



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 2025 DE LA EMAAF ESP

**GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
JEFE DE CONTROL INTERNO
EMAAF ESP
FEBRERO 2026**



SC CER 148182



**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 julio al 31 de diciembre 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 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 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, 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 2025 relacionadas con la atención al usuario y ventanilla única de la empresa, 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.

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo de SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos para atención al usuario y para ventanilla única en el módulo de correspondencia.



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 2025, 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 atención al usuario desde las áreas misionales de la empresa durante el periodo comprendido de julio a diciembre 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 requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	3429	92%
Reclamos	214	6%
Quejas	63	2%
Total general	3706	100%

Tabla 1. Estadísticas por canales de recepción de PQRS



SC CER 148182



ALCALDÍA DE
FUNZA

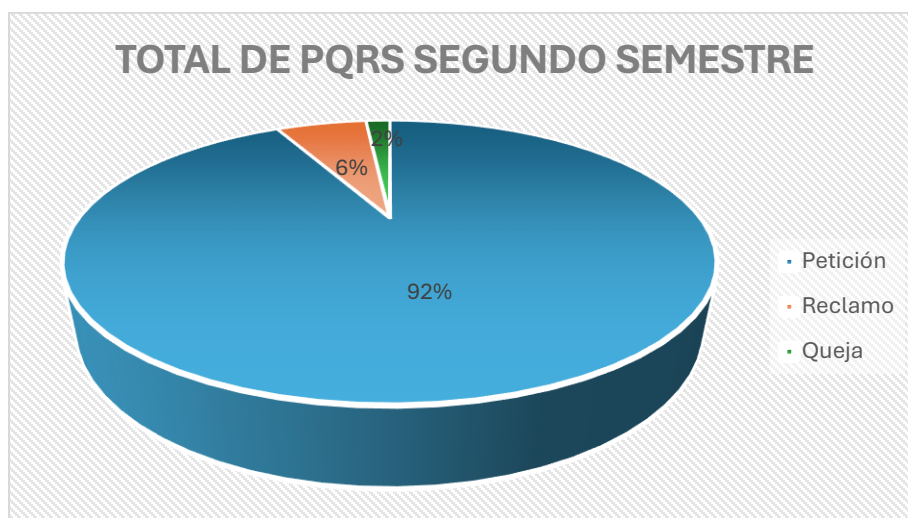


Gráfico 1. Tipos de Solicitud - Elaboración Propia

Es importante destacar que las peticiones representan un 92% del total de las PQRS presentadas, mientras que las reclamaciones recibidas corresponden al 6%, y las quejas al 2%.

CANALES DE COMUNICACIONES

Durante el segundo semestre, se presentaron un total de 3.076 PQRS, las cuales el 64% fueron interpuestas vía telefónica, el 31% verbal de forma presencial en nuestras oficinas, el 4% por correo electrónico y el 1% por medio de comunicación escrita, como se relaciona a continuación:

CANALES DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Teléfono	466	355	425	380	379	379	1735
Verbal	191	212	198	185	142	219	1200
Correo	30	16	19	21	27	24	128
Escrito	18	11	6	1	2	0	13
TOTAL	641	430	428	537	508	532	3076

Tabla 2. Canales de Comunicaciones - Elaboración Propia

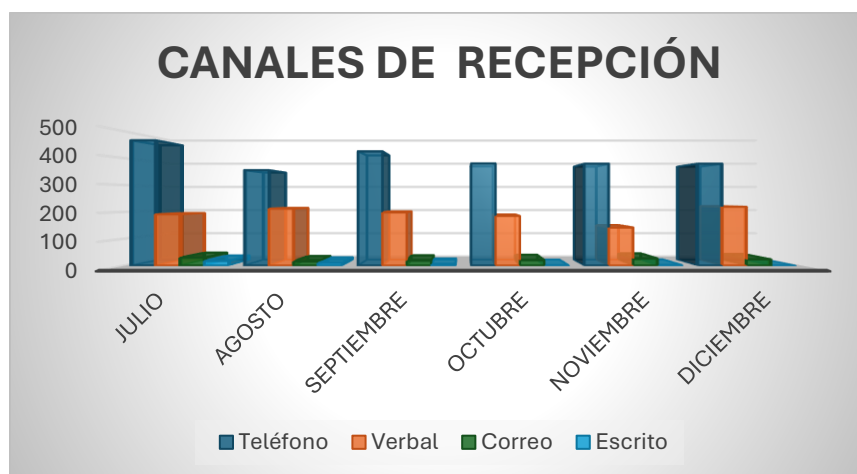


Gráfico 2. Canales de Recepción - Elaboración Propia

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.

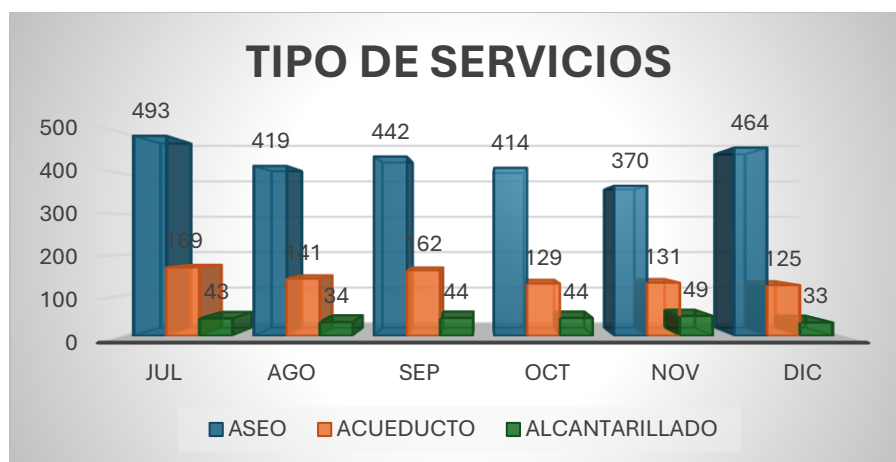


Tabla 3. PQRs por Servicio Público Domiciliario - Elaboración Propia

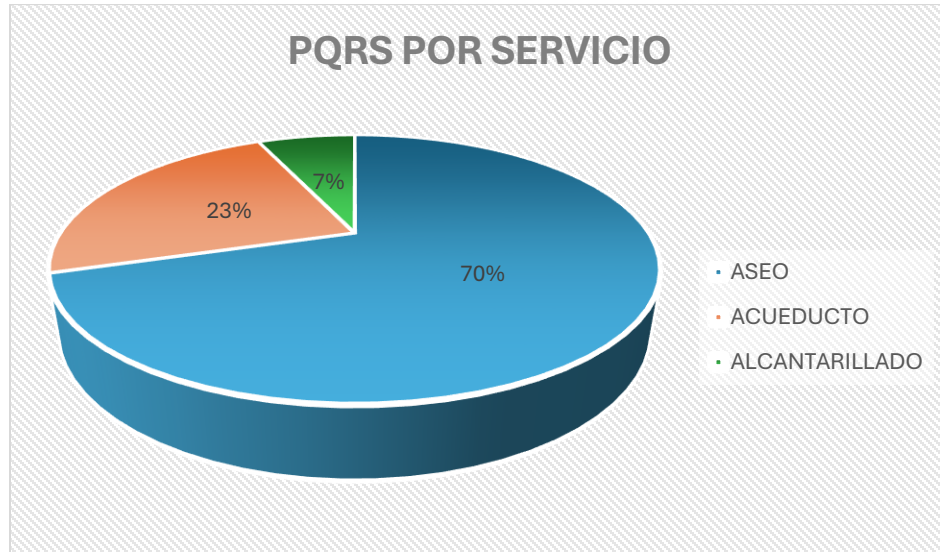


Gráfico 4. Servicios - Elaboración Propia

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 1535 recibidas y tramitadas, lo que representa el 41 % 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.

Causales	Cantidad	Porcentaje
Servicios Especiales	1535	41.42%
Recolección de escombros	509	13.73%
Recolección de pasto	443	11.95%
Cambio de nombre y/o dirección,	233	6.29%
Sondeo alcantarillado	159	4.29%
Inconformidad con el consumo facturado	117	3.16%
Descuento por predio deshabitado	94	2.54%
Inconformidad desviación significativa	94	2.54%



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

Sol. Detección de fugas.	87	2.35%
Daño en acometida	83	2.24%
Instalar medidor	69	1.86%
Variaciones en las características del servicio	52	1.40%
Mantenimiento redes del sector	30	0.81%
Limpieza de pozo	25	0.67%
Visita de inspección alcantarillado	19	0.51%
Cambios accesorios y/o modificación acometida	17	0.46%
Suspensión por mutuo acuerdo	17	0.46%
Solicitud copia factura	16	0.43%
Medidor o cuenta cruzada	11	0.30%
Petición, consulta o solicitud Acueducto	10	0.27%
Revisiones de las instalaciones y medido	8	0.22%
Aforo o Error en la lectura	6	0.16%
Hurto de medidor	6	0.16%
Inconformidad con el Aforo	5	0.13%
Traslado cajilla del medidor	5	0.13%
Limpieza de sumidero	4	0.11%
Petición, consulta o solicitud Alcantarillado	4	0.11%
Petición, consulta o solicitud Aseo	4	0.11%
Revisión del predio	4	0.11%
Cambio de medidor o equipo de medida	3	0.08%
Estrato	3	0.08%
Sol. Frecuencias adicionales barrido	3	0.08%
Sol. Revisión de redes.	3	0.08%
Interrupciones en la prestación del servicio	2	0.05%
Mantenimiento de rejillas	2	0.05%
Medidor mal instalado	2	0.05%
Normalización del servicio	2	0.05%
Quejas Administrativas	2	0.05%
Variación suministro-prestación servicio	2	0.05%
Acumulación de Basuras en un sector	1	0.03%
Conexión del servicio Alcantarillado.	1	0.03%
Detección de fugas con geófono.	1	0.03%
Efectuar reconexión o reinstalación	1	0.03%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0.03%



SC CER 148182



ALCALDÍA DE
FUNZA

Escape en el medidor	1	0.03%
Frecuencias adicionales de barrido	1	0.03%
Frecuencias adicionales de recolección	1	0.03%
Medidor roto	1	0.03%
No atención condiciones de seguridad	1	0.03%
Pozo sin tapa	1	0.03%
Revisar medidor	1	0.03%
Revisiones a las instalaciones	1	0.03%
Sol. Revisión de redes	1	0.03%
Solicitud aforo	1	0.03%
Terminación de contrato	1	0.03%
Total general	3706	100.00%

Tabla 4. Causales de PQRS - Elaboración Propia

PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO O DE LA EMPRESA

A continuación, se detallan las quejas y reclamos, clasificadas segun 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 genero ningun tipo de cambio.

QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE EMAAF 2025			
CAUSAL	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL
PETICIONES	437	2992	3429
QUEJAS	49	14	63
Variaciones en las características del servicio	41	11	52
Frecuencias adicionales de barrido	1	0	1
Interrupciones en la prestación del servicio	2	0	2

Frecuencias adicionales de recolección	1	0	1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0	1
No atención condiciones de seguridad	1	0	1
variaciones suministro prestación servicio	1	1	2
Quejas Administrativas	1	1	2
Inconformidad con el aforo		1	1
RECLAMOS	198	17	215
Inconformidad con el consumo facturado	107	9	116
Inconformidad desviación significativa	89	5	94
Inconformidad con el Aforo	1	3	4
Frecuencias adicionales de barrido	1	0	1
TOTAL GENERAL	684	3023	3707

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

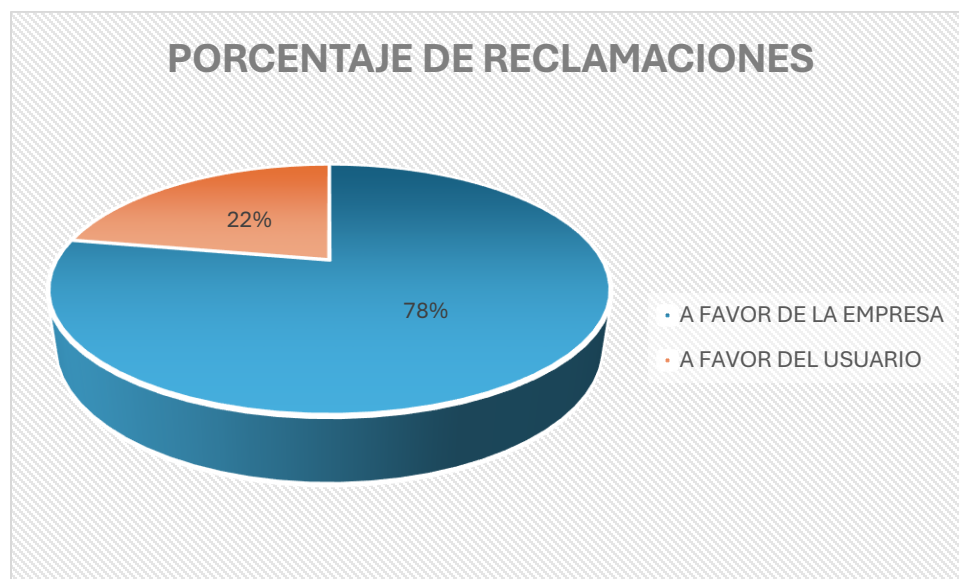


Gráfico 5. Reclamaciones - Elaboración Propia



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

Por lo tanto, se puede evidenciar que el 78% de las reclamaciones presentadas fueron a favor del usuario, derivadas de diversas causales, mientras que el 22% de las reclamaciones fueron a favor de la empresa.

CORRESPONDENCIA VENTANILLA ÚNICA

En el proceso de ventanilla única el cual radica las PQRSD de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad, durante el periodo de julio a diciembre de 2025, se radicaron un total de 1041 PQRS las cuales son atendida por las diferentes áreas de la empresa, dando cumplimiento a los tiempos establecidos en la Ley.

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2025					
PERIODO	Solicitudes internas y externas	Derechos de petición	Reclamaciones	Recurso de reposición	Total
Julio	213	23	0	1	237
Agosto	166	32	1	0	199
Septiembre	155	12	0	0	167
Octubre	136	15	0	0	151
Noviembre	137	5	0	0	142
Diciembre	136	8	0	1	145
Total General	943	95	1	2	1041

Tabla Gestión de Correspondencia - Elaboración Propia

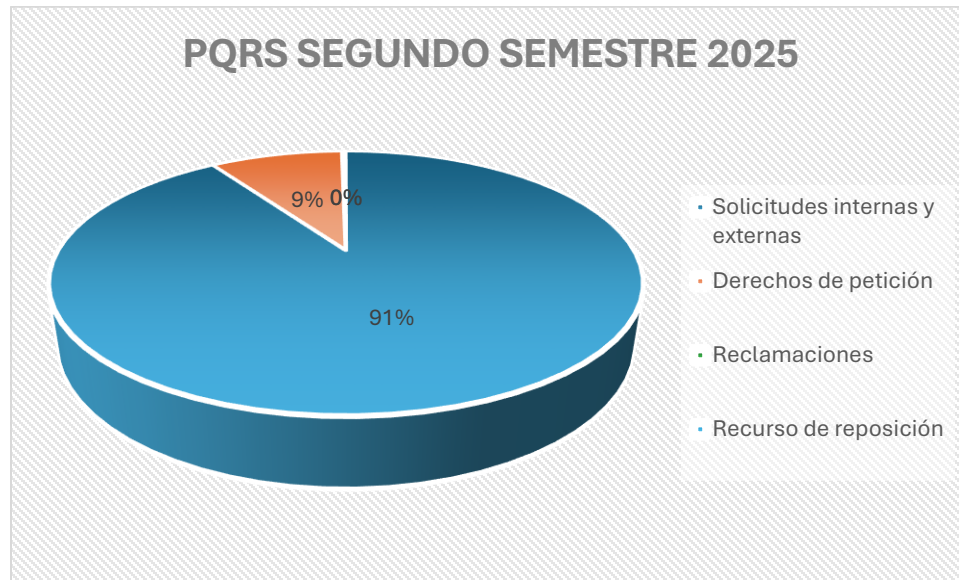
De acuerdo a la información reportada por ventanilla única se evidencia que, para el segundo semestr del 2025, que el 91% corresponden a solicitudes de realizadas desde procesos internos y externos, con un 9% de derechos de petición, donde los diferentes procesos dan respuesta de fondo a cada una de las PQRSD en los tiempos determinados por la ley.



SC CER 148182



ALCALDÍA DE
FUNZA



Grafica Gestión de Correspondencia - 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.
- 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, y ventanilla única enfocadas en fortalecer sus habilidades de comunicación, resolución de problemas y manejo de situaciones complejas.

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno



SC CER 148182



ALCALDÍA DE
FUNZA