



Flandes, 13 de julio de 2023

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

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

Asunto: Presentación Informe P.Q.R's periodo del 02 a 31 de mayo 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 02 a 31 de mayo 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 02 a 31 de mayo del año 2023**

El área de atención al usuario ha recibido cincuenta y dos (52) solicitudes que corresponden a reclamaciones por el servicio de aseo y acueducto, de las cuales fueron atendidas por el área comercial conforme a su competencia; 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 PÚBLICOS DE FLANDES

NIT. 800.190.921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

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

Listado de Reclamos por tipo entre 02/05/2023 y 31/05/2023

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RAD. PQR	CODIGO INTERNO	FECHA	NOMBRE	CANAL DE RECEPCIÓN	TIPO DE RECLAMO	RESPUESTA
COBRO MÚLTIPLE TOTAL USUARIOS 1	N.A	1034941	8/05/2023	WILFREDO HERNANDEZ QUIÑONES	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0359 26/05/2023
						Aseo	
COBROS INOPORTUNOS	N.A	1070101	04/05/2023	SONIA JEANETH REINA REY	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0341 23/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1040617	08/05/2023 (06/05/2023)	LUIS ERNESTO GARCIA RAMIREZ	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0356 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1119940	12/05/2023	ERICSON TORRADO MORENO	Escrita	Acueducto	A.E.E.S.P. No. 0371 30/05/2023 A.E.E.S.P. No. 0393 20/06/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1128107	16/05/2023	JENNIFER GUTIERREZ O	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0373 02-06-2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1050673	19/05/2023	NAYIBE DAMARIS PARRA MONTOYA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0381 09-06-2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1052331	24/05/2023	CARLOS ANDRES MAHECHA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0386 14-06-2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 7	N.A	1038405	30/05/2023	DIANA RIVERA	Escrita	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0384 13-06-2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1154798	02/05/2023	JIMENEZ MARIA MARGOTH	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0326 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1151471	03/05/2023	GLORIA CORTES	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0330 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1151737	03/05/2023	BALCONES DE ALEJANDRIA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0331 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1161090	02/05/2023	GONZALEZ FLORENTINO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0327 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1020767	03/05/2023	JAIRO ECHEVERRY ROBLEDO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0332 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1029966	04/05/2023	LUIS DAVIS ESPINOSA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0334 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1099290	04/05/2023	BLANCA LILIA RODRIGUEZ DE SANCHEZ	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0328 23/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1137157	04/05/2023	DAZA MARTINEZ RIGOBERTO Y OTRO	Internet	Aseo	RESOLUCION A.E.No. 2023-05-25-0001
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1139070	04/05/2023	ROJAS MARISELA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0335 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1167022	05/05/2023	JIMENEZ FARFAN MARIA TERESA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0336 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1163104	05/05/2023	RAMIREZ RAMIREZ JOSÉ SALVADOR	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0337 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1174432	05/05/2023	FOTECHA CORTES OSCAR ARNULFO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0338 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1095603	8/05/2023	OLGA LUCIA GUALTEROS	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0339 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1010123	8/05/2023	HILDA ISABEL GONZALEZ DIAZ	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0340 24/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1040161	11/05/2023	JOSE WILSON IBAIGUE BARRERO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0354 26/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1047778	11/05/2023	ELIAS PERDOMO HERRAN	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0355 26/05/2023
						Aseo	
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	N.A	1002906	11/05/2023	MARTHA ORJUELA RINCON	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0343 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1175595	11/05/2023	A ILYN BRICEÑO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0364 30/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1032994	12/05/2023	ROSENDO MARTINEZ	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0353/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1102037	15/05/2023	MARISOL MAHECHA CLAVIJO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0350 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1156678	15/05/2023	MARISOL MAHECHA CLAVIJO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0351 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1144492	15/05/2023	DARIO ALEXANDER FORERO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0352 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1036565	15/05/2023	ALFONSO LUGO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0342 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1051135	15/05/2023	YASMD CALDERON OVIEDO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0372 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1072701	16/05/2023	MARTHA BARRIGA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0346 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1029099	16/05/2023	JOSE ALVARADO ALONSO ALONSO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0347 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1170737	16/05/2023	LAURA BARBOSA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0348 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1042134	16/05/2023	LUIS HERNAN AVILA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0349 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1147818	17/05/2023	LUIS ALFONSO RODRIGUEZ VANEGAS	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0345 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1137157	19/05/2023	DAZA MARTINEZ RIGOBERTO Y OTRO	Internet	Aseo	RESOLUCION A.E.No. 2023-06-16-0001
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1061852	23/05/2023	MARIA ELENA RUIZ ALONSO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0344 26/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1160340	24/05/2023	OLGA LUCIA JIMENEZ CALDERON	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0333 24/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1043710	29/05/2023	HUGO ERNESTO NIÑO ESCOBAR	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0362 30/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1174895	31/05/2023	WILSON HERNANDEZ CALDERON	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0366 31/05/2023
						Aseo	
TOTAL USUARIOS 35	N.A	1125434	31/05/2023	SANDRA CONSTANZA ANGEL	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. No. 0367 31/05/2023
						Aseo	

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

E-mail: pqrases@espuflan.com.co

3183473172

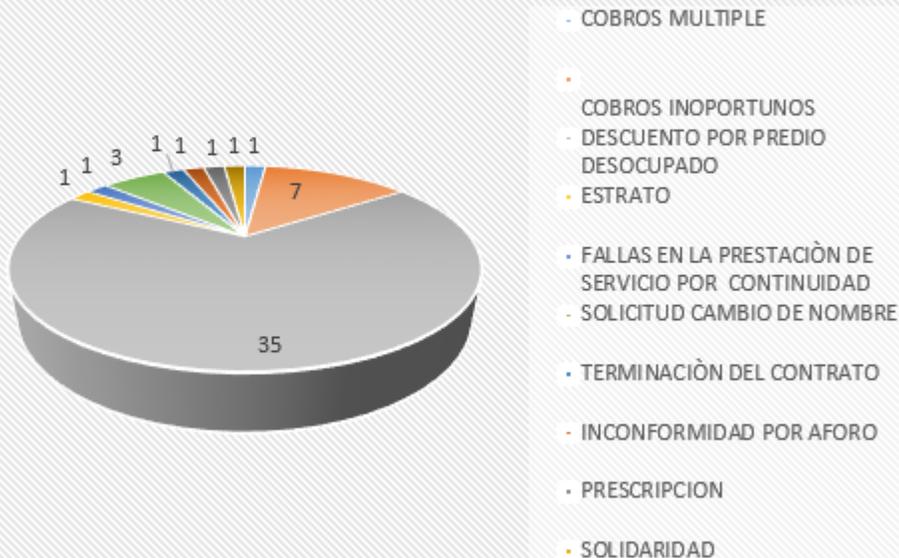
ESTRATO							
TOTAL USUARIOS 1	38409	1127943	02/05/2023	MARIA EUGENIA VALDES MANRIQUE	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0329 23/05/2023
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR CONTINUIDAD							
TOTAL USUARIOS 1	38419	1153378	05/05/2023	JESUS SALVADOR SUCERQUIA AGUDELO	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0380 09-06-2023
	N.A	1034354	12/05/2023	NOHORA PEÑA MARTINEZ	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0361 30/05/2023
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	N.A	1170737	15/05/2023	LAURA M. BARBOSA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0360 30/05/2023
TOTAL USUARIOS 3	N.A	1001866	30/05/2023	ELIZABETH SOLANO MACHUCA	Verbal	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0365 30/05/2023
TERMINACIÓN DEL CONTRATO							
TOTAL USUARIOS 1	N.A	1101328	45054	JOHAN GERRY AVILA VALDERRAMA	Internet	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0357 26/05/2023
INCONFORMIDAD POR AFORO							
TOTAL USUARIOS 1	N.A	1153378	9/05/2023	JESUS SALVADOR SUCERQUIA AGUDELO	Internet	Acueducto	A.E.E.S.P. Nro. 0358 26/05/2023
PRESCRIPCIÓN							
TOTAL USUARIOS 1	N.A	1076504	12/05/2023	LUCIA MILLEY MONTES	Escrita	Acueducto	A.E.E.S.P. Nro. 0363 30/05/2023
SOLIDARIDAD							
TOTAL USUARIOS 1	N.A	1041649	19/05/2023	ORMILDA MARIÑO PINZON	Escrita	Acueducto	A.E.E.S.P. Nro. 0382 09-06-2023

Tabla No. 01 Reclamaciones servicio Aseo y Acueducto. Fuente: Aplicativo Software HAS SQL

DESCRIPCION RECLAMO	TOTAL USUARIOS
COBROS MULTIPLE	1
COBROS INOPORTUNOS	7
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	35
ESTRATO	1
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO POR CONTINUIDAD	1
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	3
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	1
INCONFORMIDAD POR AFORO	1
PRESCRIPCIÓN	1
SOLIDARIDAD	1
TOTAL PQRS	52

Tabla No. 02 Total PQR'S servicio Aseo y Acueducto. Fuente: Aplicativo Software HAS SQL

PQR'S 02 A 31 MES DE MAYO AÑO 2023



Grafica Nro. 01 PQR'S Periodo 02 a 31 de mayo año 2023.

Cordialmente,

JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS
 Asistente PQR
 Dirección Comercial.