



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 PERIODO
SEPTIEMBRE 2024 A OCTUBRE 2024 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE
2011
(octubre 31 de 2024)

Flandes, noviembre 18 de 2024

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

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P.Q.R.'s PERIODO
SEPTIEMBRE 2024 A OCTUBRE 2024 EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE
2011
(octubre 31 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**

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

 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co

 3183473172

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 abril a agosto 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

1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación a los P.Q.R's allegados a la Empresa durante el periodo de **septiembre a octubre de la vigencia 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.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento a los P.Q. R's recepcionados en la Empresa durante el periodo de septiembre a octubre de la vigencia 2024 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 de los correos institucionales archivo@espuflan.com.co y pqraseo@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.

Durante el periodo de septiembre a octubre de la vigencia 2024, la Empresa contó con 11.962 usuarios del servicio de aseo registrados; a continuación se muestra el número de P.Q.R.'s recepcionados durante el periodo de septiembre a octubre de la vigencia 2024

4.1.1. P.Q.R.'s mensual

Servicio de Aseo	P.Q.R.'s
Septiembre	29
Octubre	48
Total	77

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

El total de P.Q.R.'s interpuestos ante la empresa por los usuarios representa el 0.64% del total de los usuarios del servicio operado por la empresa.

Durante durante el periodo de septiembre a octubre de la vigencia 2024, se presentaron 77 p.q.r.'s, distribuidos durante el mes de septiembre 29 (38%) y octubre 48 (62%).

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

Tipo de Reclamo	Cantidad P.Q.R.
Cobro Múltiple	1

Cobro Inoportuno	9
Descuento por predio desocupado	46
Estrato	1
Fallas en prestación del servicio	1
Tarifa cobrada	1
Cobro servicios no prestados	13
Solidaridad	2
Atencion al usuario en la empresa	1
Cambio de equipo	1
Solicitud cambio de nombre	1
TOTAL	77

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

4.1.3. Medios utilizados para interponer reclamo

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

 E-mail: pgraseo@espuflan.com.co

 3183473172

Medio de comunicación utilizado	P.Q.R.
verbal	49
Escrito	9
Internet	19
Total	77

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

5. CONCLUSION

Las peticiones que se presentaron con mayor frecuencia por parte de los usuarios durante el periodo de análisis del presente informe corresponden a **Descuento por predio desocupado con el 60%, seguido por cobro servicio no prestado 17% y cobro inoportuno con el 12%.**

El medio utilizado para presentar el respectivo reclamo corresponde a la forma **verbal con el 64%**, es decir, directamente en las instalaciones de atención al cliente - PQR de la empresa, seguida de la vía del **internet con el 25%. y forma escrita con el 11%**

El mayor flujo de reclamos presentados ,correspondió al mes de **octubre con el 62% y septiembre con el 38%.**

6. RECOMENDACIONES

- Proporcionar capacitación al personal de funcionarios del área de atención al cliente-P.Q.R. en temas relacionados con la normatividad vigente del sector y en estrategias en el manejo de la atención a los usuarios
- Se debería aprovechar que a través de la oficina de atención al cliente- P.Q.R.se adelantara la medición de la percepción de la prestación del servicio público de Aseo a través del buzón de sugerencias.


CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO
 Director Control Interno
 Espuffan E.SP.