

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2021

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, JULIO 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 - 2021

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 enero a 30 de junio de 2021.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la EMAAF E.S.P.

- 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

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN” y la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en ocasión de la pandemia generada por el COVID 19 en el año 2020, respecto a la atención eficaz y oportuna a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Funza.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información analizada corresponde al primer semestre de la vigencia 2021 (Enero a Junio).

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.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:



- 1) Se revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de 2021 a la Dirección Comercial de la EMAAF E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- 2) Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de la EMAAF E.S.P, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

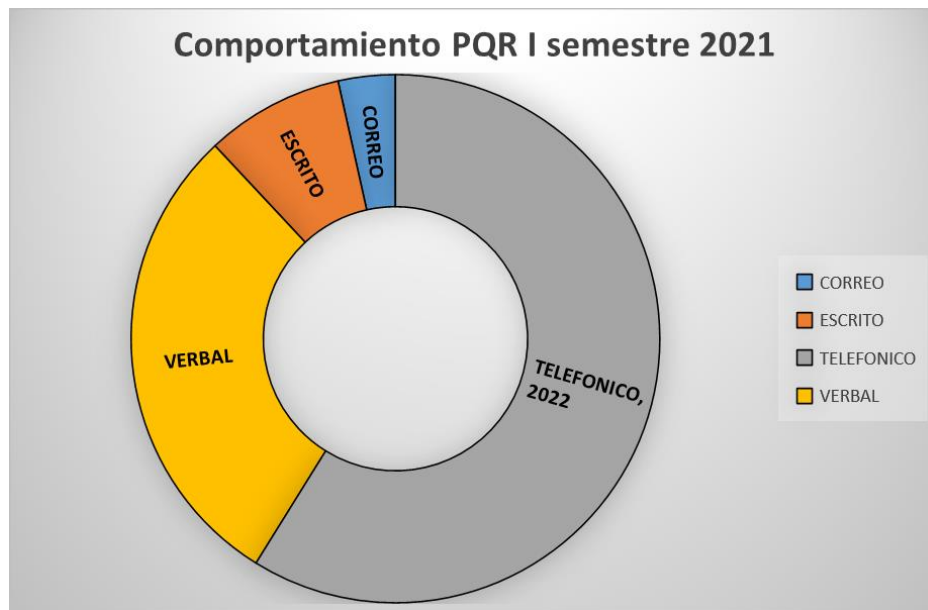
En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EMAAF E.S.P., para la Participación Ciudadana, durante la vigencia 2021 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, y que permite el siguiente análisis:

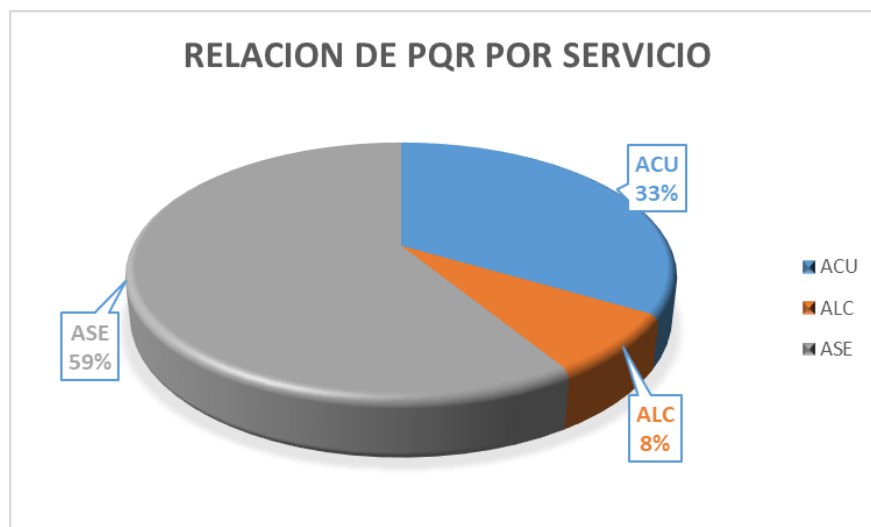
Para primer semestre del año 2021 se presentaron 3436 PQRs, de las cuales el 59 % fueron interpuestas por medios telefónicos, el 29% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 8% por medio de comunicación escrita y el 3% por correo electrónico.

Medio de Presentación	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
CORREO	16		10	1	48	45	120
ESCRITO	42	75	68	58	26	22	291
TELEFONICO	375	390	430	228	247	352	2022
VERBAL	113	147	140	248	224	131	1003
TOTAL	546	612	648	535	545	550	3436



PQR'S POR SERVICIO

El 59% de las PQR'S recibidas corresponden al servicio de aseo, el 33% acueducto y el 8% alcantarillado.



CAUSALES DE PQRS

Durante el primer semestre del año 2021 se recibieron y tramitaron 3436 PQRS. La principal causal de solicitudes es **servicio especial de residuos sólidos**; se recibieron 1039 que representan el 30.2% 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.

SERVICIO	CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	PORCENTAJE
ASE	Servicios Especiales	170	182	200	164	152	171	1039	30.239%
ASE	Recolección de escombros	74	63	82	60	62	59	400	11.641%
ASE	Recolección de pasto	43	36	54	76	58	68	335	9.750%
ACU	Inconformidad con el consumo facturado	41	50	41	25	44	19	220	6.403%
ACU	Cambio de nombre y/o dirección,	18	56	33	35	31	24	197	5.733%
ALC	Sondeo alcantarillado	14	5	30	32	38	27	146	4.249%
ACU	Instalar medidor	28	29	16	15	16	15	119	3.463%
ACU	Daño en acometida	15	22	15	14	17	22	105	3.056%
ASE	Descuento por predio deshabitado	10	13	27	14	18	19	101	2.939%
ACU	Entrega inoportuna o no entrega de la fa	9	6	8	14	4	16	57	1.659%

Las reclamaciones recibidas durante el primer semestre de 2021 corresponden a 556 del total de PQRS siendo El 6.4% las reclamaciones correspondientes a **inconformidad con el consumo**.



SERVICIO	CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	PORCENTAJE
ACU	Inconformidad con el consumo facturado	41	50	41	25	44	19	220	6.403%
ACU	Entrega inoportuna o no entrega de la fa	9	6	8	14	4	16	57	1.659%
ACU	Inconformidad desviación significativa	17	15	5	5	7	7	56	1.630%
ACU	Variaciones en las características del s	4	23	10	4	6	5	52	1.513%
ASE	Frecuencias adicionales de barrido	6	10	3	9	9	5	42	1.222%

A continuación se presenta el total de PQRS presentadas para el primer trimestre de 2021.

SERVICIO	CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	PORCENTAJE
ASE	Servicios Especiales	170	182	200	164	152	171	1039	30.24%
ASE	Recolección de escombros	74	63	82	60	62	59	400	11.64%
ASE	Recolección de pasto	43	36	54	76	58	68	335	9.75%
ACU	Inconformidad con el consumo facturado	41	50	41	25	44	19	220	6.40%
ACU	Cambio de nombre y/o dirección,	18	56	33	35	31	24	197	5.73%
ALC	Sondeo alcantarillado	14	5	30	32	38	27	146	4.25%
ACU	Instalar medidor	28	29	16	15	16	15	119	3.46%
ACU	Daño en acometida	15	22	15	14	17	22	105	3.06%
ASE	Descuento por predio deshabitado	10	13	27	14	18	19	101	2.94%
ACU	Entrega inoportuna o no entrega de la fa	9	6	8	14	4	16	57	1.66%

ACU	Inconformidad desviación significativa	17	15	5	5	7	7	56	1.63%
ACU	Variaciones en las características del s	4	23	10	4	6	5	52	1.51%
ACU	Sol. Detección de fugas.	9	12	3	3	9	9	45	1.31%
ACU	Duplicada o generada por error	5	2	10	6	20	1	44	1.28%
ASE	Frecuencias adicionales de barrido	6	10	3	9	9	5	42	1.22%
ACU	Cambio accesorios y/o modificaciones acometidas	10	8	8	6	2	6	40	1.16%
ACU	Suspensión por mutuo acuerdo	2	7	7	9	3	8	36	1.05%
ALC	Mantenimiento redes del sector	9		5		4	15	33	0.96%
ASE	Inconformidad con el Aforo	2	10	4	4	3	5	28	0.82%
ALC	Sumidero sin rejilla	3	5	10	3	1	3	25	0.73%
ASE	Negativa prestación servicio especial	7	1	3	6	3	3	23	0.67%
ACU	Medidor o cuenta cruzada	9		8			5	22	0.64%
ALC	Visita de inspección alcantarillado	3	11	8				22	0.64%
ACU	Efectuar reconexión o reinstalación	7	5	4		2	2	20	0.58%
ASE	Frecuencias adicionales de recolección	3	3	2	2	1	7	18	0.52%
ACU	Revisiones de las instalaciones y medido		6	2		3	3	14	0.41%
ACU	Detección de fugas con geófono.		3	3		3	4	13	0.38%
ACU	Ruptura en la red	6				4	2	12	0.35%
ACU	Estrato	1		1	4	3	2	11	0.32%
ASE	Inconformidad Cobro Aprovechamiento				10	1		11	0.32%
ACU	Solicitudes página web.	1		2	1	4	1	9	0.26%
ASE	Duplicada o generada por error			1		4	3	8	0.23%
ACU	Revisión del predio		1	2	1	3		7	0.20%
ALC	Limpieza de pozo	2	1	1		2	1	7	0.20%
ALC	Pozo sin tapa	1		2	1	1	2	7	0.20%

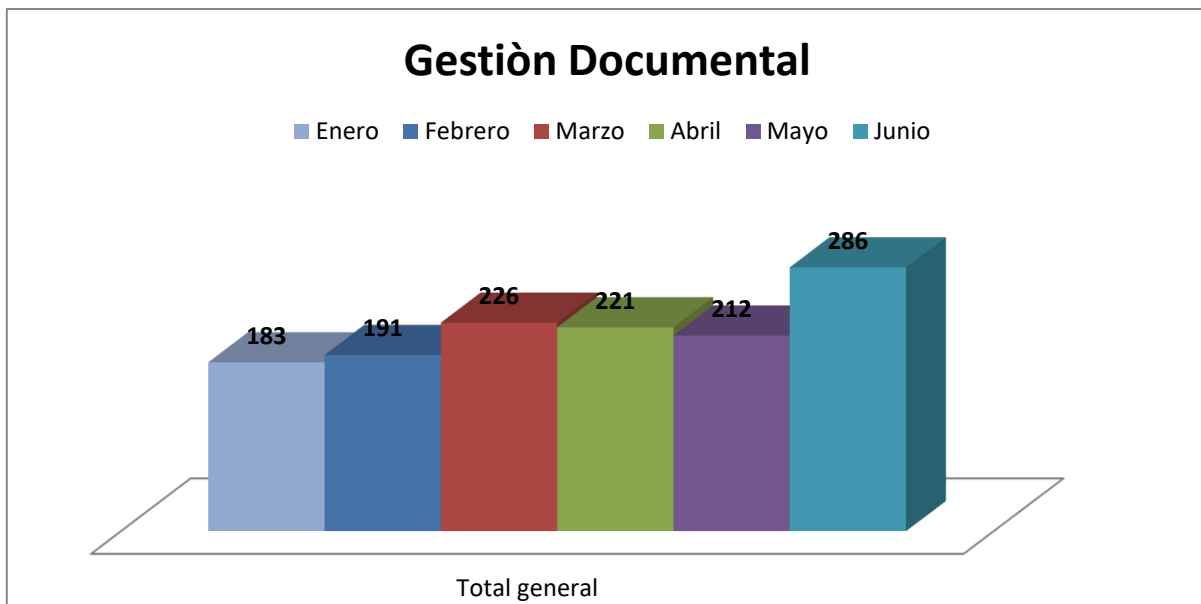
ACU	Cambio de medidor o equipo de medida		2	3	1			6	0.18%
ACU	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación		3	3				6	0.18%
ALC	Limpieza de sumidero			5		1		6	0.18%
ACU	Terminación del contrato	1		2	2			5	0.15%
ACU	Demolición	3					1	4	0.12%
ACU	Interrupciones en la prestación del serv		1	2	1			4	0.12%
ACU	Solicitud inf. acuerdo pago, medidor.	1	1	2				4	0.12%
ALC	Cambio accesorios y/o modificaciones aco	1			1		2	4	0.12%
ALC	Sol. Revisión de redes			3		1		4	0.12%
ASE	Afectación Ambiental		2	1		1		4	0.12%
ACU	Hurto de medidor	2			1			3	0.09%
ACU	Solicitud de corte	1		1	1			3	0.09%
ACU	Suscriptor que efectúa el pago pero no	2					1	3	0.09%
ACU	Zona sin servicio		1	2				3	0.09%
ACU	Inconformidad con el Aforo						2	2	0.06%
ACU	No atención de condiciones de seguridad		2					2	0.06%
ACU	Otros			1	1			2	0.06%
ACU	Solicitud copia factura			2				2	0.06%
ACU	Tarifa cobrada		2					2	0.06%
ACU	Traslado cajilla del medidor		2					2	0.06%
ALC	Conexión del servicio Alcantarillado.		1			1		2	0.06%
ALC	Duplicada o generada por error				1	1		2	0.06%
ALC	Revisiones a las instalaciones	1	1					2	0.06%
ASE	Interrupciones en la prestación del serv		2					2	0.06%

ASE	Otros Servicios Por Aseo			1			1	2	0.06%
ASE	Sol. Frecuencias adicionales de recolecc		1				1	2	0.06%
ACU	Capacitaciones y otra información	1						1	0.03%
ACU	Clase de uso incorrecto(Industrial, come			1				1	0.03%
ACU	Cobro de bienes/ servicios no autorizado						1	1	0.03%
ACU	Cobro múltiple y/o acumulado			1				1	0.03%
ACU	Cobro por servicios no prestados			1				1	0.03%
ACU	Cobros inoportunos			1				1	0.03%
ACU	Cobros por promedio		1					1	0.03%
ACU	Disponibilidad inmediata del servicio.				1			1	0.03%
ACU	Escape en el medidor	1						1	0.03%
ACU	Estrato incorrecto		1					1	0.03%
ACU	Instalación cajilla			1				1	0.03%
ACU	Medidor mal instalado			1				1	0.03%
ACU	Pago sin abono a cuenta				1			1	0.03%
ACU	Presión Elevada		1					1	0.03%
ACU	Quejas Administrativas	1						1	0.03%
ACU	Revisar medidor		1					1	0.03%
ACU	Sol. Revisión de redes.	1						1	0.03%
ACU	Tarifa incorrecta						1	1	0.03%
ALC	Arreglo anden			1				1	0.03%
ALC	Condiciones de seguridad o riesgo						1	1	0.03%
ALC	Estado de la Infraestructura			1				1	0.03%
ALC	Inconformidad con el consumo facturado					1		1	0.03%
ALC	Mantenimiento de rejillas	1						1	0.03%
ALC	Tapar excavación			1				1	0.03%

ASE	Acumulación de Basuras en un sector		1					1	0.03%
ASE	Descuento por predio desocupado					1		1	0.03%
ASE	Inconformidad con medición cons o prod		1					1	0.03%
ASE	Quejas Administrativas					1		1	0.03%
ASE	Sol. Frecuencias adicionales barrido			1				1	0.03%

GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de enero a junio de 2021 se radicaron 1319 documentos; siendo junio el mes con mayor cantidad de registros radicados:



Mes	Àrea de contabilidad y presupuesto	Àrea Jurídica	Àrea tècnica	PQR'S	Recursos Humanos	Varios	Total general
Enero	1	11	10	11	2	148	183
Febrero		13	7	8	12	151	191
Marzo	2	18	16	7	14	169	226
Abril		9	13	73	12	114	221
Mayo		91	12	89	20		212
Junio		7	167	95	17		286
Total	3	149	225	283	77	582	1319

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y/o suscriptores o personas que ostenten otra calidad ante la empresa y así dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y demás normatividad aplicable.
- 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.
- Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.

Original firmado

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

