

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, MARZO DE 2020



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
e-mail: info@emaafesp.gov.co
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LA EMAAF ESP SEGUNDO SEMESTRE - 2019.

JUSTIFICACION

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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 (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, realiza la evaluación correspondiente al seguimiento de las PQRS., recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el periodo comprendido del 01 de julio a 31 de diciembre de 2019.

OBJETIVO

Verificar la oportunidad en el trámite y cumplimiento de los requisitos por parte de la EMAAF E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

- Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.



ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que ingresaron en el segundo semestre de 2019, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano

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.

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Solicitud de Copias: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.



Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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:

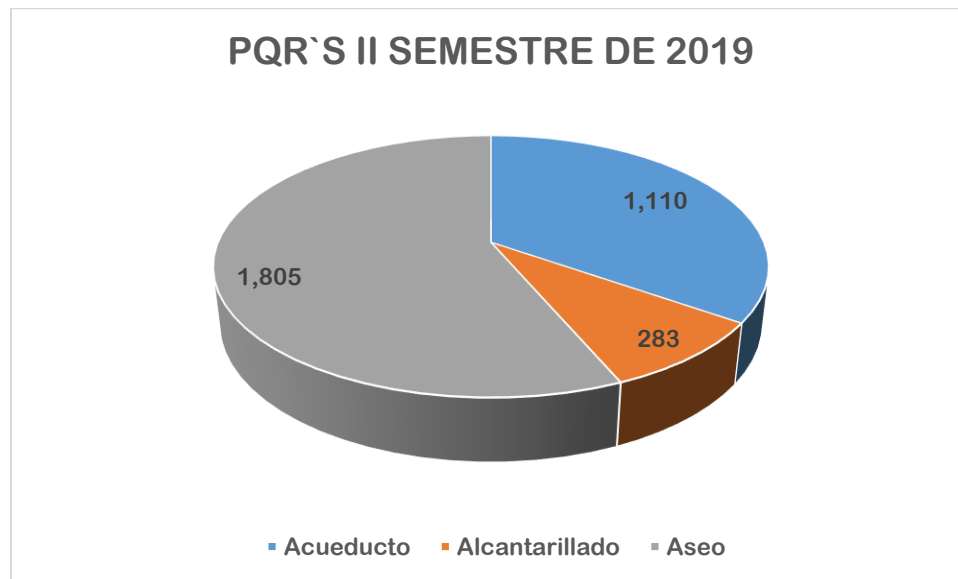
1. Atención telefónica
2. Ventanilla Única
3. Presentación de Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través de la página Web de la EMAAF ESP.
4. Correo electrónico

INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

PQR'S POR SERVICIO

De las PQR'S recibidas el 56,4% corresponde al servicio de aseo, el 34.7% al servicio de acueducto y para alcantarillado 8.8%





CAUSALES DE PQRS

El 64% de PQR`S radicadas en el segundo semestre del año 2019, corresponden a solicitudes concentradas en las causales de: servicios especiales, recolección de escombros, cambio de nombre/uso/estrato, recolección de pasto, instalación de medidor.

Causales de PQR`S	Total	%
Servicios Especiales	1,058	33.08%
Recolección de escombros	502	15.70%
CAMBIO DE NOMBRE/USO/ESTRATO	178	5.57%
Recolección de pasto	162	5.07%
INSTALAR MEDIDOR	156	4.88%
Inconformidad con el consumo facturado	133	4.16%
SONDEO ALCANTARILLADO	132	4.13%
DAÑO EN ACOMETIDA	116	3.63%
Otros	88	2.75%
Descuento por Predio Deshabitado	77	2.41%
MANTENIMIENTO DE REDES DEL SECTOR	74	2.31%
Inconformidad con el consumo	52	1.63%
Aforo o Error en la lectura	45	1.41%
Suspensión por mutuo acuerdo	41	1.28%
Presión baja	36	1.13%



Causales de PQR'S	Total	%
Ruptura en la red	28	0.88%
SOL. DETECCION DE FUGAS	27	0.84%
Falla prestación servicio continuidad	23	0.72%
Medidor o cuenta cruzada	21	0.66%
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	20	0.63%
Zona sin servicio	19	0.59%
Frecuencias adicionales de barrido	18	0.56%
Petición, consulta o solicitud Acueducto	16	0.50%
Petición, consulta o solicitud Alcantarillado	15	0.47%
Revisión del predio	14	0.44%
Inconformidad con el Aforo	13	0.41%
SUMIDERO SIN REJILLA	11	0.34%
ESCAPE EN EL MEDIDOR	11	0.34%
Estrato	11	0.34%
LIMPIEZA DE POZOS	10	0.31%
Inconformidades condiciones seguridad o riesgo	9	0.28%
Falla prestación servicio calidad	7	0.22%
Cobro desconocido	6	0.19%
TRASLADO CAJILLA MEDIDOR	5	0.16%
MEDIDOR ROTO	5	0.16%
Incumplimiento en entrega de factura	4	0.13%
Terminación del contrato	4	0.13%
Frecuencias adicionales de recolección	4	0.13%
MEDIDOR MAL INSTALADO	4	0.13%
Cobros por servicios no prestados	4	0.13%
POZO SIN TAPA	4	0.13%
RECONSTRUCCION DE POZO	3	0.09%
Quejas Administrativas	3	0.09%
Conexión	3	0.09%
TAPAR EXCAVACION	2	0.06%
SOLI. INDEPENDIZACION ACOMETIDA	2	0.06%
Silencio Administrativo Positivo	2	0.06%
Presión Elevada	2	0.06%
Petición, consulta o solicitud Aseo	2	0.06%
SOL.REVISION DE REDES	2	0.06%
Petición de aforo	2	0.06%
Cobros inoportunos	1	0.03%
SOL. FRECUENCIAS ADICIONALES RECOLECCION	1	0.03%
ARREGLO ANDEN	1	0.03%
RECONSTRUCCION DE SUMIDERO	1	0.03%
SUSPENSION PROVISIONAL DEL SERVICIO	1	0.03%
SOLICITUD AFORO	1	0.03%
TERMINACION DEL CONTRATO	1	0.03%



Causales de PQR'S	Total	%
CALIDAD DE AGUA	1	0.03%
Negativa prestación servicio especial	1	0.03%
Revisiones de las instalaciones y medido	1	0.03%
MANTENIMIENTO DE REJILLAS	1	0.03%
Petición por predio deshabitado	1	0.03%
Total	3,198	100.00%

Fuente: Modulo de PQRS mediante aplicativo SYSMAN

La EMAAF ESP, tiene habilitados los siguientes medios para la atención y solución de solicitudes de los usuarios:

- Teléfono: 3118875844, 8221450 ext 115
- Centro de atención al usuario ubicada en la dirección: Calle 16 16 04 Bacata con horario de atención lunes a viernes de 7:00am a 5:30 pm
- Página web: www.emaafesp.gov.co
- Correo electrónico: info@emaafesp.gov.co

El 62 % de las PQR'S registradas fueron vía telefónica

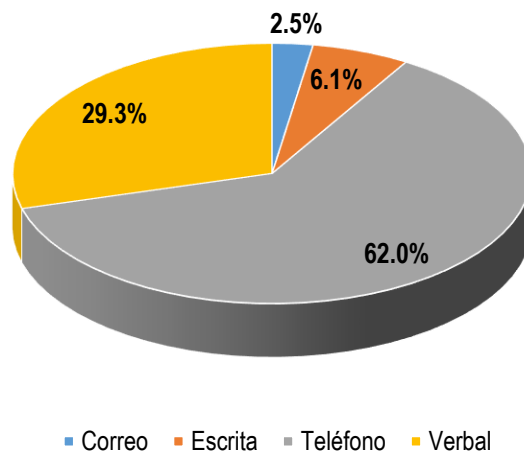
Presentación	Total	%
Teléfono	1,980	62.0%
Verbal	937	29.3%
Escrita	195	6.1%
Correo	81	2.5%
Total	3,193	100.0%

El medio menos usado por el usuario es el correo electrónico como se puede observar en la siguiente gráfica:



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
 e-mail: info@emaafesp.gov.co
 C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

MEDIOS DE ATENCION DE PQR'S



Por el registro de correspondencia se puede evidenciar que se recibió en el segundo semestre del año 2019 un total de 1393 documentos.

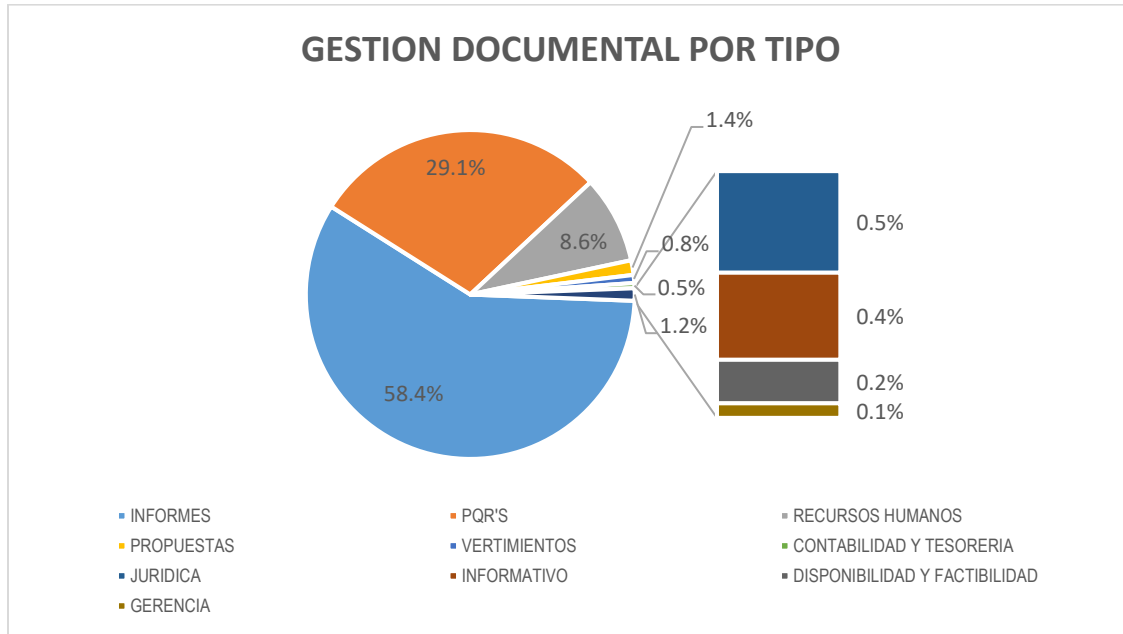
REGISTRO CORRESPONDENCIA	CANTIDAD	%
INFORMES	813	58.4%
PQR'S	405	29.1%
RECURSOS HUMANOS	120	8.6%
PROPUESTAS	20	1.4%
VERTIMIENTOS	11	0.8%
CONTABILIDAD Y TESORERIA	7	0.5%
JURIDICA	7	0.5%
INFORMATIVO	6	0.4%
DISPONIBILIDAD Y FACTIBILIDAD	3	0.2%
GERENCIA	1	0.1%
TOTAL	1393	100.0%

Fuente: Modulo de PQRS mediante aplicativo SYSMAN



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
 e-mail: info@emaafesp.gov.co
 C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

El 54.8% corresponden a documentos informes como: Invitaciones en general, permisos sindicales y el 29.1% a PQRD'S.



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.



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
 e-mail: info@emaafesp.gov.co
 C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co

- 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



Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
e-mail: info@emaafesp.gov.co
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co