



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 2025

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, JULIO 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 2025 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 enero al 30 de junio de 2025, 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 y analizar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2025, 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.

- 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.



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

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, reclamos y felicitaciones recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2025 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 módulo de correspondencia y atención al usuario de la Emaaf E.S.P., los cuales contienen las solicitudes de las diferentes 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.



ALCALDÍA DE
FUNZA



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

La Emaaf E.S.P. en atención a los requerimientos de los usuarios, y para el primer semestre de 2025, realizó 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.

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

ESTADISTICAS POR CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de atención al usuario desde las áreas misionales de la empresa durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2025, 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	3215	92%
Reclamo	220	7%
Queja	54	1%
Total general	3489	100%

Tabla 1. Estadísticas por canales de recepción de PQRS

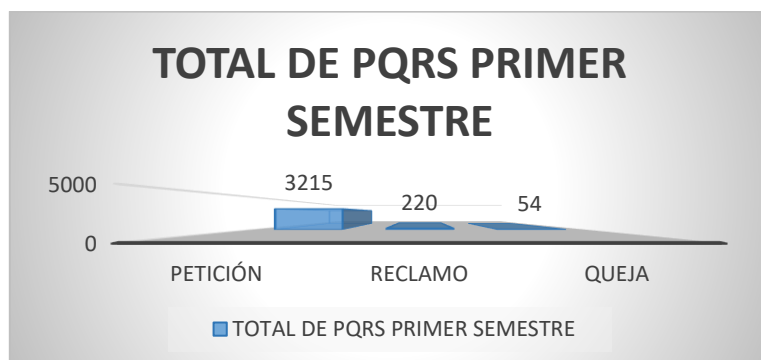


Gráfico 1. Tipos de Solicitud - Elaboración Propia



ALCALDÍA DE
FUNZA

Durante el primer semestre, se evidencia que del total de las PQRS presentadas, el 92% de ellas son peticiones, el 7% corresponde a reclamaciones y el 1% restante corresponde a quejas.

CANALES DE COMUNICACIONES

En el semestre analizado, se presentaron 3.489 PQRS, que de las cuales fueron recepcionadas 2.040 PQRS vía telefónica, mediante comunicación verbal se atendieron 1.205 PQRS, las cuales fueron recibidas en la oficina de atención al usuario, se tramitaron 137 PQRS mediante correo electrónico y mediante comunicación escrita se recibieron 107 PQRS, como se relaciona a continuación:

CANALES DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Teléfono	423	261	352	386	250	368	2040
Verbal	166	282	173	177	269	138	1205
Correo	0	0	20	3	93	21	137
Escrito	12	26	14	17	17	21	107
TOTAL	601	569	559	583	629	548	3489

Tabla 2. Canales de Comunicaciones - Elaboración Propia

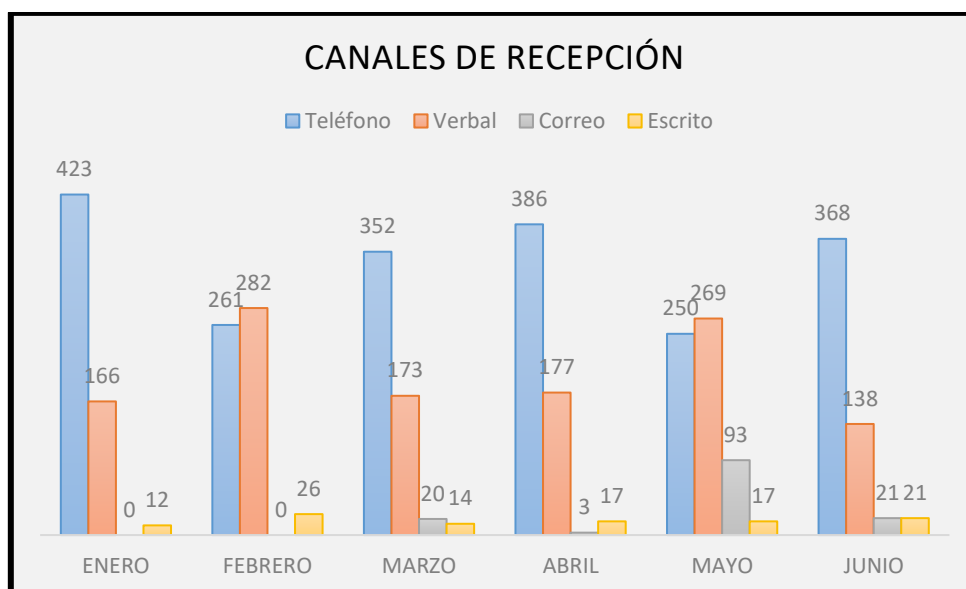


Gráfico 2. Canales de Recepción - Elaboración Propia

Una vez analizada la información, se evidencia que los usuarios prefieren presentar sus PQRS vía telefónica con respecto a los demás canales de atención.

PQR'S POR SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

De acuerdo a que la empresa presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se puede evidenciar que el servicio de aseo es quien atiende el 71% de las PQRS, el 23% corresponde al servicio de acueducto y el 6% al servicio de alcantarillado.

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Aseo	438	390	398	419	452	393	2490
Acueducto	139	156	130	126	131	126	808
Alcantarillado	24	23	31	38	46	29	191
TOTAL	601	569	559	583	629	548	3489

Tabla 3. PQRS por Servicio Público Domiciliario - Elaboración Propia

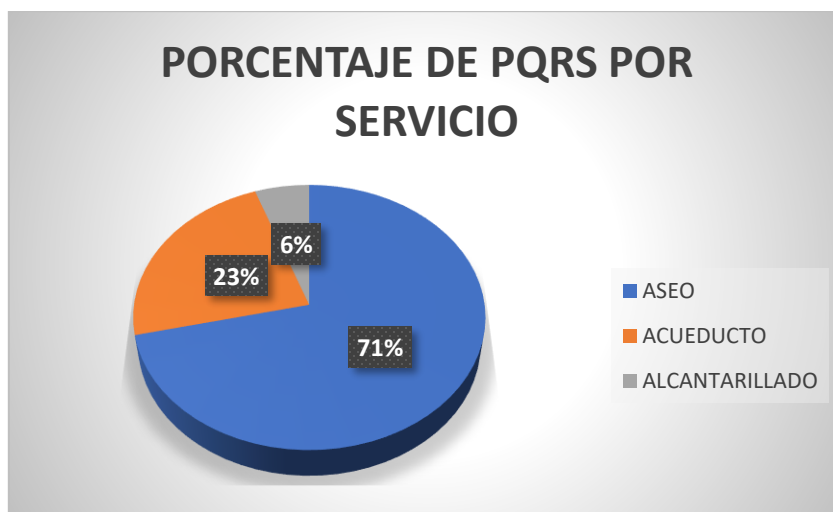


Grafico 4. Servicios - Elaboración Propia



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

CAUSALES DE PQRS

De acuerdo a la información reportada, se evidencia que la causal con mayor demanda en la empresa corresponde a la recolección de **servicios especiales**, con un total de 1.445 solicitudes recibidas y tramitadas.

A continuación, se relacionan las causales más relevantes para cada uno de los servicios prestados por la empresa en acueducto, alcantarillado y aseo.

CAUSAL	TOTAL PQRS
Servicios Especiales	1445
Recolección de pasto	481
Recolección de escombros	452
Cambio de nombre y/o dirección,	257
Sondeo alcantarillado	121
Inconformidad con el consumo facturado	115
Inconformidad desviación significativa	88
Daño en acometida	77
Descuento por predio deshabitado	75
Sol. Detección de fugas.	61
Instalar medidor	60
Variaciones en las características del servicio	50
Mantenimiento redes del sector	30
Suspensión por mutuo acuerdo	26
Visita de inspección alcantarillado	20
Inconformidad con el Aforo	15
Limpieza de pozo	11
Petición, consulta o solicitud Aseo	9
Traslado cajilla del medidor	8
Cambio accesorios y/o modificaciones aco	7
Revisiones de las instalaciones y medido	7
Petición, consulta o solicitud Acueducto	6
Otros Servicios Por Aseo	5
Aforo o Error en la lectura	4
Cambio de medidor o equipo de medida	4
Estrato	4



ALCALDÍA DE
FUNZA

Hurto de medidor	4
Interrupciones en la prestación del serv	4
Limpieza de sumidero	4
Medidor o cuenta cruzada	4
Ruptura en la red	3
Solicitud aforo	3
Solicitudes página web.	3
Efectuar reconexión o reinstalación	2
Hidrantes	2
Petición por predio deshabitado	2
Petición, consulta o solicitud Alcantarillado	2
Revisar medidor	2
Revisión del predio	2
Revisiones a las instalaciones	2
Solicitud copia factura	2
Aforo, medición o pesaje	1
Cobro por servicios no prestados	1
Cobros por servicios no prestados	1
Inconformidad con el consumo	1
Medidor mal instalado	1
Medidor roto	1
Pago sin abono a cuenta	1
Quejas Administrativas	1
Reconstrucción de sumidero	1
Solicitud servicios especiales	1
TOTAL	3489

Tabla 4. Causales de PQRSD - Elaboración Propia

PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO Y/O DE LA EMPRESA

Durante el primer semestre, se evidencia que se interpusieron 274 entre quejas y reclamos, las cuales el 87% fueron resueltas a favor de la empresa y el 13% a favor del usuario.



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

QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE EMAAF 2025			
CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL
RECLAMOS	198	22	220
Inconformidad con el consumo facturado	106	9	115
Inconformidad desviación significativa	84	4	88
Inconformidad con el Aforo	7	8	15
Variaciones en las características del servicio	1	0	1
Cobro por servicios no prestados	0	1	1
QUEJAS	41	13	54
Variaciones en las características del servicio	37	12	49
Interrupciones en la prestación del servicio	3	1	4
Quejas administrativas	1	0	1
TOTAL GENERAL	239	35	274

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

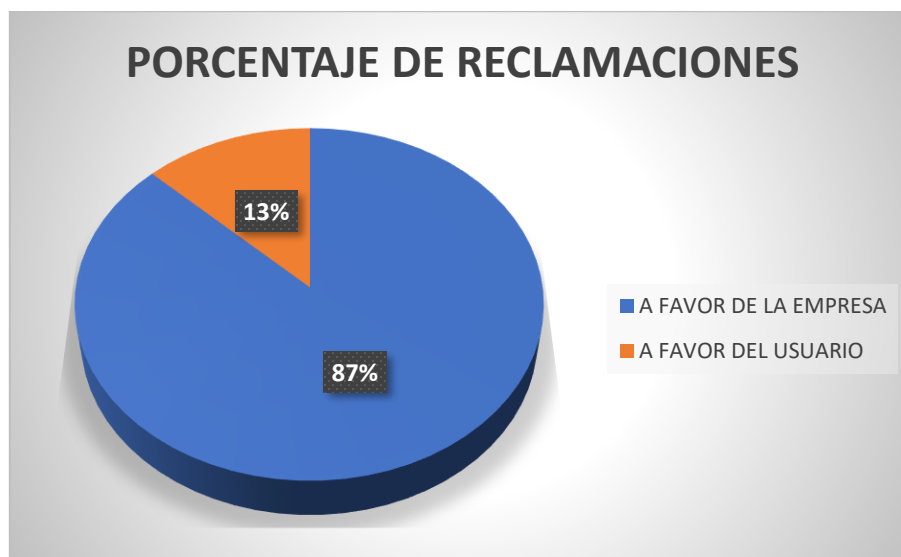


Gráfico 5. Reclamaciones - Elaboración Propia



ALCALDÍA DE
FUNZA



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

CORRESPONDENCIA VENTANILLA ÚNICA

Por otro lado, en la ventanilla única, durante el periodo de enero a junio de 2025, se radicaron un total de 1.006 PQRS a corte 30 de junio, de las cuales 56 PQRS se encuentran en términos de respuesta para los diversos procesos de la empresa.

OFICINA PRODUCTORA	CANTIDAD
Oficina de control interno	15
Subgerencia financiera	6
Gerencia	30
Dirección de plantas de tratamiento	24
Subgerencia administrativa	12
Oficina asesora jurídica	43
Oficina asesora de planeación	61
Dirección de acueducto y alcantarillado	31
Dirección de aseo	110
Subgerencia técnica y operativa	134
Subgerencia de gestión comercial	174
Dirección de talento humano	366
TOTAL	1006

Tabla 6. Gestión de Correspondencia - Elaboración Propia

De acuerdo con la información reportada por Ventanilla Única, se observa que el mayor número de PQRS se centró en los siguientes procesos: Talento humano con 366 PQRS, subgerencia de gestión comercial con 174 PQRS, subgerencia técnica y operativa con 134 PQRS y dirección de aseo con 110 PQRS.

Por otro lado, se relaciona la cantidad de PQRS recibidas por tipo de documento, encontrando que hay mayor demanda en la recepción de solicitudes de tramite interno.



ALCALDÍA DE
FUNZA



Grafico 6. Tipo de Documento Recibido - Elaboración Propia

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.
- Se recomienda fortalecer los procesos internos de atención y respuesta a las PQRS, especialmente en las áreas que presentan mayores volúmenes, como lo es Talento Humano. Esto puede lograrse mediante la implementación de estrategias de sensibilización en el uso de las herramientas tecnológicas, con el fin de dar cierre a las solicitudes a tiempo en la plataforma destinada para tramitar las PQRS y así optimizar los canales de comunicación.
- 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