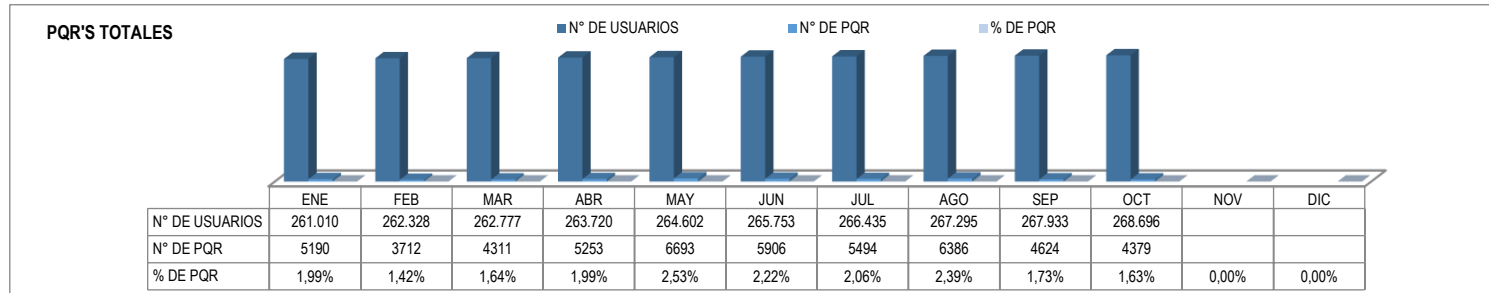
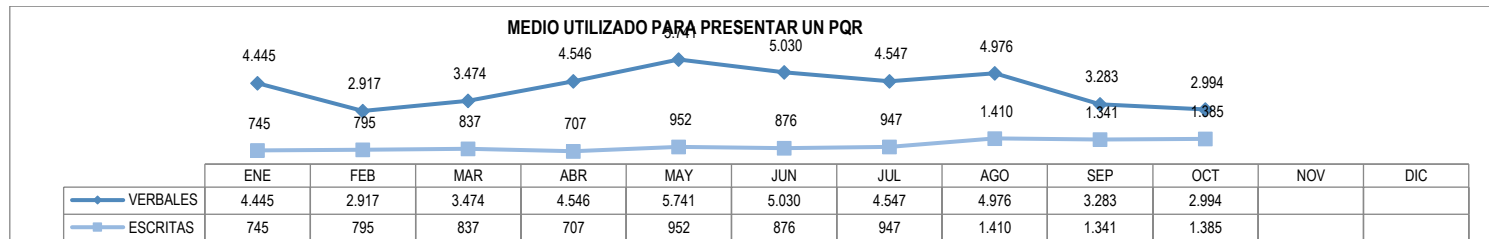


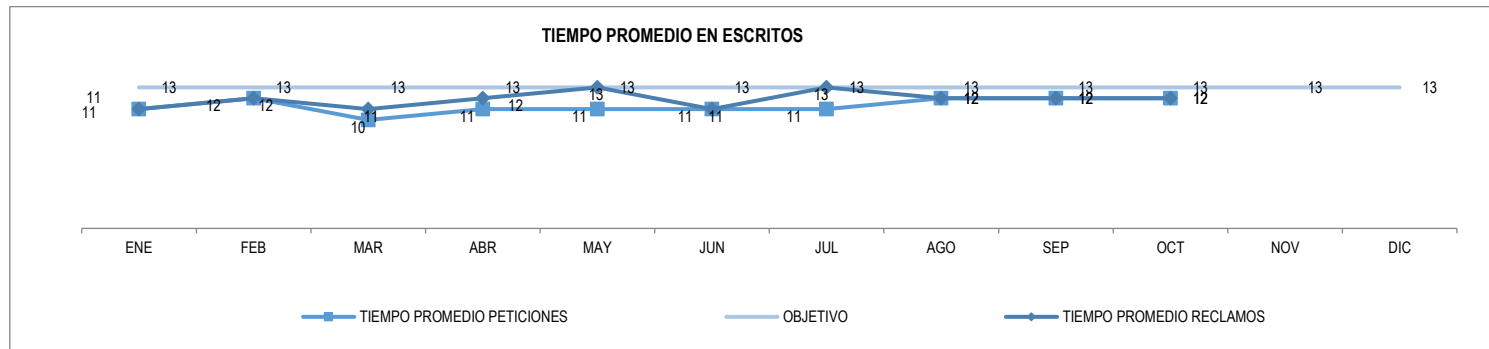
➤ PQR TOTALES



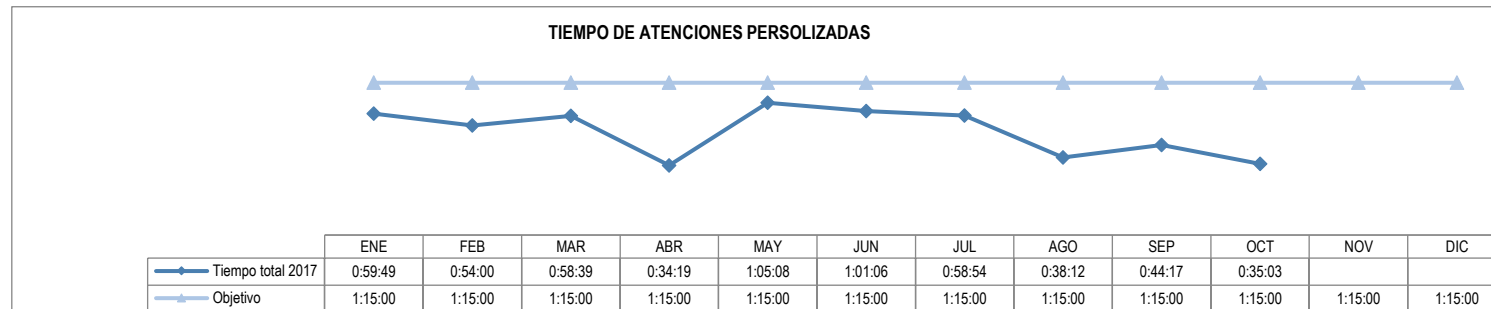
➤ DISCRIMINACION DE PQR'S



➤ TIEMPO DE RESPUESTA A ESCRITOS



➤ TIEMPOS DE ATENCIÓN VERBALES



➤ CAUSALES DE RECLAMOS

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ACUMULADO 2017
ACCIÓN DE TUTELA										1			1
Afectación Ambiental						1							1
clase de uso incorrecto	17	20	13	14	23	21	22	27	23	16			196
Cobro de acuerdo de pago o financiación	90	39	50	37	214	113	58	2		3			606
Cobro de cargos relacionados con el serv	13	4	15	18	20	27	15	20	25	19			176
Cobro de consumo registrado por medidor									1				1
cobro de medidor	3		9	8	10	18	29	35	28	35			175
Cobros de medidor o equipo de medida		1	1	5	2	3	2		6	5			25
COBRO DE OTROS BIENES O SERV. EN LA FACTURA	187	63	59	37	47	33	34	34	34	29			557
Cobro de revisiones					1								1
COBRO DE SERVICIO NO PRESTADO	6	2	4	8	1	3	1	9	1	3			38
Cobro desconocido	47	3	2	34	12	10	2	15	5	8			138
COBRO INOPORTUNO	11	7	5	4	7	4	1	4	2	1			46
Cobro múltiple o acumulado	1				1		1						3
Cobro por consumos dejados de facturar o							1						1
Cobro por número de unidades independien			1										1
Cobro por Reconexión No autorizada				1									1
Cobros por conexión, reconexión o reinst	17	17	8	4	22	32	61	108	73	60			402
Cobros por promedio	12	11	10	11	9	6	8	8	12	7			94
CONEXIÓN AL SERVICIO			1										1
Datos Generales Incorrectos	2		1	5	4	7	5	9	9	14			56
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	92	95	102	107	98	233	249	308	209	231			1.724
DESVINCULACION DE USUARIO	32	32	55	29	40	44	38	49	55	68			442

EN BLANCO	14	23	15	12	27	24	21	32	15	30			213
Entrega inoportuna o no entrega de la fa	10	6	11	6	8	16	13	6	13	15			104
Estado de la Infraestructura	4	2	2	1	2	2			1	4			18
Estrato incorrecto	3	15	13	5	13	14	4	44	4	11			126
Fallos en la conexión del servicio	1								1				2
Falla en la prestación del servicio por	12	5	5	3	4	7	2	15	10	12			75
Inconformidad con el aforo	3	5	1	3	5		1	5	2	2			27
Inconformidad con el consumo o produccio	3241	2.069	2.392	1.991	2.335	2.117	2.525	3.426	2.734	2.777			25.607
Inconformidad con el servicio a usuarios		1	3	2	1	2		1		1			11
Inconformidad en la atención de condicio	3	1			1	2	1		1	1			10
Inconformidad por desviación significati	17	18	43	25	33	37	49	36	46	30			334
lectura incorrecta	1	1	5	5	7	1	2	18	15	7			62
Negación de la solicitud de suspensión						1							1
No conexión del servicio		1					1						2
PETICION OTROS						1							1
PAGO SIN ABONO A CUENTA	31	20	21	23	17	19	4	19	20	10			184
PETICION CAMBIO DE SUSCRIPTOR	1			1	1		1		1	1			6
PETICION TERMINACION DE CONTRATO	1	1											2
Quejas Administrativas	1		1	1		1	1		1				6
Servicios No vigilados por la SSPD	34	37	15	18	15	31	34	59	96	72			411
SOLIC DE INDEPENDIZAC DE ACOMETIDAS	1	2	1			1	1	2		2			10
SOLICITUD DE RECONEXION O REINSTALACION					1			1	1				3
SOLICITUD DE REVISION DE REDES			1						1				2
Solicitud de rompimiento de solidaridad	8	16	8	9	14	12	14	19	15	15			130
SOLICITUD SERVICIOS ESPECIALES			1	1		1				1			4
SOLICITUD DETECCIÓN DE FUGAS		1			1	1	2						5
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4	3	1			2	1	14	8	1			34
SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	2		2			1	1						6
Suspensión o corte del servicio	4	5	10	6	17	19	15	18	16	15			125
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO			1	5	7	1	4	3	2	1			24
Tarifa incorrecta		2	3	5	1		5	5	4	3			28
TERMINACION DE CONTRATO	6	3	3			5	2	2	1	1			23
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>3.932</b>	<b>2.531</b>	<b>2.894</b>	<b>2.444</b>	<b>3.021</b>	<b>2.873</b>	<b>3.231</b>	<b>4.353</b>	<b>3.491</b>	<b>3.512</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32.282</b>

➤ CAUSALES DE PETICIÓN

TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ACUMULADO 2017
ACCION DE TUTELA	2	9	2	2	8	8	11	5	5	13			65
AFECTACION AMBIENTAL										1			1
CAMBIO DE DATOS BASICOS	125	105	110	77	114	95	121	114	117	100			1078
Cobros por conexión, reconexión o reinst										1			1
CONEXIÓN AL SERVICIO	237	284	253	1739	2371	1668	1095	1127	407	184			9365
EN BLANCO			5										5
ESTADO DE CUENTA SERVICIO Y OTROS OPTOS	63	43	100	117	159	135	115	178	137	145			1192
IVESTIGACION SAP	1				3		2	5	2	6			19
OFICIOS DE OTRAS ENTIDADES O INSTITUCION	4	7	7	12	3	13	8	9	12	9			84
REQUERIMIENTO SUPERSERVICIOS	3	5	7	4	10	8	22	11	9	11			90
Servicios No vigilados por la SSPD										1			1
SOLICITUD CAMBIO DE MEDIDOR	3	4	15	11	19	15	28	34	15	13			157
SOLICITUD CORTE Y TERMINACION C.C.U	2	6	10	11	13	12	19	15	14	14			116
SOLICITUD DE SUSPENSION	6	4	3	8		4	4	1	2	2			34
SOLICITUD FACILIDAD DE PAGO	691	583	753	707	816	898	632	236	187	141			5644
SOLICITUD PAZ Y SALVO	59	45	87	64	70	78	90	145	114	145			897
SOLICITUD SAP			1		2		2			1			6
SOLICITUD SERVICIO TECNICO	62	86	64	57	84	99	114	153	112	80			911
<b>Total general</b>	<b>1258</b>	<b>1181</b>	<b>1417</b>	<b>2809</b>	<b>3672</b>	<b>3033</b>	<b>2263</b>	<b>2033</b>	<b>1133</b>	<b>867</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19666</b>