

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA EMAAF ESP PRIMER SEMESTRE - 2018.

OBJETIVO

Seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes, que los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen a la EMAAF ESP, con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas dadas en tiempo, oportunidad y contenido, temas de mayor demanda, cumplimiento a la normatividad aplicable, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias que conlleven al mejoramiento continuo en la Empresa.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por los diferentes procesos con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes donde las respuestas cuentan con y tiempos son oportunos evidenciado que la durante el primer semestre del año 2018.

NORMATIVIDAD

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2018 a 30 de junio de 2018, dando cumplimiento a:

- ✓ Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Título 2
- ✓ Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, para determinar el cumplimiento a lo establecido en lo señalado en el artículo N° 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2.011, el cual manifiesta lo siguiente: “La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la empresa a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de la vigencia 2018, 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.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la EMAAF ESP, durante el primer semestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

La EMAAF ESP cuenta con canales de atención a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQRS, tales como:

1. Atención telefónica
2. Ventanilla Única
3. Presentación de Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través de la página Web de la EMAAF ESP.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - Primer Semestre 2018

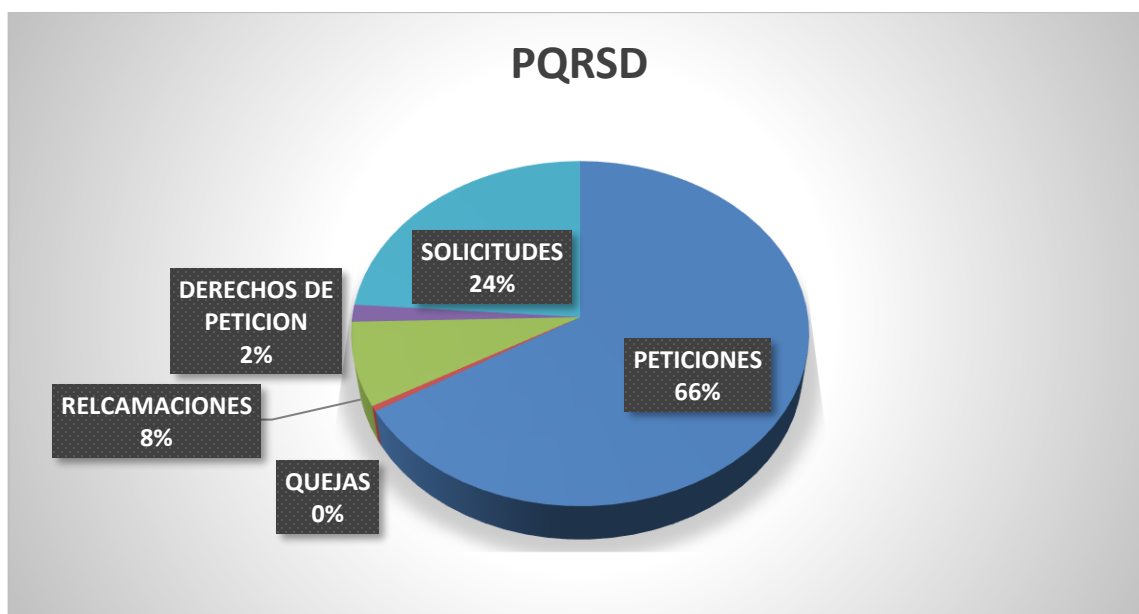
PERIODO		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS P.	SOLICITUDES
ENERO	ASEO	43	5	2	7	69
	ACUEDUCTO	133	1	26		
	ALCANTARILLADO	40	0	0		
FEBRERO	ASEO	62	1	3	16	109
	ACUEDUCTO	213	2	18		
	ALCANTARILLADO	45	0	0		
MARZO	ASEO	60	0	2	2	121
	ACUEDUCTO	220	1	41		
	ALCANTARILLADO	74	0	0		
ABRIL	ASEO	60	0	2	5	106
	ACUEDUCTO	220	1	41		
	ALCANTARILLADO	74	0	0		
MAYO	ASEO	53	0	0	8	131
	ACUEDUCTO	156	0	49		
	ALCANTARILLADO	49	0	0		

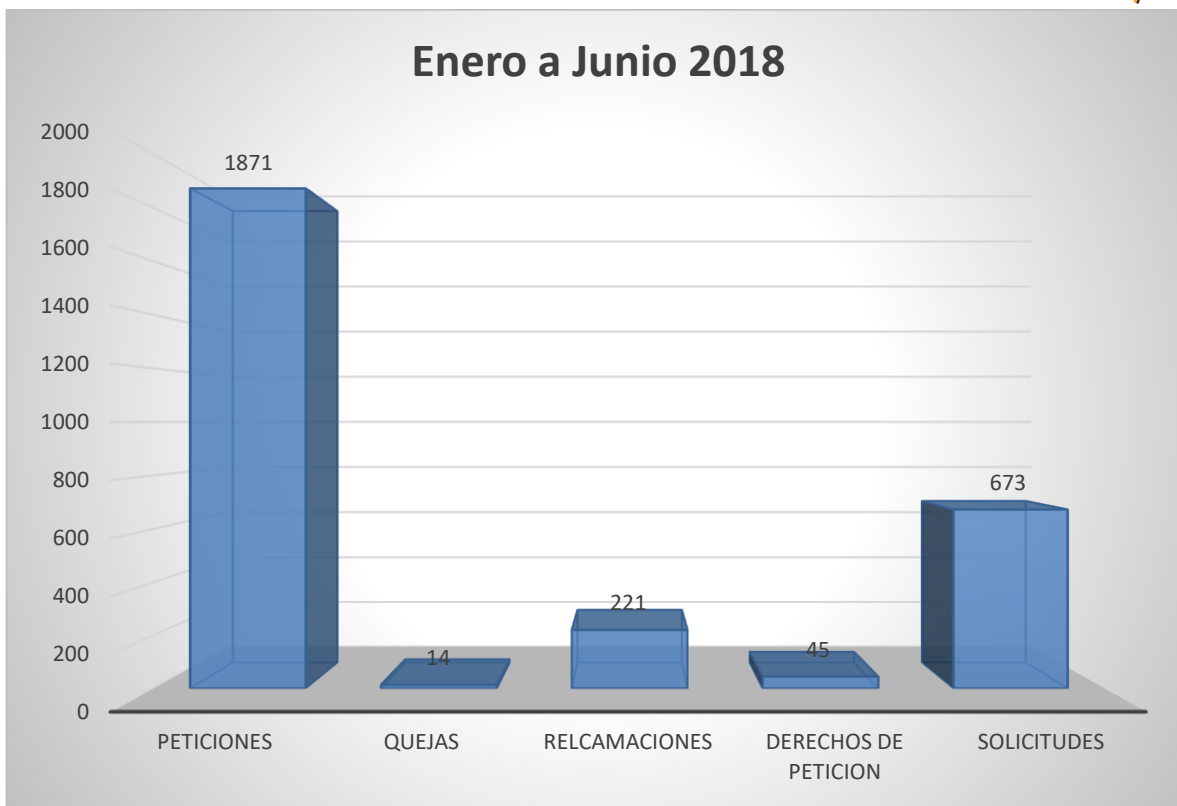
JUNIO	ASEO	95	1	4	7	137
	ACUEDUCTO	215	1	33		
	ALCANTARILLADO	59	1	0		
TOTAL		1871	14	221	45	673

Fuente: Modulo de PQRS mediante aplicativo SYSMAN

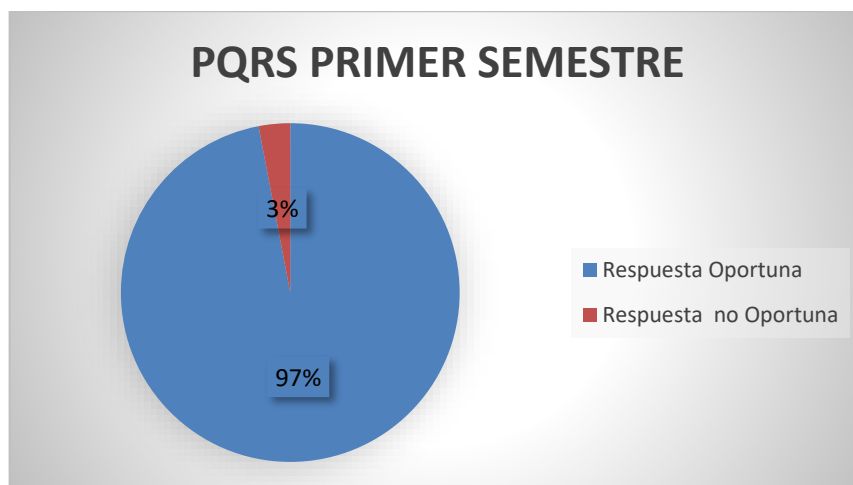
COMPORTAMIENTO POR PORCENTAJES

	PETICIONES	QUEJAS	RELCAMACIONES	DERECHOS DE PETICION	SOLICITUDES
Numero	1871	14	221	45	673
Porcentaje	66%	0%	8%	2%	24%





Durante el primer semestre de 2018 se recibieron un total de 2824 PQRS, en la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ESP, con una respuesta oportuna del 97% de los requerimientos de los ciudadanos en los tiempos establecidos por la empresa y el 3% se dio en los términos establecidos por la ley.



La oficina de control interno realiza el análisis y evaluación de la PQRS, apoyada en los sistemas de información adoptados por la EMAAF ESP y del desarrollo de este ejercicio se derivan las conclusiones en el informe.

RECOMENDACIONES

- ✓ Cumplir con la normatividad vigente respecto a los términos para el trámite y solución de las PQRS, en especial lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas complementarias.
- ✓ Capacitar a los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y, en general, el manejo de las PQRS, desde su registro hasta su cierre.
- ✓ Tener presente y divulgar las incidencias disciplinarias generadas por la omisión o inadecuado acatamiento de las normas relacionadas con PQRS y Ley de Transparencia.

CONCLUSIONES

El software SYSMAN, es una herramienta que le permite a la EMAAF, realizar seguimiento oportuno al estado de los PQRS y genera alertas tempranas las cuales permiten a los responsables llevar control en los tiempos de respuesta, así mismo permite consolidar estadísticas e información respecto a los PQRS de manera clara.

Se pudo identificar un grado de avance es el uso y apropiación del sistema por parte de los servidores públicos, sin embargo, se logró identificar aspectos de mejora como lo es que los líderes de áreas o jefes de dependencia realicen los traslados por competencias a los funcionarios de apoyo en el menor tiempo para la correcta administración y finalización de cada uno de los asuntos asignados a sus usuarios.

Resulta necesario insistir en la cultura de revisar a diario los correos institucionales y fomentar el uso continuo del aplicativo SYSMAN - con el fin de que se dé cumplimiento a las respuestas y se realice seguimiento a los PQRS, con el fin de evitar sanciones a la Empresa.

Original Firmado

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno