



DIRECCION COMERCIAL

Informe P.Q. R's vigencia 2024.

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 enero a diciembre del año 2024.

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

➤ Periodo enero a diciembre del año 2024

El área de atención al usuario ha recibido cuatrocientos noventa y cinco (495) solicitudes que corresponden a reclamaciones, peticiones y recursos de reposición por el servicio de aseo y acueducto, de las cuales fueron atendidas por el área comercial, operativa, cobro coactivo e interventoría 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.

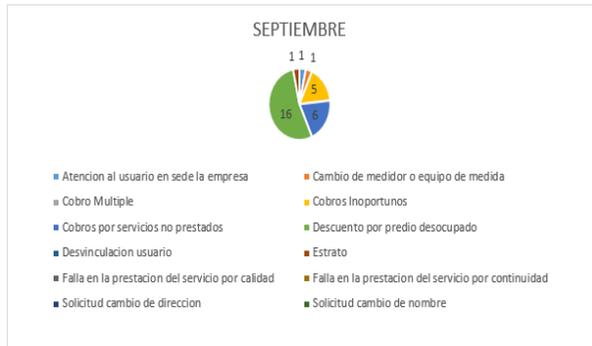
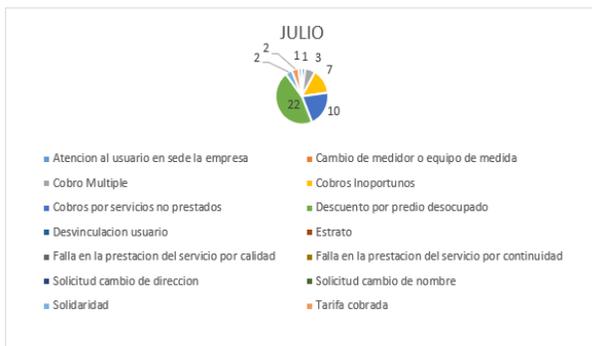
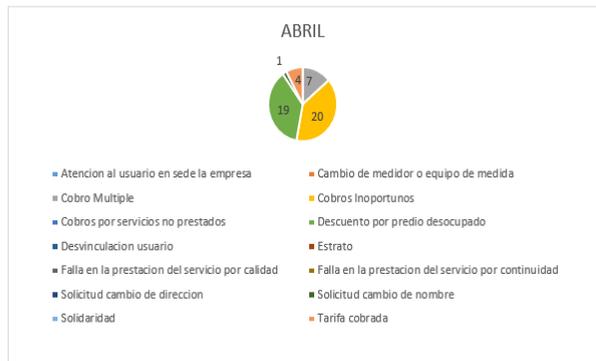
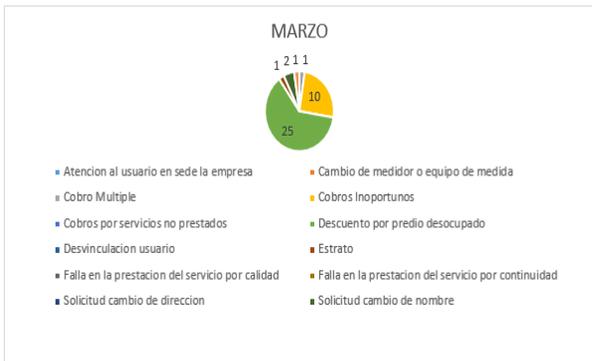
DESC. RECLAMO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atencion al usuario en sede la empresa		1					1		1		2	1	6
Cambio de medidor o equipo de medida					1				1			1	3
Cobro Multiple	2	4	1	7	1		3	1		1		1	21
Cobros Inoportunos	11	2	10	20	11	17	7	5	5	4	9	4	105
Cobros por servicios no prestados						4	10	7	6	8	4	11	50
Descuento por predio desocupado	19	11	25	19	18	14	22	18	16	30	31	27	250
Desvinculacion usuario					1								1
Estrato	1	1	1		2			2	1		2	4	14
Falla en la prestacion del servicio por calidad					1					1		1	3
Falla en la prestacion del servicio por continuidad		2											2
Solicitud cambio de direccion						1							1
Solicitud cambio de nombre	1	3	2	1	1					1			9
Solidaridad							2			2		2	6
Tarifa cobrada		2	1	4	1		2	9		1	1		21
Terminacion de contrato						3	1				1	1	6
	34	25	40	51	37	39	48	42	29	48	50	52	495

Tabla Nro. 01 Reclamaciones servicio Aseo Año 2024





EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
NIT. 800.190.921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



Calle 12 No. 8-55 B/Centro, Flandes - Tolima
 E-mail: pqraseo@espuflan.com.co
 3183473172



Se puede apreciar que los P.Q. R's con mayor incidencia correspondieron a reclamos por **predios deshabitados con el 50%**, seguidos de los reclamos **por cobro inoportunos con el 21%** y **servicios no prestados con el 10%**

Elaboró: JESSICA PAOLA MONTAÑA RIVEROS-Asistente PQR
Fuente: P.Q. R's Direccion comercial