

## **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 2020 desde 27/06/2020 al 27/12/2020, 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 27 de junio al 27 de

diciembre del 2020, 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 con el 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	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

	contacto@Emvarias.com.co			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.

#### 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 74% y el escrito con un 20%, para un total del 94%.
- El porcentaje de reclamos de incumplimiento recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), aumentó en el segundo semestre de 2020 comparado con el segundo semestre del año 2019, pasó de 7% (139 reclamos) a 10% (253 reclamos).
- Al verificar la tipología de los reclamos recibidos por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI), se puede observar que el 70% de los reclamos son producto de descuentos por predios desocupados (39%), por cobros múltiples y/o acumulados (18%) e inconformidad con el aforo (13%).
- En el segundo semestre de 2020 se generó un costo por reconocimiento de reclamos realizados por el aplicativo Sistema Comercial Integrado (SCI) por valor de \$172,631,996 la principal causa es debido al cierre de los establecimientos de

los usuarios grandes generadores de residuos sólidos, por lo cual no siguieron generando la misma cantidad que tenían definidos en el sistema.

- 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 correo electrónico (E-mail) con respecto al segundo 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 y el correo electrónico.
- En Línea Amiga el porcentaje de incumplimiento de las quejas aumento en el 6%, según comparativo con el segundo semestre del año 2019, pasó de 5% (59 solicitudes) a 11% (130 solicitudes).
- 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 prestados por la empresa.

## 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 2020, donde se observa que Emvarias cuenta con 5 canales de atención, los reclamos más representativos son por E-mail (74%) y Escrito (20%) y, a continuación, se anexa una tabla con el detalle

**Tabla 1: Emvarias S.A. E.S.P- Canal de ingreso- Segundo semestre de 2020**

CANAL	TOTAL RECLAMOS	% de PARTICIPACIÓN
E-MAIL	1861	74%
ESCRITA	497	20%
VERBAL	79	3%
WEB	60	3%
TELEFONICA	9	0%
<b>Totales</b>	<b>2,506</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 II semestre 2019, donde se observa que en el II semestre se cumplió con el 90% de las respuestas y se tuvo un incumplimiento del 10%, lo cual, genera alerta, ya que se refleja un aumento en los incumplimientos en el año 2020 con respecto al año 2019. Cabe aclarar que en el 2020 se tuvo un aumento en los reclamos ingresados de un 17%.

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

Criterio	II semestre 2020	% de Participación 2020	II semestre 2019	% de Participación 2019
Cumplieron	2,199	90%	1,892	93%
No Cumplieron	253	10%	139	7%
<b>Total Reclamos</b>	<b>2,452</b>	<b>100%</b>	<b>2031</b>	<b>100%</b>

Detalle de los reclamos cumplidos según el tipo

**Tabla 3: Emvarias S.A. E.S.P- tipo de reclamo cumplido según tiempo legal - Segundo semestre de 2020**

TIPO_SOLICITUD	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	867	39%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	394	18%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	280	13%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	161	7%
ESTRATO INCORRECTO	126	6%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	93	4%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	88	4%
TARIFA INCORRECTA	81	4%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	65	3%

CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS )	22	1%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	9	0%
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	5	0%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	3	0%
COBROS INOPORTUNOS	2	0%
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	2	0%
TERMINACION DEL CONTRATO	1	0%
<b>Totales</b>	<b>2199</b>	<b>100%</b>

En el cuadro anterior se observa que el 70% de las solicitudes respondidas son por peticiones de descuentos por predios desocupados (39%), por cobros múltiples y/o acumulados (18%) e inconformidad con el aforo (13%).

Observando el detalle de reclamos incumplidos según el tipo de reclamo en la tabla 4 anexa a continuación, se refleja que el 68% de los incumplimientos se deben a solicitudes de descuentos por predios desocupados (35%), por cobros múltiples y/o acumulados (25%) y inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (7%).

**Tabla 4: Emvarias S.A. E.S.P- tipo de reclamo incumplido según tiempo legal - Segundo semestre de 2020**

TIPO_SOLICITUD	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	89	35%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	64	25%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	18	7%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	17	7%
TARIFA INCORRECTA	17	7%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	14	6%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	10	4%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS )	8	3%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	5	2%
ESTRATO INCORRECTO	5	2%
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	4	2%

COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	2	1%
<b>Totales</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Así mismo, se relacionaron los valores (\$ 172,631,996) generados por reconocimiento a los reclamos realizados en el segundo semestre de 2020, donde se observa que el 85% por valor de \$ 146,271,210 se debe a inconformidad con el aforo. Esto debido al cierre de los establecimientos de los usuarios grandes generadores de residuos sólidos, por lo cual no siguieron generando la misma cantidad que tenían definidos en el sistema.

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

DESCRIPCION_TIPO_RECLAMO	VALOR_RECONOCER	Recuento
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	146,271,210	85%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	12,565,866	7%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	6,190,718	4%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	5,244,893	3%
TARIFA INCORRECTA	851,747	0%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	749,270	0%
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS )	460,489	0%
ESTRATO INCORRECTO	233,505	0%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	45,013	0%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO.	19,285	0%
<b>Totales</b>	<b>172,631,996</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 segundo semestre de 2020, donde se observa que el 97% están ingresando vía telefónica.

**Tabla 6: Emvarias S.A. E.S.P- Canal de ingreso - Semestre II de 2020**

CANAL DE INGRESO	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
TELEFONICA	8,080	97%
WEB	248	3%
E-MAIL	16	0%
REDES SOCIALES	12	
<b>Totales</b>	<b>8,356</b>	<b>100%</b>

Analizando el detalle por tipo de ingresos vs canales de ingreso por Línea Amiga en el II semestre 2020, se observa que el canal web y el envío de correos electrónicos (E-mail) se está empezando a utilizar y que el 86% de llamadas telefónicas se deben a solicitudes de servicio.

**Tabla 7: Emvarias S.A. E.S.P- Tipos de ingresos vs canales de ingresos - Segundo semestre de 2020**

Tipo de Ingreso	Telefónico		Web		E-mail	
	Cantidad	% de Participación	Cantidad	% de Participación	Cantidad	% de Participación
Quejas	1,144	14%	31	12%	2	12%
Solicitudes de Servicio	6,936	86%	229	88%	14	88%
<b>Total</b>	<b>8,080</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

En el detalle de solicitudes según el tipo de ingreso y el comparativo del II semestre 2020 y II semestre 2019, se refleja un incremento en ingreso de solicitudes de servicio y quejas del 28% por el canal telefónico y una disminución en las reclamaciones de un 8%.

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



Tipo de Ingreso	Telefónico				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	II semestre 2020	% de Participación 2020	II semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	1144	14%	1239	20%	-8%
Solicitudes de servicios	6936	86%	4967	80%	28%
<b>Total</b>	<b>8080</b>	<b>100%</b>	<b>6206</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>

En la página Web se observa un aumento del 100% con respecto al segundo semestre del año 2019, tanto para las quejas como para las solicitudes de servicio. 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 II de 2020 vs Semestre II 2019 por Web**

Tipo de Ingreso	WEB				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	II semestre 2020	% de Participación 2020	II semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	31	27%	0	0%	100%
Solicitudes de servicios	229	73%	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

De igual forma el correo electrónico (E-mail) se observa un aumento del 100% con respecto al segundo semestre del año 2019, tanto para las quejas como para las solicitudes de servicio. Esto se debe a la emergencia sanitaria del Covid-19, lo que ha obligado a las personas a utilizar los servicios del correo electrónico (E-mail).

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

Tipo de Ingreso	E-mail				% de Variación 2020 con respecto al 2019
	II semestre 2020	% de Participación 2020	II semestre 2019	% de Participación 2019	
Quejas	2	13%	0	0%	100%
Solicitudes de servicios	14	88%	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>100%</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 89%, mientras que las solicitudes de servicio se responden en un 83%.

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

Tipo de Solicitud	Cantidad		% de Participación	
	Cumplidas	Incumplidas	Cumplidas	Incumplidas
Quejas	1,029	130	89%	11%
Solicitudes de servicios	5,857	1,174	83%	17%
<b>Total</b>	<b>6,886</b>	<b>1304</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>

A continuación, se anexa una tabla con el detalle de quejas cumplidas vs incumplidas haciendo un comparativo del II semestre 2020 y II semestre 2019, de acuerdo con los tiempos definidos en la norma (15 días siguientes a su recepción). Se puede observar que hubo variación, disminuyó un 7% en el 2020 con respecto al 2019 en cuanto al porcentaje de participación, dando un aumento de quejas sin responder del 6%.

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

Quejas	II semestre 2020	% de Participación 2020	II semestre 2019	% de Participación 2019
Cumplieron	1,029	89%	1180	95%
No Cumplieron	130	11%	59	5%
<b>Total</b>	<b>1,159</b>	<b>100%</b>	<b>1239</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	253	10%
QUEJAS	130	11%
SOLICITUDES DE SERVICIO	1174	17%

Estas situaciones se presentan por ausencia de controles como revisión periódica y documentación del proceso que garanticen la efectividad de los tiempos establecidos 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 términos legales, además del riesgo de liquidez pérdida de ingresos debido al incumplimiento en la prestación del servicio y posibles sanciones.

## Recomendaciones

- Establecer controles automáticos 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.
- Diseñar, formalizar e implementar un procedimiento para la gestión de las PQRs, donde se definan roles y responsabilidades, seguimientos y reportes de información.

### 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.

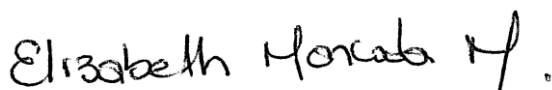
Estas situaciones se presentan por ausencia de reportes y controles periódicos y documentación del proceso que garantice la confiabilidad de la información en procura de evitar incumplimientos en los reportes establecidos por los entes de control.

Lo anterior puede generar riesgos jurídicos y regulatorios y reputación e imagen, por el incumplimiento de la publicación de los informes establecidos por ley.

### **Recomendación**

- 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)