



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 SEGUNDO SEMESTRE 2024

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, FEBRERO DE 2025



**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 y 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 (PQRSD) recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, este informe tiene como objetivo analizar y evaluar la oportunidad de las respuestas, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos por la ley, y generar recomendaciones para fortalecer el proceso interno de atención.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana mediante la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2024, con el fin de contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios del Municipio de Funza, en los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, asegurando que se satisfagan adecuadamente 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 atención al usuario y ventanilla única para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.

- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

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 la información sobre peticiones quejas y reclamos recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2024 relacionadas con la atención al usuario y ventanilla única de la Emaaf E.S.P., esto incluye las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
- 2) Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de la Emaaf E.S.P., 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.



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

Es importante aclarar que, al ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, está sujeta a la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), que establece los lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por tanto, el informe correspondiente abarca la atención de PQRS relacionadas con la atención al usuario y la ventanilla única.

La Emaaf E.S.P. en atención a los requerimientos de los usuarios, y para el segundo semestre de 2024, se realiza el registro de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, las cuales se transfieren a los procesos responsables de la información para dar respuesta de forma y fondo al usuario.

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 de atención al usuario desde las áreas misionales de la empresa durante el periodo comprendido de julio a diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE	PROMEDIO PQRS
Petición	2844	92.46%
Reclamo	169	5.49%
Queja	63	2.05%
Total general	3076	100%

Tabla 1. Estadísticas por canales de recepción de PQRS



ALCALDÍA DE
FUNZA

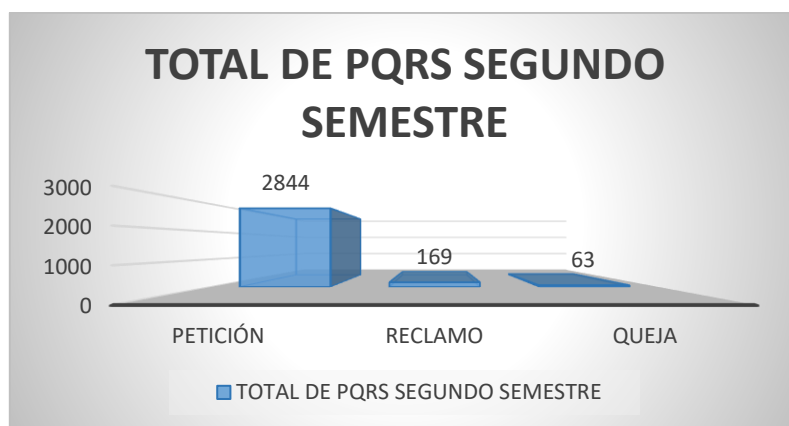


Grafico 1. Tipos de Solicitud - Elaboración Propia

Es importante destacar que las peticiones representan un 92.46% del total de las PQRS presentadas, mientras que las reclamaciones recibidas corresponden al 5.49%, y las quejas al 2.05%.

CANALES DE COMUNICACIONES

Durante el semestre, se presentaron un total de 3.076 PQRS, las cuales el 56% fueron interpuestas vía telefónica, el 39% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 4% por correo electrónico y el 0.42% por medio de comunicación escrita, como se relaciona a continuación:

CANALES DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Teléfono	370	227	261	314	310	253	1735
Verbal	265	197	144	182	169	243	1200
Correo	5	3	21	38	27	34	128
Escrito	1	3	2	3	2	2	13
TOTAL	641	430	428	537	508	532	3076

Tabla 2. Canales de Comunicaciones - Elaboración Propia

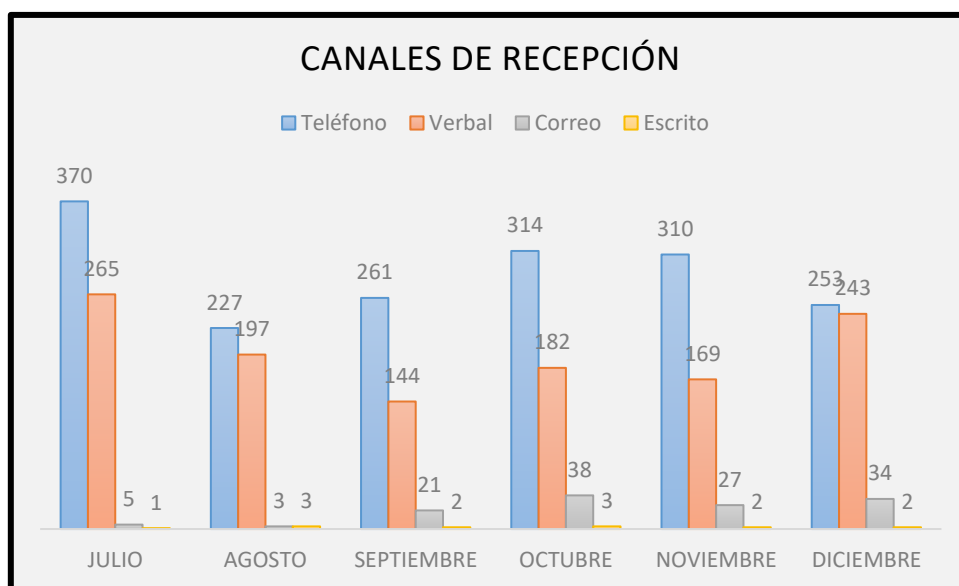


Grafico 2. Canales de Recepción - Elaboración Propia

Una vez verificada la información, se identificó que el canal de preferencia por parte del usuario es la atención vía telefónica con respecto a los demás canales de atención.

PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

De acuerdo a las PQRS recibidas, el 69% corresponde al servicio de aseo, relacionado con **solicitudes de servicios especiales**, el 24% al servicio de acueducto y el 7% al servicio de alcantarillado, las demás corresponden a otras causales como quejas, peticiones y reclamos.

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Aseo	453	264	282	368	350	411	2128
Acueducto	140	126	123	139	122	100	750
Alcantarillado	48	40	23	30	36	21	198
TOTAL	641	430	428	537	508	532	3076

Tabla 3. PQRS por Servicio Público Domiciliario - Elaboración Propia

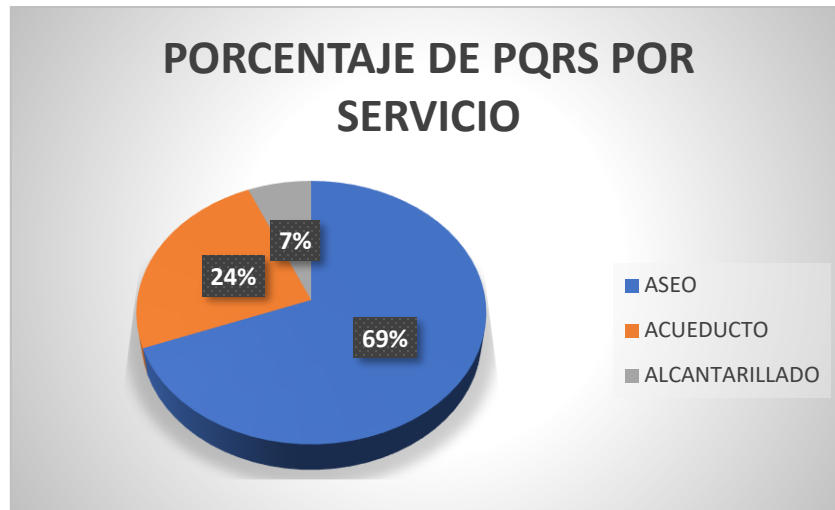


Grafico 4. Servicios - Elaboración Propia

CAUSALES DE PQRS

De acuerdo a la información obtenida, la principal causa corresponde a las solicitudes de la prestación del servicio de aseo para la recolección de **servicios especiales**, con un total de 1.297 recibidas y tramitadas, lo que representa el 42 % del total de PQRS.

A continuación, se presenta un listado de las peticiones más representativas, las cuales se radican de acuerdo a cada uno de los servicios que presta la Emaaf E.S.P., o por necesidades específicas de los usuarios.

CAUSAL	TOTAL PQRS
Servicios Especiales	1297
Recolección de pasto	417
Recolección de escombros	314
Cambio de nombre y/o dirección,	233
Duplicada o generada por error	206
Sondeo alcantarillado	131
Inconformidad con el consumo facturado	107
Descuento por predio deshabitado	80
Instalar medidor	76
Daño en acometida	67
Inconformidad desviación significativa	58
Sol. Detección de fugas.	57
Variaciones en las características del servicio	45

Visita de inspección alcantarillado	35
Suspensión por mutuo acuerdo	23
Cambio accesorios y/o modificaciones acometida	18
Revisión del predio	11
Limpieza de pozo	10
Revisiones de las instalaciones y medido	9
Limpieza de sumidero	7
Estrato	6
Mantenimiento redes del sector	6
Frecuencias adicionales de barrido	5
Inconformidad con el Aforo	5
Petición, consulta o solicitud Acueducto	4
Ruptura en la red	4
Sol. Revisión de redes	4
Efectuar reconexión o reinstalación	3
Escape en el medidor	3
Interrupciones en la prestación del servicio	3
Medidor o cuenta cruzada	3
Terminación del contrato	3
Traslado cajilla del medidor	3
Cambio de medidor o equipo de medida	2
Detección de fugas con geófono.	2
Frecuencias adicionales de recolección	2
Hurto de medidor	2
Negativa prestación servicio especial	2
Petición, consulta o solicitud Aseo	2
Sol. Revisión de redes.	2
Solicitud copia factura	2
Variaciones suministro-prestación servicio	2
Aforo o Error en la lectura	1
Calidad del agua	1
Mantenimiento de rejillas	1
Otras inconformidades	1
Petición por predio deshabitado	1
Petición, consulta o solicitud Alcantarillado	1
Quejas Administrativas	1
Revisar medidor	1
Solicitud aforo	1
Solicitud de corte	1
Solicitud inf. acuerdo pago, medidor.	1
TOTAL	3282

Tabla 4. Causales de PQRS - Elaboración Propia



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

PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO O DE LA EMPRESA

A continuación, se detallan las quejas y reclamos, clasificadas según las causales más relevantes, tanto a favor del usuario como de la empresa, en los casos que se presenta a favor del usuario, se realizaron modificaciones en la factura mientras que en los casos a favor de la empresa no se generó ningún tipo de cambio.

QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE EMAAF 2024			
CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL
QUEJAS	43	18	61
Variaciones en las características del servicio	32	13	45
Frecuencias adicionales de barrido	3	1	4
Interrupciones en la prestación del servicio	2	1	3
Frecuencias adicionales de recolección	1	1	2
Negativa prestación servicio especial	1	1	2
Variaciones suministro- prestación servicio	1	1	2
Cambio de medidor o equipo de medida	1	0	1
Quejas Administrativas	1	0	1
Revisiones de las instalaciones y medido	1	0	1
RECLAMOS	160	11	171
Inconformidad con el consumo facturado	100	7	107
Inconformidad desviación significativa	55	3	58
Inconformidad con el Aforo	4	1	5



ALCALDÍA DE
FUNZA

Frecuencias adicionales de barrido	1	0	1
TOTAL GENERAL	203	29	232

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

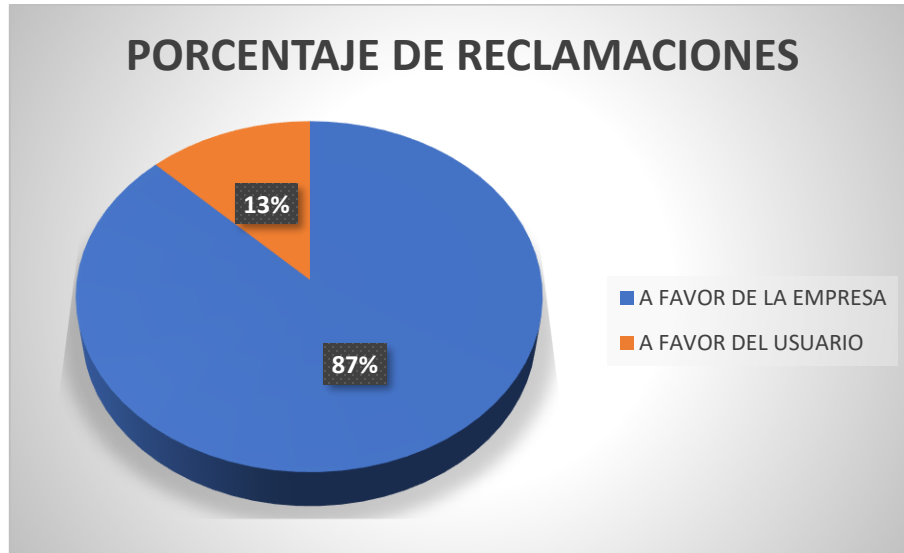


Grafico 5. Reclamaciones - Elaboración Propia

Por lo tanto, se puede evidenciar que el 13% de las reclamaciones presentadas fueron a favor del usuario, derivadas de diversas causales, mientras que el 87% de las reclamaciones fueron a favor de la empresa.

CORRESPONDENCIA VENTANILLA ÚNICA

Por otro lado, en la Ventanilla Única, durante el periodo de julio a diciembre de 2024, se radicaron un total de 977 PQRS para los diversos procesos de la empresa, siendo la dirección de talento humano el proceso que tramita la mayor cantidad de correspondencia.

OFICINA PRODUCTORA	CANTIDAD
Oficina de control interno	12
Subgerencia financiera	16

Gerencia	30
Dirección de plantas de tratamiento	34
Subgerencia administrativa	34
Oficina asesora jurídica	36
Oficina asesora de planeación	87
Dirección de acueducto y alcantarillado	46
Dirección de aseo	117
Subgerencia técnica y operativa	132
Subgerencia de gestión comercial	176
Dirección de talento humano	257
TOTAL	977

Tabla 6. Gestión de Correspondencia - Elaboración Propia

De acuerdo a la información reportada por ventanilla única se evidencia que el 26% de las PQRS son para el proceso de talento humano, con el 18% la subgerencia comercial, con el 14% la dirección de plantas de tratamiento son las que atienden más requerimientos en la parte administrativa.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención establecidos por la ley para las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios, suscriptores o cualquier persona que ostente otro requerimiento ante la empresa, garantizando así el cumplimiento del plan anticorrupción, la atención al ciudadano y demás normativas aplicables.
- Fortalecer los conocimientos sobre los términos legales para el trámite de la PQRS, conforme a 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 manera que no se generalicen como solicitudes de información, permitiendo una clasificación adecuada de los trámites solicitados por los ciudadanos.



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

- Generar alertas, seguimientos y controles para mitigar los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Como valor agregado para optimizar el proceso, se propone la implementación de campañas informativas y de sensibilización dirigidas tanto a los usuarios como al personal interno, con el fin de mejorar la comprensión y gestión de las solicitudes. Además, se sugiere la realización de capacitaciones periódicas para el equipo de atención al usuario, enfocadas en fortalecer sus habilidades de comunicación, resolución de problemas y manejo de situaciones complejas. Asimismo, se plantea la definición de niveles de atención claramente establecidos, que permitan una respuesta más eficiente y personalizada, asegurando que cada solicitud sea tratada de acuerdo con su prioridad y naturaleza.

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno



ALCALDÍA DE
FUNZA