

UNIDAD AUDITABLE

Atención clientes

DEPENDENCIA RESPONSABLE

Gestión Operativa

1. OBJETIVO

1.1 General

Verificar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas generadas por la empresa.

1.2 Específico

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

2. ALCANCE

Evaluar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Emvarias en el segundo semestre del año 2018, a través de los distintos canales de atención a clientes que utiliza la empresa.

3. CONTEXTO

La Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción – Artículo 76 establece *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*.

La Auditoría Interna, debe dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de esta Ley, y realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS - que la ciudadanía interpuso ante la Entidad durante el segundo semestre de 2018 relacionadas con el cumplimiento de la misión de Emvarias S.A. E.S.P.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver las PQRS son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Emvarias S.A. ESP, dispone de varios canales de relacionamiento, con el fin de buscar la mejora de los niveles de gobernabilidad corporativa.

Emvarias S.A. ESP Compilación de Canales para la atención de los PQRS

Canal	Mecanismo y tipo de relacionamiento	Ubicación	Horario de atención	Descripción
E-mail	Correos electrónicos: reclamos@emvarias.com.co y contacto@Emvarias.com.co	Se centra en buzón corporativo EPM	Tiempo Completo	Canal por medio electrónico para los usuarios presentar a través de Email los PQRS, las cuales ingresan al buzón corporativo EPM y escalan al aplicativo mercurio para radicación y delegación.
Escrita	Oficio remisorio dirigido a Emvarias, grupo EPM y otras entidades del municipio.	Se radica documento en Epm y se escala al aplicativo Mercurio.	Horario Laboral	Oficio remisorio que se radica en mercurio y se delega según la pertinencia.
Teléfono	Atención a través del Contac Center, línea 444 5636 01800041040 0	Emtelco sede Olaya	Lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm y Sábados de 7:00 am a 12:00 pm	Se recepciona las PQRS por prestación del servicio, las cuales son ingresadas al aplicativo Línea Amiga del Aseo y escala a cada zona de operaciones para la atención correspondiente.
Verbal	Atención presencial al Ciudadano.	En módulos de atención ubicados en el sótano del	Lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm	Atención en Front a los usuarios por la facturación del servicio de aseo.

		edificio inteligente.		
Redes Sociales	Twitter, Facebook	Red Social	Tiempo Completo	Llegan solicitudes de quejas y reclamos de operación.

4. CONCLUSIONES

Para Emvarias SA ESP, el relacionamiento con otras entidades del Estado y con los ciudadanos es vital para mantener altos niveles de gobernabilidad y, cada vez, es mayor este relacionamiento a través de canales electrónicos.

- Para la atención de las solicitudes, peticiones y quejas por prestación del servicio de aseo Emvarias cuenta con:
 - Un canal de atención telefónico denominado **Línea Amiga del Aseo**, operado por la firma EMTELCO y con un sistema de información donde se ingresa cada transacción debidamente tipificada.
 - Para la atención de los reclamos por facturación se utiliza el **software Sistema Comercial Integrado**.
 - Otros canales disponibles para la presentación de solicitudes, peticiones y quejas es el correo electrónico contacto@emvarias.com.co, el cual está disponible en la página web y el correo reclamos@emvarias.com.co, los cuales ingresan a través de un Mercurio (sistema de información para la gestión documental) que a su vez es analizado y reasignado por la profesional encargada del proceso.

Durante el segundo semestre del 2018, auditoría realizó diferentes validaciones en el proceso de PQRS, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa ya mencionada. Dichas validaciones o verificaciones se enfocaron en evaluar la manera como se desarrollan las diferentes actividades asociadas a la gestión de PQRS, por lo cual se llevaron a cabo, entre otras actividades, reuniones y entrevistas con las personas que intervienen en el proceso, con el objetivo de identificar posibles aspectos de mejora, encontrando que:

- **Integración entre los sistemas utilizados para la gestión de PQRS**

Los sistemas utilizados por Emvarias para la gestión de PQRS (Línea Amiga, Sistema Comercial Integrado y Mercurio), no están integrados entre sí, lo que aumenta el riesgo de que se presenten PQRS que no sean gestionadas, lo anterior con base en:

- ✓ La imputabilidad a Emvarias de las quejas o reclamos, solo puede definirse para aquellas PQRS cuyo medio de ingreso fue el Sistema Línea Amiga. El sistema comercial integrado (SCI) no tiene esta opción.
- ✓ Mercurio es un sistema pensado para la gestión documental, por lo cual, la gestión que se le haga a las PQRS que ingresan por este canal, requieren que

el funcionario encargado de este aspecto, tenga una constante revisión y control, aumentando el riesgo que se puedan quedar solicitudes sin gestión, entendiendo que la actividad de reasignación y revisión de cada PQRS es manual, y se hace necesario realizarla, para que puedan ser gestionadas por las diferentes áreas encargadas.

- ✓ De acuerdo con los procedimientos de atención de las quejas o reclamos, las PQRS relacionadas a la facturación, son gestionadas y atendidas directamente en las taquillas de atención al cliente y registradas en el SCI, este sistema no permite asociar soportes de la gestión, lo que hace que se deban almacenar dichos soportes en Mercurio.

- **Controles en la gestión de PQRS**

Se realizó una prueba de escritorio con las funcionarias de taquilla ubicadas en el sótano del edificio inteligente, con el objetivo de obtener mayor claridad frente al registro y gestión de las diferentes PQRS, encontrando que:

- ✓ A través de los sistemas no se pueden evidenciar cuáles reclamaciones han pasado a segunda instancia y han sido falladas a favor del usuario.
- ✓ No se evidenciaron procedimientos de las actividades que realizan las funcionarias encargadas de la gestión de PQRS, adicionalmente, no se evidenciaron guías para los sistemas o aplicativos que se utilizan.
- ✓ El seguimiento y gestión realizada a las PQRS no se ejecuta a través de controles automáticos, y durante el proceso se realizan diferentes actividades de manera manual.

5. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN A PARTIR DE LOS DATOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS PARA LA GESTIÓN DE PQRs

En el análisis realizado a las PQRs presentadas en Emvarias, se tomaron datos de las diferentes bases de datos ya mencionadas, lo cual se expone a continuación:

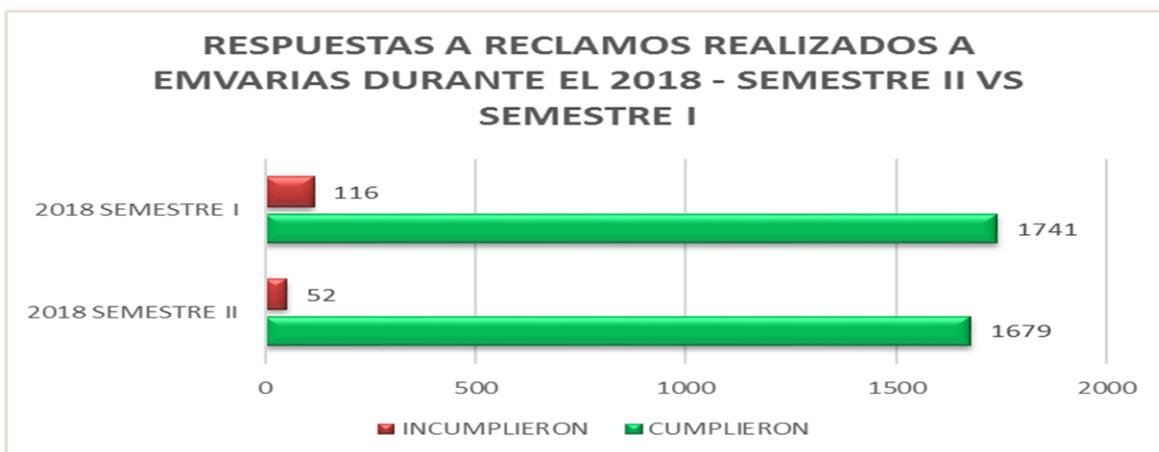
Sistema Comercial Integrado

A renglón seguido, se muestran algunos resultados de la gestión realizada para el segundo semestre, tomando como base los datos contenidos en el Sistema Comercial Integrado.

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

CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE LAS REPUESTA SEGÚN LA NORMA	SEGUNDO SEMESTRE DE 2018		PRIMER SEMESTRE DE 2018	
	PORCENTAJE	# RECLAMOS	# RECLAMOS	PORCENTAJE
CUMPLIERON	97%	1679	1741	94%
INCUMPLIERON	3%	52	116	6%
TOTAL	100%	1731	1857	100%

En la anterior tabla, se puede observar que, para el segundo semestre del 2018, los tiempos en las respuestas se cumplieron en un 97%, es decir, de 1731 reclamos, se lograron atender en un tiempo oportuno 1679, logando un aumento del 3% con respecto al primer semestre, sin embargo, es importante aclarar que, los reclamos de un semestre a otro disminuyeron en un 6%, pasando de 1857 a 1731.



En la gráfica anterior, se puede observar de manera más clara lo antes mencionado, encontrando que para el segundo semestre del 2018 se tiene una disminución en el número total de PQRs recibidos a través de éste sistema, pasando de 1741 a 1679. Frente al incumplimiento en los ANS (acuerdos de niveles de servicio) se tiene que para el primer semestre de 2018 la empresa presentó un 6% de incumplimientos, mientras que, para el segundo semestre de 2018, los incumplimientos representaron un 3%, mostrando una disminución en las respuestas dadas por fuera del tiempo establecido.

Por otro lado, es importante tener claridad sobre cuáles son los tipos de reclamos que se presentan con mayor frecuencia, y en este sentido, tomar medidas para gestionar de una manera más eficiente dichos reclamos, para esto se presentan las siguientes tablas.

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

SEGUNDO SEMESTRE 2018 TIPOS DE RECLAMOS QUE SE RESPONDIERON EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	PORCENTAJE	CANTIDAD
CLASE DE USO INCORRECTO	4%	66
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	0%	1
COBRO DESCONOCIDO	0%	5
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	24%	404
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3%	44
COBROS INOPORTUNOS	1%	12
COMPENSACION POR NO DESCUENTO DE VALORES FACTURADOS EN LOS PERIO	0%	1
DATOS GENERALES INCORRECTOS	5%	78
DECISIONES DE SANCION DE ESP	0%	1
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	1%	10
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	40%	668
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	0%	2
ESTRATO INCORRECTO	13%	218
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1%	19
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	2%	35
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	0%	2
ORIENTACIONES	0%	6
OTRAS INCONFORMIDADES	1%	15
SERVICIOS ESPECIALES	1%	12
TARIFA INCORRECTA	4%	70
TERMINACION DEL CONTRATO	1%	10
TOTAL	1	1679

Teniendo en cuenta los datos de la anterior tabla, los cuales se extraen directamente del Sistema Comercial Integrado, se puede determinar que los reclamos se concentran en tres tipos, los cuales son: Descuento por predio desocupado (40%), Cobro múltiple y/o acumulado (24%) y estrato incorrecto (13%). Es importante aclarar que, los datos presentados corresponden a los reclamos atendidos en el tiempo establecido.

Línea amiga

A continuación, se muestran algunos resultados de la gestión realizada para el segundo semestre, tomando como base los datos contenidos en el Sistema Línea Amiga.

Tabla 5: Emvarias S.A. E.S.P- Canal de ingreso

CANAL DE INGRESO	PORCENTAJE	CANTIDAD
REDES SOCIALES	0.47%	25
TELEFONICA	99.46%	5298
VERBAL	0.08%	4
TOTAL	100%	5327

Para el sistema de Línea Amiga se tienen diferentes canales de ingreso para las quejas, solicitudes de servicio, cotizaciones, entre otras, por lo cual, es importante analizar cuáles son los canales más utilizados, partiendo de los datos contenidos en el sistema. Como resultado del análisis, se determina que el canal más utilizado por los usuarios, es la línea telefónica, como lo muestra la tabla anterior, con un 99% de uso.

En este orden de ideas, se hace necesario comprender qué tipo de uso les están dando los usuarios a los canales de ingreso ya mencionados. Dicha información se presenta en la siguiente gráfica:

Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P- Tipos de ingresos vs canales de ingresos

TIPOS DE INGRESOS	TELEFONICA		REDES SOCIALES		VERBAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	19	0.36%				
COTIZACION SERVICIOS	1732	32.69%				
GESTION DE MERCADEO	200	3.78%				
QUEJAS	945	17.84%	3	12.00%	2	50.00%
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2402	45.34%	22	88.00%	2	50.00%
TOTAL	5298	100%	25	100%	4	100%

Teniendo en cuenta los datos de la tabla anterior, se puede concluir que si bien, las quejas representan el 17% de los ingresos a través de la línea telefónica, el 12% de ingresos a través de redes sociales y el 50% de manera verbal, no son el tipo de ingreso más significativo, y la Línea amiga, está siendo utilizada en mayor medida por los usuarios para las solicitudes de servicios y cotizaciones de servicios.

Después de tener un contexto de los tipos de ingresos que se registran en el Sistema Línea Amiga, es importante determinar el cumplimiento en la atención de solicitudes de servicios y quejas, por lo cual, se presenta la siguiente la tabla.

Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P- Solicitudes de servicio y quejas cumplidas durante el segundo semestre de 2018

TIPO	CANTIDAD		PORCENTAJE	
	CUMPLIDO	INCUMPLIDO	CUMPLIDO	INCUMPLIDO
QUEJAS	905	45	95%	5%
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2286	140	94.23%	4.74%

Dados los datos de la tabla anterior, se concluye que se están incumpliendo en los tiempos de respuesta cerca de un 5%, tanto quejas, como solicitudes de servicios, obteniendo 45 quejas y 140 solicitudes de servicio incumplidas. Adicional a lo anterior, es importante resaltar que el número de quejas con respecto al primer semestre del 2018 fue disminuido en un 24%, tomando como base las quejas totales, como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 7: Emvarias S.A. E.S.P- Variación en las quejas Semestre I de 2018 vs Semestre II 2018

Quejas	Cantidad		Variación
	Semestre II 2018	Semestre I 2018	
Cumplieron	905	1125	-20%
Incumplieron	45	128	-65%
Total quejas	950	1253	-24%

Por último, es importante mencionar que, durante el segundo semestre del 2018, se recibieron a través de la línea amiga 19 felicitaciones por el servicio prestado, por parte de los usuarios.

6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VALIDADA A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Además del análisis de los datos extraídos del sistema de información, se realizaron llamadas a los usuarios que registraban PQRs en los sistemas ya mencionados, con el propósito de validar la satisfacción de los mismos, frente a la respuesta recibida o la labor llevada a cabo por la empresa. Para dicha validación se seleccionaron dos muestras aleatorias, teniendo en cuenta criterios como el incumplimiento o vencimiento de las PQRs en el sistema, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Validación realizada para usuarios con PQRs registradas en Línea amiga

Después de realizar llamadas de verificación a los usuarios que registraban quejas en el sistema línea amiga, se puede concluir que:

Semestre de verificación	NO FUE SATISFACTORIA	No fue posible contactar al usuario	SI FUE SATISFACTORIA	TOTAL
Semestre II de 2018	8	26	11	45
TOTAL	8	26	11	45

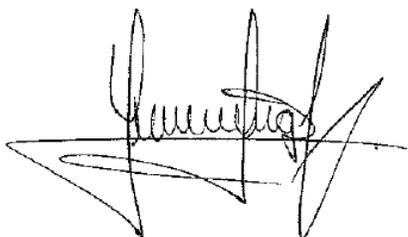
Se presenta un número significativo de usuarios que no pudieron ser contactados, ya sea, porque el número registrado no está activo, no se tiene un número al cual realizar la llamada de verificación o no se pudo establecer contacto, a pesar que la línea se encontraba activa. Lo anterior, es importante analizarlo, teniendo en cuenta que, en las actividades definidas para el proceso, se tiene el realizar una validación con el usuario sobre la satisfacción de la respuesta obtenida. Por otro lado, es importante mencionar que 11 usuarios respondieron de forma amable y se encontraban satisfechos con la respuesta dada por la empresa frente a la queja interpuesta, mientras que 8 usuarios, manifestaron su inconformidad frente a la respuesta obtenida a las quejas interpuestas y expresaban para algunas quejas que se ha convertido en un tema reiterativo en el sector, dentro de estos problemas más frecuentes, se pueden identificar situaciones relacionadas con las frecuencias en el barrido de los peones y la recolección de residuos sólidos, al igual que la calidad con la que se prestan estos dos servicios.

Validación realizada para usuarios con PQRs registradas en Sistema Comercial integrado

Semestre de verificación	NO	SI	No fue posible contactar	No se tiene conocimiento sobre el reclamo	Total general
Semestre II	7	24	23	3	57

Igualmente, en la revisión a la validación realizada para los usuarios de las PQRs que disponen del registro en el SCI, encontramos que no se pudo contactar a 23 usuarios con registro de reclamo, lo cual representa 40 por ciento de los registros, lo que resulta ser significativo. Así mismo, solo tres (3) usuarios dicen no tener conocimiento sobre el reclamo (5 por ciento) respecto a la satisfacción con la respuesta. Siete (7) usuarios mantienen su posición respecto a la insatisfacción con el reclamo, mientras que veinticuatro (24) usuarios manifiestan estar conformes con la respuesta ofrecida.

Cordialmente,



Verónica Arango García

Jefe de Área

Área de Auditoría

Trabajo Realizado por:

Elizabeth Moncada Moncada (Auditor a Cargo)

Daniel Valencia Restrepo