

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, JULIO DE 2022

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA EMAAF ESP PRIMER SEMESTRE - 2022

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 31 de junio de 2022.

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 2022, 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 lo referente a la Ley 1755 de 2015, respecto a las peticiones generadas y atendidas desde el mes de enero hasta el mes de junio del 2022, además de la verificación de lo recibido y radicado por los diferentes canales y medios de la Empresa.

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.

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.

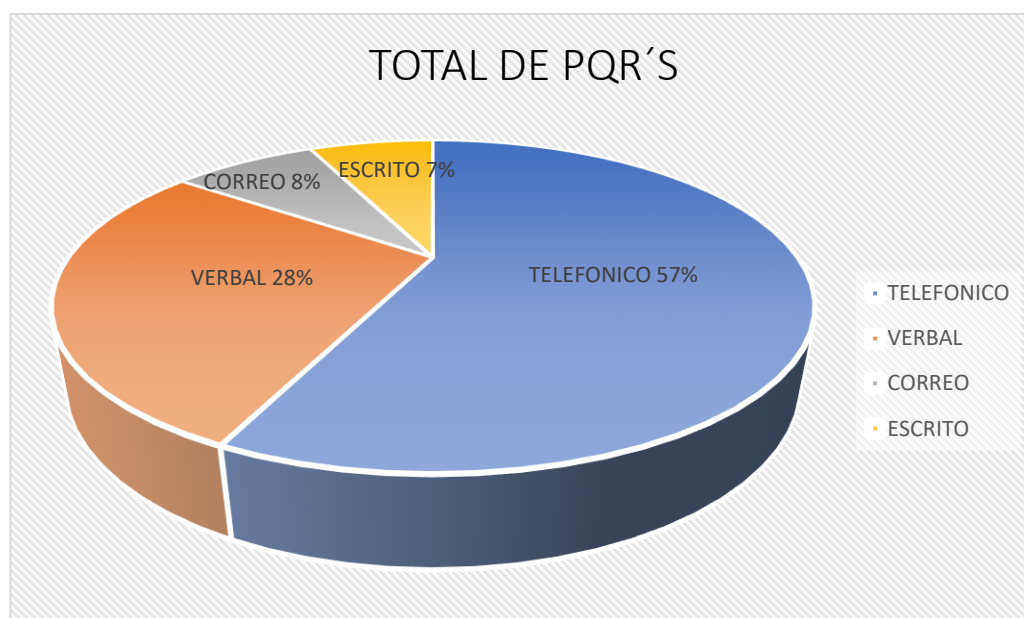
En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos.

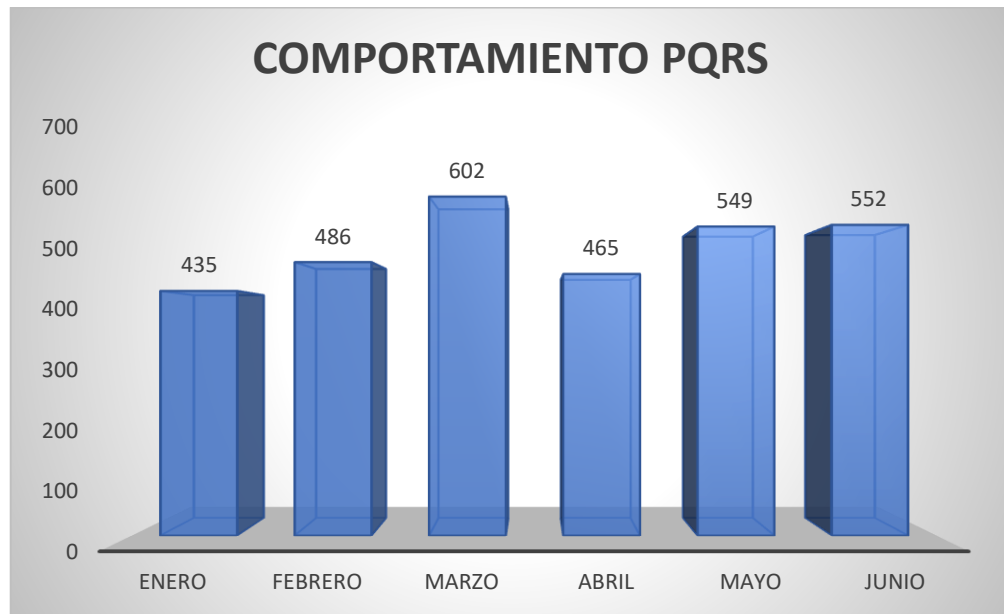
Es de aclarar que, por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente 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 el primer semestre de 2022 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, y que permite el siguiente análisis:

Durante el primer semestre del año 2022 se presentaron 3089 PQRs, de las cuales el 57 % fueron interpuestas por medios telefónicos, el 28% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 7% por medio de comunicación escrita y el 8% por correo electrónico.

PRESENTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
TELEFONICO	206	245	354	270	346	343	1764	57%
VERBAL	150	159	151	132	136	139	867	28%
CORREO	40	53	44	36	29	26	228	8%
ESCRITO	39	29	53	27	38	44	230	7%
TOTAL	435	486	602	465	549	552	3089	

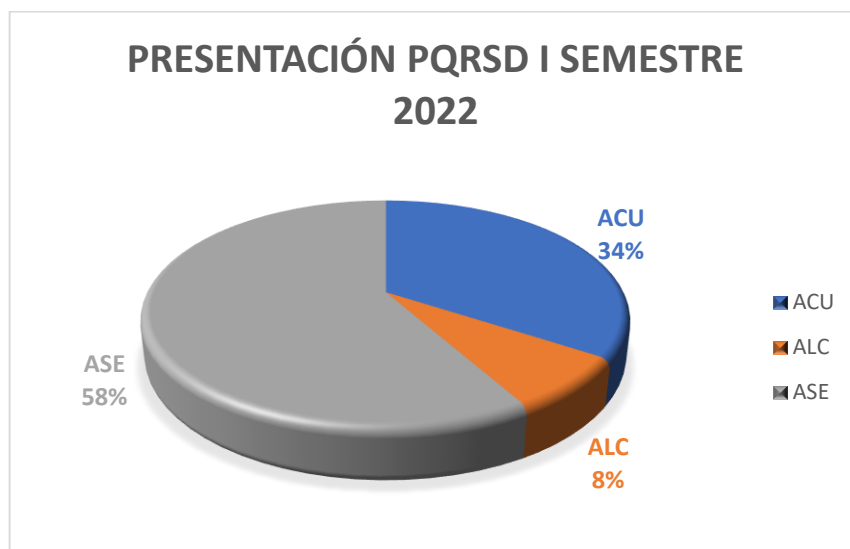




PQR'S POR SERVICIO

El servicio de aseo atiende el 58% de las PQR'S, el servicio de acueducto el 35% y el servicio de alcantarillado 8%.

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
ACUEDUCTO	157	181	196	157	185	180	1056	35%
ALCANTARILLADO	22	28	49	41	33	63	236	8%
ASEO	256	277	357	267	331	309	1797	58%
TOTAL	435	486	602	465	549	552	3089	



CAUSALES DE PQRSD

La principal causal de solicitudes es **servicio especial de residuos sólidos**; de las cuales se recibieron 931 que representan el 30.1% 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.

CAUSALES PQRS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL GENERAL
Servicios Especiales	163	142	182	130	165	149	931
Recolección de pasto	53	54	57	67	84	64	379
Recolección de escombros		36	61	44	50	51	242
Cambio de nombre y/o dirección	30	36	61	41	31	26	225
Descuento por predio deshabitado	28	31	40	14	17	23	153
Sondeo alcantarillado	17	23	29	26	20	24	139

Las reclamaciones recibidas durante el primer semestre de 2022 corresponden a 320 del total de PQRSD siendo la causal de **inconformidad con el consumo** la de mayor incidencia.

RECLAMACIONES	Total
Inconformidad con el consumo facturado	138
Inconformidad desviación significativa	65
Variaciones en las características del servicio	33
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	24
Inconformidad con el Aforo	24
Frecuencias adicionales de barrido	15
Negativa prestación servicio especial	9
Frecuencias adicionales de recolección	7
Clase de uso incorrecto(Industrial, come	5
Total de reclamaciones	320

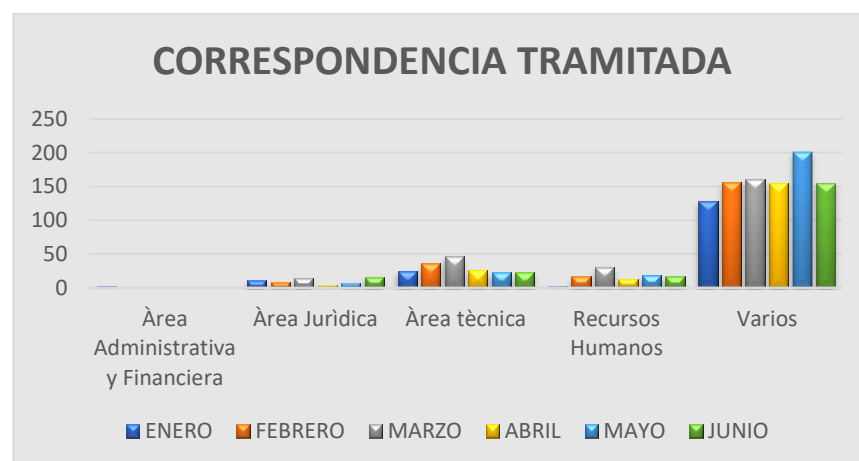
De las 3089 PQRS presentadas, 2743 corresponden a solicitudes o peticiones de nuestros servicios, mientras que 346 corresponden a Quejas, Reclamos, Recursos; de los cuales el 73% se resolvieron a favor de la empresa.

CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL GENERAL
Afectación Ambiental	0	1	1
Clase de uso incorrecto(Industrial, comercial, etc.)	3	2	5
Cobro de medidor	1	0	1
Cobro múltiple y/o acumulado	0	1	1
Cobro otros bienes/servicios en factura	0	1	1
Cobro otros bienes/servicios en factura	1	0	1
Cobro por servicios no prestados	0	3	3
Descuento por predio desocupado	1	0	1

Entrega inoportuna o no entrega de la factura	5	19	24
Estado de la Infraestructura	1	0	1
Estrato incorrecto	0	1	1
Frecuencias adicionales de barrido	14	1	15
Frecuencias adicionales de recolección	0	7	7
Inconformidad con el Aforo	18	6	24
Inconformidad con el consumo facturado	116	22	138
Inconformidad desviación significativa	61	4	65
Interrupciones en la prestación del servicio	3	1	4
Negativa prestación servicio especial	2	7	9
Quejas Administrativas	1	4	5
Suscriptor que efectúa el pago pero no	1	0	1
Suspensión o corte del servicio	2	0	2
Tarifa incorrecta	1	1	2
Terminación del contrato	1	0	1
Variaciones en las características del servicio	32	1	33
Total general	264	82	346

GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de enero a junio de 2022 se radicaron 1296 documentos; siendo marzo el mes con mayor cantidad de registros radicados:



Mes	Àrea Administrativa y Financiera	Àrea Juridica	Àrea tècnica	Recursos Humanos	Varios	Total General
ENERO	2	11	25	3	128	197
FEBRERO		9	36	17	156	253
MARZO		15	46	31	160	286
ABRIL		4	26	12	154	207
MAYO		7	23	19	201	267
JUNIO		16	23	17	155	236
Total	2	62	179	99	954	1296

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