



**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 PRIMER  
TRIMESTRE DE 2024 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011  
(abril 09 de 2024))**

**Flandes, abril 09 de 2024**

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

 E-mail: [pqraseo@espuflan.com.co](mailto:pqraseo@espuflan.com.co)

 3183473172



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s PRIMER TRIMESTRE DE 2024 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011 ( abril 09 de 2024)**

**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**



## EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

### 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 primer trimestre de la vigencia 2024

Es de anotar que a partir del 01 de octubre de 2022 en virtud del contrato de invitación pública 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

#### • OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los P.Q.R's allegados a la Empresa durante el primer trimestre de 2024, 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.

#### • ALCANCE

Realizar seguimiento a los P.Q. R's recepcionados en la Empresa durante el primer trimestre de 2024 a través de los medios con los que cuenta la Empresa para que el usuario interponga sus P.Q. R's

#### • METODOLOGIA

Con base en la información suministrada por la Dirección Comercial de la empresa a través del correo institucional [archivo@espuflan.com.co](mailto: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

#### • EVALUACION

#### 4.1. SEGUIMIENTO AREA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - P.Q.R.

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

 E-mail: [pqraseo@espuflan.com.co](mailto:pqraseo@espuflan.com.co)

 3183473172

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.

Durante el primer trimestre de 2024 la Empresa contó con 12.207 usuarios del servicio de aseo registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el primer trimestre de la vigencia 2024:

#### 4.1.1. P.Q.R.'s mensual

Servicio de Aseo	P.Q.R.'s
Enero	34
Febrero	26
Marzo	37
<b>Total</b>	<b>97</b>

Fuente: Dirección comercial/software HAS-SQL/ abril de 2024

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 0.80% del total de los usuarios del servicio operado por la empresa.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se presentaron 97 p.q.r.'s, distribuidos durante enero 34 (35%), febrero 26(27%) y marzo 37(38%).

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

Tipo de Reclamo	Cantidad P.Q.R.
Cobro Múltiple	7
Cobro Inoportuno	23
Descuento por predio desocupado	52

Cambio de Estrato	3
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2
Solicitud cambio nombre	6
Tarifa Cobrada	3
Atencion al usuario en sede de la empresa	1
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ abril de 2024

#### 4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo

Medio de comunicación utilizado	P.Q.R.
verbal	61
Escrito	16
Internet	20
<b>Total</b>	<b>97</b>

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ abril de 2024

## 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 54%, seguido por cobro inoportuno con el 24% y cobro múltiple con el 7%.**

El medio utilizado para presentar el respectivo reclamo corresponde a la forma **verbal con el 63%**, es decir, directamente en las instalaciones de atencion al cliente - PQR de la empresa, seguida de la via del **internet con el 21%.**

El mayor flujo de reclamos presentados en el primer semestre de 2024 ,correspondió al mes de **marzo con el 38%, y enero con el 35%.**

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