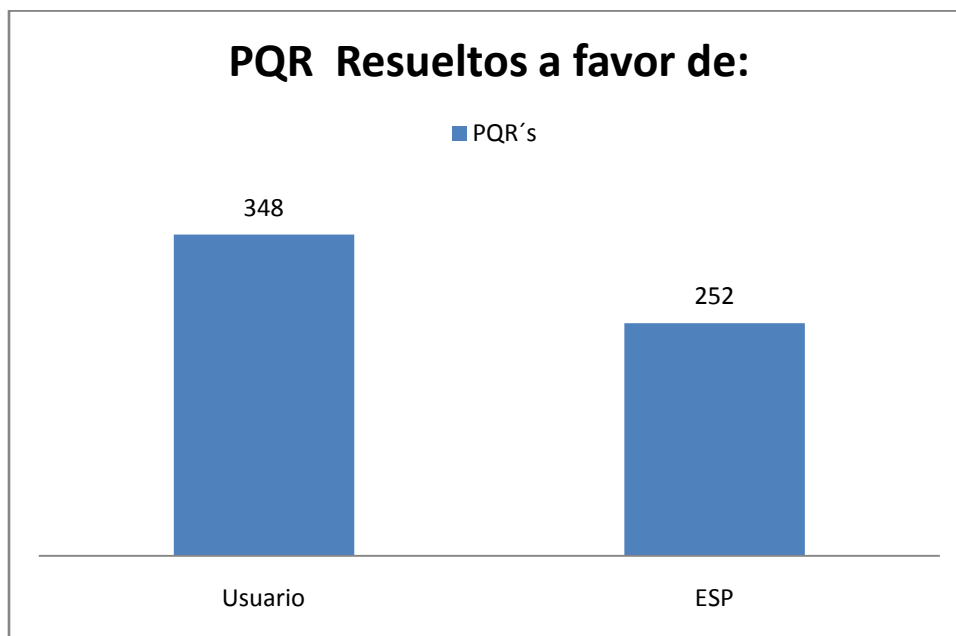


INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

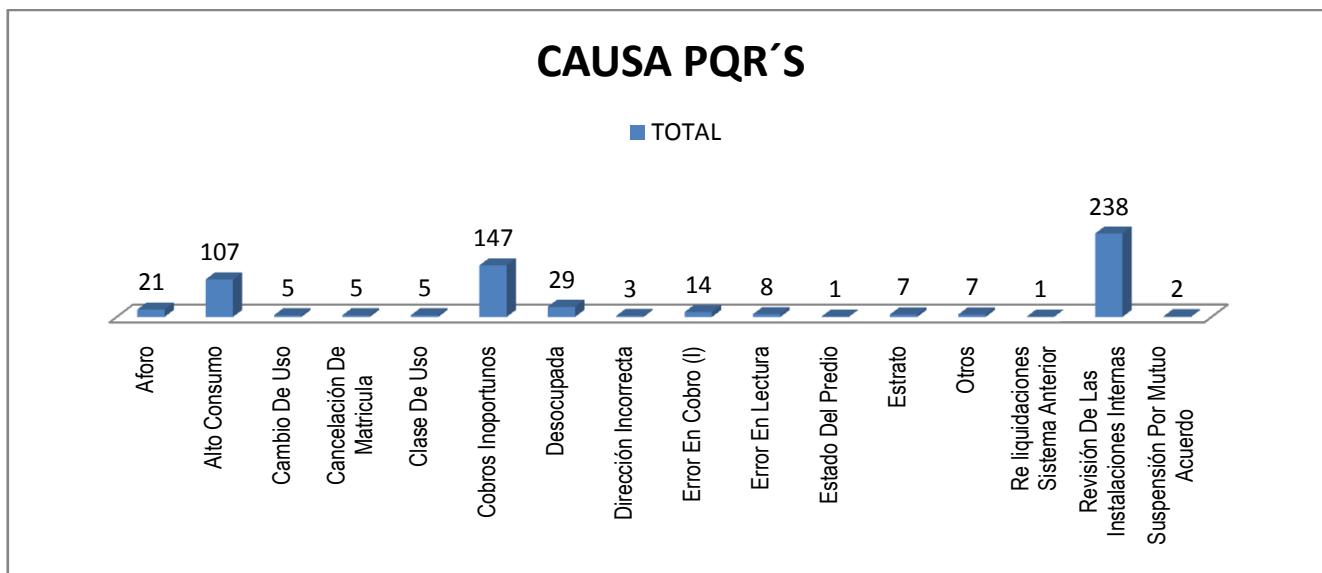
ENERO A JUNIO DE 2014

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción la empresa de servicios públicos de La Virginia informa los PRQ recibidos durante el primer semestre de 2014.



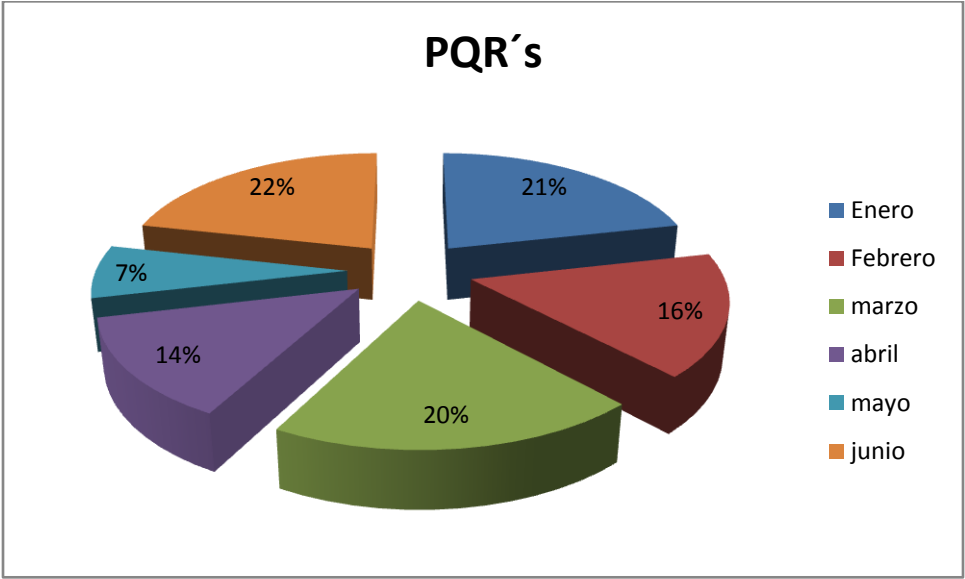
PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuario	348	58%
ESP	252	42%
TOTAL PQR PRIMER SEMESTRE	600	100%

Según análisis realizado teniendo en cuenta las recepciones por la oficina de PQR de la empresa de servicios públicos de La Virginia, se observa que de 600 PQR recibidos 348 fueron resueltos a favor de usuarios y 252 a favor de la ESP.



CAUSA PQR	CANTIDAD
Aforo	21
Alto Consumo	107
Cambio De Uso	5
Cancelación De Matricula	5
Clase De Uso	5
Cobros Inoportunos	147
Desocupada	29
Dirección Incorrecta	3
Error En Cobro (I)	14
Error En Lectura	8
Estado Del Predio	1
Estrato	7
Otros	7
Re liquidaciones Sistema Anterior	1
Revisión De Las Instalaciones Internas	238
Suspensión Por Mutuo Acuerdo	2
TOTAL GENERAL	600

Se puede observar que la mayoría de PQR's son para revisiones internas en un 40%, seguido de cobros inoportunos en un 25%.



MES	CANT PQR
Enero	129
Febrero	99
marzo	119
abril	81
mayo	43
junio	129
Total general	600

Se observa que en el mes de Mayo de 2014 los PQR disminuyeron esto debido al cambio de software comercial de la entidad, y aumentaron en el mes de junio.