



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 INTERNO DE GESTION

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s EN
CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
(vigencia 2021)

Flandes, febrero de 2022

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 1474 DEL 2011
(vigencia 2021)**

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 Abiertos o por descargar**
- 5. CONCLUSION**
- 6. 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 las Oficinas de Control Interno de Gestión, se presenta a continuación el informe de seguimiento al proceso de peticiones, quejas y reclamos PQR's correspondientes al periodo del año 2021.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los PQR's allegados a la Empresa durante la vigencia 2021 , 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 del año 2021 a través de los medios con los que cuenta la Empresa para que el usuario interponga sus P.Q.R.'s

3. METODOLOGIA

Con base en la información suministrada por el área de Sistemas de la empresa a través del correo del día 21 de febrero de 2022, se evidencian los P.Q.R.'s generados por el software HAS SQL allegados a la empresa por diferentes medios de recepción que se disponen.

4.EVALUACION

4.1. SEGUIMIENTO AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES,QUEJAS Y RECLAMOS - P.Q.R.

La empresa cuenta con una oficina de atención al cliente adscrita a la Dirección Comercial, según lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, 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 30 de la Empresa contaba 16.548 usuarios registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el periodo en estudio:

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

Tipo de servicio	P.Q.R.
Acueducto	2749
Alcantarillado	203
Aseo	324
Total	3276

Fuente: Area sistemas/HAS SQL/febrero 21 de 2022

En el cuadro anterior se puede contemplar que el 84% de los P.Q.R.'s recibidos corresponden al servicio de acueducto, el 6% al servicio de alcantarillado y el 10% al servicio de Aseo.

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 20% del total de los 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	31		1
Atención al usuario en visitas al predio	41	1	
Cambio de medidor o equipo de medida	234		
Cambio de uso	5		
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2		
Cobro de otros cargos de la empresa	1		
Cobro múltiple	13		23
Cobros Inoportunos	34	1	3
Conexión	2		
Cobros por servicios no prestados	32	10	18
Conexión al servicio	6	3	

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Decisiones sanción de la ESP	2		
Desviación significativa del consumo	569		
Entrega y oportunidad con la factura	9		
Estrato	21		
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	200	1	1
Fallas en la prestación del servicio por calidad	4		1
Fugas en la cajilla	67		
Inconformidad por aforo	191		
Pago sin abono a la cuenta	9		
Por actos de susp, cortes, reconex, reinstalación	20		
Relacionada con cobros promedios	538		
Prescripción	11		
Re parcheo por daños en la vía	16		
Rotura de tubo principal	65		
Solicitud cambio de nombre	244		
Solicitud de detección de fugas	1		
Solicitud cambio de dirección	8		
Solicitud de reconexiones o reinstalación	18		
Solicitud de revisión de redes	15	25	
Solicitud de revisión del equipo de medida	18		
Solidaridad	18		
Suspensión por mutuo acuerdo	63		
Terminación del contrato	22		202
Tarifa cobrada	66	2	6
Verificación predio deshabitado	135		
Taponamiento de la red de alcantarillado		150	
Descuento por predio desocupado			59
Condiciones de seguridad o riesgo	1	2	
Reposición tubería principal		7	
Solicitud independización de acometidas		1	
Normalización del servicio			1
Desvinculación usuario	5		8
Solicitud de serv. Espec para rec de escombros			1
Dirección incorrecta	1		
Solicitud cambio de uso	3		
Subsidios y Contribuciones	2		

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflán E.S.P./febrero 21 de 2022.

4.1.3. P.Q.R.'s Abiertos o por descargar

Tipo de servicio	P.Q.R.
Acueducto	164
Alcantarillado	1
Aseo	4
Total	169

Fuente: Area sistemas/HAS SQL/septiembre 17 de 2021

Con base en el reporte del area de Sistemas (correo institucional del 17/09/2022) de la empresa generados por el software HAS SQL, se puede establecer que al 30 de diciembre de 2021 se presentan 169 P.Q.R.'s sin descargar en el sistema.

Es de anotar que la Dirección de Control Interno de Gestión a través de correo institucional del 17/09/2022 notifico a las áreas comercial y técnica operativa para que se tomen las acciones correctivas pertinentes con el fin de que se le diera cierre definitivo a dichos P.Q.R.'s.

5. CONCLUSION

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante el periodo de enero a diciembre de 2021, fueron las siguientes:

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Cambio de medidor o equipo de medida	234(7%)		
Cobro múltiple			
Cobros por servicios no prestados			
Desviación significativa del consumo	569(17%)		
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	200(6%)		
Fugas en la cajilla			
Inconformidad por aforo	191(6%)		
Relacionada con cobros promedios	538(16%)		

Re parcheo por daños en la vía			
Rotura de tubo principal	65(2%)		
Solicitud cambio de nombre	244(7%)		
Solicitud de revisión de redes		25(0.7%)	
Solidaridad			
Suspensión por mutuo acuerdo			
Terminación del contrato			202(6%)
Tarifa cobrada			
Verificación predio deshabitado	135(4%)		
Taponamiento de la red de alcantarillado		150(4.6%)	
Descuento por predio desocupado			59(1.8%)

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflan E.S.P./septiembre 21de 2022

La mayor petición hecha por los usuarios correspondió a la relacionada con **Desviación significativa del consumo** del servicio de Acueducto y **los cobros promedio** de acueducto, con el 17% y el 16% respectivamente.

En el servicio de acueducto también se presentaron peticiones que fueron representativas como las del cambio de medidor con el 7%, Fallas en la prestación del servicio por continuidad 6%, Solicitud cambio de nombre 7% y verificación predio deshabitados 4%

En el servicio de alcantarillado la petición más frecuente fue el **Taponamiento de la red de Alcantarillado** con el 4.6%.

En el sistema de Aseo la petición más frecuente presentada correspondió a la **Terminación del contrato** con el 6%

En relación con el Buzón 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 conlleva a la generación de directrices del gobierno nacional, como es la medida de aislamiento social, el buzón de sugerencias no presentó operatividad.

6. RECOMENDACIONES

- 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 posibles incumplimientos 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
Espufian E.SP.