



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-TOLIMA
"ESPUFLAN E.S.P"

DIRECCION CONTROL INTRNO DE GESTION

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s EN
CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1475 DEL 2011
(01/04/2019 al 09/08/2019)

Flandes, 02 de septiembre de 2019

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





**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s EN
CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1475 DEL 2011
(Primer Trimestre de 2019)**

TRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. METODOLOGIA
4. EVALUACION
 - 4.1. SEGUIMIENTO AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - P.Q.R. (Articulo 153 Ley 142/94)
 - 4.1.1. P.Q.R.'s por tipo de servicios
 - 4.1.2. P.Q.R.'s por tipo de reclamo
 - 4.1.3. P.Q.R.'s pendientes por ejecutar o abiertos
 - 4.1.4. Buzon de sugerencias
5. RECOMENDACIONES

AD



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 correspondientes al periodo del 01/04/2019 al 09/08/2019

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los PQR's allegados a la Empresa durante el periodo 01/04/2019 al 09/08/2019, 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 P.Q.R.'s reepcionados en la Empresa durante el periodo del 01/04/2019 al 09/08/2019, a través de los medios con los que cuenta la Empresa para que el usuario interponga sus P.Q.R.'s

3. METODOLOGIA

Se evidencia el cumplimiento mediante la observación y revisión de los P.Q.R.'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 AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - P.Q.R. (Artículo 153 Ley 142/94)

La Empresa cuenta con una oficina de atención al cliente o usuarios adscrita a la Dirección Comercial en donde a través de funcionarios se inicia con la recepción verbal o escrita de la petición, queja o reclamo; análisis y calificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que opera 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.

Al 31 de julio de 2019 la Empresa contaba con 15.769 usuarios registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el periodo del 01/04/2019 al 09/08/2019 2019:

4.1.1. P.Q.R.'s por tipo de servicios

Tipo de servicio	P.Q.R.
Acueducto	945
Alcantarillado	104
Aseo	319
Total	1.368

En el cuadro anterior se puede contemplar que el 69 % de los P.Q.R.'s recibidos corresponden al servicio de acueducto, el 8% al servicio de alcantarillado y el 23% al servicio de Aseo.

El total de P.Q.R.'s presentados a la Empresa por los usuarios representa el 8.7 % del total de usuarios de los servicios operados por la Empresa.



4.1.2. P.Q.R.'s por tipo de reclamo

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Atención al usuario en sede de la empresa	7		1
Atención al usuario en visitas al predio	10	14	
Cambio de medidor o equipo de medida	16		
Cambio de uso	2		
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1		
Cobro de otros cargos de la empresa	1		
Cobros Inoportunos	8		
Cobros por servicios no prestados	11	1	
Conexiones	3		
Conexión al servicio	8		
Desviación significativa del consumo	196		
Dirección incorrecta	1		
Estrato	1		
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	7		1
Fallas en la prestación del servicio por calidad			1
Fugas en la cajilla	96		
Inconformidad por aforo	217		1
Medidor o cuenta cruzada	2		
Por actos de susp, cortes, reconex, reinstalación	1		
Relacionada con cobros promedios	32		
Reparqueo por daños en la vía	2		
Rotura de tubo principal	78		
Solicitud cambio de nombre	97		
Solicitud cambio de dirección	3		
Solicitud cambio de uso	1		
Solicitud de detección de fugas	17		



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



Instalar aviso			3
Solicitud de reconexiones o reinstalación	2		
Solicitud de revisión de redes	40	43	
Solicitud de revisión del equipo de medida	21		
Suspensión por mutuo acuerdo	16		
Terminación del contrato	5	1	311
Tarifa cobrada			1
Verificación predio deshabitado	43		
Reposición de tubería principal		2	
Taponamiento de la red de alcantarillado		43	

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflan E.S.P./agosto 09 de 2019

- **Conclusion**

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante el periodo del 01/04/2019 al 09/08/2019 fueron las siguientes:

Concepto	Acued.	Porc.	Alcant.	Porc.	Aseo	Porc.
Cambio de medidor o equipo de medida	16	1.2%				
Desviación significativa del consumo	196	14%				
Fugas en la cajilla	96	7%				
Inconformidad por aforo	217	16%				
Relacionada con cobros promedios	32	2%				
Rotura de tubo principal	78	6%				
Solicitud cambio de nombre	97	7.1%				
Solicitud de detección de fugas	17	1.3%				
Solicitud de revisión de redes	40	3%	43	3.1%		
Solicitud de revisión del equipo de medida	21	1.5%				
Terminación del contrato					311	23%
Verificación predio deshabitado	43	3.1%				
Taponamiento de la red de alcantarillado			43	3.1%		

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflan E.S.P./Agosto 09 de 2019



La mayor petición hecha por los usuarios correspondió a la **TERMINACION DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ASEO** , la cual representó el 23% con 311 peticiones

En el servicio de acueducto las peticiones que mas se presentaron por parte de los usuarios fueron **Inconformidad con Aforo** con el 16%, seguida de **Desviación significativa del consumo** con el 14%, **Solicitud de cambio de nombre** con el 7.1% y **fuga en la cajilla** con el 7%.

En el servicio de alcantarillado las peticiones más frecuentes fueron **Taponamiento de la red Alcantarillado** y **Solicitud de revisión de redes** con el 3.1 %

4.1.3 P.Q.R.'s pendientes por ejecutar o abiertos

La Direccion de control interno de gestion viene requiriendo a las Direcciones Comercial y Tecnico operativa sobre el cumplimiento oportuno de los P.Q.R.'S Abiertos o que no se encuentran atendidos o descargados en el sistema HAS-SQL.

Al 09 de agosto de la vigencia 2019 se evidencian a traves del software HAS-SQL 274 P.Q.R.'S Abiertos o por descargar al sistema de un total 124 P.Q.R.'s presentados por los usuarios durante el periodo del 02/07/2019 al 09/08/2019.

4.1.4. Buzon de sugerencias

La Empresa cuenta con un buzón de sugerencias instalado en las oficinas de atención al cliente - P.Q.R. con el respectivo formato de encuesta para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios en relación con la prestación de los servicios de acueducto , alcantarillado y aseo.

Debido a que los usuarios por iniciativa propia no venían diligenciando el formato de encuesta , se recomendó por parte de la Superservicios que los funcionarios de PQ.R. una vez atendieran a cada usuario le solicitaran a estos el diligenciamiento de dicha encuesta.

La Direccion de control interno de gestion viene adelantado la evaluacion de dichas encuestas y reportando el grado de satisfacción a la Direccion comercial.



5. RECOMENDACIONES

- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el proposito de que se resuelvan de manera oportuna los P.Q.R.'s y asi evitar el incumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre los mismos
- Se deben diseñar e 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 tramites y así disminuir el numero de P.Q.R.'s no descargados o Abiertos que se reflejan en el software
- Proporcionar capacitacion al personal de funcionarios del area de atencion al cliente- P.Q.R. en temas relacionados con la normatividad vigente del sector y en estrategias en el manejo de la atencion a los usuarios


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

TipoReclamo (Todas)

Etiquetas de fila	Cuenta de detalle
Atención al usuario en sede de la empresa	8
Atención al usuario en visitas al predio	10
Atención al usuario en visitasal predio	14
Cambio de medidor o equipo de medida	16
Cambio de uso	2
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
Cobro de otros cargos de la empresa	1
Cobros Inoportunos	8
Cobros por servicios no prestados	12
Conexión	3
Conexión al servicio	8
Desviación significativa del consumo	196
Dirección incorrecta	1
Estrato	1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	8
Fuga en la cajilla	96
Inconformidad con Aforo	218
Instalar aviso	3
Medidor o cuenta cruzada	2
Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación	1
Relacionada con cobros promedio	32
Reparcheo por daño en la via	2
Reposicion de tubería principal	2
Rotura de tubo principal	78
Solicitud Cambio de Nombre	97
Solicitud Cambio Direccion	3
Solicitud Cambio Uso	1
Solicitud de detección de fugas	17
Solicitud de reconexión o reinstalación	2

Solicitud de revisión de redes	83
Solicitud de revisión del equipo de medida	21
Suspensión por mutuo acuerdo	16
Taponamiento de la red Alcantarillado	43
Tarifa cobrada	1
Terminación del contrato	317
Verificar predio deshabitado	43
Total general	1368

ACUEDUCTO

Etiquetas de fila	Cuenta de detalle
Atención al usuario en sede de la empresa	7
Atención al usuario en visitas al predio	10
Cambio de medidor o equipo de medida	16
Cambio de uso	2
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
Cobro de otros cargos de la empresa	1
Cobros Inoportunos	8
Cobros por servicios no prestados	11
Conexión	3
Conexión al servicio	8
Desviación significativa del consumo	196
Dirección incorrecta	1
Estrato	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	7
Fuga en la cajilla	96
Inconformidad con Aforo	217
Medidor o cuenta cruzada	2
Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación	1
Relacionada con cobros promedio	32
Reparcho por daño en la via	2
Rotura de tubo principal	78
Solicitud Cambio de Nombre	97
Solicitud Cambio Direccion	3
Solicitud Cambio Uso	1
Solicitud de detección de fugas	17
Solicitud de reconexión o reinstalación	2
Solicitud de revisión de redes	40
Solicitud de revisión del equipo de medida	21
Suspensión por mutuo acuerdo	16
Terminación del contrato	5

Verificar predio deshabitado 43
Total general 945

<u>ALCANTARILLADO</u>	Cuenta de detalle
Etiquetas de fila	
Atención al usuario en visitasa predio	14
Cobros por servicios no prestados	1
Reposicion de tubería principal	2
Solicitud de revisión de redes	43
Taponamiento de la red Alcantarillado	43
Terminación del contrato	1
Total general	104

<u>ASEO</u>	Cuenta de detalle
Etiquetas de fila	
Atención al usuario en sede de la empresa	1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1
Inconformidad con Aforo	1
Instalar aviso	3
Tarifa cobrada	1
Terminación del contrato	311
Total general	319