



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES
"ESPUFLAN E.S.P."**

DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s SEGUNDO
SEMESTRE 2023 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
(diciembre 27 de 2023)**

Flandes, enero de 2024

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail: pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s SEGUNDO SEMESTRE EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011 (diciembre 27 de 2023)

INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. METODOLOGIA
4. EVALUACION
 - 4.1. SEGUIMIENTO AREA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS -P.Q.R. (Articulo 153 Ley 142/94)
 - 4.1.1. P.Q.R.'s mensual
 - 4.1.2. P.Q.R.'s por tipo de reclamo
 - 4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo
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 P.Q.R's del servicio público de Aseo correspondientes al periodo de julio 2023 a diciembre 2023

Es de anotar que a partir del 01 de octubre de 2022 en virtud del contrato de invitacion publica 001-2022 la prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado, estará a cargo de la Sociedad Operadora AQUALIA FLANDES SAS E.S.P y la Empresa de Servicios Públicos ESPUFLAN E.S.P. será la encargada, entre otros, de la prestación del Servicio Público de Aseo, en el municipio de Flandes Tolima

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los P.Q.R's allegados a la Empresa durante el periodo de julio 2023 a diciembre 2023 a junio de 2023. , 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 P.Q.R'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 recepcionados en la Empresa durante el periodo de julio de 2023 a diciembre de 2023 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 la Dirección Comercial de la empresa a través del correo institucional archivo@espuflan.com.co , 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 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 clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores del servicio público de 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 27 de diciembre de 2023 la Empresa contaba con 12.099 usuarios del servicio de aseo registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el segundo semestre de la vigencia 2023:

4.1.1. P.Q.R.'s mensual

| Servicio de Aseo | P.Q.R.'s |
|------------------|------------|
| Julio | 46 |
| Agosto | 37 |
| Septiembre | 31 |
| Octubre | 27 |
| Noviembre | 20 |
| Diciembre | 18 |
| Total | 179 |

Fuente: Dirección comercial/software HAS-SQL/ diciembre de 2023

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 1.5% del total de los usuarios del servicio operado por la empresa.

Durante la vigencia 2023 se presentaron 556 p.q.r.'s, distribuidos durante el primer semestre 377 (68%) y en el segundo semestre 179 (32%).

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

| Tipo de Reclamo | Cantidad P.Q.R. |
|---|------------------------|
| Cobro Múltiple | 15 |
| Cobro Inoportuno | 42 |
| Cobros por servicio no prestado | 3 |
| Descuento por predio desocupado | 103 |
| Cambio de Estrato | 6 |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 0 |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 0 |
| Inconformidad por aforo | 0 |
| Solicitud cambio nombre | 5 |
| Solicitud de frecuencias adicionales de recolección | 0 |
| Solidaridad | 1 |
| Atención al usuario en sede de la empresa | 0 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 1 |
| Tarifa Cobrada | 0 |
| Terminación del contrato | 2 |

| | |
|--------------------------|------------|
| Prescripción | 1 |
| Certificación | 1 |
| Suspensión mutuo acuerdo | 1 |
| TOTAL | 179 |

Suspension mutuo acuerdoFuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ diciembre de 2023

4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo

| Medio de comunicación utilizado | P.Q.R. |
|---------------------------------|------------|
| verbal | 6 |
| Escrito | 121 |
| Internet | 52 |
| Total | 179 |

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ diciembre 2023

5. CONCLUSION

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante el periodo de analisis del presente informe corresponden a **Descuento por predio desocupado con el 57%, seguido por cobro inoportuno con el 23% y cobros inoportunos con el 8%.**

El medio utilizado para presentar el respectivo reclamo corresponde a la forma **escrita con el 68%**, es decir, directamente en las instalaciones de atención al cliente - PQR de la empresa, seguida de la vía del internet con el 29%.

El mayor flujo de reclamos presentados en el 2023 ,correspondieron a los meses de **julio con el 26%, agosto con 21% y septiembre con el 17%.**

6. 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 así evitar posibles incumplimientos de los plazos establecidos por la normatividad vigente para dar respuesta de fondo a los usuarios sobre los mismos



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

- 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
Espuflan E.SP.

 Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172