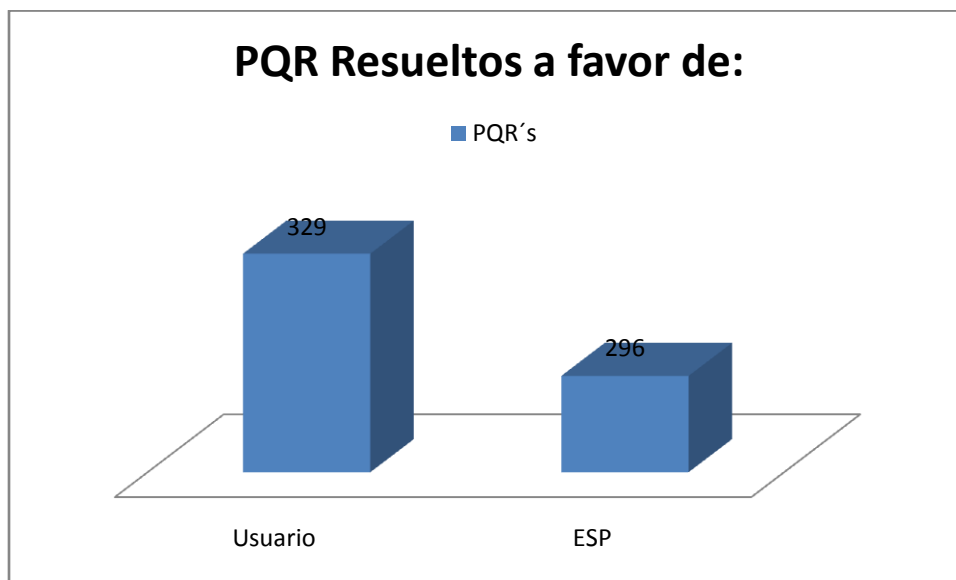


INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

ENERO A JUNIO DE 2015

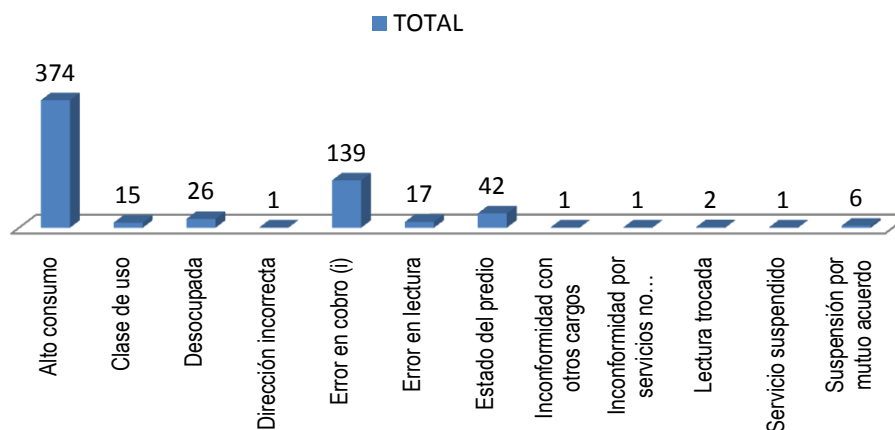
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción la empresa de servicios públicos de La Virginia informa los PRQ recibidos durante el Primer semestre de 2015.



PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuario	329	53%
ESP	296	47%
TOTAL PQR PRIMER SEMESTRE 2015	625	100%

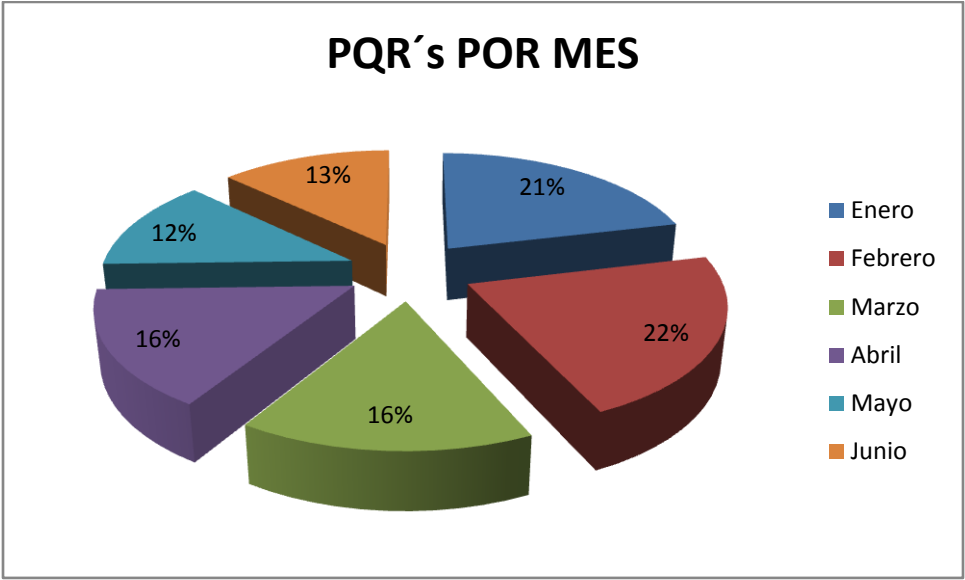
Según análisis realizado teniendo en cuenta las recepciones por la oficina de PQR de la empresa de servicios públicos de La Virginia, se observa que de 625 PQR recibidos 329 que representan el 53% fueron resueltos a favor de usuarios y 296 con un 47% a favor de la ESP.

CAUSA PQR



CAUSA PQR	CANTIDAD	%
Alto consumo	374	60%
Clase de uso	15	2%
Desocupada	26	4%
Dirección incorrecta	1	0%
Error en cobro (i)	139	22%
Error en lectura	17	3%
Estado del predio	42	7%
Inconformidad con otros cargos	1	0%
Inconformidad por servicios no prestados	1	0%
Lectura trocada	2	0%
Servicio suspendido	1	0%
Suspensión por mutuo acuerdo	6	1%
TOTAL GENERAL	625	100%

Se puede observar que la mayoría de PQR's son por alto consumo en un 60%, seguido de error de cobro en un 22%.



MES	CANT PQR
Enero	133
Febrero	137
Marzo	98
Abril	98
Mayo	78
Junio	81
TOTAL GENERAL	625

Se observa que en el mes de enero y febrero de 2015 los PQR fueron mayores a los de los meses posteriores ya que estos han ido disminuyendo.