplicativo Línea Amiga en la fecha 30/05/2017, contrario a la directriz que se había dado.

Esta situación se presenta por desconocimiento del procedimiento establecido para registro de denuncias en la línea de servicio de atención al cliente y su trámite adecuado en el sistema.

Lo anterior puede generar riesgo jurídico por incumplimiento normativo interno y externo, además de los riesgos comercial y de reputación e imagen por no atención o atención inadecuada de la denuncia.

Recomendaciones:

- Formalizar, comunicar y sensibilizar sobre el procedimiento que se debe realizar para dar trámite a las denuncias.
- Deshabilitar en el sistema Línea Amiga, la opción de denuncias que se encuentra en la tipificación para la recepción de las PQRS.
- Realizar un control periódico que permita evidenciar si se ha ingresado una denuncia por este canal, mientras se deshabilita la opción de las denuncias.
- Efectuar los trámites pendientes para las denuncias abiertas en el aplicativo Línea Amiga.

Comentario del Auditado

Sin comentarios

170713-170662-170525-09 CIERRE EN EL SISTEMA

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C1-1), (C6-1) y (O10-1)

El decreto 2641 de 2012 en su Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos define: *“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 (...).”*

En nuestro examen observamos:

- ✓ El sistema Línea Amiga es el soporte en Emvarias, incluye el cierre efectuado por el Administrador de Zona, a cargo de solucionar la PQR. Sin embargo, las

descripciones revisadas no dan cuenta del trabajo realizado para cerrarla y los elementos evidenciables que den cuenta de la debida diligencia por Emvarias.

- ✓ No aparece en el sistema evidencia o soporte de la solución dada por parte del Administrador de Zona que la tramitó. Tampoco obtuvimos acceso a ellos en otro recurso que garantice su acceso y disponibilidad.
- ✓ De las 24 ID analizadas en la muestra obtenida de la Línea Amiga, aparecen 7 sin cierre de Emtelco (estado 6).
- ✓ No se tiene un procedimiento documentado que establezca las actividades a realizar, los registros a conservar y los atributos a considerar por los distintos involucrados en la atención de PQRS.

Lo descrito se puede originar en limitaciones del aplicativo que soporta este procedimiento, ausencia de directrices formales, falta de monitoreo y seguimiento en la calidad de la atención y cierres formalizados en el sistema oficial. Esto puede derivar en la materialización del riesgo Jurídico y Regulatorio por incumpliendo normativo y Comercial por la no atención o atención inadecuada de las PQRS.

Recomendaciones:

- Considerar la pertinencia de adquirir un CRM 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.
- Analizar la pertinencia de adecuar el sistema Línea Amiga para que se pueda ingresar evidencia sobre la solución de las solicitudes, peticiones y quejas por el servicio de aseo; tales como archivos JPG, TIF, Archivos Planos, entre otros. En su defecto, definir un control compensatorio para garantizar el acceso y disponibilidad del soporte de cada PQR con su ID y las evidencias de su trámite.
- Realizar en todos los ID que lo ameriten el cierre (estado 6) en el Línea Amiga, de tal forma que se verifique con el usuario la gestión y el cierre que efectúa el Administrador de Zona.
- Diseñar, formalizar e implementar un procedimiento para el manejo de las Solicitudes, Peticiones y Quejas que observe adecuados puntos de control incluyendo el registro de la evidencia y soportes sobre las soluciones dadas a los ID, los responsables de realizarlo y de supervisarlo.
- Sensibilizar y capacitar a los Administradores de Zona sobre la importancia de registrar con calidad de detalle en el sistema de Línea Amiga los resultados de la gestión realizada en el trámite correspondiente, que facilite elementos suficientes para informar al usuario el resultado del trámite institucional realizado con motivo de su requerimiento y tener un soporte adecuado.

Comentario del Auditado

Sin comentarios

170713-170662-170525-10 DEFINICIÓN DE IMPUTABILIDAD

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (C1-1), (C6-1) y (O10-1)

Esta actividad, incluida en el procedimiento, se entiende como el ejercicio que hace la Empresa de analizar cada PQR y comprender lo injusto o inadecuado de su actuación frente al cliente. Ésta cobra sentido, y es muestra de responsabilidad y voluntad de servicio, si se acompaña de una acción de mejoramiento eficaz.

TIPO	IMPUTABILIDAD		TOTAL
	SI	NO	
RECLAMOS	309	1069	1378
SOLICITUDES DE SERVICIOS	139	3427	3566
QUEJAS	110	1602	1712
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	1	41	42
TOTAL	559	6139	6698

Según esta premisa y la muestra revisada se observó lo siguiente:

- Realizando el análisis de los 5 cinco meses, los principales motivos con relación a los 1378 reclamos, se encontraron 309 reclamos que se calificaron como imputables a la Empresa, lo cual equivale a un 22% con respecto al total. Los principales conceptos en su orden son: cobro múltiple y/o acumulado (38%), descuento por predio desocupado (28%) y estrato incorrecto (24%).
- Para la muestra examinada de 9 reclamos, la asignación de imputabilidad registrada en el Sistema Comercial Integrado se encontró acorde con la documentación existente para cada uno de ellos.
- En el sistema línea amiga se definieron como imputables algunas situaciones que comprendemos no fueron responsabilidad de la Empresa. En efecto, esta característica se evidencia en las descripciones de los seguimientos de las solicitudes de servicios donde el servicio fue prestado correctamente y está marcado en el sistema como imputable.

Estas situaciones se presentan por:

- En el sistema comercial integrado el principal motivo se debe a los cobros múltiples que se le realizan a los diferentes usuarios y se le debe retirar un cobro que tenía adicional.
- Según lo indicado por el administrador del sistema línea amiga, la información analizada no es confiable debido a que, en el periodo de análisis, el sistema tenía

una indebida parametrización sobre permisos a los diferentes usuarios, quienes podían asignar la imputabilidad a cualquier trámite, esta información se corrigió a partir del 1 de julio de 2017.

- Esto puede derivar en la materialización del riesgo Jurídico y Regulatorio por incumpliendo normativo y Comercial por la clasificación inadecuada de imputabilidad.

Recomendaciones:

- Sensibilizar a todos los servidores encargados de tramitar el proceso de imputabilidad sobre la importancia de tener datos acordes con los procedimientos establecidos y las responsabilidades que les compete.
- Corregir los datos de imputabilidad en el sistema de información Línea Amiga, en lo corrido del año, teniendo en cuenta que esta información alimenta los indicadores del cuadro de mando integral.

Comentario del Auditado

Sin comentarios

170713-170662-170525-11 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Prioridad: Alta

Riesgos relacionados: (O10-1)

Una buena práctica para el uso de dichos sistemas de información es la creación de un diccionario de datos que significa un repositorio centralizado de información sobre datos tales como significado, relación con otros datos, origen, uso y formato, con el fin de dar precisión sobre la información que se maneja en el sistema, evitando así malas interpretaciones o ambigüedades, para los usuarios de la información.

Durante esta verificación no se conoció el diccionario de datos correspondiente con Línea Amiga y el Sistema Comercial Integrado (Reclamos), fue necesario realizar un levantamiento de la información mediante entrevistas.

Lo anterior se presenta debido a que el conocimiento de cada aplicativo se encuentra centralizado en un solo empleado, lo que genera dificultad en la obtención y transferencia de conocimientos asociados a la base de datos, reprocesos en la obtención de la información, y con ello la posible materialización del riesgo comercial por falta de documentación en el proceso que permita tener la información disponible en el sistema.

Recomendaciones:

- Difundir el esquema de datos y mantenerlo actualizado, adicionalmente es pertinente tener un glosario sobre los campos de las tablas que permita diccionario

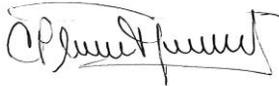
de datos a los diferentes profesionales autorizados de la empresa el cual es apropiado para cada uno de los sistemas de información que intervienen en el proceso de recolección y transporte con el fin de facilitar el conocimiento y el acceso a la información al personal autorizado con fines específicos.

- Elaborar e implementar un procedimiento que defina la forma de mantener actualizada la información, lo que permitirá agilizar y optimizar los procesos de consulta cuando sean necesarios y la generación de Información actualizada

Comentario del Auditado

Sin comentarios

Cordialmente,



Claudia Patricia Téllez Meneses

Jefe de Área

Área de Auditoría

Trabajo Realizado por:

Viviana Carolina Henao Herrera (Auditor a Cargo)

Francisco Javier Agudelo Mesa (Auditor de Campo)

Wilmar Alejandro Flórez Chica (Auditor de Campo)