



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 2022)

Flandes, septiembre 13 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 2022)

INTRODUCCION

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. METODOLOGIA
4. EVALUACION
 - 4.1. SEGUIMIENTO AREA DE ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - P.Q.R. (Artículo 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

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



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 Espuflán 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 del año 2022 con corte al 09 de septiembre de 2022.

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los P.Q.R's allegados a la Empresa durante la vigencia 2022, 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 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 2022 con corte al 09 de septiembre 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 12 de septiembre 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 clasificación 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 31 de agosto de 2022 la Empresa contaba 16.538 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	985
Alcantarillado	45
Aseo	74
Total	1.104

Fuente: Area sistemas/HAS SQL/septiembre 12 de 2022

En el cuadro anterior se puede contemplar que el 89% de los P.Q.R.'s recibidos corresponden al servicio de acueducto, el 4% al servicio de alcantarillado y el 7% al servicio de Aseo.

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 7% del total de los usuarios de los servicios operados por la empresa.

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

ACUEDUCTO	
tipo	Total
Atención al usuario en sede de la empresa	7
Atención al usuario en visitas al predio	28
Cambio de medidor o equipo de medida	11
Cobro múltiple	10
Cobros Inoportunos	12
Cobros por servicios no prestados	7
Conexión al servicio	3
Desviación significativa del consumo	260
Entrega y Oportunidad con la factura	2
Estrato	29



ACUEDUCTO	
Falla en la prestación del servicio por continuidad	5
Fuga en la cajilla	4
Inconformidad con Aforo	111
Instalacion de válvula	1
Pago sin abono a cuenta	4
Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación	15
Prescripción	17
Relacionada con cobros promedio	154
Re parcheo por daño en la vía	3
Rotura de tubo principal	6
Solicitud Cambio de Nombre	159
Solicitud Cambio Dirección	10
Solicitud Cambio Uso	3
Solicitud de detección de fugas	1
Solicitud de reconexión o reinstalación	2
Solicitud de revisión de redes	8
Solicitud de revisión del equipo de medida	2
Solicitud de servicios especiales	1
Solidaridad	11
Suspensión por mutuo acuerdo	52
Tarifa cobrada	4
Terminación del contrato	9
Verificar predio deshabitado	34
Total, general	985

ALCANTARILLADO	
tipo	Total
Cobros por servicios no prestados	5
Conexión al servicio	1
Reposición de tubería principal	2
Solicitud de revisión de redes	5
Taponamiento de la red Alcantarillado	32
Total, general	45



ASEO	
tipo	Total
Atención al usuario en sede de la empresa	1
Cobro múltiple	13
Cobros Inoportunos	5
Cobros por servicios no prestados	3
Descuento por predio desocupado	9
Desvinculación usuario	5
Falla en la prestación del servicio por calidad	1
Tarifa cobrada	1
Terminación del contrato	36
Total, general	74

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

Tipo de servicio	P.Q.R.
Acueducto	45
Alcantarillado	2
Aseo	6
Total	53

Fuente: Area sistemas/HAS SQL/septiembre 12 de 2022

Con base en el reporte del area de Sistemas (correo institucional del 12/09/2022) de la empresa generados por el software HAS SQL, se puede establecer que al 09 de septiembre de 2022 se presentan 53 P.Q. R's sin descargar o abiertos en el sistema.

Es de anotar que la Dirección de Control Interno de Gestión a través de correo institucional del 13/09/2022 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 corte 09 de septiembre de 2022, fueron las siguientes:

FA



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Cobro múltiple			13
Cobros por servicios no prestados		5	
Desviación significativa del consumo	260		
Inconformidad por aforo	111		
Relacionada con cobros promedios	154		
Solicitud cambio de nombre	159		
Solicitud de revisión de redes		5	
Suspensión por mutuo acuerdo	52		
Terminación del contrato			36
Verificación predio deshabitado	34		
Descuento por predio desocupado			9
Estrato	29		
Desvinculación del usuario			5
Cobros inoportunos			5

Fuente: Reporte software HAS-SQL-Area de sistemas Espuflan E.S.P./septiembre 12 de 2022

La mayor petición hecha por los usuarios del servicio de acueducto correspondió a la relacionada con **Desviación significativa del consumo** del servicio de Acueducto y **solicitud cambio de nombre**, con el 23.5% y el 14% respectivamente.

En el servicio de acueducto también se presentaron peticiones que fueron representativas como las del **cobro promedio** 13.9%, **inconformidad por aforo** 10%, **Suspensión por mutuo acuerdo** 5% y **verificación por predio deshabitado** 3%

En el servicio de alcantarillado las peticiones más frecuentes fueron **cobro por servicios no prestados** y **solicitud de revisión de redes** con el 0.4%.

En el sistema de Aseo la petición más frecuente presentada correspondió a la **Terminación del contrato** con el 3%, seguida de la **petición cobro múltiple** con el 1%

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 trámites y así disminuir el número de P.Q.R.'s no descargados o abiertos que se reflejan en el software.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 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.



CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO

De: sistemas@espuflan.com.co
Enviado el: lunes, 12 de septiembre de 2022 12:37 p. m.
Para: CARLOS CARVAJAL
Asunto: pqr abiertos
Datos adjuntos: PQRs abiertos 2022 corte 09 de septiembre.xlsx

Buen día ingeniero envió lo solicitado

Cordialmente,

JHONATAN RODRIGUEZ BELTRAN
Ingeniero de sistemas

