

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

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, FEBRERO DE 2022



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 SEGUNDO 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 julio a 31 de diciembre 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 segundo semestre de la vigencia 2021, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Funza en 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 segundo semestre de la vigencia 2021 (Julio a Diciembre).

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 segundo semestre de 2021 a la Dirección Comercial de la EMAAF ESP, correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- 2) Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de la EMAAF ESP, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

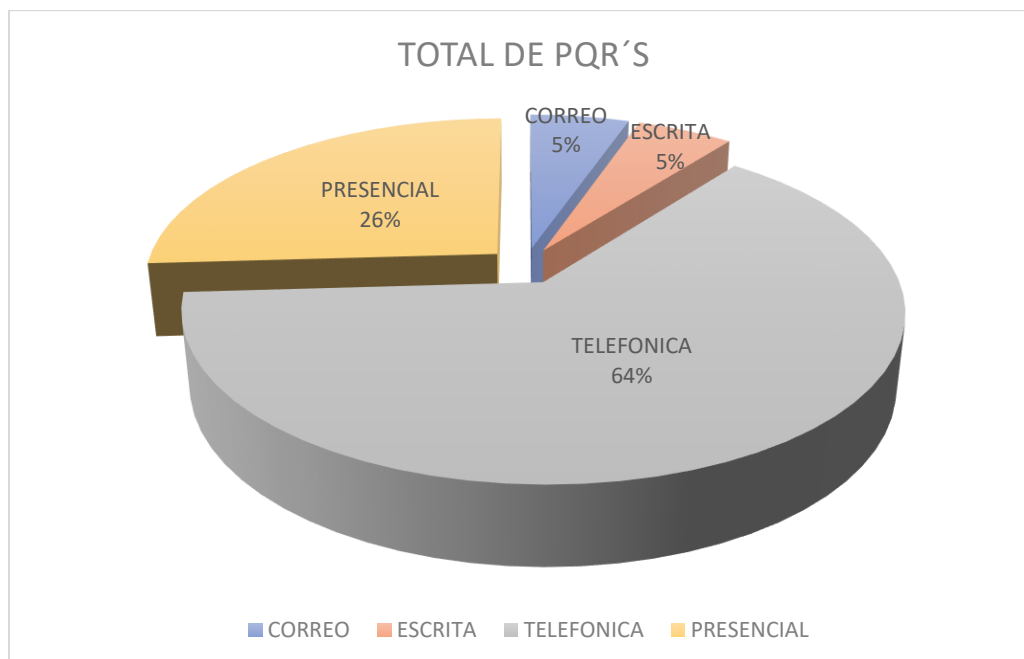
En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos.

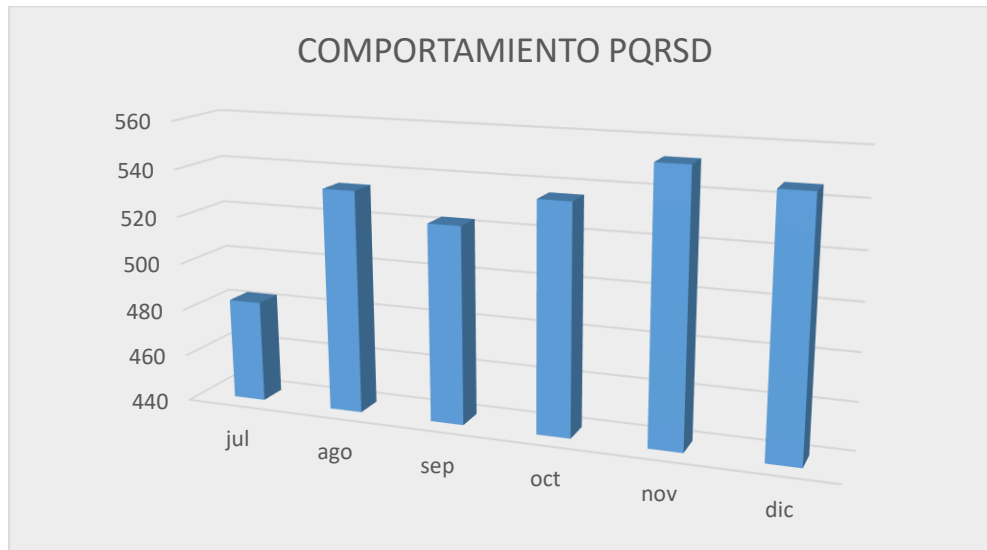
Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a 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 ESP, 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:

Durante el segundo semestre del año 2021 se presentaron 3175 PQRs, de las cuales el 64 % fueron interpuestas vía telefónica, el 26% se recibieron de manera presencial en nuestra oficina, el 5% por medio de comunicación escrita y el 5% por correo electrónico.

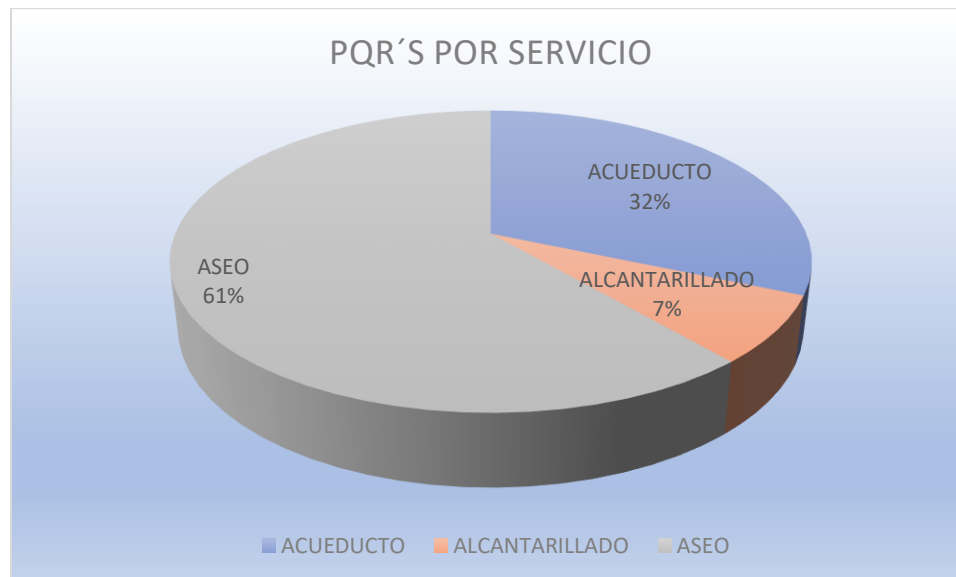
PRESENTACION	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
CORREO	39	21	22	26	20	42	170	5%
ESCRITA	9	36	26	32	32	31	166	5%
TELEFONICA	321	350	334	307	347	357	2016	64%
VERBAL	114	127	141	171	154	116	823	26%
Total general	483	534	523	536	553	546	3175	100%





PQR'S POR SERVICIO

El servicio de aseo atiende el 61% de las PQR'S, el servicio de acueducto el 33% y el servicio de alcantarillado 8%.



CAUSALES DE PQRSD

La principal causal de solicitudes es **servicio especial de residuos sólidos**; de las cuales se recibieron 1082 que representan el 34.08% de todas las PQRSD.

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

CAUSAL	TOTAL	%
Servicios Especiales	1082	34.1%
Recolección de pasto	334	10.5%
Recolección de escombros	316	10.0%
Cambio de nombre y/o dirección,	202	6.4%
Sondeo alcantarillado	159	5.0%
Inconformidad con el consumo facturado	125	3.9%
Duplicada o generada por error	104	3.3%
Descuento por predio deshabitado	103	3.2%
Daño en acometida	98	3.1%
Instalar medidor	94	3.0%
Sol. Detección de fugas.	63	2.0%
Inconformidad desviación significativa	62	2.0%
Cambio accesorios y/o modificaciones acometida	52	1.6%
Variaciones en las características del servicio	51	1.6%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	41	1.3%
Revisiones de las instalaciones y medido	29	0.9%
Inconformidad con el Aforo	25	0.8%
Frecuencias adicionales de barrido	23	0.7%
Frecuencias adicionales de recolección	19	0.6%
Suspensión por mutuo acuerdo	16	0.5%
Mantenimiento redes del sector	15	0.5%
Medidor o cuenta cruzada	13	0.4%
Limpieza de pozo	12	0.4%
Estrato	11	0.3%
Visita de inspección alcantarillado	9	0.3%
Limpieza de sumidero	8	0.3%
Detección de fugas con geófono.	7	0.2%

Ruptura en la red	7	0.2%
Cambio de medidor o equipo de medida	6	0.2%
Efectuar reconexión o reinstalación	6	0.2%
Otros Servicios Por Aseo	6	0.2%
Solicitud inf. acuerdo pago, medidor.	6	0.2%
Interrupciones en la prestación del servicio	5	0.2%
Sumidero sin rejilla	5	0.2%
Traslado cajilla del medidor	5	0.2%
Acumulación de Basuras en un sector	4	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	0.1%
Negativa prestación servicio especial	4	0.1%
Terminación del contrato	4	0.1%
Demolición	3	0.1%
Estrato incorrecto	3	0.1%
Quejas Administrativas	3	0.1%
Revisión del predio	3	0.1%
Solicitud copia factura	3	0.1%
Afectación Ambiental	2	0.1%
Cobro de bienes/ servicios no autorizado	2	0.06%
Conexión	2	0.06%
Hidrantes	2	0.06%
Sol. Revisión de redes	2	0.06%
Suscriptor que efectúa el pago pero no	2	0.06%
Aforo o Error en la lectura	1	0.03%
Cobro de conexión, reconexión, instalación	1	0.03%
Cobros por promedio	1	0.03%
Conexión del servicio Alcantarillado.	1	0.03%
Descuento por predio desocupado	1	0.03%
Disponibilidad inmediata del servicio.	1	0.03%
Hurto de medidor	1	0.03%
Medidor mal instalado	1	0.03%
Pozo sin tapa	1	0.03%
Reconstrucción de sumidero	1	0.03%
Revisiones a las instalaciones	1	0.03%
Solicitud de corte	1	0.03%
Solicitudes página web.	1	0.03%
TOTAL GENERAL	3175	100%

Las reclamaciones recibidas durante el segundo semestre de 2021 corresponden a 376 del total de PQRSD siendo el 3.94% las reclamaciones correspondientes a **inconformidad con el consumo**.

RECLAMACIONES	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	%
Inconformidad con el consumo facturado	21	21	17	22	27	17	125	3.94%
Inconformidad desviación significativa	7	9	4	15	17	10	62	1.95%
Variaciones en las características del servicio	14	4	6	8	10	9	51	1.61%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	9	11	2	1	5	13	41	1.29%
Inconformidad con el Aforo	4	4	4	5	1	7	25	0.79%
Frecuencias adicionales de barrido	8	3	2	2	5	3	23	0.72%
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	5	6	3	4	19	0.60%

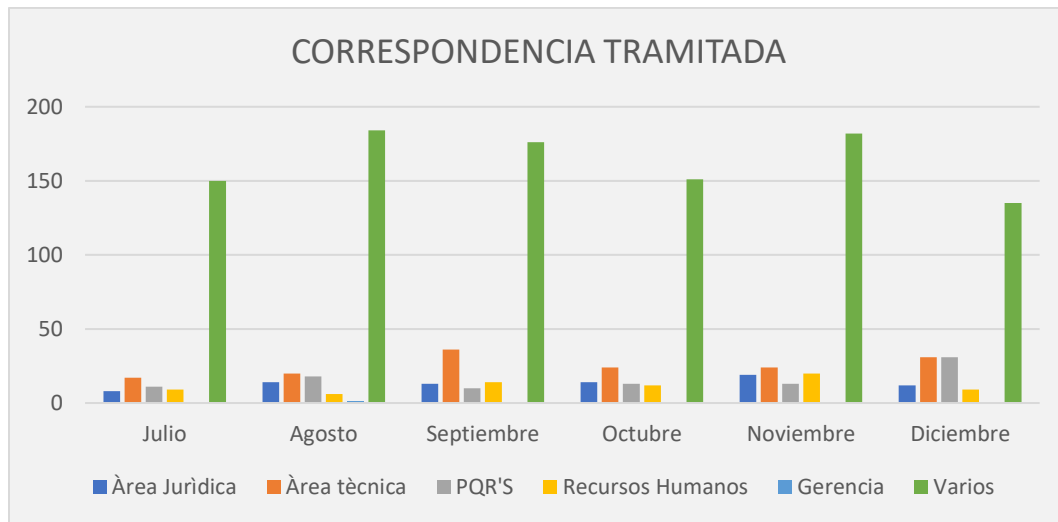
De las 3175 PQRS presentadas, 2799 corresponden a solicitudes o peticiones de nuestros servicios, mientras que 376 corresponden a Quejas, Reclamos, Recursos; de los cuales el 67.02% se resolvieron a favor de la empresa.

CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL GENERAL
Afectación Ambiental	0	2	2
Cambio de medidor o equipo de medida	1	0	1
Cobro de bienes/ servicios no autorizado	0	2	2
Cobro de conexión, reconexión, instalación	0	1	1

Cobro por servicios no prestados	0	4	4
Cobros por promedio	0	1	1
Descuento por predio desocupado	1	0	1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	4	37	41
Estrato incorrecto	0	3	3
Frecuencias adicionales de barrido	11	12	23
Frecuencias adicionales de recolección	7	12	19
Inconformidad con el Aforo	12	13	25
Inconformidad con el consumo facturado	106	19	125
Inconformidad desviación significativa	58	4	62
Interrupciones en la prestación del servicio	5	0	5
Negativa prestación servicio especial	2	2	4
Quejas Administrativas	1	2	3
Suscriptor que efectúa el pago pero no se refleja pago	2	0	2
Terminación del contrato	1	0	1
Variaciones en las características del servicio	41	10	51
TOTAL	252	124	376

GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de julio a diciembre de 2021 se radicaron 1377 documentos; siendo agosto el mes con mayor cantidad de registros radicados:



Mes	Àrea Jurídica	Àrea tècnica	PQR'S	Recursos Humanos	Gerencia	Varios	Total general
Julio	8	17	11	9		150	195
Agosto	14	20	18	6	1	184	243
Septiembre	13	36	10	14		176	249
Octubre	14	24	13	12		151	214
Noviembre	19	24	13	20		182	258
Diciembre	12	31	31	9		135	218
Total	80	152	96	70	1	978	1377

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

