

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, JULIO DE 2023



Nit 832000776-5
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

JUSTIFICACION

En el marco de las funciones de la Oficina de Control Interno, como mecanismo de apoyo al cumplimiento de los objetivos de control establecidos en la ley 87 de 1993, específicamente en las relacionadas con la ejecución del Programa Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2023 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se lleva a cabo el seguimiento verificación del cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza Emaaf ESP, en el periodo comprendido entre el 02 de enero y 30 de junio de 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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 2023, 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 ESP.

- 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 de 2023, además de la verificación de lo recibido y radicado por los diferentes canales y medios de la Empresa.

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 2023 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 EMAAFESP, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

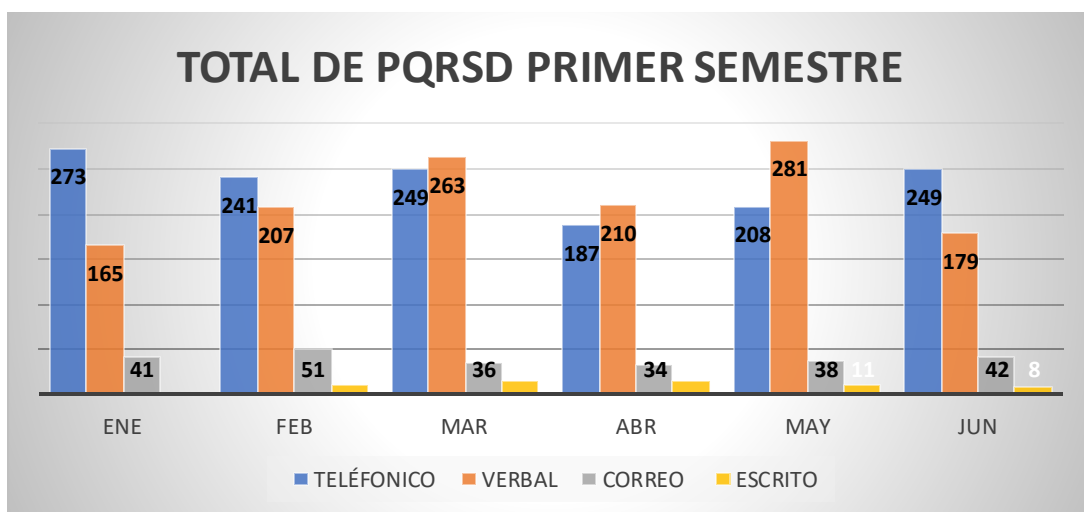
En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos.

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 primer semestre de 2023, 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, de entrega de respuestas al peticionario.

ESTADISTICAS POR CANALES DE RECEPCION DE PQRS

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S at endidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2023, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.



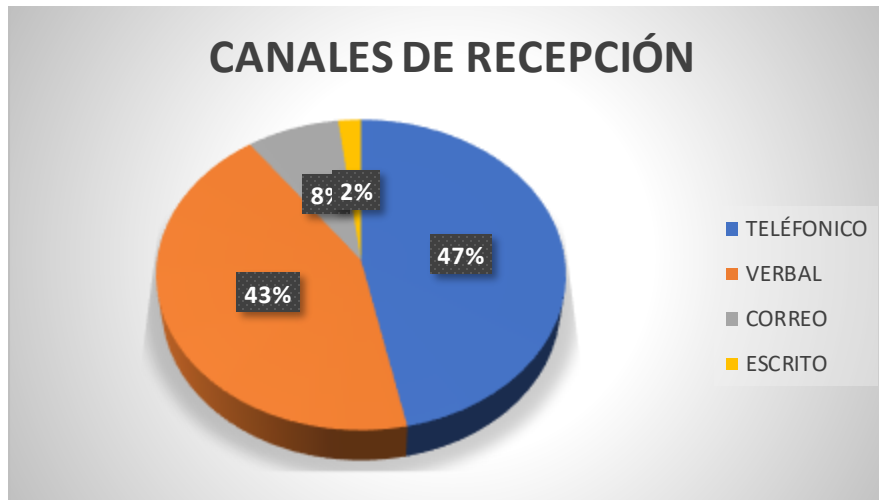


Gráfico 1. Peticiones Recibidas Distribuidas por Canal de Atención

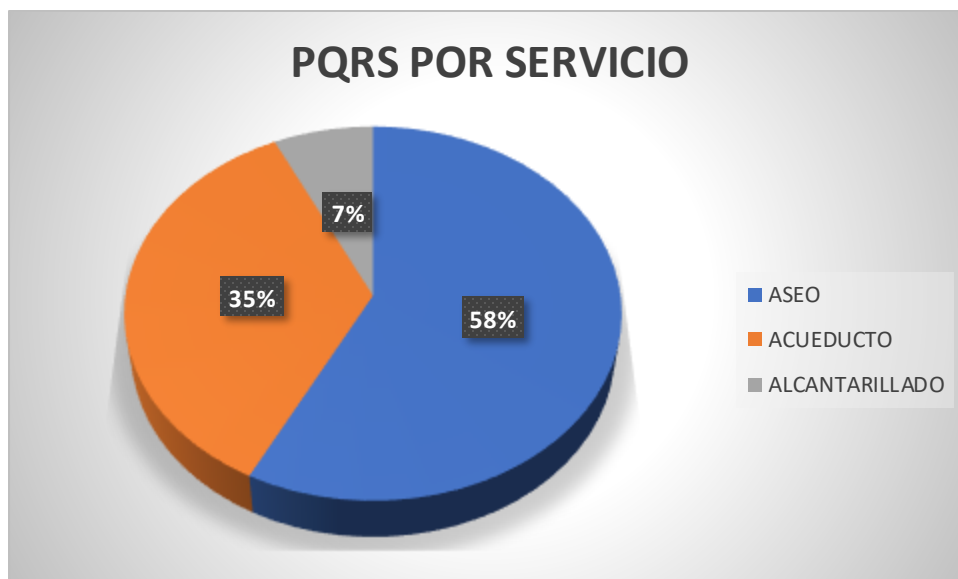
De 3013 comunicaciones recibidas por la Emaaf ESP, el 47% corresponden al canal telefónico, el 43% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 8% por correo electrónica y el 2% por medio de comunicación escrita como se relaciona a continuación:

CANALES DE RECEPCIÓN	
TELÉFONICO	1407
VERBAL	1305
CORREO	242
ESCRITO	59
TOTAL	3013

PQR'S POR SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO

El 58% de las PQR'S recibidas corresponden al servicio de aseo, el 35% acueducto y el 7% 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
ENERO	154	41	284
FEBRERO	190	31	288
MARZO	188	30	345
ABRIL	161	27	258
MAYO	191	50	297
JUNIO	181	35	262



CAUSALES DE PQRSD

Del total de PQRS recibidas para el periodo de enero a junio de 2023, el mayor porcentaje de solicitudes corresponde a la causal de **servicio especial**; se recibieron 973 que representan el 36% de todas las PQRS.

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

CAUSALES PQRS		
Servicios Especiales	973	35.6%
Recolección de Poda	345	12.6%
Descuento por predio deshabitado	253	9.3%
Cambio de nombre y/o dirección	215	7.9%
Sondeo Alcantarillado	118	4.3%

De las **3013** PQRS presentadas, **2730** corresponden a solicitudes o peticiones de nuestros servicios, mientras que **283** corresponden a Quejas, Reclamos y Recursos; de los cuales el **82%** se resolvieron a favor de la empresa, este efecto se debe a las revisiones previas realizadas por la Emaaf ESP, en el proceso de facturación, ya que se realiza la precritica y la critica analítica, proceso de desviaciones significativas de conformidad con la normatividad legal vigente, al momento de la preparación y previa expedición de las facturas.

Sin embargo, se presentan solicitudes adicionales por parte del usuario que requiere de dos o tres revisiones adicionales, e incluso revisión del equipo de medida por un laboratorio certificado por la ONAC, para acreditar el consumo facturado.

A continuación se relaciona las causales más relevantes, indicando el número de reclamaciones a favor del usuario, es decir, en las cuales se realizaron modificaciones de la factura y a favor de la empresa, es decir no se genero cambios.

CAUSAL	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR USUARIO	TOTAL GENERAL	%
Inconformidad con el consumo facturado	114	21	135	40%
Inconformidad desviación significativa	59	5	64	21%
Variaciones en las características del servicio	31	6	37	11%
Inconformidad con el Aforo	12	4	16	4%
Total general	233	50	283	

GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, corrycom administrado por el técnico de Gestión Documental, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.

La información presentada a continuación corresponde a la revisión que la Oficina de Control Interno realizó sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2023 y con base en la actualización de los radicados que por correspondencia están asignados a la Gerencia y son redireccionados a las áreas correspondientes según la planilla de la secretaría de la Gerencia

Comportamiento de PQRS

De acuerdo con los controles establecidos por parte de la oficina asesora de Gestión Comercial, se evidencia una disminución de las reclamaciones presentadas, a continuación se presenta el comportamiento de las reclamaciones con respecto a los semestres de las vigencias 2021, 2022 y 2023

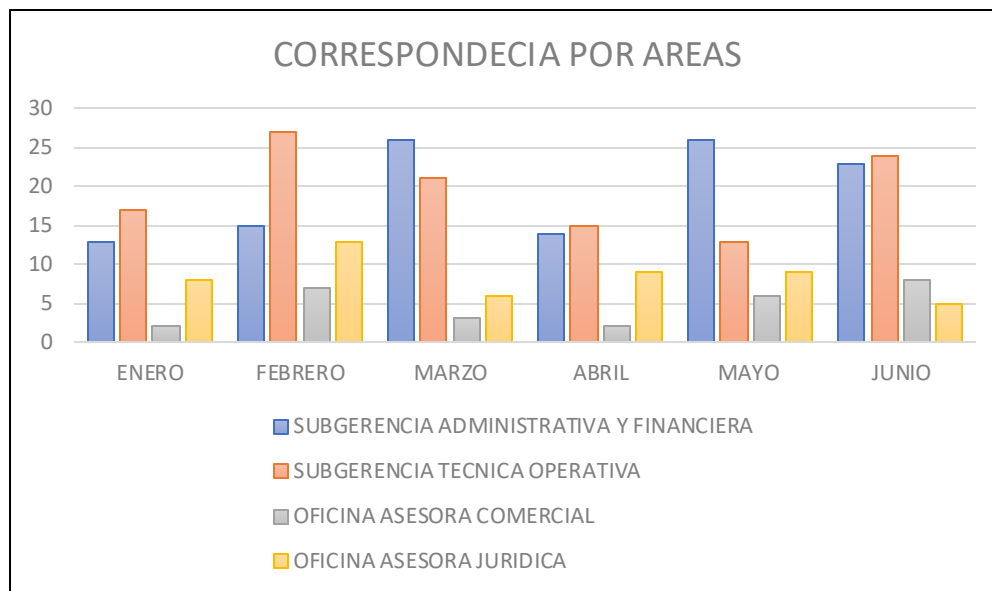
evidenciando que a la fecha se ha disminuido en un 40%, tomando como referencia el año 2021:

TIPO DE REQUERIMIENTO	2021	2022	2023
RECLAMO	378	252	227
QUEJA	148	86	56
RECURSO DE REPOSICION	3	0	0
RECURSO	2	1	0
Total general	531	339	283

GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de enero a junio de 2023, se radicaron 1219 PQRS en los diferentes procesos de la empresa, donde se evidencia que la causal de más demanda es solicitudes durante todo el semestre a continuación la relación de la cantidad de registros radicados:

CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES	82	105	127	75	109	95	593
DERECHOS DE PETICION	6	11	6	8	8	5	44
INFORMES	73	112	104	34	104	86	513
RECLAMOS	2	7	2	2	5	6	24
RECURSOS DE REPOSICIÓN	2	1	0	0	1	0	4
CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1
SEGUIMIENTO VERTIMIENTOS	2	10	5	3	4	9	33
VARIOS	1	1	1	2	1	1	7



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.
- Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRS con base en lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Mejorar la identificación de las diferentes solicitudes que ingresan a la entidad de tal manera que no se generalicen como solicitud de información y permitan una clasificación adecuada de los trámites solicitados por los ciudadanos.

- Generar alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Como valor agregado para mejorar el proceso se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención.

Original firmado

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno