

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020

GINNA F. BARAHONA ZAMUDIO
Jefe de Control Interno

FUNZA CUNDINAMARCA, JULIO 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 PRIMER SEMESTRE - 2020

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 enero a 30 de junio de 2020.

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 primer semestre de 2020, 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.

INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

La gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y la gestión de correspondencia en la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P., durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 se presenta en cifras en el siguiente documento.

APLICATIVO PARA LA GESTION DE PQRS

La EMAAF ESP cuenta con un aplicativo de servicios públicos, denominado SYSMAN, y para la gestión de PQRS se cuenta con un módulo en el cual se realiza el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas por los suscriptores y/o usuarios; el mismo es alimentado a diario por cada uno de los funcionarios asignados para esta labor.

Para el trámite documental también se encuentra con un aplicativo del mismo proveedor SYSMAN.



CANALES DE RECEPCION DE PQR'S

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

- Página web www.emaafesp.gov.co
- Correo electrónico: info@emaafesp.gov.co
- Teléfonos: 3118875844 - 3004338365
- Línea Fija 8221450 Ext 115
- Centro de Atención al Usuario ubicada en la dirección: Calle 16 16 04 Bacatá

ESTADISTICAS POR CANALES DE RECEPCION DE PQR'S

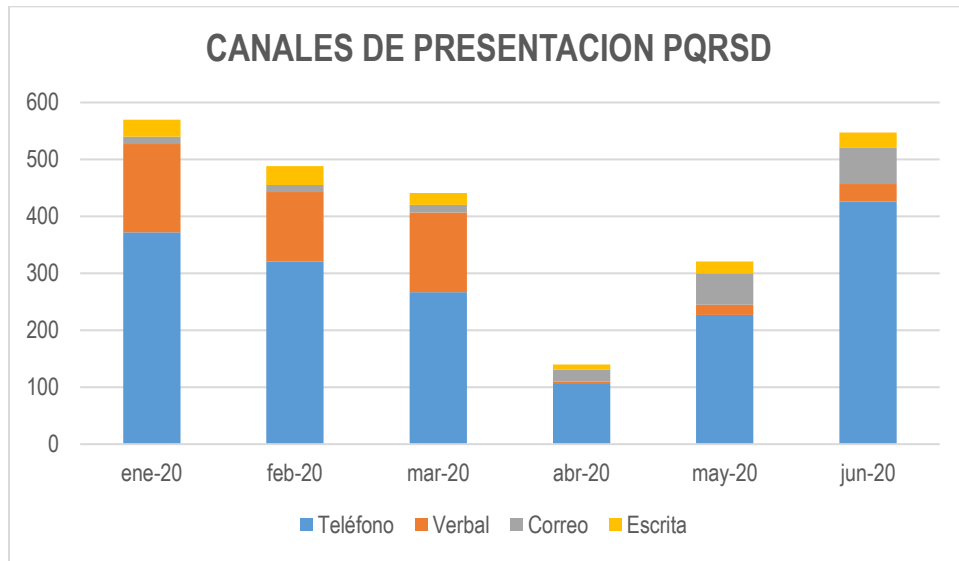
El 68.5 % de las PQR'S registradas fueron vía interpuestas por medios telefónicos y el 18.7% por medios presenciales:

Presentación	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	%
Teléfono	372	321	267	107	227	426	68,5%
Verbal	155	122	140	3	18	31	18,7%
Correo	13	12	13	21	55	63	7,1%
Escrita	30	33	21	9	21	27	5,6%
Total	570	488	441	140	321	547	100,0%

La vía telefónica permanece durante el primer semestre de 2020, como el medio de contacto más utilizado por los suscriptores y/o usuarios; y a partir del mes de abril se observa un incremento en el uso de correo electrónico lo cual se resume en el siguiente gráfico:



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



PQR'S POR SERVICIO

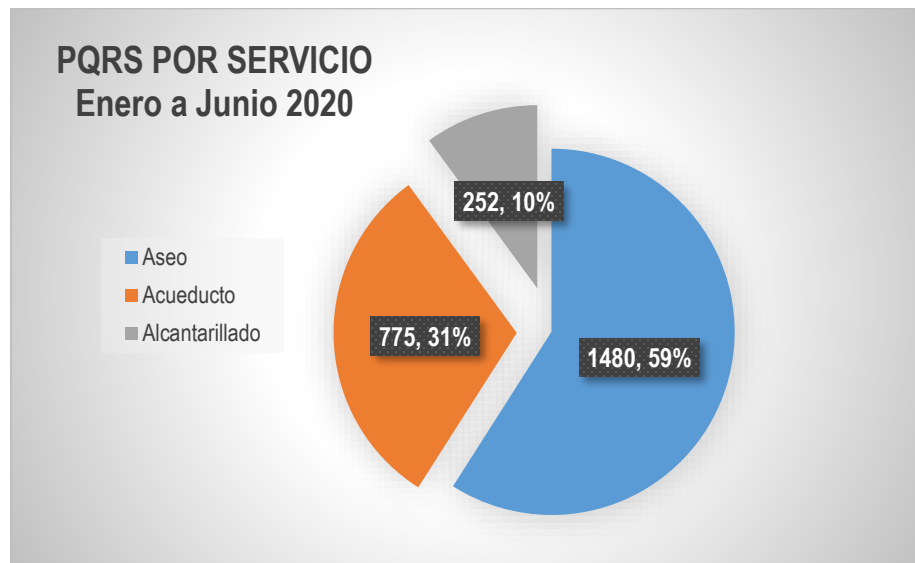
En promedio se han recibido 418 PQRS al mes:

Servicio	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	Promedio
Aseo	369	295	238	84	175	319	247
Acueducto	151	141	142	41	119	181	129
Alcantarillado	50	52	61	15	27	47	42
Total	570	488	441	140	321	547	418

El 59% de las PQR'S recibidas corresponden al servicio de aseo, el 31% acueducto y el 10% alcantarillado



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



CAUSALES DE PQRS

La principal causal de PQRS de los usuarios es **solicitud de recolección especial de residuos**, durante el primer semestre se han recibido 986 solicitudes que representan el 39.3% de todas las PQRS gestionadas en el semestre.

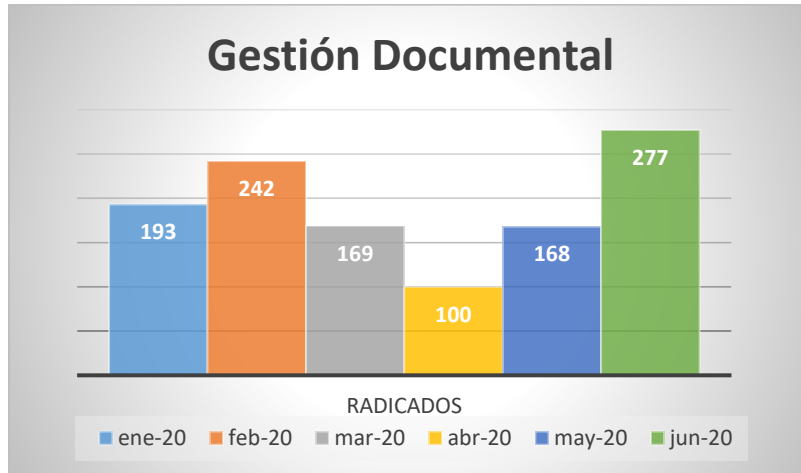
Actualmente la empresa tiene definidas 81 causales de PQRS, de las cuales 10 representan el 84% de PQRS radicadas en el primer semestre del año 2020, las cuales se resumen por mes:

Item	Causales	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	Total
1	Servicios Especiales	240	179	151	79	138	199	986
2	Recolección De Escombros	98	76	66	1	2	77	320
3	Sondeo Alcantarillado	31	30	31	11	19	31	153
4	Cambio De Nombre/Uso/Estrato	29	39	28	5	10	14	125
5	Inconformidad Con El Consumo Facturado	21	20	18	4	14	48	125
6	Recolección De Pasto	20	22	19	3	25	29	118
7	Daño En Acometida	20	11	22	7	25	9	94
8	Descuento Por Predio Deshabitado	7	8	10	3	8	29	65
9	Mantenimiento De Redes Del Sector	8	16	20	4	6	8	62
10	Instalar Medidor	21	9	9	1	11	7	58

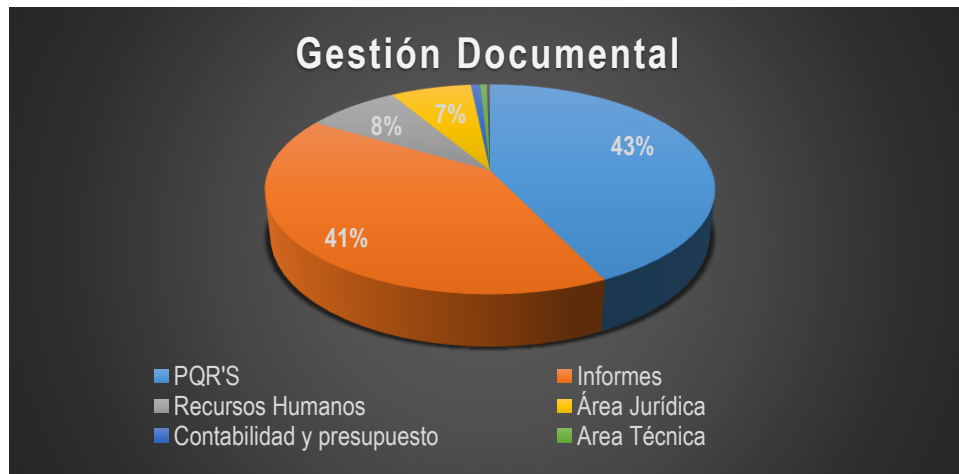


GESTION DE CORRESPONDENCIA

Durante el primer semestre de 2020, se radicaron 1099 documentos; siendo junio el mes con mayor cantidad de registros radicados:



De los documentos radicados el 43% corresponde a PQR's y el 41% informes, solicitudes administrativas internas y externas y otros.



CAPACITACIONES REALIZADAS

Durante el primer semestre se realizaron jornadas de capacitación con el objetivo de fortalecer el proceso de gestión de PQRS, los aspectos tratados fueron:

✓ **Normatividad aplicable**

✓ **DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA**

Capítulo VII - Ley 142 de 1994

Derecho de petición y de recurso. Art. 152

De la oficina de peticiones y recursos Art. 153

De los recursos Art. 154

Del pago y de los recursos Art. 155

De las causales y trámite de los recursos Art. 156

De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso Art. 157

Del término para responder el recurso Art. 158

De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos Art. 159

✓ **CITACIONES, NOTIFICACIONES**

Notificación personal. Art. 67

✓ **Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera**

✓ **Citaciones para notificación personal Art. 68**

✓ **Notificación por aviso Art. 69**

✓ **Aseguramiento de la calidad de Reportes Oficiales de PQRS**

Socialización de las resoluciones 20188000076635 y 20188000054575 y con el fin de estudiar las causales de radicación de PQRS de acuerdo con lo definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad de vigilancia y control

✓ **Actualización constante en normatividad que afecta directamente la gestión de solicitudes de los suscriptores y/o usuarios**

Se ha socializado dentro del área comercial, decretos, leyes, resoluciones aplicables en el sector de agua potable y saneamiento básico, con el fin de fortalecer el conocimiento y capacidad de gestión con los usuarios.



Resolución CRA 911 de 2020, CRA 918 de 2020, Decreto 819 de 2020, Ley 142 de 1994 capítulo IV de los instrumentos de medición del consumo.

✓ Oportunidades de Mejora

Se realizaron y se continuarán realizando comparativos de clasificación de las PQRDS con el fin de adquirir la habilidad de interpretar y radicar las solicitudes por la causal más precisa.

El repaso de la normatividad, las capacitaciones y análisis realizados fortalecerán la gestión de las PQRDS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Se continuará con la capacitación a todos los funcionarios relacionados con la gestión de PQRSD.

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 y forma señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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, en general, el manejo de las PQRS, desde su registro hasta su cierre.

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