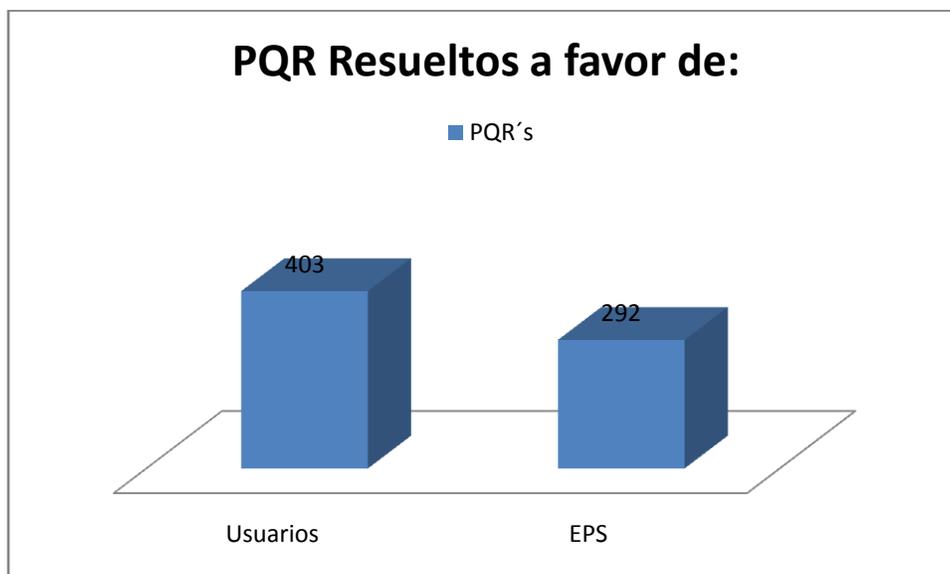


## INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

JULIO A DICIEMBRE DE 2014

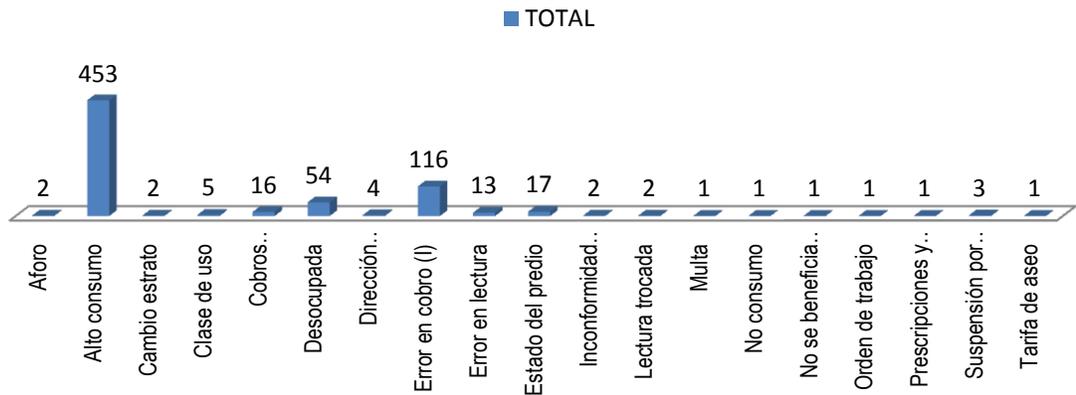
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción la empresa de servicios públicos de La Virginia informa los PRQ recibidos durante el Segundo semestre de 2014.



PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuarios	403	58%
EPS	292	42%
<b>TOTAL PQR 2DOS SEMESTRE</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

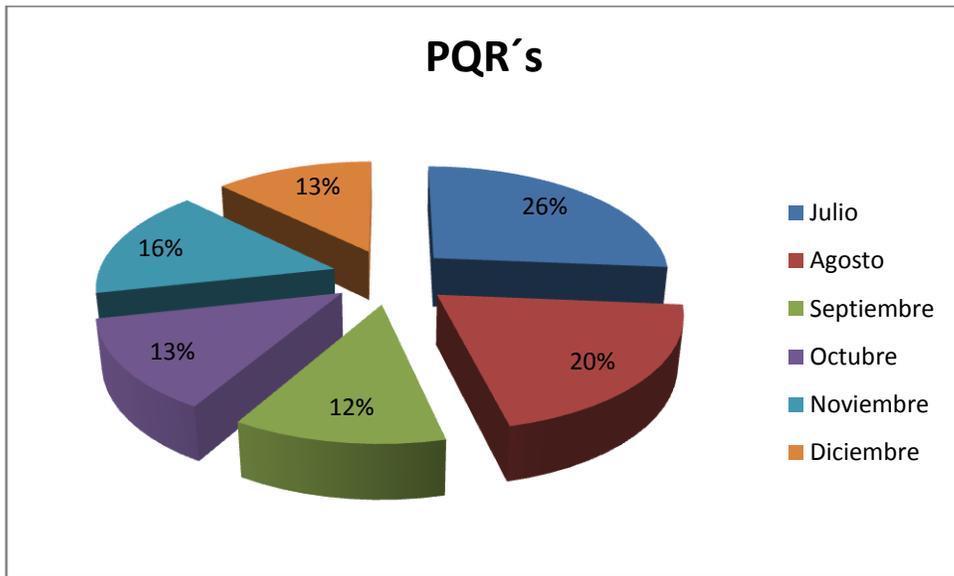
Según análisis realizado teniendo en cuenta las recepciones por la oficina de PQR de la empresa de servicios públicos de La Virginia, se observa que de 695 PQR recibidos 403 fueron resueltos a favor de usuarios y 292 a favor de la ESP.

## CAUSA PQR



CAUSA PQR	CANTIDAD	%
Aforo	2	0.3%
Alto consumo	453	65.2%
Cambio estrato	2	0.3%
Clase de uso	5	0.7%
Cobros inoportunos	16	2.3%
Desocupada	54	7.8%
Dirección incorrecta	4	0.6%
Error en cobro (I)	116	16.7%
Error en lectura	13	1.9%
Estado del predio	17	2.4%
Inconformidad con otros cargos	2	0.3%
Lectura trocada	2	0.3%
Multa	1	0.1%
No consumo	1	0.1%
No se beneficia de aseo	1	0.1%
Orden de trabajo	1	0.1%
Prescripciones y remates	1	0.1%
Suspensión por mutuo acuerdo	3	0.4%
Tarifa de aseo	1	0.1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>695</b>	<b>100.0%</b>

Se puede observar que la mayoría de PQR's son por alto consumo con un 65%, seguido de error en cobro con un 17%.



MES	CANT PQR
Julio	183
Agosto	139
Septiembre	84
Octubre	91
Noviembre	110
Diciembre	88
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>695</b>

Se observa que en el mes de Julio de 2014, fue donde mas PQR's hubieron.