

Flandes, 21 de abril de 2023

Para: **JHONATAN RODRÍGUEZ BELTRÁN**
Director Comercial.

De: **JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS**
Asistente PQR

Asunto: Presentación Informe P.Q.R's periodo del 01 a 31 de marzo del año 2023.

Con el presente, me permito hacer entrega de los datos relativos a la atención de PQR'S, recibidos por la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. y tramitados por parte de la Dirección Comercial durante el periodo 01 a 31 de marzo del año 2023.

La información soporte fue tomada del aplicativo HAS-SQL, el mismo que se encuentra instalado en el área de atención al usuario, a través de este sistema se recopilan todas las peticiones interpuestas por los usuarios.

A continuación, se detallan de los registros de los reclamos correspondientes al periodo anteriormente mencionado:

➤ **Periodo 01 a 31 de marzo del año 2023**

El área de atención al usuario ha recibido noventa y uno (91) solicitudes que corresponden a reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales fueron atendidas por el área comercial y Técnico Operativa conforme a la competencia de cada uno; estos fueron recepcionados por los distintos medios (escrito, correo electrónico/o presencial) con que cuenta ESPUFLAN E.S.P. para que los usuarios interpongan o presenten sus solicitudes de reclamo.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES E.S.P.
ESPUFLAN E.S.P.

Listado de Reclamos por tipo entre 01/03/2023 y 31/03/2023

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RAD. PQR	CODIGO INTERNO	FECHA	NOMBRE	CANAL DE RECEPCIÓN	TIPO DE RECLAMO	RESPUESTA
	38218	1009729	02/03/2023	LEONARDO RODRIGUEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0146 15/03/2023
COBRO MÚLTIPLE	38237	1009265	16/03/2023	LEONARDO RODRIGUEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0164 30/03/2023
TOTAL USUARIOS CON Cobro múltiple 4	38257	1013358	23/03/2023	ELIZABETH AVILA DE MARTINEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0192 10/04/2023
	38286	1039577	30/03/2023	DANIEL SUAREZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0213 11/04/2023
						Aseo	
	38225	1044817	07/03/2023	JACKELINE ARTUNDUAGA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0152 21/03/2023
	38232	1095124	13/03/2023	STELLA DEL PILAR CAICEDO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0159 27/03/2023
COBROS INOPORTUNOS	38239	1072420	17/03/2023	DAGOBERTO MARTINEZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0166 30/03/2023
TOTAL USUARIOS CON Cobros Inoportunos 5	38241	1137157	17/03/2023	DAZA MARTINEZ RIGOBERTO Y OTRO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0168 30/03/2023
	38284	1119940	28/03/2023	BOLMAR AREVALO CARRASCAL	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0209 13/04/2023

	38216	1122555	01/03/2023	CARRILLO MORA LUZ MARINA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0144 14/03/2023
	38219	1174895	02/03/2023	WILSON HERNANDEZ CALDERON	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0147 15/03/2023
	38221	1025014	03/03/2023	PEDRO ANTONIO PRADADA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0149 16/03/2023
	38222	1006758	03/03/2023	PAOLA VANEGAS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0150 16/03/2023
	38224	1021633	06/03/2023	ELISINDA PARRADO VIZCAINO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0151 16/03/2023
	38226	1178078	08/03/2023	CLEMENCIA HERNANDEZ ZAMUDIO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0153 22/03/2023
	38227	1026061	09/03/2023	GLADYS CANGREJO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0154 23/03/2023
	38228	1170869	09/03/2023	GISELTH TOVAR LEAL	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0155 23/03/2023
	38229	1167188	13/03/2023	CENTRO CIAL FLANDES PLAZA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0156 23/03/2023
	38230	1005057	13/03/2023	OSPINA URQUIJO LUZ MARINA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0157 23/03/2023
	38231	1122399	13/03/2023	MANUEL JESUS CARABALI	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0158 27/03/2023
	38233	1068857	13/03/2023	ELIZABETH PENAGOS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0160 27/03/2023
	38235	1007160	14/03/2023	MAURICIO GONZALEZ ALONSO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0162 28/03/2023
	38236	1060417	15/03/2023	JUAN CARLOS JIMENEZ PENAGOS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0163 28/03/2023
	38238	1078740	16/03/2023	LUIS NESTOR MUÑOZ MANJARRES	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0165 30/03/2023
	38240	1150283	17/03/2023	HERNANDEZ AGUDELO NANCY	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0167 30/03/2023
	38242	1092576	17/03/2023	JOSE HERIBERTO DELGADO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0169 30/03/2023
	38243	1153139	17/03/2023	ANA RITA TIUSABA QUIROGA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0170 30/03/2023
	38244	1133545	17/03/2023	NUMPAQUE FLOR STELLA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0171 30/03/2023
	38245	1025444	21/03/2023	GLORIA LOPEZ DE CHAVEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0172 31/03/2023
	38246	1073220	21/03/2023	MARIELA BALLEEN RODRIGUEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0173 31/03/2023
	38247	1129295	21/03/2023	MARIA ANTONIA ROMERO DE HERNANDEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0174 31/03/2023
	38248	1165125	22/03/2023	ZUÑIGA PINZON GRECIA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0185 31/03/2023
	38249	1170919	22/03/2023	MARIA ISABEL TARRA VARGAS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0186 31/03/2023
	38250	1172675	22/03/2023	MARIA ISABEL TARRA VARGAS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0187 31/03/2023
	38251	1072081	22/03/2023	ORLANDO GARCIA AMAYA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0188 31/03/2023
	38252	1071943	22/03/2023	MARIA MERCEDES CARRASCO DE LA TORRE	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0189 31/03/2023
	38253	1043710	23/03/2023	HUGO ERNESTO NIÑO ESCOBAR	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0190 10/04/2023
	38255	1072263	23/03/2023	JOSÉ NELSON FIGUEROA FRAGOZO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0175 31/03/2023
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	38258	1121789	23/03/2023	MOLANO LOZANO FERNANDO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0193 10/04/2023
TOTAL USUARIOS CON Descuento por predio desocupado 63	38259	1042902	24/03/2023	SANTANA RINCON ANA BERTILDE Y OTRA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0194 11/04/2023
	38260	1150523	24/03/2023	CASAS REYES PABLO EMILIO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0176 31/03/2023
	38261	1086230	24/03/2023	GLADYS ESPINOSA RODRIGUEZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0177 31/03/2023
	38262	1109909	24/03/2023	RICO ALARCON MANUEL	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0178 31/03/2023
	38263	1149772	24/03/2023	MARIA DORIS CRUZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0179 31/03/2023
	38264	1150499	24/03/2023	ADRIANA FAJARDO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0180 31/03/2023
	38265	1109917	24/03/2023	GAITAN RONDON JESUS FRANKLIN	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0181 31/03/2023
	38266	1152446	24/03/2023	NESTOR ALFONSO CUELLAR AZUERO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0182 31/03/2023
	38267	1150002	24/03/2023	BALCONES DE ALEJANDRÍA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0183 31/03/2023
	38268	1151562	24/03/2023	PEDRO TIBOCHA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0184 31/03/2023
	38269	1071158	24/03/2023	FERNANDO LOPEZ HOYOS	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0195 11/04/2023
	38270	1042985	24/03/2023	LIBIA ANGELA CORONADO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0196 11/04/2023
	38271	1129725	24/03/2023	MEDINA MENDEZ GIOVANNI	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0197 11/04/2023
	38272	1110584	24/03/2023	VIVIANA MOSOS MUÑOZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0198 11/04/2023
	38273	1109693	24/03/2023	EDWARD STIVEN VALBUENA RUIZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0199 11/04/2023
	38274	1110279	24/03/2023	GLADYS ACUÑA DE CAICEDO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0200 11/04/2023
	38275	1110253	24/03/2023	WILLIAM ALEXANDER CASTELLANOS	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0201 11/04/2023
	38276	1144559	27/03/2023	LUZ MIRYAN CLAVIJO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0202 11/04/2023
	38277	1040856	27/03/2023	ANA JULIA CRUZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0203 11/04/2023
	38278	1046457	27/03/2023	ROMERO DE NUPIA ESTHER	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0204 11/04/2023
	38280	1159375	28/03/2023	ROSA HERLINDA GUERRA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0205 13/04/2023
	38281	1085158	28/03/2023	FRANCISCO ANTONIO PRIETO MARTIN	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0206 13/04/2023
	38282	1033414	28/03/2023	ANA MARIA VARGAS AVILA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0207 13/04/2023
	38283	1085992	29/03/2023	ANA MARGARITA RODRIGUEZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0208 13/04/2023
	38287	1094986	30/03/2023	FERNANDO VARGAS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0214 17/04/2023
	38288	1099670	30/03/2023	ADIELA TAMAYO ALARCON Y OTRO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0215 17/04/2023
	38289	1105303	30/03/2023	OSCAR MAURICIO GARCIA MARTINEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0216 17/04/2023
	38290	1161090	30/03/2023	JUAN CARLOS GONZALEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0217 17/04/2023
	38291	1119569	30/03/2023	LUIS FERNANDO CARDENAS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0218 17/04/2023
	38304	1025329	31/03/2023	ULPIANO CERQUERA OSO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0231 18/04/2023
	38305	1002427	31/03/2023	CARMEN ASTRIX LEAL HERNANDEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0232 18/04/2023
	38307	1086214	31/03/2023	LILIANA PATIÑO PEREZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0233 18/04/2023
	38308	1086206	31/03/2023	LILIANA PATIÑO PEREZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0234 18/04/2023

ESTRATO	38220	1025014	03/03/2023	PEDRO ANTONIO PARADA RAMOS	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0148 16/03/2023
TOTAL USUARIOS CON Estrato 2	38256	1002617	23/03/2023	LUZ AURA JARAMILLO RICO	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 251 21/04/2023
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR CONTINUIDAD TOTAL USUARIOS 1	38254	1053842	23/03/2023	RODRIGUEZ TORRES CARLOS AUGUSTO	Escrita	Aseo	A.E 2023-0203 31/03/2023
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR CALIDAD TOTAL USUARIOS 1	38285	1037001	29/03/2023	ANA ADELA OSPINA VARGAS	Verbal	Aseo	A.E 2023-0205
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	38217	1086156	01/03/2023	CESAR MIRQUE	Verbal	Acueducto	SIN CONSECUTIVO EXTERNO 01-03-2023
TOTAL USUARIOS 2	38223	1021633	06/03/2023	ELISINDA PARRADO VIZCAINO	Verbal	Acueducto	SIN CONSECUTIVO EXTERNO 16-03-2023
SOLICITUD DE FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO TOTAL USUARIOS 1	38279	1020767	27/03/2023	JAIR O ECHEVERRI ROBLEDO	Internet	Aseo	A.E 2023-0204
TERMINACIÓN DEL CONTRATO TOTAL USUARIOS CON Terminación del contrato 11	38292	1169960	31/03/2023	ENY MERCEDES BEDOYA MUÑOZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0219 18/04/2023
	38293	1171313	31/03/2023	JUAN CAMILO MONTERO PEREZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0220 18/04/2023
	38294	1171305	31/03/2023	GUSTAVO EDUARDO GOMEZ GARZON	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0221 18/04/2023
	38295	1079953	31/03/2023	ISRAEL CONTRERAS	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0222 18/04/2023
	38296	1081041	31/03/2023	LIGIA VANEGAS	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0223 18/04/2023
	38297	1081116	31/03/2023	ANGELA MARIA OSPINA SILVA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0224 18/04/2023
	38298	1082205	31/03/2023	ELSA PAEZ	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0225 18/04/2023
	38299	1080746	31/03/2023	WALDINA MARQUEZ BERNAL	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0226 18/04/2023
	38300	1080688	31/03/2023	DORA ALICIA ORTIZ DE VANEGAS	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0227 18/04/2023
	38301	1070093	31/03/2023	OSCAR YEZID MOSQUERA FAJARDO	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0228 18/04/2023
	38302	1070572	31/03/2023	AJIACO DE LANCHEROS MARIA MARGARITA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0229 18/04/2023
ATENCION AL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA TOTAL USUARIOS 1	38303	1121847	31/03/2023	CRUZ MONICA LUCIA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0230 18/04/2023

Tabla Nro. 01 Reclamaciones servicio Aseo y Acueducto. Fuente: Aplicativo Software HAS SQL

DESCRIPCION RECLAMO	TOTAL USUARIOS
COBRO MÚLTIPLE	4
COBROS INOPORTUNOS	5
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	63
ESTRATO	2
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR LA CONTINUIDAD	1
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR LA CALIDAD	1
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	2
SOLICITUD FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	1
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	11
ATENCION AL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA	1
TOTAL PQR'S	91

Tabla Nro. 02 Total PQR'S servicio Aseo y Acueducto. Fuente: Aplicativo Software HAS SQL



Grafica Nro. 01 PQR'S Periodo 01 a 31 de marzo año 2023.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS
Asistente PQR
Dirección Comercial.