

Flandes, 03 de agosto de 2023

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

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

Asunto: Presentación Informe P.Q.R's periodo del 04 a 28 de julio 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 04 a 28 de julio del año 2023.

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

➤ **Periodo 04 a 28 de julio del año 2023**

El área de atención al usuario ha recibido cuarenta y seis (46) solicitudes que corresponden a reclamaciones por el servicio de aseo, 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 04/07/2023 y 28/07/2023

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	FECHA	CANAL DE RECEPCIÓN	CODIGO INTERNO	NOMBRE	TIPO DE RECLAMO	RESPUESTA
	6/07/2023	Internet	1018613	PEDRO JOSE SANTISTEBAN PRADA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0431 19/07/2023
	6/07/2023	Internet	1173129	PEDRO JOSE SANTISTEBAN PRADA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0431 19/07/2023
COBRO MÚLTIPLE	10/07/2023	Internet	1039411	SANDRA PATRICIA RUBIO RICO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0433 24/07/2023
TOTAL USUARIOS 7	11/07/2023	Escrita	1013085	ALEXANDER CASTILLO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0434 24/07/2023
	16/07/2023	Internet	1070978	GERMAN DANIEL CASTILLO CASTILLO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0439 25/07/2023
	17/07/2023	Escrita	1083179	DUFAY AREVALO CANTOR	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0441 25/07/2023
	28/07/2023	Internet		JORGE MIGUEL PERALTA BALLESTEROS	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0457 04-08-2023
COBROS INOPORTUNOS	4/07/2023	Internet	1148402	EDINSON GUTIERREZ GONZALEZ	Aseo	A.E. Nro. 2023-07-24-0002 24-07-2023
	5/07/2023	Internet	1071356	ADRIANA ALARCON	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0421 17/07/2023
	5/07/2023	Internet	1076405	MARY VERGARA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0422 17/07/2023
	5/07/2023	Escrita	1136472	DIANA PATRICIA HIGUITA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0420 17/07/2023
	5/07/2023	Escrita	1068741	CECILIA URREGO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0424 17/07/2023
	5/07/2023	Escrita	1060763	URIEL GONZALEZ ARIAS	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0415 12/07/2023
	6/07/2023	Escrita	1071232	OLIVA ALONSO RAMIREZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0426 17/07/2023
	7/07/2023	Escrita	1156124	FLORELI MELO MARTINEZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0432 24/07/2023
	11/07/2023	Escrita	1075241	LUZ MARNA CALDERON LOZANO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0427 17/07/2023
	12/07/2023	Internet	1073956	CLARA INES GUTIERREZ JIMENEZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0437 25/07/2023
	25/07/2023	Internet	1109453	JOHANNA MARIA DIAZ DIAZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0444 24/07/2023
	25/07/2023	Internet	1053768	GRACIELA RICO DE CIFUENTES	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0447 26/07/2023
	25/07/2023	Internet	1179787	MIRYAM ESTHER LEDEZMA DE OCHOA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0446 27/07/2023
	26/07/2023	Escrita		BETZABE ACOSTA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0454 04-08-2023
	26/07/2023	Escrita	1126697	MARCELA TOCORA RODRI.	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0455 04-08-2023
	28/07/2023	Escrita	1003235	BLANCA ARAUJO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0456 04-08-2023
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	4/07/2023	Internet	1019363	ORLANDO RUGELES CHAPARRO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0405 07/07/2023
	6/07/2023	Escrita	1025014	PEDRO PARADA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0406 07/07/2023
	7/07/2023	Escrita	1180637	MARIA MERCEDES SALAS NOGUERA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0403 7/07/2023
	7/07/2023	Escrita	1172683	IVONNE PADILLA SOLORZANO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0404 7/07/2023
	10/07/2023	Escrita		MANUEL GUILLERMO ORDÓÑEZ CORTES	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0409 10/07/2023
	11/07/2023	Escrita	1017094	JOSE DE JESUS MENDEZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0417 12/07/2023
	17/07/2023	Escrita	1156678	MARISOL MAHECHA CLAVIJO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0423 17/07/2023
	17/07/2023	Escrita	1022763	LUZ MARINA MORENO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0425 17/07/2023
	17/07/2023	Escrita	1029099	JOSE ALVARADO ALONSO ALONSO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0428 17/07/2023
	17/07/2023	Escrita	1180983	DIANA MARCELA RONDON LOAIZA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0429 17/07/2023
	18/07/2023	Escrita	1043720	HUGO ERNESTO NIÑO ESCOBAR	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0430 18/07/2023
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	21/07/2023	Internet	1151943	LUZ STELLA ROJAS BELTRAN	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0443 25/07/2023
	24/07/2023	Escrita	1143668	ANGIE JULIETH CORTES TAPIERO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0436 24/07/2023
	26/07/2023	escrita	1125517	JOSE BALBINO POLONIA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0448 26/07/2023
	27/07/2023	Escrita	1148444	MARTHA LUCIA RODRIGUEZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0450 27/07/2023
	31/07/2023	Escrita	1094986	FERNANDO VARGAS	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0451 31/07/2023
	31/07/2023	Escrita	1067887	MARIA DEL CARMEN VELEZ	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0452 31/07/2023
	19/07/2023	Escrita	1046507	AURELIANO TRUJILLO CASTRO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0442 25/07/2023
	25/07/2023	Escrita	1156678	MARISOL MAHECHA CLAVIJO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0438 25/07/2023
	25/07/2023	Escrita	1102037	MARISOL MAHECHA CLAVIJO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0445 25/07/2023
SOLIDARIDAD	4/07/2023	Escrita	5100007654	JUAN MANUEL LEAL	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0418 17/07/2023
CAMBIO ESTRATO	4/07/2023	Escrita	1066547	NESTOR ROJAS CASTELLANO	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0419 17/07/2023
TOTAL USUARIOS 2	17/07/2023	Escrita	1033208	CARLOS JULIO MALAMBO LARROTA	Aseo	A.E.E.S.P. Nro. 0440 25/07/2023

Tabla Nro. 01 Reclamaciones servicio Aseo.

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

E-mail: pqrased@espuflan.com.co

3183473172

DESCRIPCION RECLAMO	TOTAL USUARIOS
COBROS MULTIPLE	7
COBROS INOPORTUNOS	16
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	17
SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE	3
SOLIDARIDAD	1
CAMBIO DE ESTRATO	2
TOTAL PQRS	46

Tabla Nro. 02 Total PQR'S servicio Aseo y Acueducto.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS
Asistente PQR



Grafica Nro. 01 PQR'S Periodo 04 a 28 de julio año 2023.