



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
(vigencias 2020)

Flandes, julio 07 de 2021

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
(vigencia 2020)**

INTRODUCCION

- 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**

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 Espuflan 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 2020

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los PQR's allegados a la Empresa durante el periodo 2020 , 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 requerimiento hechos por la Superservicios a través del aplicativo SUI.

2.ALCANCE

Realizar seguimiento a los P.Q.R.'s recepcionados en la Empresa durante el periodo 2020 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 adscrita a la Dirección Comercial en donde a través de los 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 diciembre de 2020 la Empresa contaba con 15.739 usuarios registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el periodo o vigencia 2020:

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

Tipo de servicio	P.Q.R.
Acueducto	3066
Alcantarillado	183
Aseo	112
Total	3361

Fuente: Area sistemas/HAS SQL/julio 06 de 2021

En el cuadro anterior se puede contemplar que el 91 % de los P.Q.R.'s recibidos corresponden al servicio de acueducto, el 5.5% al servicio de alcantarillado y el 3.4% al servicio de Aseo.

El total de P.Q.R.'s presentados a la Empresa por los usuarios representa el 21.35 % 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	234 / 7%		6 / 0.2%
Atención al usuario en visitas al predio	72 / 2%	6 / 0.2%	
Cambio de medidor o equipo de medida	213 / 6%		
Cambio de uso	9 / 0.27%		
Cobros por servicios no prestados	23 / 0.68%	10 / 0.3%	6 / 0.2%
Conexión al servicio	23 / 0.68%		
Desviación significativa del consumo	612 / 18%		
Estrato	14 / 0.41%		
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	35 / 1%		
Fallas en la prestación del servicio por calidad	6 / 0.2%		
Fugas en la cajilla	150 / 4.5%		
Inconformidad por aforo	175 / 5%		
Por actos de susp, cortes, reconex, reinstalación	12 / 0.36%		
Relacionada con cobros promedios	802 / 24%		
Rotura de tubo principal	90 / 2.7%		
Solicitud cambio de nombre	137 / 4%		
Solicitud de detección de fugas	11 / 0.32%		
Solicitud de reconexiones o reinstalación	27 / 0.80%		
Solicitud de revisión de redes	23 / 0.68%	12 / 0.36%	
Solicitud de revisión del equipo de medida	19 / 0.6%		
Suspensión por mutuo acuerdo	78 / 2.3 %		
Terminación del contrato			24 / 0.71%
Tarifa cobrada	33 / 0.98%		6 / 0.2%
Verificación predio deshabitado	217 / 6.5%		
Taponamiento de la red de alcantarillado		146 / 4%	
Descuento por predio desocupado			56 / 1.7%

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflan E.S.P./julio 06 de 2021

- **Conclusion**

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante el periodo del 02/01/2020 al 31/12/2020 fueron las siguientes:

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Atención al usuario en sede de la empresa	234 / 7%		
Cambio de medidor o equipo de medida	213 / 6%		
Desviación significativa del consumo	612 / 18%		
Fugas en la cajilla	150 / 4.5%		
Inconformidad por aforo	175 / 5%		
Relacionada con cobros promedios	802 / 24%		
Rotura de tubo principal	90 / 2.7%		
Solicitud cambio de nombre	137 / 4%		
Terminación del contrato			24 / 0.71%
Verificación predio deshabitado	217 / 6.5%		
Taponamiento de la red de alcantarillado		146 / 4%	
Descuento por predio desocupado			56 / 1.7%

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflán E.S.P./julio 06 de 2021

La mayor petición hecha por los usuarios correspondió a la relacionada con **Cobros Promedios** del servicio de Acueducto, la cual representó el 24% con 802 peticiones

En el servicio de acueducto también se presentaron peticiones que fueron representativas como **las Desviaciones significativas con el 18%, la atención al usuario en sede de la empresa con el 7%, la verificación predio deshabitado con el 6.5% y el cambio de medidor con el 6%**

En el servicio de alcantarillado la petición más frecuente fue el **Taponamiento de la red Alcantarillado con el 4%** (146 peticiones)

En el sistema de Aseo las peticiones más frecuentes fueron el **Descuento por predio desocupado con el 1.7%** (56 peticiones) y la **Terminación del contrato con el 0.71%** (24 peticiones)

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

La Dirección de control interno de gestión durante la vigencia 2020 con base en la información suministrada por el área de Sistemas de la empresa relacionada con los de P.Q.R.'s por ejecutar, requirió a la Dirección Comercial y la Dirección Técnico Operativa sobre el cumplimiento del cierre de los P.Q.R.'S, con el fin de que fueran descargados oportunamente en el sistema HAS-SQL.

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 la situación de la emergencia sanitaria producto de la pandemia generada por el covid19, lo que conllevó a la generación de directrices del gobierno nacional, como es la medida de aislamiento social, el buzón de sugerencias no presentó operatividad.

5. RECOMENDACIONES

- Proporcionar capacitación al personal de funcionarios del área de atención al cliente-P.Q.R. en temas relacionados con la normatividad vigente del sector y en estrategias en el manejo de la atención a los usuarios
- Fomentar la cultura del autocontrol en los funcionarios con el propósito de que se resuelvan de manera oportuna los P.Q.R.'s y así 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 trámites y así disminuir el número de P.Q.R.'s no descargados o Abiertos que se reflejan en el software



CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO
Director Control Interno
Espuffan E.SP.