 <p>Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila Nº 519.002.101-2</p>	<b>SISTEMA GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación: Febrero de 2015
<b>INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		Versión 01
		Pagina 1 de 1
<b>PRIMER SEMESTRE</b>		
<b>Responsable Oficina de PQR'S:</b>	Yenifer Guerrero Robles	<b>PERÍODO EVALUADO:</b> 01 de enero a 30 de Junio del 2018
<b>Responsable Dependencia de Facturación:</b>	Nancy Yasnó Cortés	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 04-Jul
<b>Destinatarios:</b>	<i>Gerencia Emserpla, Control Interno, Usuarios de los servicios, comunidad en general, proveedores; entes de vigilancia y control</i>	
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>		
<p>Acorde a la normatividad referida, la Oficina de PQR'S presenta a la Gerencia de EMSERPLA ESP, a la Oficina de Control Interno y demás destinatarios, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al primer semestre del año 2018. Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan un mayor acercamiento entre la Comunidad y la entidad se vienen implementando estrategias en el proceso de interacción ciudadana de acuerdo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y en la página WEB principal de la entidad, informando permanentemente sobre los nuevos proyectos encaminados y gestión realizada por la Empresa.</p> <p>A través de los formatos estandarizados para PQR, los usuarios de los servicios de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata, pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos, y con ello se busca generar confianza en el sector, y fortalecer dichos mecanismos de atención ciudadana.</p> <p>Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas y tramitadas en la entidad, en el periodo en mención.</p>		
<b>2. OBJETIVO</b>		
<p>Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p> <p>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos y gestión documental implementadas por la entidad.</p>		
<b>3. ALCANCE</b>		
<p>Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el Primer semestre del año 2018.</p> <p>Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.</p>		
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>		
<p>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.</p> <p>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.</p> <p>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</p> <p>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</p> <p>Ley 1474 de 2011, artículo 76.</p> <p>Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</p>		
<b>5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN</b>		
<p>EMSERPLA ESP, cuenta con un sistema de gestión de PQR, modulo que le permite radicar una PQR, realizar el seguimiento por parte del ciudadano y notificarse la respuesta por este mismo medio, proceso contemplado dentro de las políticas y estrategia de racionalización de trámites.</p> <p>En la página WEB principal de la entidad, se cuenta con un link que permite a la comunidad reportar situaciones de emergencia. Igualmente la ciudadanía puede acceder a información institucional relacionada con trámites y servicios; proyectos emprendidos por la entidad; portafolio de servicios; PQR; capacitaciones; atención al ciudadano; enlaces de interés con entidades estatales, en especial con la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.</p>		

EMSERPLA ESP, realiza la rendición de cuentas junto con la Alcaldía Municipal, dando a conocer las gestiones realizadas enmarcadas en el sector de agua potable y saneamiento básico y generando los espacios para el fortalecimiento institucional. De igual forma, se responden las preguntas que tengan relación con el programa en mención y se recopila y hace el debido seguimiento a las inquietudes que presenten los asistentes.

La entidad cuenta con un Asesor Externo en materia de Servicios Públicos domiciliarios, y un Asesor Jurídico que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas en forma escrita y las consultas personales que realizan los usuarios, atendidas por cada uno de los líderes de proceso de acuerdo al tema abordado. El proceso de gestión de servicios públicos es el área misional que más incidencia posee y maneja directamente las PQR'S en el ramo de los servicios públicos, cuya tendencia estadística por semestre se ha originado de la siguiente manera:

Tipo de Causal SUI Interno	Código Grupo de la Causal	Código del Detalle	Detalle de la Causal	DATOS MES				Servicio Afectado		
				1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2018	%	Acu	Alc	Ase
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	PN	200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	200.01	200.01 - Solicitud Visita Técnica	1	-	1	0%	1	-	-
	PN	200.5	200.5 - Solicitud Reparación Fugas Redes	1	-	1	0%	1	-	-
	PN	200.9	200.9 - Solicitud Cambio de Tapas de Alcantarillado	1	-	1	0%	-	1	-
	PN	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y/o Usuarios	-	-	-	0%	-	-	-
	PN	201.1	201.01 - Solicitud Revisión de Instalaciones y/o Medidor (frenado-Def	8	-	8	2%	8	-	-
	PN	201.3	201.03 - Reposición y/o Cambio de Medidor	151	-	151	37%	151	-	-
	PN	201.4	201.04 - Suspensión del Servicio Solicita el Usuario	2	-	2	0%	2	-	-
	PN	201.5	201.05 - Solicitud Cambio de llave	31	-	31	6%	31	-	-
	PN	201.7	201.07 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	25	-	25	5%	25	-	-
	PN	201.8	201.08 - Solicitud Alquiler Sondas para el sistema de Alcantarillado	1	-	1	0%	-	1	-
	PN	201.9	201.09 - Solicitud Alquiler / Cortadora	1	-	1	0%	1	-	-
	PN	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	96	-	96	20%	96	-	-
	PN	201.13	201.13 - Solicitud Reparación acometida acueducto	66	-	66	14%	66	-	-
	PN	201.14	201.14 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	36	-	36	8%	36	-	-
	PN	201.15	201.15 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionaladas en el Medidor	23	-	23	5%	23	-	-
	PN	201.17	201.17 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	9	-	9	2%	9	-	-
	PN	201.19	201.19 - Solicitud Reparación Acometida de Alcantarillado (Vivienda)	14	-	14	3%	-	14	-
	PN	201.20	201.20 - Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	8	-	8	2%	-	8	-
	PN	201.24	201.24 - Traslado del medidor	5	-	5	1%	5	-	-
	Subtotal Peticiones no Contribuyen Reclamaciones				479	-	479		455	24
FACTURACION	F	101	101 - Inconformidad con el Aforo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102	102 - Inconformidad con el consumo	-	-	-	0%	-	-	-
	F	102.02	102.02 - Fugas No Visibles	116	-	116	26%	116	-	-
	F	102.03	102.03 - Medidor Mal Estado	28	-	28	6%	28	-	-
	F	102.04	102.04 - Medidor Frenado	5	-	5	1%	5	-	-
	F	102.05	102.05 - Error en la lectura	43	-	43	9%	43	-	-
	F	102.06	102.06 - Revisión Acumulada de la deuda	3	-	3	1%	3	-	-
	F	102.07	102.07 - Consumo es provocado por el usuario.	10	-	10	2%	10	-	-
	F	102.11	102.11 - Por Error en la Nov. de Lectura Cobro por Promedio	18	-	18	4%	18	-	-
	F	102.12	102.12 - Por Fugas Visibles	1	-	1	0%	1	-	-
	F	102.13	102.13 - Por Fugas Provocadas en el Baño	1	-	1	0%	-	1	-
	F	102.14	102.14 - Por Cobros de Reconexión	21	-	21	5%	21	-	-
	F	102.18	102.18 - Por Cobros de Detector de Fugas	4	-	4	1%	4	-	-
	F	102.21	102.21 - Por Descuento de Interés	3	-	3	1%	3	-	-
	F	102.22	102.22 - Cobro de M3 por conexiones Fraudulentas	2	-	2	0%	2	-	-
	F	105.01	105.01 - Usuario no se le presta el servicio de Acueducto	1	-	1	0%	1	-	-
	F	105.02	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado	1	-	1	0%	-	1	-
	F	114.01	114.01 - Vivienda Deshabitada. Afecta Acueducto	4	-	4	1%	4	-	-
	F	114.03	114.03 - Vivienda Deshabitada. Afecta Aseo	90	-	90	20%	-	-	90
	F	115.01	115.01 Solicitud Cancelación de Acometida	1	-	1	0%	1	-	-
	F	117.01	117.01 Cambio de Estrato	9	-	9	2%	9	-	-
F	120.03	120.03 - Por cambio de Medidor Estaba legible	8	-	8	2%	8	-	-	
F	120.04	120.04 - Por cambio de Medidor Estaba Frenado	57	-	57	13%	57	-	-	
F	120.05	120.05 - Por cambio de Medidor Estaba Dañado	27	-	27	6%	27	-	-	
F	133	133 - Cobro por reconexión no autorizada	-	-	-	0%	-	-	-	
Subtotal Reclamaciones Facturacion				453	-	453		361	2	90
Subtotal Peticiones por Prestación				-	-	-		-	-	-
Subtotal Peticiones por Instalación				-	-	-		-	-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>				<b>932</b>	<b>-</b>	<b>932</b>		<b>816</b>	<b>26</b>	<b>90</b>

TIPO DE TRAMITE DE PQR'S ATENDIDOS	1. Semestre	2. Semestre	TOTAL 2018
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	479	-	479
FACTURACION	453	-	453
PRESTACION	-	-	-
INSTALACION	-	-	-
<b>TOTAL PQR'S</b>	<b>932</b>	<b>-</b>	<b>932</b>

Servicio Afectado	
1. Acueducto	816
2. Alcantarillado	26
3. Aseo	90
<b>TOTAL ATENDIDOS</b>	<b>932</b>

TIPO DE RESPUESTA	
Accede	916
No Acc	16
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>



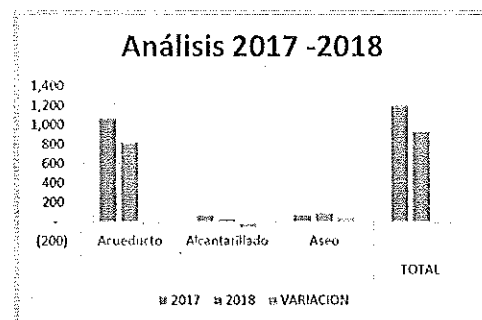
El Objetivo de esta interpretación es realizar el análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategia integrada institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

- A junio 30 del 2017 se contaba con 7720 suscriptores y de 01 Enero a Junio 30 de 2018 7994 , incrementado Usuarios con legalización de derechos de conexión.
- De Enero a Junio se refleja un total de 479 PQR por acueducto, alcantarillado y aseo, de las cuales, el mayor aporte son Cambios de Medidor 151 eventos que corresponden al 27% de las PQR totales y que corresponden deterioro natural en alguna de las partes del instrumento, o porque los micromedidores ya cumplieron su vida útil, en este semestre identificamos que se realizaron 31 cambio de llaves en las cajillas de los micromedidores, daño por manipulación del usuario, que por cultura acostumbra abrir y cerrar constantemente el registro como mecanismo de control de daños internos por fugas, o incluso por presión.
- En orden del Número de casos, se encuentran Solicitud reparación acometida acueducto con 66 casos que equivalen a un 17% del total de las PQR'S, analizando su causa corresponde a los daños de red domiciliaria de las viviendas las cuales presentan daño en las partes de conexión por deterioro de elementos ocasionados por deterioro de vida útil; Solicitud Derechos de Conexión con 96 casos que equivalen a un 15%, Solicitud reparación de Fugas/Medidor/Conexión/ con 23 casos que equivalen a un 11.2 %.
- Con respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y comparadas con el semestre anterior se refleja una disminución de la presentadas caso favorable para la empresa, esta disminución corresponde a un 18%. Indicando que se están realizando los procesos con eficiencia y eficacia. El caso mas significativo se refleja en la causal de Consumo Alto específicamente la fugas que presentan los usuarios que no son identificadas a simple vista.

## Análisis de PQR'S 2017-2018

ATENCIÓN DE PQR'S 1. Semestre			
DETALLE	2017	2018	VARIACION
Acueducto	1,068	816	-23.60
Alcantarillado	69	26	-62.32
Aseo	64	90	40.63
<b>TOTAL</b>	<b>1,201</b>	<b>932</b>	<b>-22.40</b>



Al realizar un comparativo entre acumuladas anuales podemos observar la disminución de los PQR'S frente al año 2018.

En tanto que en 2018 se registran en el primer semestre un total de 479 casos, con un promedio mensual de  $(479/06)$  79.8 eventos mensuales, con un promedio diario de  $(79.8/30)$  2.66 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden  $(79.8/26)$  3 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios que en 2018 son 3, cada uno atiende 2.36 casos al día.

Es preciso realizar una interpretación consolidada a la información registrada en el área de Facturación en lo relacionado con las peticiones por Facturación presentadas por nuestros usuarios en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, de manera que se pueda analizar de manera detallada los casos mas relevantes y generar alternativas para evitar la reclamación de facturas; cosos de atención inmediata y explicación clara al usuario con el fin de que el usuario aclare sus dudas y quede satisfecho, para evitar el registro de esta en los formatos que requieren de visitas internas.

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de reclamaciones y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez considera oportuno la descripción de la acción realizada que se puede identificar en la tabla de las causales de las cuales el servicio que mayor afectación es el de Acueducto.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:


P.Q.R	1 SEMESTRE 2017	2 SEMESTRE 2017	T/RECLAMOS	1 SEMESTRE 2018	2 SEMESTRE 2018	T/RECLAMOS
ACUEDUCTO	1,068		1068	816	-	816
ALCANTARILLADO	69		69	26	-	26
ASEO	64		64	90	-	90
No. DE RECLAMOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS	1,201		1201	932	-	932
Usuarios	7720	7867		7994		
%RECLAMOS	3%	0%		2%		
Tiempo de Respuesta Dias.	2	2		1		
			Variación.	-22.40		

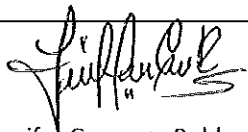
Que el ser Servicio de Acueducto es el mas afectado con la Atención y solución de las PQR'S, evidenciando también una variación del -22.40 indicador favorable para el empresa; EL tiempo de Respuesta de las peticiones quejas y reclamos de los usuarios se atienden en promedio de un día, cumpliendo con la meta establecida en los indicadores de la Oficina calidad, resaltando que las peticiones que tienen que ver con fugas en las redes se atienden de manera inmediata. El porcentaje de PQR'S corresponde al 2% mejorando este indicador frente al del año anterior.

## 7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR'S reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Se sugiere que las profesionales encargados de los temas de calidad y bienestar social sensibilicen y orienten permanentemente a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, quejas y reclamos; programando dentro del plan anual de formación y capacitación institucional, abordar temas relacionados con la calidad de la atención a los usuarios de los servicios misionales de EMSERPLA ESP

  
Nancy Yasmín Cortés  
Auxiliar Administrativa  
Elaboro:

  
Yenifer Guerrero Robles  
Auxiliar Administrativa  
Oficina PQR



**DETALLE DE LA TABLA**

**DATOS MES**

Tipo de Causal SUI Interno	Codigo Grupo de la Causal	Codigo del Detalle.	DATOS MES												TOTAL 2017	Servicio Afectado	Acu	Ale	Aae	Tipo de Tramite					Tipo de Respuesta			
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE						0. Peticiones Que no Serbaran Reclamaciones	0. Peticiones	1. Reclamación	2. Quejas	4. Recurso de Reposición	5. Recurso de Reposición y Subsidiario de	Acuerdo	No Acuerdo	
F	92.04	102.04 - Medidor Frenado	1	1	1	1	1	2							5											43	5	
F	92.05	102.05 - Error en la lectura	9	6	16										43												43	
F	92.06	102.06 - Revision Acumulada de la deuda		1				1	1	1					3												3	
F	92.07	102.07 - Consumo no provocado por el usuario.		3	2				2	1	2				10												10	
F	92.08	102.08 - Por Fugas prov. en el Tanque elevado de la vivienda																										
F	92.09	102.09 - Por Fugas Provencidas en la conexio del Medidor																										
F	92.10	102.10 - Por Acumulacion de consumos. Lecturas Negativas																										
F	92.11	102.11 - Por Error en la Nov. de Lectura Cobre por Promedio			2	1		6	6	3					18													18
F	92.12	102.12 - Por Fugas Visibles					1			1					1													1
F	92.13	102.13 - Por Fugas Provocadas en el Baño					1								1													1
F	92.14	102.14 - Por Cobros de Reconexión							13	5	2				21													21
F	92.15	102.15 - Por Cobros de Custos de Medidor																										
F	92.16	102.16 - Por Cobros de Conexión Acordada																										
F	92.17	102.17 - Por Cobros de Conexión Adecuado																										
F	92.18	102.18 - Por Cobros de Conexión de Fugas					1	1	1						4													4
F	92.19	102.19 - Por Cobros de Refinanciación																										
F	92.20	102.20 - Por Cobros de Revision/Reparaciones v/o Material													3													3
F	92.21	102.21 - Por Decuento de Interes							1		1				2													2
F	92.22	102.22 - Cobro de M3 por conexiones Fraudulentas													2													2
F	103	103 - Cobros Inoportunos																										
F	104	104 - Cobros por servicios no prestados																										
F	105	105 - Cobros por servicios no prestados																										
F	95.01	105.01 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado													1													1
F	95.02	105.02 - Usuario no se le presta el servicio de Alcantarillado													1													1
F	95.03	105.03 - Usuario no se le presta el servicio de Aseo																										
F	106	106 - Datos Generales Incorrectos																										
F	107	107 - Cobro múltiple v/o acumulado																										
F	108	108 - Entrega Inoportuna o no entrega de la factura																										
F	109	109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación																										
F	110	110 - Cobro de medidor																										
F	111	111 - Cobro de otros bienes y servicios en la factura.																										
F	112	112 - Subsidios y contribuciones																										
F	113	113 - Cobro de otros bienes y servicios en la factura.																										
F	114	114 - Descuento por precio descupado																										
F	114.01	114.01 - Vivienda Deshabitada. Afecta Acueducto													4													4
F	114.02	114.02 - Vivienda Deshabitada. Afecta Alcantarillado																										
F	14.03	14.03 - Vivienda Deshabitada. Afecta Aseo	18	13	16	11	14	18							90													90
F	115.01	115.01 - Suspensión por multa acordada													2													2
F	115.01	115.01 - Solicitud Cancelación de Acueducto													1													1
F	116	116 - Cobro por número de unidades independientes																										
F	117	117 - Error incorrecto													9													9
F	117.01	117.01 - Cambio de Estado	3	3																								
F	118	118 - Clase de uso incorrecto																										
F	119	119 - Tarifa incorrecta																										
F	120	120 - Cobros por promedio																										
F	120.01	120.01 - El Medidor Encerrado																										
F	120.02	120.02 - Medidor Tapado																										
F	120.03	120.03 - Por cambio de Medidor Estaba ilegible	3												8													8
F	120.04	120.04 - Por cambio de Medidor Estaba Frenado	2	9	17	12	13	4							57													57
F	120.05	120.05 - Por cambio de Medidor Estaba Dañado	12	4	3	2	3	3							27													27
F	121	121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio																										
F	122	122 - Pago sin abono a cuenta																										
F	123	123 - Solicitud de remplazamiento de solididad																										
F	124	124 - Cobro de revisiones																										

DETALLE DE LA TABLA				DATOS MES																																																																													
INSTALACION	PRESTACION	FACTURACION	Tipo de Causal SUI Interno	Codigo Grupo de la Causal	Codigo del Detalle.	Detalle de la Causal	DATOS MES																																																																										
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2017																																																														
I	P	F	125	125	125	Multiservicio del servicio de aso	60	72	85	81	88	68	-	-	-	-	-	-	454																																																														
							Subtotal Reclamaciones Facturación																																																																										
							I	P	F	132	132	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																								
														Subtotal Reclamaciones Facturación																																																																			
														I	P	F	133	133	133	Cobro por reconexión no autorizada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																	
																					Subtotal Reclamaciones Facturación																																																												
																					I	P	P	301	301	301	Necesidad de la solicitud de suspensión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																										
																												Subtotal Reclamaciones Facturación																																																					
																												I	P	P	302	302	302	Oportunidad de las reuniones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																			
																																			Subtotal Reclamaciones Facturación																																														
																																			I	P	P	303	303	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																												
																																										Subtotal Reclamaciones Facturación																																							
																																										I	P	P	304	304	304	Falla en la prestación del servicio por calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																					
																																																	Subtotal Reclamaciones Facturación																																
																																																	I	P	P	305	305	305	Negativa de prestación de un servicio especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-														
																																																								Subtotal Reclamaciones Facturación																									
																																																								I	P	P	306	306	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
																																																															Subtotal Reclamaciones Facturación																		
																																																															I	P	P	307	307	307	Cambio de medidor o equipo de medida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
																																																																						Subtotal Reclamaciones Facturación											
																																																																						I	P	P	308	308	308	Terminación del contrato	-	-	-	-	-
Subtotal Reclamaciones Facturación																																																																																	
I	P	P	309	309	309	Suspensión o corte del servicio																																																																							-	-	-	-	-
							Subtotal Reclamaciones Facturación																																																																										
							I	P	P	310	310	310	Frecuencias adicionales de partida																																																																-	-	-	-	-
														Subtotal Reclamaciones Facturación																																																																			
														I	P	P	311	311	311	Frecuencias adicionales de recobro																																																									-	-	-	-	-
																					Subtotal Reclamaciones Facturación																																																												
																					I	P	P	312	312	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I																																																		-	-	-	-	-
																												Subtotal Reclamaciones Facturación																																																					
																												I	P	P	313	313	313	Daño a electrodomésticos																																											-	-	-	-	-
																																			Subtotal Reclamaciones Facturación																																														
																																			I	P	P	314	314	314	Atestada Ambiental																																				-	-	-	-	-
																																										Subtotal Reclamaciones Facturación																																							
																																										I	P	P	315	315	315	Quejas Administrativas																													-	-	-	-	-
																																																	Subtotal Reclamaciones Facturación																																
																																																	I	P	P	316	316	316	Estado de las Infraestructura																						-	-	-	-	-
																																																								Subtotal Reclamaciones Facturación																									
																																																								I	P	P	401	401	401	Fallas en la conexión del servicio															-	-	-	-	-
																																																															Subtotal Reclamaciones Facturación																		
																																																															I	P	P	402	402	402	No conexión del servicio								-	-	-	-	-
																																																																						Subtotal Reclamaciones Facturación											
																																																																						TOTAL P.Q.R.S.							154	152	167	151	172

Servicio Afectado	Acu	Ale	Aso	Total										
					91	76	75	68	78	67	-	-	-	-
Acueducto	3	4	7	2	6	2	-	-	-	-	-	-	-	24
Alcantarillado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Asso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	94	80	82	70	84	69	-	-	-	-	-	-	-	479

Tipo de Tramite	0. Peticiones Que no Generan Reclamaciones	0. Peticiones	1. Reclamación	2. Quejas	4. Recurso de Reposición	5. Recurso de Reposición y Subsidiario de	Total
Acueducto	1	-	1	-	-	-	2
Alcantarillado	18	13	16	11	14	18	90
Asso	-	-	-	-	-	-	-
Total	60	72	85	81	88	68	454

Tipo de Respuesta	Acuerdo	No Acuerdo	Total

RESUMEN ATENDIDAS PQR'S AÑO 2018



DETALLE DE LA TABLA		DATOS MES													
Tipo de Causal SUI Interno	Codigo Grupo de la Causal	Codigo del Detalle.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2017
Detalle de la Causal															

NUMERO DE POR'S ATENDIDOS AÑO 2018	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	94	80	82	70	84	69	-	-	-	-	-	-	479
FACTURACION	60	72	85	81	88	68	-	-	-	-	-	-	454
PRESTACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INSTALACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL POR'S	154	152	167	151	172	137	-	-	-	-	-	-	933

TIPO DE RESPUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUDE	154	149	165	148	171	135	-	-	-	-	-	-	922
NO ACUDE	3	2	2	3	1	2	-	-	-	-	-	-	11
TOTAL POR'S	154	152	167	151	172	137	-	-	-	-	-	-	933

% DE RECLAMACIONES ATENDIDOS AÑO 2018	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
USUARIOS AÑO 2018	7801	7822	7098	7098	7077	7094	-	-	-	-	-	-	0.01
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-	0.01
FACTURACION	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	-	-	0.01
PRESTACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INSTALACION	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1
FACTURACION	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1

POR'S ATENDIDAS POR SERVICIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUEDUCTO	133	134	144	137	152	117	-	-	-	-	-	-	817
ALCANTARILLADO	3	5	7	3	6	2	-	-	-	-	-	-	26
ASFO	18	13	16	11	14	18	-	-	-	-	-	-	90
TOTAL POR'S	154	152	167	151	172	137	-	-	-	-	-	-	933

Servicio Afectado	Acu	Ale	Asfo
1	2	3	-
2	24	-	-
3	382	2	90
4	-	-	-
5	-	-	-
TOTAL	817	26	90

Tipo de Tramite	0. Peticiones Que no Generan Reclamaciones	0. Peticiones	1. Reclamación	2. Quejas	4. Recurso de Reposición	5. Recurso de Reposición y Subidiario de
0	0	1	2	4	5	-
1	479	-	-	-	-	-
2	-	454	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
TOTAL	479	454	-	-	-	-

Tipo de Respuesta	Acuerdo	No Acuerdo
1. Acorde	479	-
2. No Acord	454	16
3. Quejas	-	-
4. Recurso de Reposición	-	-
5. Recurso de Reposición y Subidiario	-	-
TOTAL	917	16

Servicio Afectado	1	2	3
1. Acueducto	455	24	-
2. Alcantarillado	382	2	90
3. Asfo	-	-	-
TOTAL	817	26	90

Tipo de Tramite	0	1	2	4	5
0. Peticiones no Generan Contribuid	479	-	-	-	-
0. Peticiones	-	454	-	-	-
1. Reclamación	-	-	-	-	-
2. Quejas	-	-	-	-	-
4. Recurso de Reposición	-	-	-	-	-
5. Recurso de Reposición y Subidiario	-	-	-	-	-
TOTAL	479	454	-	-	-

Servicio Afectado	1. Acorde	2. No Acord
1. Acorde	479	-
2. No Acord	454	16
3. Quejas	-	-
4. Recurso de Reposición	-	-
5. Recurso de Reposición y Subidiario	-	-
TOTAL	917	16

Servicio Afectado	1. Acueducto	2. Alcantarillado	3. Asfo
1. Acueducto	817	-	-
2. Alcantarillado	26	-	-
3. Asfo	90	-	-
TOTAL	933	-	-

Tipo de Tramite	0. Peticiones no Generan Contribuid	0. Peticiones	1. Reclamación	2. Quejas	4. Recurso de Reposición	5. Recurso de Reposición y Subidiario
0. Peticiones no Generan Contribuid	479	-	-	-	-	-
0. Peticiones	-	454	-	-	-	-
1. Reclamación	-	-	-	-	-	-
2. Quejas	-	-	-	-	-	-
4. Recurso de Reposición	-	-	-	-	-	-
5. Recurso de Reposición y Subidiario	-	-	-	-	-	-
TOTAL	479	454	-	-	-	-

Servicio Afectado	1. Acorde	2. No Acord
1. Acorde	917	-
2. No Acord	-	16
3. Quejas	-	-
4. Recurso de Reposición	-	-
5. Recurso de Reposición y Subidiario	-	-
TOTAL	933	16

NANCY YASNO CORTES  
Aux Administrativa  
Proceso de Facturacion y Recauda  
Dependencia Facturacion

YENIFER GUERRERO ROBLES  
Aux Administrativa  
Oficina POR'S