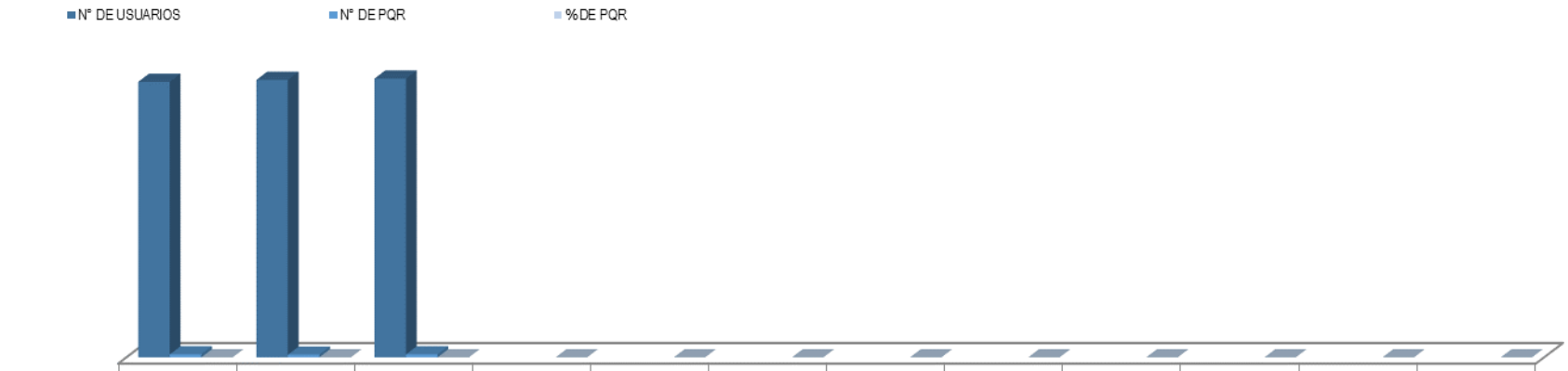
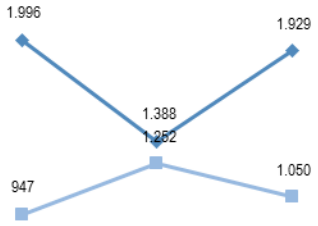
INFORME DE PQR'S AÑO 2018

PQR'S TOTALES

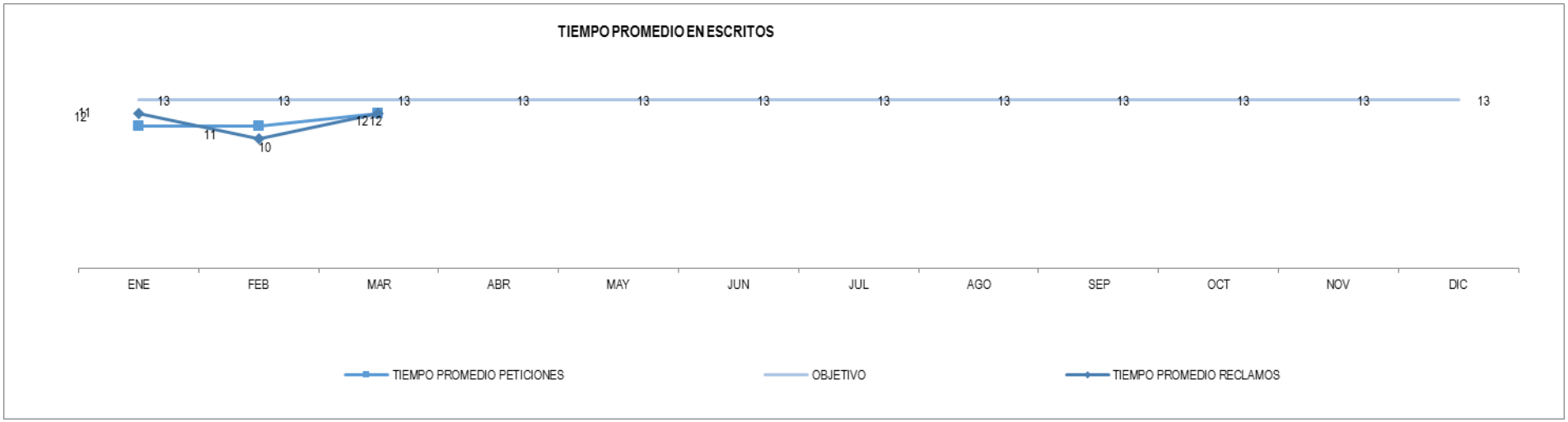


	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	272.165	274.075	275.396									
N° DE PQR	2944	2640	2979									
%DE PQR	1,08%	0,96%	1,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

MEDIO UTILIZADO PARA PRESENTAR UN PQR



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
VERBALES	1.996	1.388	1.929									
ESCRITAS	947	1.252	1.050									



TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	**ene-18**	**feb-18**	**mar-18**	**abr-18**	**may-18**	**jun-18**	**jul-18**	**ago-18**	**sep-18**	**oct-18**	**nov-18**	**dic-18**	**ACUMULADO 2018**
ACCION DE TUTELA	2	1	2										5
AFECTACION AMBIENTAL													0
CAMBIO DE DATOS BASICOS	100	95	87										282
Cobros por conexión, reconexión o reinst													0
CONEXIÓN AL SERVICIO	138	160	123										421
EN BLANCO	12	4	4										20
ESTADO DE CUENTA SERVICIO Y OTROS CPTOS	115	71	93										279
IVESTIGACION SAP		1	1										2
OFICIOS DE OTRAS ENTIDADES O INSTITUCION	2	5	20										27
REQUERIMIENTO SUPERSERVICIOS	6	8	3										17
Servicios No vigilados por la SSPD													0
SOLICITUD CAMBIO DE MEDIDOR	3	8	1										12
SOLICITUD CORTE Y TERMINACION C.C.U	4	4	4										12
SOLICITUD DE SUSPENSION	2	7	8										17
SOLICITUD FACILIDAD DE PAGO	50	21	15										86
SOLICITUD PAZ Y SALVO	144	73	84										301
SOLICITUD SAP		1											1
SOLICITUD SERVICIO TECNICO	74	93	105										272
Total general	**652**	**552**	**550**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1754**

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ACUMULADO 2018
ACCIÓN DE TUTELA													0
Afectación Ambiental													0
clase de uso incorrecto	18	23	19										60
Cobro de acuerdo de pago o financiación	1												1
Cobro de cargos relacionados con el serv	7	5	17										29
Cobro de consumo registrado por medidor													0
cobro de medidor	3	3	9										15
Cobro de medidor o equipo de medida	1												1
COBRO DE OTROS BIENES O SERV. EN LA FACTURA	37	35	33										105
Cobro de revisiones													0
COBRO DE SERVICIO NO PRESTADO	4	3	1										8
Cobro desconocido													0
COBRO INOPORTUNO	2												2
Cobro múltiple oacumulado			1										1
Cobro por consumos dejados de facturar o													0
Cobro por número de unidades independien													0
Cobro por Reconexión No autorizada													0
Cobros por conexión, reconexión o reinst	9	14	6										29
Cobros por promedio	18	6	7										31
CONEXIÓN AL SERVICIO													0
Datos Generales Incorrectos	2	3	1										6
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	135	173	167										475
DESVINCULACION DE USUARIO	56	56	52										164
EN BLANCO	12	15	13										40
Entrega inoportuna o no entrega de la fa	4	2	5										11
Estado de la Infraestructura	2	2	3										7
Estrato incorrecto	4	4											8
Fallos en la conexión del servicio													0
Falla en la prestación del servicio por	4	3	5										12
Inconformidad con el aforo	2		8										10
Inconformidad con el consumo o produccio	1851	1.589	1.917										5.357
Inconformidad con el servicio a usuarios		5											5
Inconformidad en la atención de condicio													0
Inconformidad por desviación significati	28	51	50										129
lectura incorrecta	1	8	5										14
Negación de la solicitud de suspensión													0
No conexión del servicio	1		4										5

PETICION OTROS													0
PAGO SIN ABONO A CUENTA	3	5	9										17
PETICION CAMBIO DE SUSCRIPTOR			1										1
PETICION TERMINACION DE CONTRATO		1											1
Quejas Administrativas													0
Servicios No vigilados por la SSPD	51	55	57										163
SOLIC DE INDEPENDIZAC DE ACOMETIDAS													0
SOLICITUD DE RECONEXION O REINSTALACION													0
SOLICITUD DE REVISION DE REDES													0
Solicitud de rompimiento de solidaridad	18	13	17										48
SOLICITUD SERVICIOS ESPECIALES													0
SOLIICTUD DETECCIÓN DE FUGAS													0
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1		1										2
SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	1												1
Suspensión o corte del servicio	12	9	9										30
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1		4										5
Tarifa incorrecta	1	1	2										4
TERMINACION DE CONTRATO	1	4	6										11
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	2.291	2.088	2.429	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.808