

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

OBJETIVO

Seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes, que los ciudadanos y demás interesados 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 las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre del año 2018.

NORMATIVIDAD

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2018 a 31 de diciembre 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 lo relacionado a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, para determinar si está cumpliendo con lo establecido en la norma. que han ingresado a la EMAAF ESP.

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

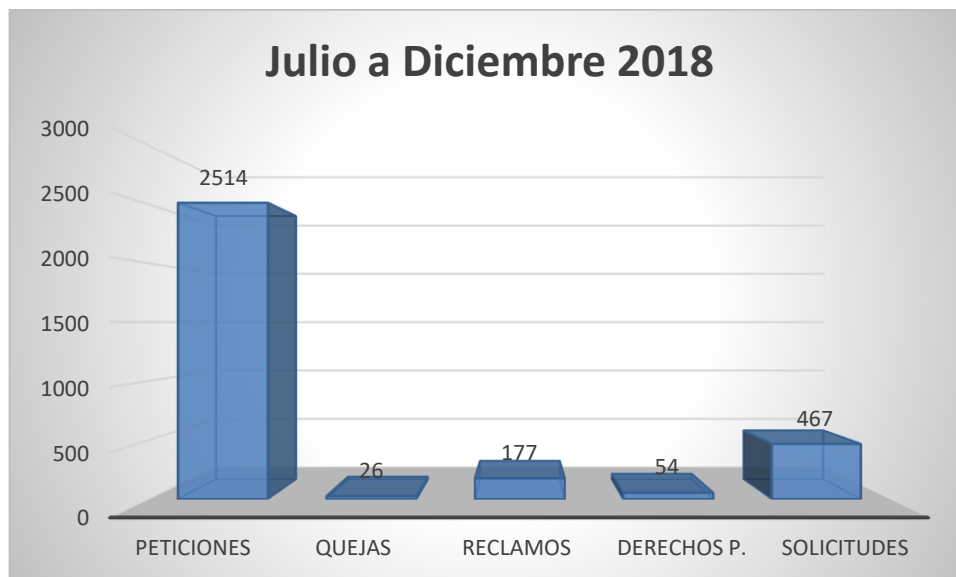
2. Ventanilla Única

3. Presentación de Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través de la página Web de la EMAAF ESP.

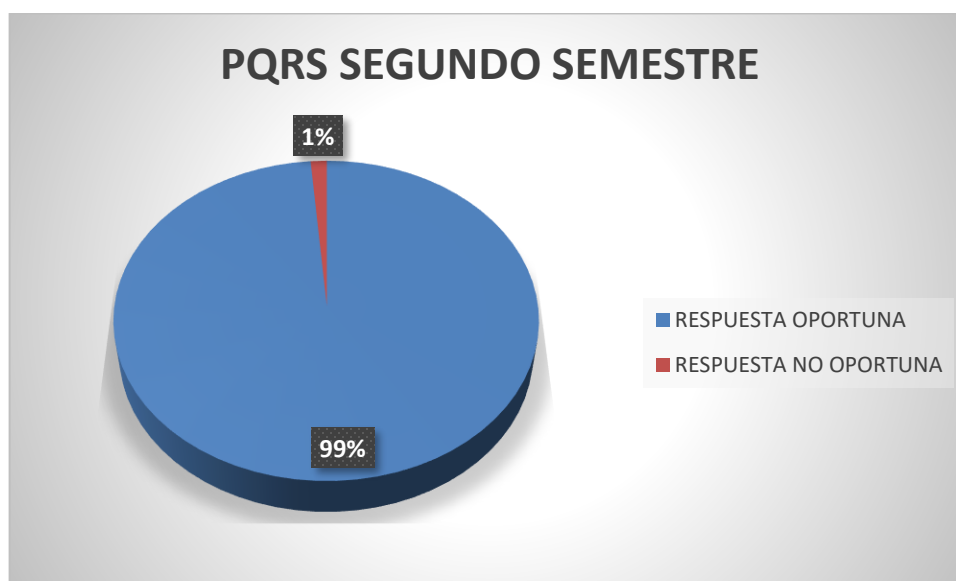
Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - Segundo Semestre 2018

PERIODO		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS P.	SOLICITUDES
JULIO	ASEO	73	2	2	8	88
	ACUEDUCTO	191	0	31		
	ALCANTARILLADO	46	0	1		
AGOSTO	ASEO	70	0	1	8	95
	ACUEDUCTO	216	4	0		
	ALCANTARILLADO	55	0	16		
SEPTIEMBRE	ASEO	258	4	5	14	91
	ACUEDUCTO	188	0	19		
	ALCANTARILLADO	53	0	0		
OCTUBRE	ASEO	224	0	0	9	86
	ACUEDUCTO	173	1	41		
	ALCANTARILLADO	50	1	0		
NOVIEMBRE	ASEO	277	2	3	7	68
	ACUEDUCTO	162	5	14		
	ALCANTARILLADO	57	0	0		
DICIEMBRE	ASEO	255	3	1	8	39
	ACUEDUCTO	134	3	42		
	ALCANTARILLADO	32	1	1		
TOTAL		2514	26	177	54	467

Fuente: Modulo de PQRS mediante aplicativo SYSMAN

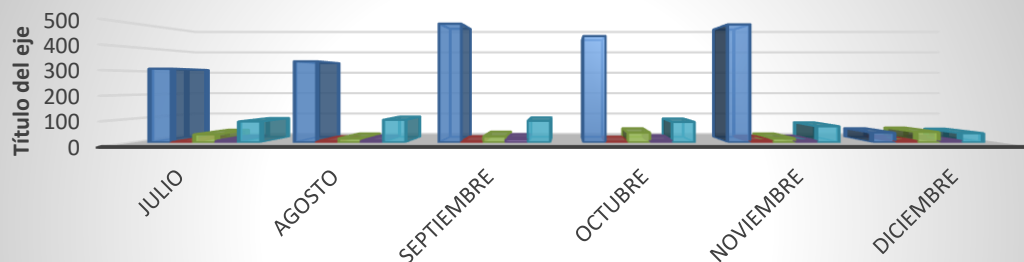


Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron un total de 3238 PQRS, en la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ESP, con una respuesta oportuna del 99% de los requerimientos de los ciudadanos.



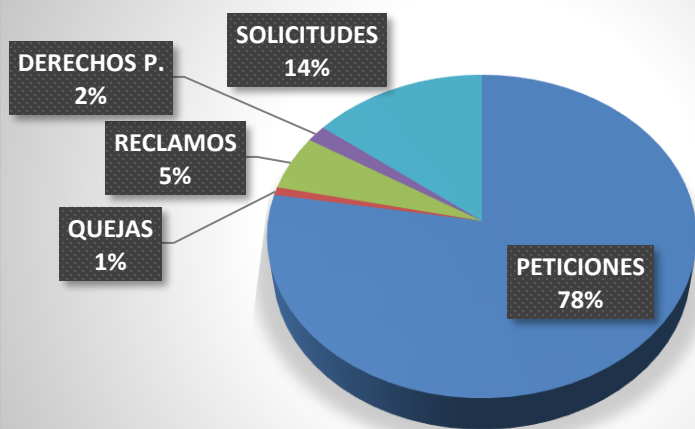
Comportamiento de las PQRS, de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ACUMULADO POR MES



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES 73 191 46	310	341	499	447	496	41
QUEJAS 2 0 0	2	4	4	2	7	7
RECLAMOS 2 31 1	34	17	25	41	17	44
DERECHOS P. 8	8	8	14	9	7	8
SOLICITUDES 88	88	95	91	86	68	39

PQRSD



Para el periodo del 01 de julio a 31 de diciembre se evidencia que el 78% de las PQRSD que ingresan a la empresa son peticiones las cuales se resuelven en tiempos oportunos de respuesta.

Con base a la verificación realizada por la Oficina de control interno a través del sistema de información SYSMAN en el módulo PQRS la verificación se realiza teniendo en cuenta que contamos con una política de gestión documental documentada.

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

RECOMENDACIONES

- Informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una PQRS en los plazos señalados por la norma vigente, los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Tener presente y divulgar las incidencias disciplinarias generadas por la omisión o inadecuado acatamiento de las normas relacionadas con PQRS y Ley de Transparencia.
- 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.

CONCLUSIONES

El sistema documental general SYSMAN, permite el seguimiento y control de los asuntos, búsqueda de información para optimizar los procesos, mitiga los contratiempos en la demora de los tramites y alerta a los servidores públicos en los tiempos de respuesta y proporciona controles en las comunicaciones asignadas a los usuarios así mismo permite consolidar estadísticas e información respecto a los asuntos 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 correos institucionales y fomentar el uso de SYSMAN con el fin de que se dé respuesta y haga seguimiento en debida forma a los PQRS, y así evitar tutelas y sanciones a la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza ESP.

Original firmado

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO

Jefe de Control Interno