

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

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, ENERO DE 2024

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 01 de julio y 31 de diciembre 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 julio hasta el mes de diciembre 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 segundo 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 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 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 atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de julio a diciembre 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.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO
PETICION	2600	90%
RECLAMO	224	8%
QUEJA	52	2%
RECURSO	1	0%
Total	2877	100%

Tabla 1. Estadísticas por canales de recepción de PQRS

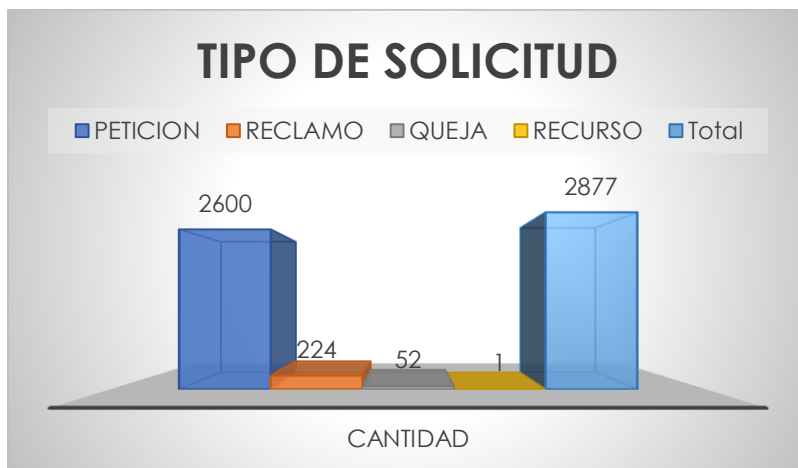


Grafico 1. Tipos de Solicitud - Elaboración Propia

Es importante tener en cuenta que, las solicitudes durante el segundo semestre del año 2023, representan un 90% del total de PQRS presentadas; en cuanto a las reclamaciones recibidas corresponden al 8%, y las quejas el 2%, se presentó un recurso en subsidio de apelación el cual no representa un índice porcentual con relación a los tipos de solicitudes.

CANALES DE COMUNICACIONES

Para el segundo semestre del año 2023, se presentaron 2.877 PQRS, de las cuales el 47% fueron interpuestas por medio telefónico, el 43% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 8% por correo electrónico y el 2% por medio de comunicación escrita, como se relaciona a continuación:

TIPO DE PRESENTACIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL GENERAL
VERBAL	274	248	225	266	335	309	1657
TELEFONO	166	171	169	175	198	211	1090
CORREO	23	12	15	5	17	13	85
ESCRITO	2	9	6	9	9	10	45
TOTAL GENERAL	465	440	415	455	559	543	2877

Tabla 2. Canales de Comunicaciones - Elaboración Propia

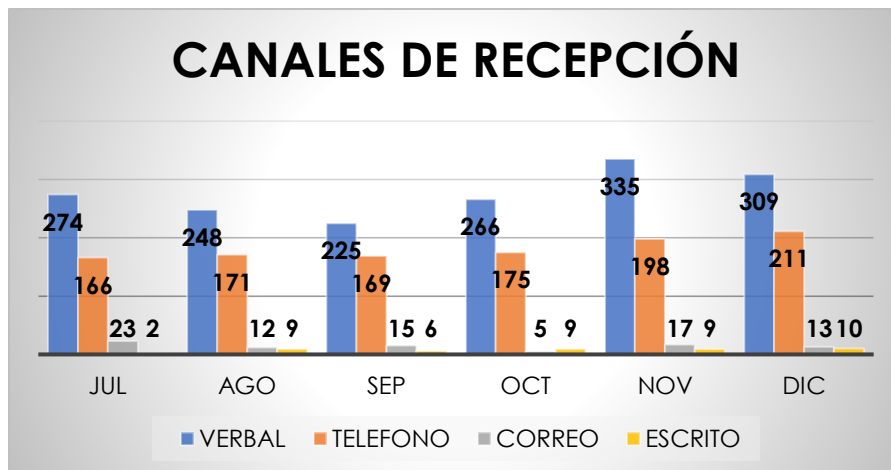


Grafico 2. Canales de Recepción - Elaboración Propia

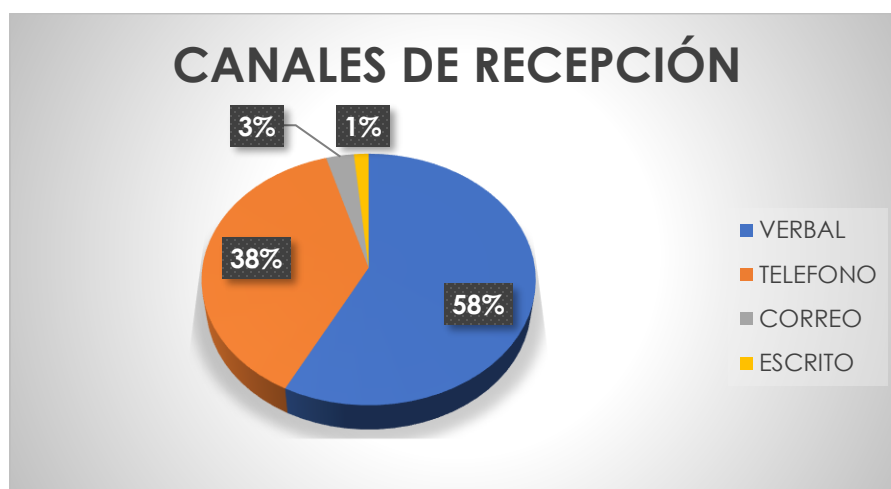


Grafico 3. Canales de Recepción por Porcentaje - Elaboración Propia

Esto indica, la preferencia de los usuarios por la atención presencial, a pesar contar con diferentes canales de atención, seguido por la atención telefónica, por otra parte, se evidencia una disminución del 48% en la atención por correo, con relación al semestre inmediatamente anterior, y del 13% en la atención por escrito (WhatsApp), identificando la necesidad de fortalecer los otros canales de atención, con lo que se puede evitar el desplazamiento de las personas, y la simplificación en los tramites y tiempos de la empresa

PQR'S POR SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO

El 59% de las PQRs recibidas corresponden al servicio de aseo, el 34% acueducto y el 7% alcantarillado; es importante aclarar que, el mayor porcentaje de PQRs presentadas, obedecen a solicitudes de servicios especiales, más no son reclamaciones o quejas por la prestación del servicio.

SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL GENERAL
ASEO	255	241	228	279	344	357	1704
ACUEDUCTO	168	167	153	140	190	157	975
ALCANTARILLADO	42	32	34	36	25	29	198
TOTAL GENERAL	465	440	415	455	559	543	2877

Tabla 3. PQRs por Servicio Público Domiciliario - Elaboración Propia

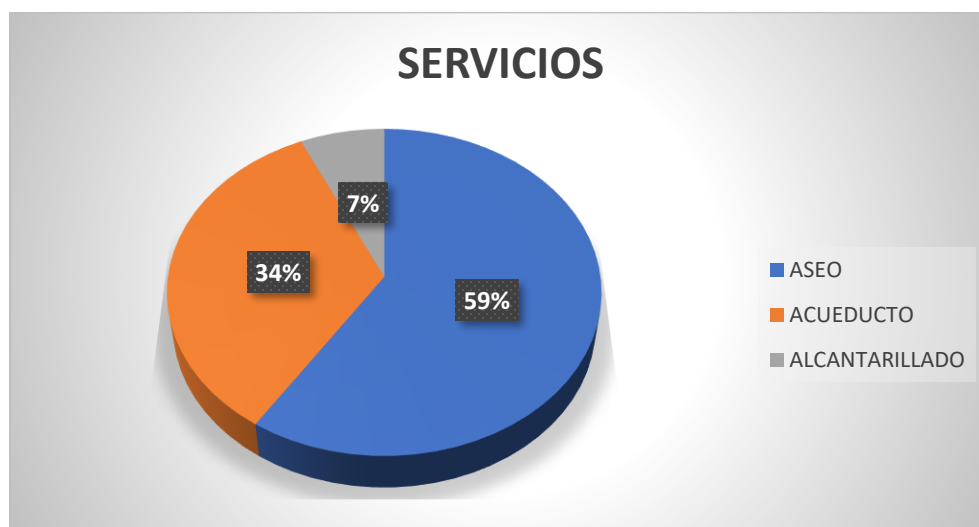


Gráfico 4. Servicios - Elaboración Propia

CAUSALES DE PQRSD

Durante el segundo semestre del año 2023 se recibieron y tramitaron 2877 PQRs. La principal causal de solicitudes es **servicio especial**; se recibieron 1030 que representan el 55% 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.

CAUSAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL GENERAL	%
Servicios Especiales	154	142	141	156	217	220	1030	55%
Recolección de pasto	62	58	56	68	74	65	383	20%
Cambio de nombre y/o dirección,	48	44	21	23	24	15	175	9%
Inconformidad con el consumo facturado	26	18	31	18	22	31	146	8%
Descuento por predio deshabitado	34	28	21	28	14	17	142	8%

Tabla 4. Causales de PQRS - Elaboración Propia

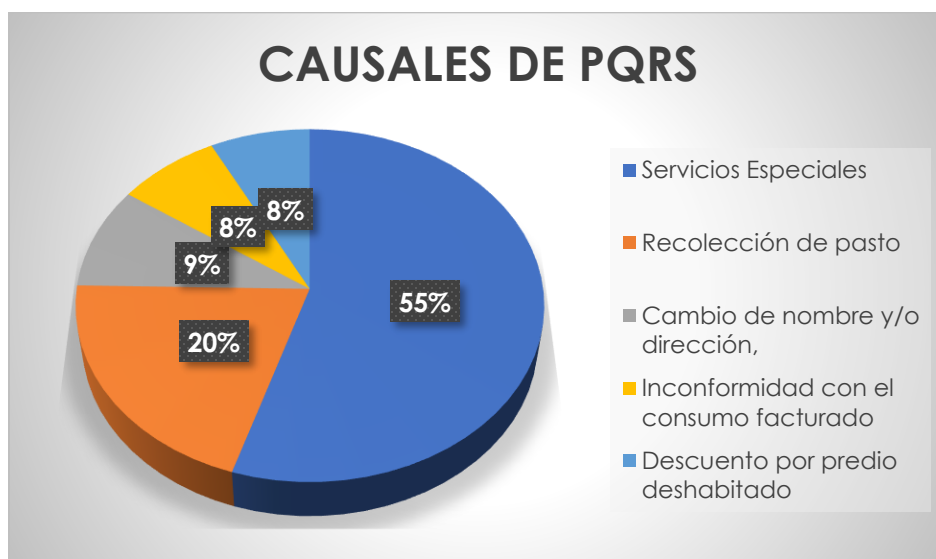


Gráfico 5. Causales de PQRS - Elaboración Propia

PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO O DE LA EMPRESA

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 generó cambios.

CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL GENERAL
Inconformidad con el consumo facturado	111	33	144
Inconformidad desviación significativa	54	7	61
Variaciones en las características del servicio	28	2	30
Inconformidad con el Aforo	9	3	12

Tabla 5. PQRS Resueltas a Favor del Usuario o de la Empresa - Elaboración Propia

De las **2877** PQRS presentadas, **2601**, el 90.4% corresponden a solicitudes o peticiones de nuestros servicios, mientras que **276**, equivalente al 9.6% corresponden a Quejas, Reclamos y Recursos; de los cuales el **79%** se resolvieron a favor de la empresa, identificandose una disminución del **3%** en comparación con el primer semestre, esto se debe a la revisión previa, en el proceso de toma de lectura y su posterior facturación, y así mismo ocurre con el proceso de desviaciones significativas de conformidad con la normatividad legal vigente, al momento de la preparación y previa expedición de las facturas.

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Durante el periodo de julio a diciembre de 2023, se radicaron 1115 PQRS en los diferentes procesos de la empresa, donde se evidencia que la causal de más demanda es informes durante todo el semestre, a continuación, la relación de la cantidad de registros radicados:

CORRESPONDENCIA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SOLICITUDES	66	55	65	66	85	62	399
DERECHOS DE PETICION	6	10	7	8	6	2	39

INFORMES	94	91	57	82	77	62	463
PROPUESTAS	0	5	2	1	1	0	9
DISPONIBILIDADES Y FACTIBILIDADES	1	1	2	0	6	10	20
RECLAMOS	3	5	3	5	3	2	21
RECURSOS DE REPOSICIÓN	0	1	0	0	0	0	1
TUTELA	1	0	0	0	0	0	1
SEGUIMIENTO VERTIMIENTOS	8	1	7	2	2	0	20
VARIOS	22	18	36	29	21	16	142

Tabla 6. Gestión de Correspondencia - Elaboración Propia

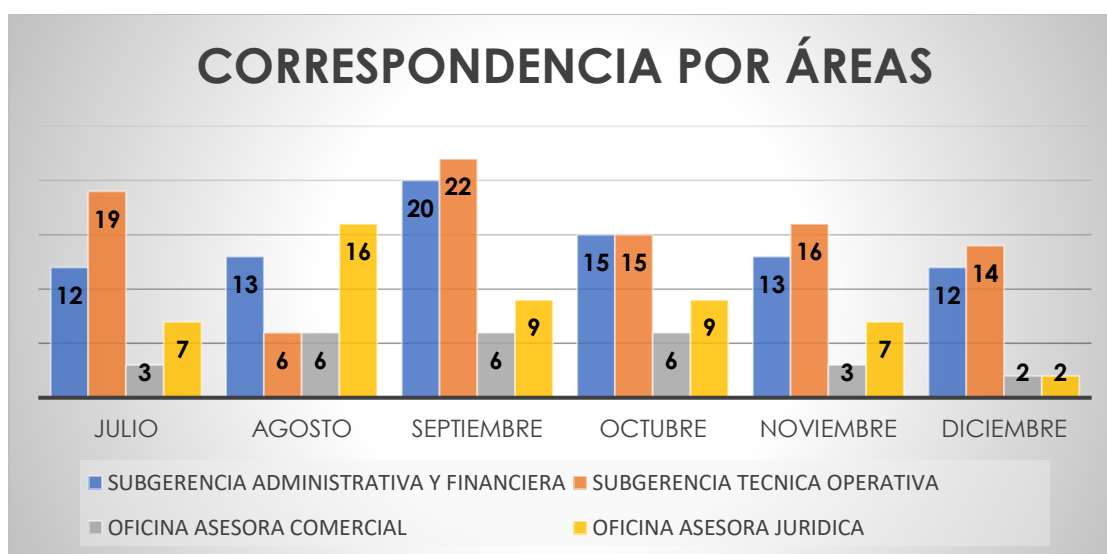


Gráfico 6. Correspondencia por Áreas - Elaboración Propia

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