



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES
“ESPUFLAN E.S.P.”

DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
P.Q.R'S EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Flandes, Enero de 2019

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
P.Q.R'S EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

4.1 SEGUIMIENTO AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS PQR's (Art. 153 Ley 142/94)

4.1.1. PQR's por tipo de servicios

4.1.2. PQR's por tipo de reclamo

4.1.3. PQR's por contestar o abiertos

4.1.4. Buzón de sugerencias

5. RECOMENDACIONES





INTRODUCCION

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se establece que en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, y reclamos que los ciudadanos o usuarios formulen relacionados con el cumplimiento de la misión de la Empresa Espuflán E.S.P., y con base en el rol de seguimiento y evaluación establecido por la Ley 87 de 1993 para la Dirección de Control Interno de Gestión, se presenta el informe de seguimiento al proceso de peticiones, quejas y reclamos PQR's de la vigencia 2018.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los PQR's allegados a la Empresa durante la vigencia 2018, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, diligenciamiento y respuesta a los PQR's, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y a los requerimientos hechos por la Superservicios a través del aplicativo SUI.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento a los PQR's recepcionados en la Empresa Espuflán E.S.P., durante la vigencia 2018, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR's.

3. METODOLOGIA

Se evidencia el cumplimiento mediante la observación y revisión de los PQR's suministrados por el área de Sistemas generados por el software HAS SQL allegados a la Empresa a través de los diferentes medios de recepción que se disponen.



4. EVALUACION

4.1 SEGUIMIENTO AL AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS PQR's (Art. 153 Ley 142/94)

En la actualidad la Empresa cuenta con un área de atención al cliente o usuario adscrita a la Dirección Comercial en donde a través de funcionarios se inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o recurso; análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos de acueducto , alcantarillado y aseo que presta la Empresa y finaliza con el seguimiento, respuesta y cierre del PQR, para continuar con la evaluación y retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

La Empresa al 31 de diciembre de 2018 cuenta con 15.191 suscriptores; a continuación se muestra el número de PQR'S recepcionados durante la vigencia 2018:

4.1.1. PQR's por tipo de servicios

Tipo de servicio	P.Q.R
Acueducto	2157
Alcantarillado	311
Aseo	1125
Total	3593

En el cuadro anterior se puede apreciar que el 60 % de los PQR's recibidos por la Empresa corresponden al servicio de Acueducto, el 31% al servicio de Aseo y el 9% al servicio de alcantarillado.



4.1.2. PQR's por tipo de reclamo

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Atención al usuario en sede de la empresa	37		16
Atención al usuario en visita al predio	34	27	
Cambio de medidor	70		
Cambio de uso	9		
Cobro múltiple	1		
Cobros inoportunos	6		
Cobros por servicios no prestados	15	2	1
Conexiones	11		
Conexiones al servicio	26		
Decisiones de sanciones de la ESP	3		
Desviaciones significativas del consumo	464		
Entrega y oportunidad con la factura	1		
Estrato	6		
Falla en la prestación del servicio por calidad	3		1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	47		14
Fuga en la cajilla	309		
Inconformidad por aforo	308		
Medidor o cuenta cruzada	3		
Actos de suspensión, cortes, reconexiones, reinstalación	7		
Cobros promedios	34		
Reparqueo por daño en la vía	5		
Rotura de tubo principal	200	27	
Cambio de nombre	277		
Cambio de dirección	8		
Cambio de uso	1		
Detección de fuga	10		
Independización de acometida	2		
Reconexión o reinstalación	6		
Revisión de redes	89	52	
Revisión del equipo de medida	16		
Suspensión por mutuo acuerdo	37		
Terminación del contrato	9	1	1044
Verificación predio deshabitado	102		
Servicios especiales		1	
Taponamiento red de alcantarillado			201
Descuento por predio deshabitado			1
Desvinculación del usuario			33
Frecuencias adicionales			1
Servicios especiales recolección de escombros			2
Multiservicios			1
Tarifa cobrada			7
Tasas e impuestos			1

Fuente: Reporte software HAS SQL- Área de Sistemas Espuflan E.S.P./Diciembre 28 de 2018

- **Conclusión:**

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante la vigencia 2018 fueron las siguientes:

Concepto	Acued.	Porc.	Alcant.	Porc.	Aseo	Porc.
Cambio de medidor	70	2%				
Desviaciones significativas del consumo	464	13%				
Falla en la prestación del servicio por continuidad	47	1%			14	0.4%
Fuga en la cajilla	309	9%				
Inconformidad por aforo	308	8.6%				
Cobros promedios	34	0.95%				
Rotura de tubo principal	200	5.6%	27	0.75%		
Cambio de nombre	277	8%				
Detección de fuga	10	0.28%				
Revisión de redes	89	2.5%	52	1.5%		
Terminación del contrato	9	0.25%			1044	29%
Verificación predio deshabitado	102	3%				
Taponamiento red de alcantarillado			201	6%		
Desvinculación del usuario					33	1%

Fuente: Reporte software HAS SQL- Área de Sistemas Espuffan E.S.P./Diciembre 28 de 2018

La mayor petición hecha por los usuarios correspondió a la terminación del contrato en el servicio de aseo, la cual representó el 29% con 1044 peticiones.

En el servicio de acueducto las peticiones que más se presentaron fueron la desviación significativa del consumo con un 13% seguida de fuga en la cajilla con el 9%, inconformidad por aforo con el 8.6% y cambio de nombre con el 8%.

En el servicio de alcantarillado la petición más frecuente fue el taponamiento red con el 6% con 201 peticiones, seguida de revisión de redes con el 1.5% con 52 peticiones.

4.1.3. PQR's por contestar o abiertos

La Dirección de Control Interno de Gestión a lo largo de la vigencia 2018 realizó el seguimiento a los PQR's abiertos de la Dirección Comercial y de la Dirección Técnica Operativa con base en la información suministrada a través del software HAS SQL por parte del área de Sistemas.



Al 28 de diciembre de 2018 se presentaron 338 PQR's abiertos de 3581 registros, correspondientes al periodo de octubre a diciembre, es decir el 9.4%.

4.1.4. Buzón de sugerencias

A pesar de que el área de Atención al Cliente adscrita a la Dirección Comercial cuenta en la actualidad con buzón de sugerencias para los usuarios y comunidad, éstos no hacen uso de dicho buzón.

5. Recomendaciones

- Se deben implementar controles al interior de las dependencias para que los funcionarios al dar respuesta a los usuarios, ingresen al Software HAS SQL y finalicen los trámites y así disminuir el número PQR's No finalizados o abiertos que se reflejan en el software.
- Establecer controles para los diferentes trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se reciben a través de la página Web, de la ventanilla única (archivo) y área de atención al cliente, con el fin de que las respuestas que se den a los usuarios sean dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, de fondo, claras, precisos y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios, para de esta manera generar confiabilidad a nuestros usuarios.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el fin de que resuelvan de manera oportuna a los PQR's y así evitar que se incumplan los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre los mismos
- Establecer estrategias con el fin de dar mayor operatividad al buzón de sugerencias y de esta forma poder evaluar de una manera efectiva la gestión de la atención al cliente y la percepción de la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por la Empresa


CARLOS EDUARADO CARVAJAL RUBIO
Director Control Interno de Gestión
Espuflan E.S.P.