

# Auditoría 2015



Grupo·epm®



# Verificación PQR Segundo Semestre 2014

## Objetivo General

Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el segundo semestre 2014, en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## Alcance

Verificar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias efectuados en CENS durante el segundo semestre 2014.

## Contexto

Durante el periodo evaluado (01 de julio al 31 de diciembre 2014) ingresaron 6.369 PQR. Actualmente la gestión de PQR se encuentra en proceso de homologación con el grupo empresarial, por lo cual les ha sido impartido lineamientos para ser implementados a partir de la presente vigencia.



## Verificación PQR Segundo Semestre 2014

### Conclusión

De acuerdo con las oportunidades de mejora planteadas en este informe como resultado de la “**Verificación Gestión PQR Segundo Semestre 2014**”, se concluye que la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se realizaron conforme a la normatividad aplicable a CENS y que actualmente se tienen definidos e implementados controles para reducir los riesgos de incumplimiento normativo, sin embargo, en algunos casos se requiere fortalecimiento para garantizar un adecuado control de la gestión en aspectos tales como oportunidad de respuesta, gestión de sugerencias y acceso a links. Se estableció plan de mejoramiento el cual será apoyado con las acciones a implementar en la homologación con el grupo empresarial.





Grupo·epm®

CALIDEZ + INNOVACIÓN + RESPONSABILIDAD  
COMPROMISO + **VALORES**  
SERVIR + TRANSPARENCIA + CONFIABILIDAD

