



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
SEMESTRE 2023 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
(agosto 31 de 2023)**

Flandes, agosto 31 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
(agosto 31 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 enero 2023 a junio 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 enero 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 del 02 de enero de 2023 al 30 de junio 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 30 de junio de 2023 la Empresa contaba con 11.912 usuarios del servicio de aseo registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el primer semestre de la vigencia 2023:

4.1.1. P.Q.R.'s mensual

Servicio de Aseo	P.Q.R.'s
ENERO	41
FEBRERO	58
MARZO	91
ABRIL	97
MAYO	52
JUNIO	38
Total	377

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

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 3% 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 Múltiple	22
Cobro Inoportuno	54
Cobros por servicio no prestado	6
Descuento por predio desocupado	189
Estrato	9
Falla en la prestación del servicio por calidad	2
Falla en la prestación del servicio por continuidad	3
Inconformidad por aforo	1
Solicitud cambio nombre	6
Solicitud de frecuencias adicionales de recolección	1
Solidaridad	7
Atención al usuario en sede de la empresa	1
Suspensión por mutuo acuerdo	2
Tarifa Cobrada	0
Terminación del contrato	74
TOTAL	377

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

4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo

Medio de comunicación utilizado	P.Q.R.
verbal	163
Escrito	159
Internet	55
Total	377

Fuente: Direccion comercial/software HAS-SQL/ agostode 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 50%, seguido de los reclamos por terminación del contrato y cobro inoportuno con el 20% y 14% respectivamente.**

El medio utilizado para presentar el respectivo reclamo corresponde a la forma **verbal con el 43%**, 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 **abril con 97% reclamos y marzo con 91 reclamos.**

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.

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

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172