Empresa: EDATEL S.A.
N°. Radicado: 2123003394
Fecha: 14-09-2021 17:26
Destinatario nombre:
CONTRALORIA GENERAL DE MEDELLIN

Medellín, 30 de septiembre de 2021

Doctor
JUAN DIEGO GONZALEZ PUERTA
Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
Calle 53 52-16
Edificio Miguel de Aguinaga
Medellín

Asunto: Respuesta a Solicitud pruebas documentales Proceso de Responsabilidad Fiscal radicado 037 – 2020 Radicado: E202100001730.

Respetado Doctor Gonzalez.

En respuesta a la comunicación del asunto, recibida en EDATEL S.A., el día 30 de julio de 2021 y radicada con número interno 2113002651, y dentro del plazo concedido mediante oficio número 2121027955 del día 1/09/2021, nos permitimos poner a su disposición la información solicitada luego de su transcripción:

1. *"Relación de las actividades adelantadas por parte de EDATEL S.A. E.S.P con ocasión del proceso sancionatorio radicación 16-73020 adelantado por la SIC, anexando:"*
    a. *Las evidencias correspondientes y el estado de las mismas.*
    b. *Además de las mejoras implementadas a los procedimientos y lineamientos internos de la Entidad para evitar la imposición de nuevas sanciones.*

Respuesta: A continuación, se relacionan las actividades realizadas por EDATEL S.A. y que corresponden a las acciones implementadas en el Plan de mejoramiento periodo fiscal 2019, de acuerdo con la información suministrada por el área Operación Tiendas, cuyo objetivo es tener los formatos actualizados para PQRS:

a) Se aporta evidencia de la gestión realizada por el área, para la actualización de los formatos. En fecha 01/04/2016: Se inició gestión de Actualización de Documentos de PQR.

En fecha07/04/2016: formatos avalados por el área Jurídica. Y para el 08/04/2016: se realiza actualización final y se despliega a la operación de tiendas Edatel los nuevos formatos.

b) Actualización de los documentos en las plataformas internas de la Compañía y disposición física de formatos en los puntos para nuestros clientes. Se aporta imagen de la exhibición de los formatos de PQRS actualizados en tienda.

2. *"Copia del procedimiento o lineamiento que tenia vigente la entidad en marzo de 2016 para suministrar información relacionada con la forma y término en que se deben interponer los recursos de ley en contra de las decisiones adoptadas por la misma, dispuestas en el inciso 4 del literal A del numeral 1.1.1.1 y 1.1.2.3 del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio".*

Respuesta: De acuerdo con la información suministrada por el área Operación Tiendas, para el año 2016 los capítulos de protección al Usuario se encontraban impresos y disponibles para los clientes, en estos se indicaba el procedimiento para llevar a cabo la radicación de PQR por parte del usuario. En la actualidad, se encuentran de manera digital (Información Importante para el usuario - Servicios Hogar - EDATEL- Capitulo 15).

En las siguientes URL se ubica la información relacionada de como radicar una PQR:
https://www.edatel.com.co/proteccion-usuario
https://promocionestigo.com/tigo-une-edatel/index.php

En la actualidad, los formatos también se encuentran actualizados y alojados en la siguiente ruta interna de la compañía para consulta de todos los colaboradores:
Ruta PDC: Tiendas / Unidad Hogar / Formatos Tiendas Hogar / Formatos 5111 / Edatel / Edatel / PQR Edatel.

3. *"Certifique el cargo y las funciones que ostentaba la señora ISAURA MARIA ALCALÁ TAPIAS identificada con la cédula de ciudadanía 50.092.902 para marzo de 2016.*

Respuesta: Se adjunta certificación laboral de *ISAURA MARIA ALCALÁ TAPIAS* suministrada por el área de Nómina y Operaciones HR, en la cual se detalla la información de su cargo y descripción de funciones.

4. *"Certifique las sanciones que ha cancelado desde el año 2010 hasta la fecha, EDATEL S.A: ESP a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- por incumplimiento de lo previsto en el inciso 4 del Literal A del numeral 1.1.1.1 y 1.1.2.3 del Titulo III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto es por abstenerse de suministrar información relacionada con la forma y término en que se deben interponer los recursos de leyen contra de las decisiones adoptadas por el proveedor. Específicamente por obviar esa información en el formulario para la presentación del PRQRSD.*
Precisando de paso, el Número de expediente, número de Resolución que impuso la sanción, valor de la misma, número de recibo de caja o comprobante de egreso con la cual se pagó la misma".

Respuesta: Se relaciona la información suministrada por la Gerencia de Soporte y PQR correspondiente a las sanciones canceladas a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC. Se anexa el correspondiente comprobante de pago.

Radicado	Resolución	Fecha Resolución	Valor pagado	Recibo de caja No.
16-73020	1322	24-ene-19	$ 10.00	56703124-2

5. *"Remitir copia de la póliza de Directores y Administradores contratada por EDATEL S.A. ESP vigente para el año 2020 y a la fecha, remitiendo copia de la carátula y de las condiciones generales y particulares. Identificando, y periodo de vigencia, además de la modalidad pactada, base de cobertura y deducible.*

De paso, señalar si el hallazgo con incidencia fiscal por el pago de sanción a la SIC fue informado o afectado con alguna póliza suscrita por la Entidad."

Respuesta: Se adjunta carpeta con copia de las pólizas de responsabilidad de Directores y Administradores vigente para 2020 y a la fecha, con Chubb Seguros Colombia S.A.

Póliza No.	Periodo de vigencia:
38766	Desde abril 01,2019 hasta marzo 31, 2020
44850	Desde abril 01, 2020 hasta marzo 31, 2021
49639	Desde abril 01, 2021 hasta marzo 31, 2022

De acuerdo con la información suministrada por las áreas de administración de contratos, no se evidencia afectación de pólizas de cumplimiento.

Atentamente,

Carolina Bernal Charotti

Firmado digitalmente por Carolina Bernal Charotti
Fecha: 2021.09.30 18:24:35 -05'00'

CAROLINA BERNAL CHAROTTI
Representante Legal

Anexo lo anunciado por correo electrónico.