

TABLA DE REPORTE DE INFORMACION DE LAS PQR'S **Reclamaciones 2017**

DETALLE DE LA TABLA				DATOS MES												Servicio Afectado			Tipo de Tramite					Tipo de Respuesta			
Tipo de Causal SUI Interno	Codigo Grupo de la Causal	Codigo del Detalle.	Detalle de la Causal	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL 2017	Acu	Alc	Aso	6. Peticiones Que no Cierren Reclamaciones	0. Peticiones	1. Reclamación	2. Quejas	4. Recurso de Reposición	5. Recurso de Reposición y Sub. de Apel.	Accede	No Accede
FACTURACION	F	101	101 - Inconformidad con el Aforo													-	-			-	-	-	-	-	-	-	-
	F	102	102 - Inconformidad con el consumo													-	-			-	-	-	-	-	-	-	-
	F	102.1	102.1 - Consumo Alto													-	-			-	-	-	-	-	-	-	-
	F	102.2	102.2 - Fugas No Visibles	11	19	24	14	16	15	14						113	113			-	-	113					113
	F	102.3	102.3 - Medidor Mal Estado	2	7	3	4	1	5	2						24	24			-	-	24					24
	F	102.4	102.4 - Medidor Frenado	2	6	1	6		1	1						17	17			-	-	17					17
	F	102.5	102.5 - Error en la lectura	18	24	19	17	6	7	11						102	102			-	-	102					102
	F	102.6	102.6 - Revisión Acumulado de la deuda													-	-			-	-	-					-
	F	102.7	102.7 - Consumo es provocado por el usuario.	15	29	17	21	17	7	11						117	117			-	-	117					117
	F	102.8	102.8 - Por Fugas provocadas en el Tanque elevad	-												-	-			-	-	-					-
	F	102.9	102.9 - Por Fugas Provocadas en la conexión del H	-		1										1	1			-	-	1					1
	F	102.10	102.10 - Por Acomulacion de consumos Lecturas	-		1	2									3	3			-	-	3					3
	F	102.11	102.11 - Por Error en la Novedad de Lectura Cobre	3	4	5	4	7	8	6						37	37			-	-	37					37
	F	102.12	102.12 - Por Fugas Visibles		1		1	7								9	9			-	-	9					9
	F	102.13	102.13 - Por Fugas Provocadase en el Baño	2	4	4				3	5					18		18		-	-	18					18
	F	102.14	102.14 - Por Cobros de Reconexion			1	4			4	5					14	14			-	-	14					14
	F	102.15	102.15 - Por cobros de Cuotas de Medidor	2		5										7	7			-	-	7					7
	F	102.16	102.16 - Por Cobros de Conexión Acueducto													-	-			-	-	-					-
	F	102.17	102.17 - Por Cobros de Conexión Alcantarillado													-	-			-	-	-					-
	F	102.18	102.18 - Por Cobros de Detector de Fugas				1			1						2	2			-	-	2					2
	F	102.19	102.19 - Por Cobros de Refinanciacion													-	-			-	-	-					-
	F	102.20	102.20 - Por Cobros de Revisión /Reparaciones y	2	1	1										4	4			-	-	4					4
	F	102.21	102.21 - Por Descuento de Interes		1					4						5	5			-	-	5					5
	F	103	103 - Cobros Inoportunos													-	-			-	-	-					-
	F	104	104 - Cobro desconocido													-	-			-	-	-					-
	F	105	105 - Cobros por servicios no prestados													-	-			-	-	-					-
	F	105.1	105.1 - Usuario no se le presta el servicio de Acue	-												-	-			-	-	-					-
	F	105.2	105.2 - Usuario no se le presta el servicio de Alcar	-												-	-			-	-	-					-
	F	105.3	105.3 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo	-												-	-			-	-	-					-
	F	106	106 - Datos generales incorrectos													-	-			-	-	-					-
	F	107	107 - Cobro múltiple y/o acumulado													-	-			-	-	-					-
	F	108	108 - Entrega inoportuna o no entrega de la factu	-												-	-			-	-	-					-
	F	109	109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstala	-												-	-			-	-	-					-
F	110	110 - Cobro de medidor													-	-			-	-	-					-	
F	111	111 - Cobro de cargos relacionados con el servici	-												-	-			-	-	-					-	
F	112	112 - Subsidios y contribuciones													-	-			-	-	-					-	
F	113	113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factu	-												-	-			-	-	-					-	
F	114	114 - Descuento por predio desocupado													-	-			-	-	-					-	
F	114.1	114.1 - Vivienda Deshabitada. Afecta AAA	18	12	4		12	9	10						65		65		-	-	65					65	
F	115	115 - Suspensión por mutuo acuerdo													-	-			-	-	-					-	
F	116	116 - Cobro por número de unidades Independie	-												-	-			-	-	-					-	
F	117	117 - Estrato incorrecto	2	1											3	3			-	-	3					3	
F	117.1	117.1 Cambio de Estrato			1				1						-	-			-	-	-					-	
F	118	118 - Clase de uso incorrecto													-	-			-	-	-					-	
F	119	119 - Tarifa Incorrecta													-	-			-	-	-					-	

