



NIT. 832000776-5

info@emaafesp.gov.co

Calle 16 No. 16 - 04 / Funza, Cundinamarca

+57 (601) 822 14 50 / 822 01 67 Cel. 311 887 58 44

www.emaafesp.gov.co

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, AGOSTO DE 2024



**ALCALDÍA DE
FUNZA**

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 2024 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 enero al 30 de junio de 2024, 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 2024, 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 2024, 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 2024 a la Subgerencia Comercial de la EMAAF ESP, correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.



NIT. 832000776-5

info@emaafesp.gov.co

Calle 16 No. 16 - 04 / Funza, Cundinamarca

+57 (601) 822 14 50 / 822 01 67 Cel. 311 887 58 44

www.emaafesp.gov.co

- 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 enero a junio de la vigencia 2024, 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	TOTAL DE PQRS PRIMER SEMESTRE	PROMEDIO PQRS
Petición	3015	92%
Reclamo	223	7%
Queja	36	1%
Total general	3274	100%

Tabla 1. Estadísticas por canales de recepción de PQRS



ALCALDÍA DE
FUNZA

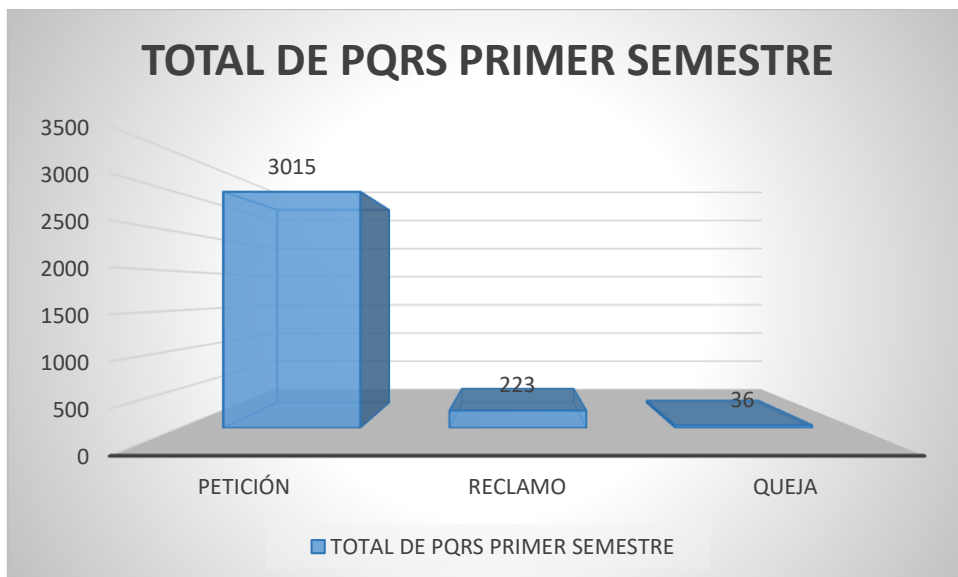


Gráfico 1. Tipos de Solicitud - Elaboración Propia

Es importante tener en cuenta que, las peticiones durante el primer semestre del año 2024, representan un 92% del total de PQRS presentadas; en cuanto a las reclamaciones recibidas corresponden al 7%, y las quejas el 1%.

CANALES DE COMUNICACIONES

Para el primer semestre del año 2024, se presentaron 3.274 PQRS, de las cuales el 51% fueron interpuestas por medio telefónico, el 44% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 3% por correo electrónico y el 1% por medio de comunicación escrita, como se relaciona a continuación:

CANALES DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Teléfono	226	290	219	262	341	346	1684
Verbal	290	208	233	239	236	248	1454
Correo	10	17	32	29	18	6	112
Escrito	5	7	6	2	3	1	24
TOTAL	531	522	490	532	598	601	3274

Tabla 2. Canales de Comunicaciones - Elaboración Propia

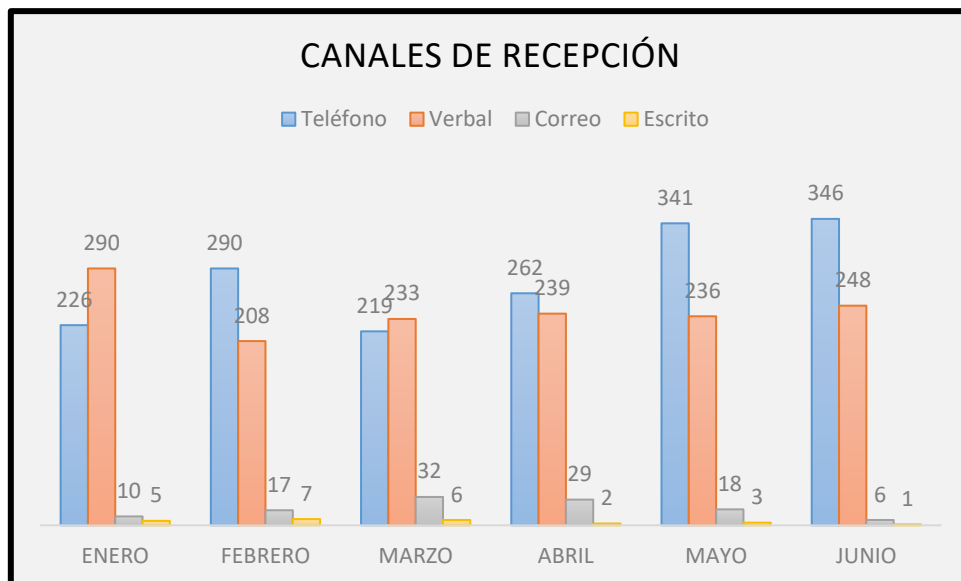


Gráfico 2. Canales de Recepción - Elaboración Propia

CANALES DE RECEPCIÓN	TOTAL PQRS	PROMEDIO
Teléfono	1684	51%
Verbal	1454	44%
Correo	112	3%
Escrito	24	1%
TOTAL	3274	100%

Tabla 3. Canales de Recepción por Porcentaje - Elaboración Propia

Para el primer semestre de 2024, se identifica un incremento en la preferencia de los usuarios por la atención telefónica, y una disminución en la atención presencial, solicitudes por correo y por escrito.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASEO	319	307	257	291	356	414	1944
ACUEDUCTO	178	185	195	214	187	149	1108
ALCANTARILLADO	34	30	38	27	55	38	222
TOTAL	531	522	490	532	598	601	3274

Tabla 3. PQRS por Servicio Público Domiciliario - Elaboración Propia

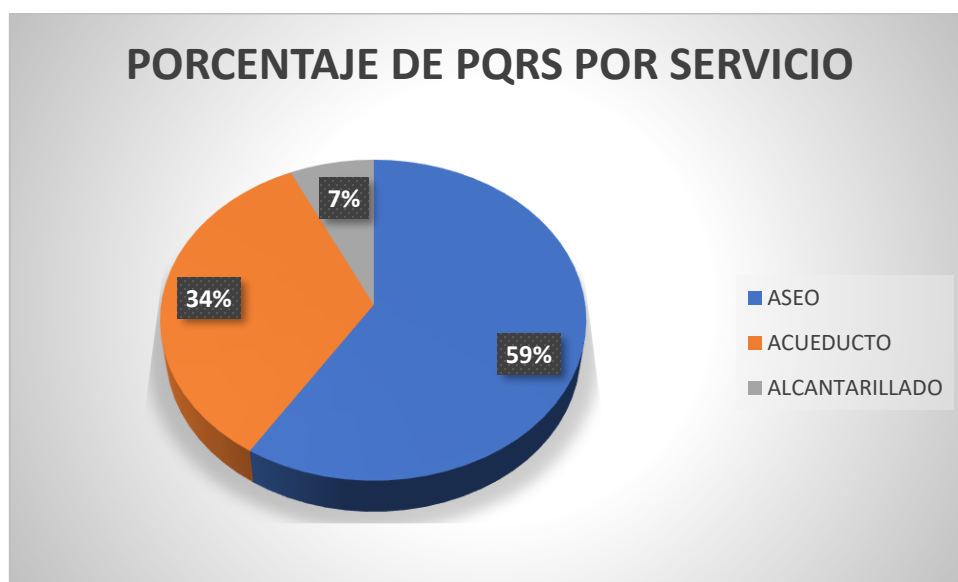


Grafico 4. Servicios - Elaboración Propia

CAUSALES DE PQRS

Durante el primer semestre del año 2024 se recibieron y tramitaron 3274 PQRS, la principal causal de solicitudes es **servicio especial**; se recibieron 1211 que representan el 37% de todas las PQRS.



NIT. 832000776-5

info@emaafesp.gov.co

Calle 16 No. 16 - 04 / Funza, Cundinamarca

+57 (601) 822 14 50 / 822 01 67 Cel. 311 887 58 44

www.emaafesp.gov.co

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	TOTAL PQRS
Aforo o Error en la lectura	5
Cambio accesorios y/o modificaciones	43
Cambio de medidor o equipo de medida	5
Cambio de nombre y/o dirección	234
Clase de uso incorrecto(Industrial, comercial)	1
Cobro de otros cargos de la empresa	1
Daño en acometida	92
Descuento por Predio Deshabitado	94
Detección de fugas con geófono.	2
Duplicada o generada por error	190
Efectuar reconexión o reinstalación	4
Estrato	12
Frecuencias adicionales de barrido	4
Frecuencias adicionales de recolección	1
Hurto de medidor	4
Inconformidad con el Aforo	9
Inconformidad con el consumo	1
Inconformidad con el consumo facturado	135
Inconformidad desviación significativa	77
Instalar medidor	73
Interrupciones en la prestación del servicio	1
Limpieza de pozo	11
Limpieza de sumidero	8
Medidor o cuenta cruzada	11
Negativa prestación servicio especial	1
Pozo sin tapa	3
Quejas Administrativas	1
Recolección de escombros	190
Recolección de pasto	415
Revisión del predio	7



ALCALDÍA DE
FUNZA

CAUSAL	TOTAL PQRS
Revisiones de las instalaciones y medido	25
Ruptura en la red	3
Serv. Especiales recolección escombros	2
Servicios Especiales	1211
Sol. Detección de fugas.	71
Sol. Revisión de redes	1
Solicitud de corte	3
Solicitud de verificación de aforo	1
Solicitud inf. acuerdo pago, medidor.	22
Solicitudes página web.	14
Sondeo alcantarillado	148
Suspensión por mutuo acuerdo	57
Terminación del contrato	5
Traslado cajilla del medidor	6
Variaciones en las características del servicio	29
Visita de inspección alcantarillado	40
Zona sin servicio	1
TOTAL	3274

Tabla 4. Causales de PQRS - Elaboración Propia

PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO O DE LA EMPRESA

A continuación se relaciona las quejas y reclamos con las causales más relevantes, a favor del usuario o de la empresa, es decir, en las cuales se realizaron modificaciones de la factura y a favor de la empresa, es decir no se genero cambios.

QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE EMAAF 2024			
CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL
QUEJAS	10	24	34
Frecuencias adicionales de barrido	1	3	4

Frecuencias adicionales de recolección	0	1	1
Variaciones en las características del servicio	9	20	29
RECLAMOS	25	196	221
Inconformidad con el Aforo	1	8	9
Inconformidad con el consumo facturado	17	118	135
Inconformidad desviación significativa	7	70	77
TOTAL GENERAL	35	220	255

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

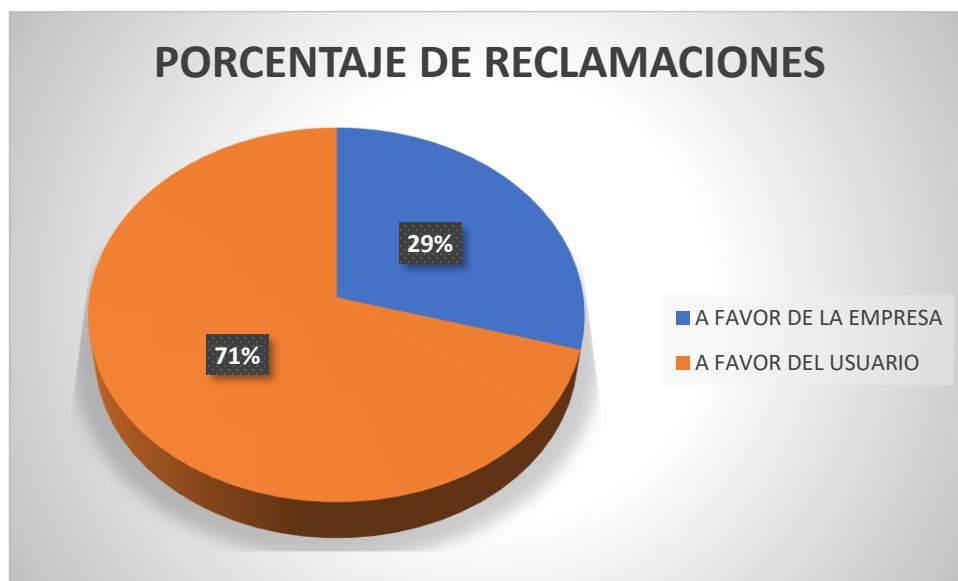


Grafico 5. Reclamaciones - Elaboración Propia

Para el primer semestre de 2024, se puede demostrar que las reclamaciones presentadas en un 71% son a favor de los usuarios por las diferentes causales, y el 29% de estas son a favor de la empresa.

CORRESPONDENCIA VENTANILLA UNICA

Durante el periodo de enero a junio de 2024, se radicaron 1207 PQRS en los diferentes procesos de la empresa, donde se evidencia que la gerencia es el proceso que más correspondencia tramita.

OFICINA PRODUCTORA	CANTIDAD
Banco de Proyectos	2
Contratación	1
Dirección de Acueducto y Alcantarillado	32
Dirección de Aseo	76
Dirección de Plantas de Tratamiento	22
Facturación y Recaudo	3
Financiera y Contabilidad	2
Gerencia	313
Gestión Ambiental	2
Subgerencia Comercial	168
Oficina Asesora De Planeación	36
Oficina Asesora Jurídica	47
Oficina De Control Interno	7
Subgerencia Financiera	12
Subgerencia Administrativa	55
Subgerencia Técnica y Operativa	162
Talento Humano	266
Tesorería y Presupuesto	1
TOTAL	1207

Tabla 6. Gestión de Correspondencia - 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



NIT. 832000776-5

info@emaafesp.gov.co

Calle 16 No. 16 - 04 / Funza, Cundinamarca
+57 (601) 822 14 50 / 822 01 67 Cel. 311 887 58 44
www.emaafesp.gov.co

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



ALCALDÍA DE
FUNZA