



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 EN
CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
(octubre 2022 a febrero 2023)**

Flandes, marzo 14 de 2023

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

 **E-mail: pqraseo@espuflan.com.co**

 **3183473172**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s EN
CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011
(octubre 2022 a febrero 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 correspondientes al periodo de octubre de 2022 al 28 de febrero de 2023.

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

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los P.Q.R's allegados a la Empresa durante el periodo de octubre de 2022 al 28 de febrero 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 octubre de 2022 al 28 de febrero 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 del área pqraseo@espuflan.com.co del día 13 y 14 de marzo de 2023, 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 28 de febrero de 2023 la Empresa contaba con 11.668 usuarios del servicio de aseo 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 mensual

Servicio de Aseo	P.Q.R.'s
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	34
DICIEMBRE	45
ENERO	62
FEBRERO	56
Total	213

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

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 2% del total de los usuarios del servicio operado por la empresa.

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

Tipo de Reclamo	Cantidad P.Q.R.
Cobro Multiple	42
Cobro Inoportuno	20
Cobros por servicio no prestado	22
Descuento por predio desocupado	67
Estrato	6
Falla en la prestacion del servicio por calidad	3
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	1
Inconformidad por aforo	1
Solicitud de frecuencias adicionales de recolección	1
Solidaridad	4
Suspensión por mutuo acuerdo	1
Tarifa Cobrada	1
Terminación del contrato	44
TOTAL	213

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ marzo de 2023

4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo

Medio de comunicación utilizado	P.Q.R.
verbal	128
Escrito	46
Internet	39
Total	213

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ marzo de 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, Terminación del contrato, Cobro Multiple y Cobros por servicio no prestado

El medio utilizado para presentar el respectivo reclamo corresponde a la forma VERBAL, es decir, directamente en las instalaciones de atencion al cliente - PQR de la empresa

El mayor flujo de reclamos se presentó en el año 2023 en los meses de enero y febrero con 62 y 56 reclamos respectivamente.

6. RECOMENDACIONES

- Se debaran establecer medidas correctivas para una eficiente operatividad de los software de facturacion de la empresa AQUALIA FLANDES SAS ESP y ESPUFLAN ESP
- 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.