

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, FEBRERO DE 2021



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
e-mail: info@emaafesp.gov.co
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA EMAAF ESP PRIMER SEMESTRE - 2020

JUSTIFICACION

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el 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 (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, realiza la evaluación correspondiente al seguimiento de las PQRS., recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el periodo comprendido del 01 de julio a 31 de diciembre de 2020.

OBJETIVO

Verificar la oportunidad en el trámite y cumplimiento de los requisitos por parte de la EMAAF E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

- Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.



ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que ingresaron en el segundo semestre del 2020, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano

NORMATIVIDAD

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Solicitud de Copias: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.



Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince **15** días hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez **10** días hábiles y las de consulta, en término de **30** días hábiles. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1º de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó “*el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011*”

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago , de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

Asimismo, para el presente informe aún se tiene en cuenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el gobierno nacional, en virtud de la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica y emergencia sanitaria, tras la pandemia causada por el COVID-19, que en su artículo quinto 5º, decretó la ampliación de términos para atender las peticiones, en la siguiente forma, (...) *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*



Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción (...)*

INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

La gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y la gestión de correspondencia en la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P., durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020 se presenta en cifras en el siguiente documento.

APLICATIVO PARA LA GESTION DE PQRS

Para el presente seguimiento se solicitó información a la Oficina Asesora Comercial, sobre las PQR'S, que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, es preciso informar que mediante el módulo de servicios públicos de SYSMAN, y para la gestión de PQR'S se cuenta con un módulo en el cual se realiza el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas por los suscriptores y/o usuarios; el mismo es alimentado a diario por cada uno de los funcionarios asignados para esta labor. Para el trámite documental también se encuentra con un aplicativo del mismo proveedor SYSMAN.

De igual forma se cuenta el Sistema de Información SYSMAN, por medio del cual se radican la mayoría de las peticiones por diferentes modalidades. Cabe indicar que la información fue suministrada por parte del personal a cargo de las PQR, en archivo Excel en forma general, tal como la arrojan los sistemas antes mencionados. Es así que, con base en dicha información, inicialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, sobre la obligación que tienen las empresas de servicios públicos de garantizar la atención a las PQR, así como en las



Resoluciones CRA 688 de 2014 y 823 de 2017, relacionadas con los reclamos comerciales, en desarrollo del presente informe consideramos pertinente, efectuar inicialmente analizar la atención a las PQR, que fueron radicadas a través del software comercial.

CANALES DE RECEPCION DE PQR'S

La EMAAF ESP, tiene habilitados los siguientes medios para la atención y solución de solicitudes de los usuarios:

- Página web www.emaafesp.gov.co
- Correo electrónico: info@emaafesp.gov.co peticiones@emaafesp.gov.co acuerdosdepago@emaafesp.gov.co
- Teléfonos: 3118875844 - 3004338365
- WhatsApp: 3118875844 - 3004338365
- Línea Fija 8221450 Ext 115
- Centro de Atención al Usuario ubicada en la dirección: Calle 16 16 04 Bacatá

ESTADISTICAS POR CANALES DE RECEPCION DE PQR'S

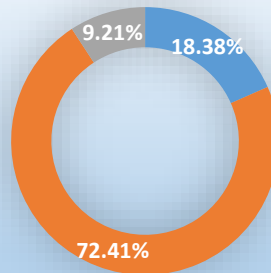
El 72.41 % de las PQR'S registradas fueron interpuestas por medios telefónicos, el 18.38% por comunicación escrita y/o correo y el 9.21% verbal medio presencial.

Recepción de PQR	jul	ago	sep	oct	nov	dic	%
Correo y Escrita	160	128	120	80	91	60	18.38%
Teléfono	514	383	402	431	408	379	72.41%
Verbal	41	6	18	42	129	84	9.21%
Total general	715	517	540	553	628	523	100.00%

La vía telefónica es el medio de contacto más utilizado por los suscriptores y/o usuarios, a pesar de que se inició con la atención presencial desde el mes de noviembre. Sin embargo, esto se ve reflejado en la disminución de solicitudes por medio de correo.



MEDIOS DE PRESENTACIÓN



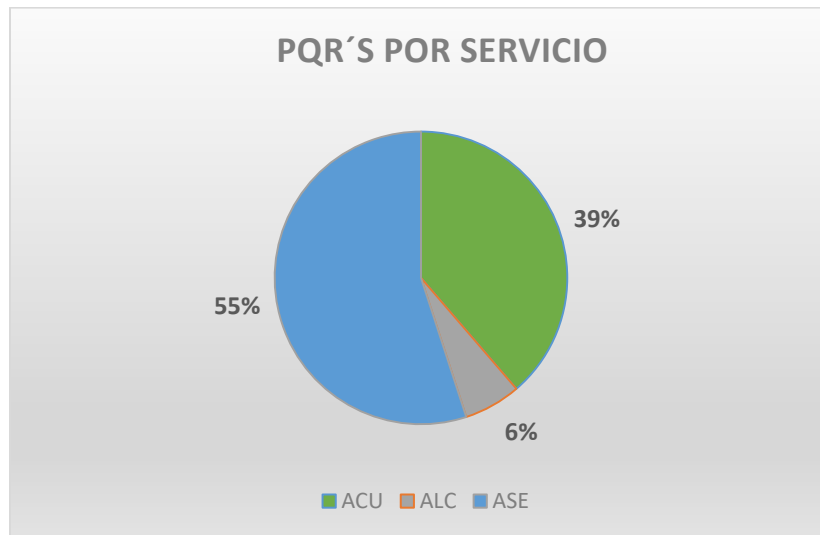
■ Correo y Escrita ■ Teléfono ■ Verbal

PQR'S POR SERVICIO

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 se recibieron 3476 PQRSD, donde se evidencia que el 55% de las PQR's corresponden al área de aseo, el 39% corresponde acueducto y el 6% para el servicio de alcantarillado.

SERVICIO	jul	ago	sep	oct	nov	dic	%
ACUEDCUTO	275	206	230	187	250	197	38.69%
ALCANTARILLADO	49	25	32	23	63	27	6.30%
ASEO	391	286	278	343	315	299	55.01%
Total general	715	517	540	553	628	523	100.00%





CAUSALES DE PQRS

La principal causal de PQRS de los usuarios es la **solicitud de servicio especial de residuos sólidos**, durante el segundo semestre se han recibido 1.173 solicitudes que representan el 34% de todas las PQRS gestionadas en los 6 meses.

A continuación, se presentan la relación de peticiones que se radican por servicios adicionales que presta la EMAAF E.S.P. o por necesidades específicas de los usuarios.

Causal	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
Servicios Especiales	267	186	152	181	173	214	1173	33.7%
Recolección de escombros	79	57	74	94	86	24	414	11.9%
Recolección de pasto	37	34	43	44	36	40	234	6.7%
Cambio de nombre y/o dirección,	23	22	19	30	65	26	185	5.3%
Descuento por Predio Deshabitado	51	27	29	16	13	13	149	4.3%
Instalar medidor	27	24	12	20	29	28	140	4.0%
Sondeo alcantarillado	25	18	19	19	41	13	135	3.9%
Daño en acometida	15	11	20	15	13	13	87	2.5%
Sol. Detección de fugas.	6	8	8	15	26	11	74	2.1%
Mantenimiento redes del sector	13	1	6	1	11	8	40	1.2%



Para el segundo semestre de la vigencia 2020, la causal más alta es la de reclamaciones la cual corresponde a una recepción de 478 PQRS, donde 13.8% corresponde a **inconformidad con el consumo**.

Causal	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
Inconformidad con el consumo facturado	77	44	68	36	59	40	324	9.3%
Inconformidad desviación significativa	16	9	19	8	11	8	71	2.0%
Aforo o Error en la lectura	14	9	12	9			44	1.3%
Entrega inoportuna o no entrega de la fa	1		1	1	2	19	24	0.7%
Inconformidad con el Aforo		5	3	5	1	1	15	0.4%

El corresponde a las demás solicitudes presentadas en el segundo semestre del 2020.

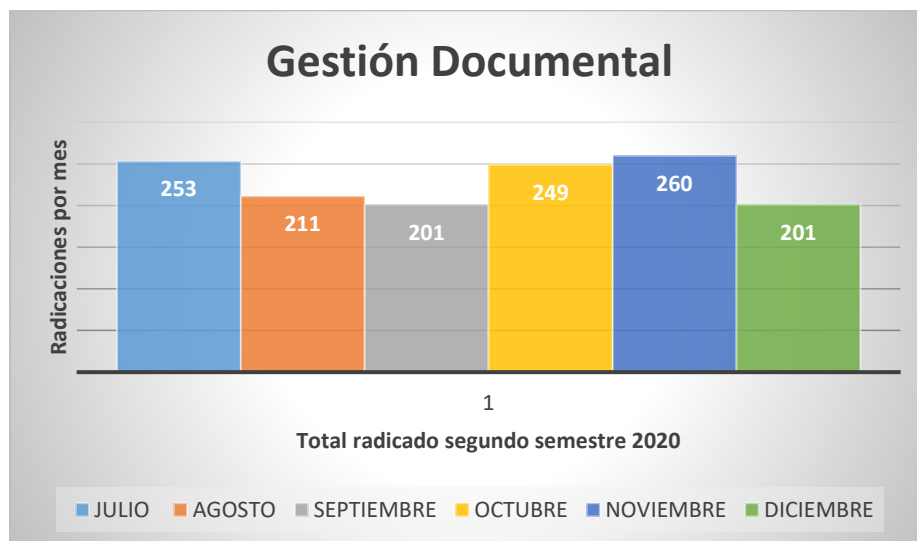
Causal	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
Otros	16	17	3	6		1	43	1.2%
Suspensión por mutuo acuerdo	5	5	13	2	2	3	30	0.9%
Interrupciones en la prestación del se	4	3	3	5	5	6	26	0.7%
Efectuar reconexión o reinstalación	1	4	5	4	4	5	23	0.7%
Por suspensión, corte, reconexión y re	4		2	2	4	8	20	0.6%
Variaciones en las características del s	1	3		2	2	8	16	0.5%
Petición, consulta o solicitud Acueduc	2		4	8	1		15	0.4%
Duplicada o generada por error	1	1	5	1	4	2	14	0.4%
Limpieza de sumidero	4	1	1		5		11	0.3%
Medidor o cuenta cruzada	3	3	2	2			10	0.3%
Negativa prestación servicio especial			1	4	3	2	10	0.3%
Cambio accesorios y/o modificaciones aco					6	3	9	0.3%
Ruptura en la red	1	1		2	2	3	9	0.3%
Revisión del predio	1	4	2			1	8	0.2%
Presión Baja	4	1	1	1			7	0.2%
Cobro otros bienes/servicios en factura			1	4		1	6	0.2%
Limpieza de pozo	4	1	1				6	0.2%
Petición, consulta o solicitud Alcantari		1	3	2			6	0.2%
Traslado cajilla del medidor		3		1	2		6	0.2%
Calidad del agua		3	1	1			5	0.1%
Cambio de medidor o equipo de medida			1		3	1	5	0.1%
Clase de uso incorrecto(Industrial, cor	1	3	1				5	0.1%
Quejas Administrativas	1	2		2			5	0.1%
Revisiones de las instalaciones y med	1		1	1	1	1	5	0.1%
Estrato incorrecto	1	1	1			1	4	0.1%
Solicitud copia factura					4		4	0.1%
Solicitudes pagina web.					4		4	0.1%
Visita de inspección alcantarillado					4		4	0.1%
Solicitud inf. acuerdo pago, medidor.						3	3	0.1%
Variaciones suministro-prestación servi				3			3	0.1%
Afectación Ambiental				1		1	2	0.1%
Cobro por servicios no prestados		1		1			2	0.1%
Cobros inoportunos						2	2	0.1%
Conexión del servicio Alcantarillado.					1	1	2	0.1%
Detección de fugas con geofono.						2	2	0.1%
Estrato					1	1	2	0.1%
Frecuencias adicionales de recolección				1		1	2	0.1%
Medidor mal instalado	2						2	0.1%
No atención condiciones seguridad-ri	1					1	2	0.1%
Petición, consulta o solicitud Aseo	2						2	0.1%
Sumidero sin rejilla					1	1	2	0.1%
Suspensión provisional del servicio		1		1			2	0.1%



Terminación del contrato					1	1	2	0.1%
Arreglo anden						1	1	0.0%
Cambio de equipo de medida	1						1	0.0%
Cobro de cargos relacionados con intereses						1	1	0.0%
Cobro múltiple y/o acumulado						1	1	0.0%
Cobro por recuperación de consumos.	1						1	0.0%
Escape en el medidor	1						1	0.0%
Escombros en la vía				1			1	0.0%
Falla en la prestación del servicio			1				1	0.0%
Frecuencias adicionales de barrido						1	1	0.0%
Inconformidad con medición cons o prod					1		1	0.0%
No se presta el servicio		1					1	0.0%
Obstrucción en la red matriz			1				1	0.0%
Pozo sin tapa		1					1	0.0%
Revisar medidor				1			1	0.0%
Revisiones a las instalaciones	1						1	0.0%
Sol. Revisión de redes			1				1	0.0%
sol. detección de fugas		1					1	0.0%
Suscriptor que efectúa el pago pero no					1		1	0.0%
Tanque rebosando						1	1	0.0%

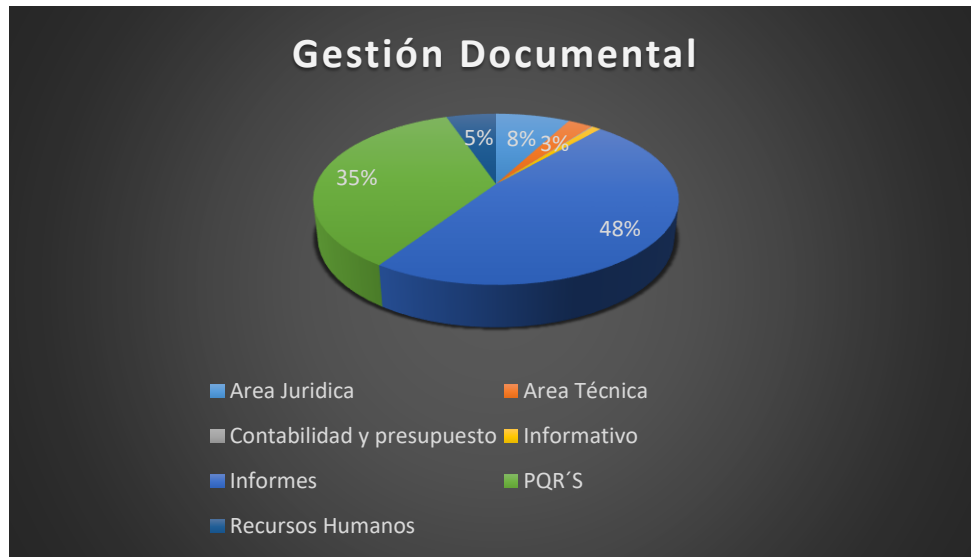
GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el segundo semestre de 2020 se radicaron 1.375 documentos; siendo noviembre el mes con mayor cantidad de registros radicados:



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
 e-mail: info@emaafesp.gov.co
 C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

De los documentos radicados el 35% corresponde a PQR's y el 48% informes.



RECOMENDACIONES

- Es perentorio que, por parte del personal a cargo, se efectúe las revisiones correspondientes y se ejecuten las acciones a que haya lugar, frente a los cobros del servicio de acueducto y alcantarillado por promedio, que permitan menguar esta situación, como quiera que durante el seguimiento se evidenció algunas reclamaciones, sobre el particular.
- Informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una PQRS en los plazos y forma señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Tener presente y divulgar las incidencias disciplinarias generadas por la omisión o inadecuado acatamiento de las normas relacionadas con PQRS y Ley de Transparencia.



- Cumplir con la normatividad vigente respecto a los términos para el trámite y solución de las PQRS, en especial lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas complementarias.
- Capacitar a los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones, en general, el manejo de las PQRS, desde su registro hasta su cierre.

Original firmado
GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
e-mail: info@emaafesp.gov.co
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co