

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

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, FEBRERO DE 2023

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 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 segundo 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 julio hasta el mes de diciembre 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 2022 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.

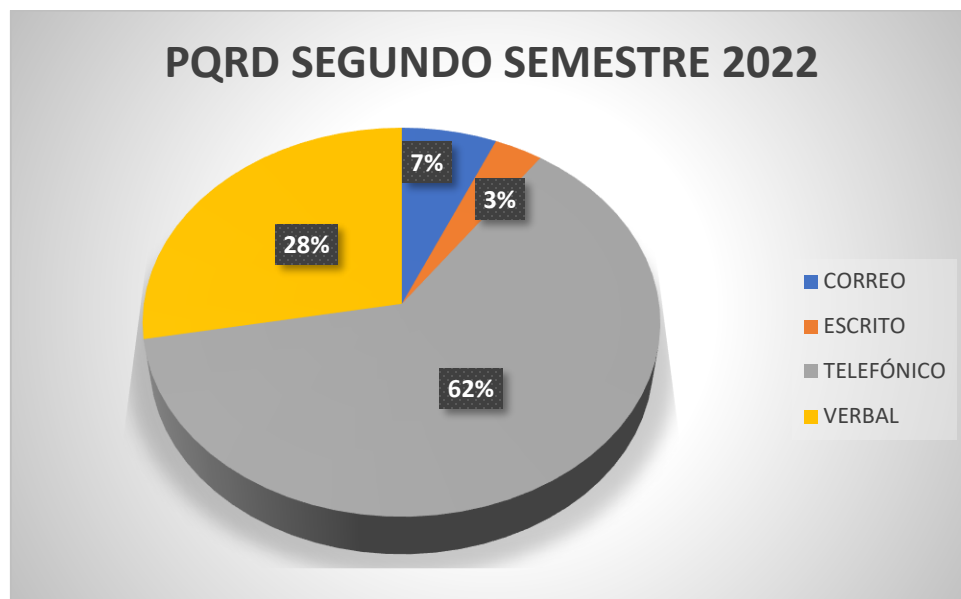
En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos.

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 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.

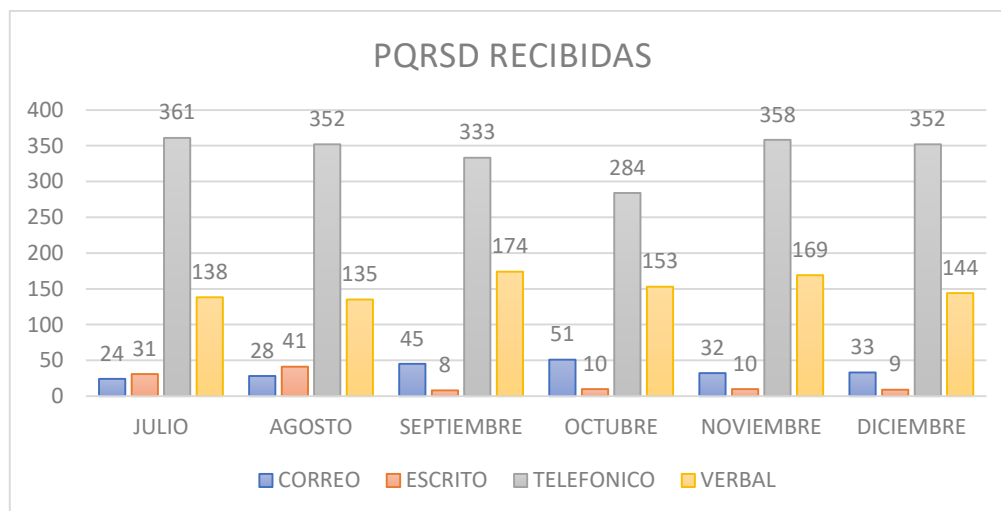
Teniendo en cuenta lo anterior, la EMAAF ESP, para la Participación Ciudadana, durante el segundo semestre de 2022, realiza el registro de las solicitudes y hace la transferencia a los responsables de la información para ser solucionada, seguimiento y reporte de respuestas de fondo y en cumplimiento términos, seguimiento a entrega de respuestas al peticionario.

ESTADISTICAS POR CANALES DE RECEPCION DE PQRS

Para el segundo semestre del año 2022 se presentaron 3276 PQRS, de las cuales el 62.3 % fueron interpuestas por medios telefónicos, el 28% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 3.3% por medio de comunicación escrita y el 6.5% por correo electrónica como se relaciona a continuación:



Se evidencia que a partir de la pandemia el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer su PQRSD es vía telefónica.

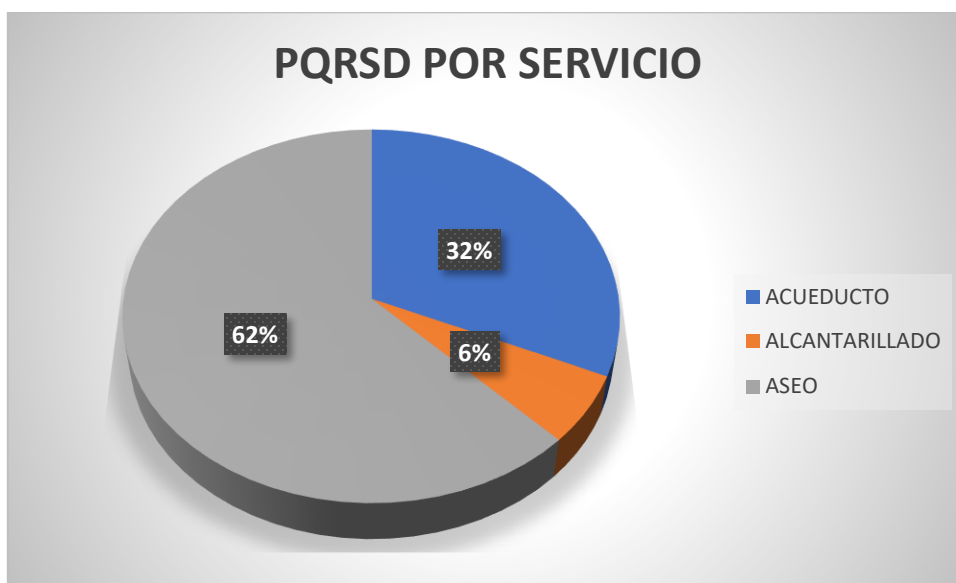


PQR'S POR SERVICIO

El 62% de las PQR'S recibidas corresponden al servicio de aseo, el 32% acueducto y el 6% alcantarillado; es importante aclarar que, el mayor porcentaje de PQRSD

presentadas, obedecen a solicitudes de servicios especiales, mas no de reclamaciones o quejas por parte del usuario.

SERVICIO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
JULIO	181	37	336
AGOSTO	151	36	369
SEPTIEMBRE	180	38	342
OCTUBRE	198	25	275
NOVIEMBRE	167	34	368
DICIEMBRE	158	26	355



CAUSALES DE PQRS D

Durante el II semestre del año 2022 se recibieron y tramitaron 3276 PQRS D. La principal causal de solicitudes es **servicio especial de residuos sólidos**; se recibieron 1129 que representan el 34.5% de todas las PQRS D.

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.

CAUSALES PQRS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Servicios Especiales	167	196	178	148	205	235	1129
Recolección de pasto	79	70	68	52	64	66	399
Recolección de escombros	46	41	41	42	51	21	242
Descuento por predio deshabitado	21	48	38	24	35	23	189
Cambio de nombre y/o dirección	33	28	20	30	26	32	169
Inconformidad con el consumo facturado	28	16	33	28	18	17	140

De las **3276** PQRS presentadas, **2937** corresponden a solicitudes o peticiones de nuestros servicios, mientras que **339** corresponden a Quejas, Reclamos, Recursos; de los cuales el **78%** se resolvieron a favor de la empresa, esto se debe al proceso de revisiones realizado antes de la emisión de la factura.

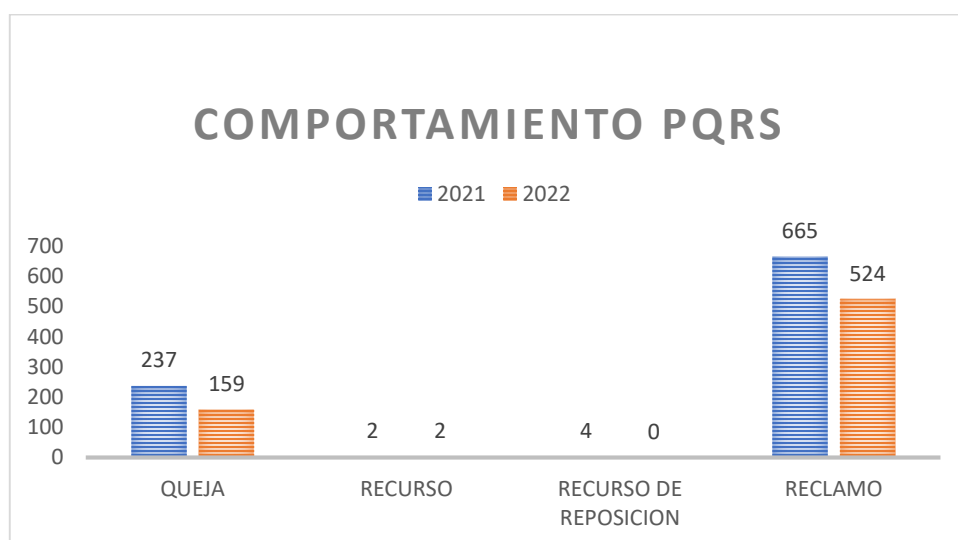
A continuación se relaciona las causales más relevantes, indicando el número de reclamaciones a favor del usuario.

CAUSAL	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL GENERAL
Inconformidad con el consumo facturado	115	25	140
Inconformidad desviación significativa	62	11	73
Variaciones en las características del servicio	31	1	32
Inconformidad con el Aforo	19	4	23
Frecuencias adicionales de barrido	10	5	15
Frecuencias adicionales de recolección	9	4	13
Total general	246	50	296

Comportamiento de PQRS

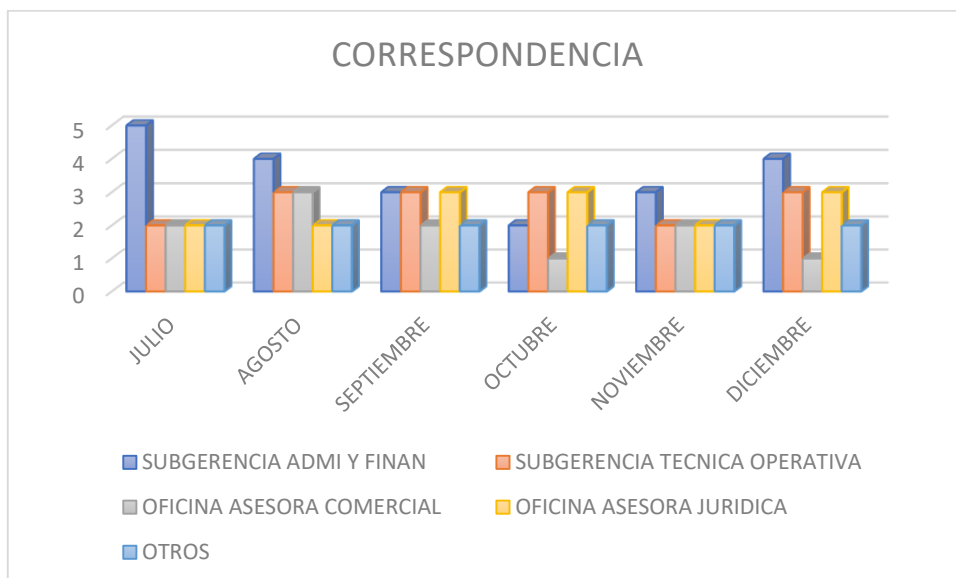
De acuerdo con los controles establecidos, se ha evidenciado una disminución considerable, de las reclamaciones presentadas, a continuación se presenta el comportamiento de las reclamaciones presentadas en los últimos 2 años, evidenciando que a la fecha se ha disminuido en un 25%:

TIPO DE REQUERIMIENTO	2021	2022
QUEJA	237	127
RECURSO	2	2
RECURSO DE REPOSICION	4	
RECLAMO	665	457
Total general	908	685



GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de julio a diciembre de 2022, se radicaron 75 PQRS en los diferentes procesos de la empresa, siendo agosto el mes con mayor cantidad de registros radicados:



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.

Original firmado

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno