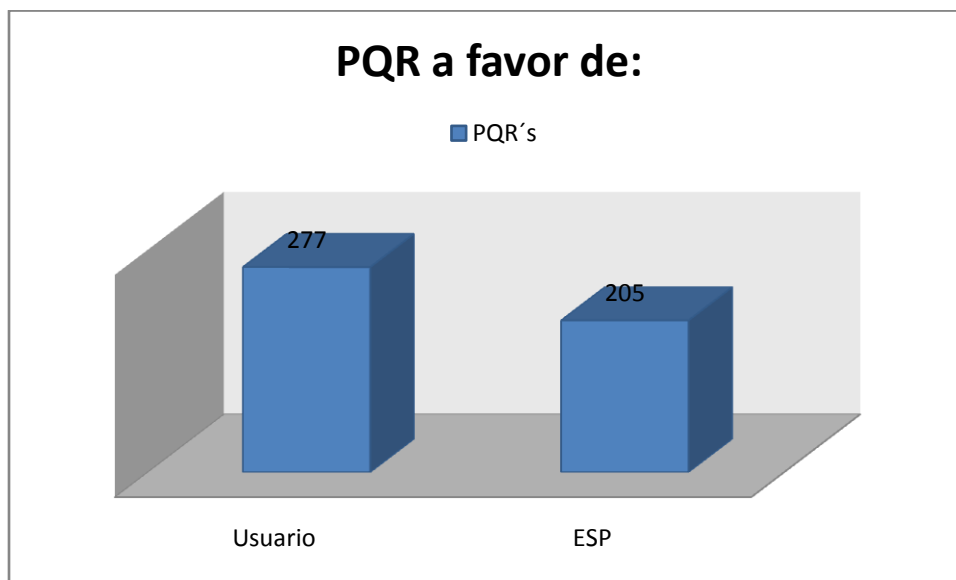


INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

JULIO A DICIEMBRE DE 2015

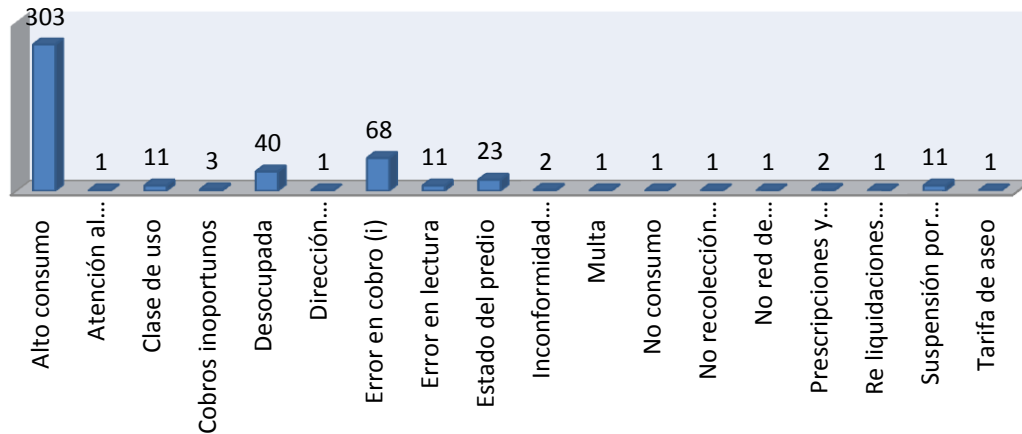
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción la empresa de servicios públicos de La Virginia informa los PRQ recibidos durante el segundo semestre de 2015.



PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuario	277	57%
ESP	205	43%
TOTAL PQR PRIMER SEMESTRE 2015	482	100%

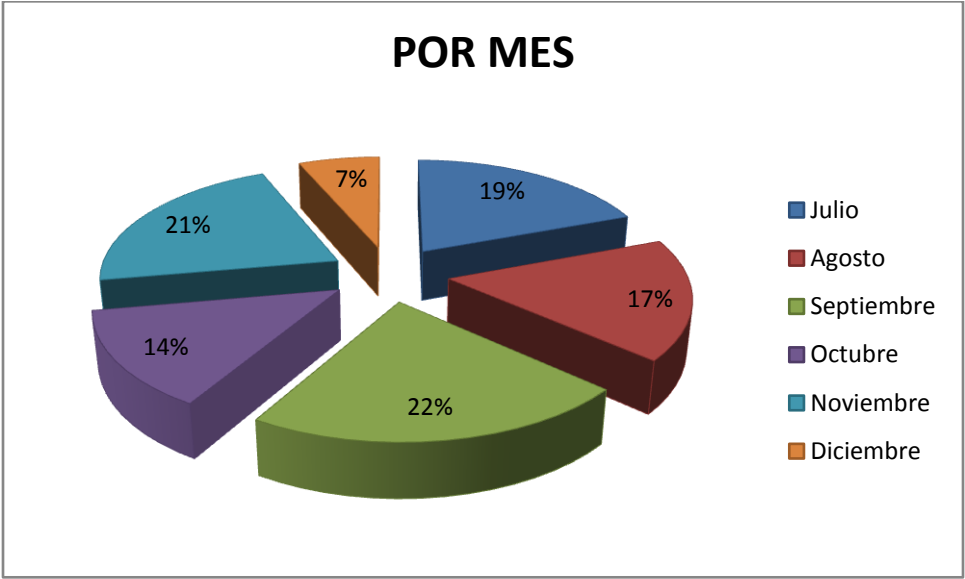
Según análisis realizado teniendo en cuenta las recepciones por la oficina de PQR de la empresa de servicios públicos de La Virginia, se observa que de 482 PQR recibidos 277 fueron resueltos a favor de usuarios y 205 a favor de la ESP.

CAUSA PQR



CAUSA PQR	CANTIDAD	%
Alto consumo	303	63%
Atención al usuario en sede de la empresa	1	0%
Clase de uso	11	2%
Cobros inoportunos	3	1%
Desocupada	40	8%
Dirección incorrecta	1	0%
Error en cobro (i)	68	14%
Error en lectura	11	2%
Estado del predio	23	5%
Inconformidad con otros cargos	2	0%
Multa	1	0%
No consumo	1	0%
No recolección frente domicilio	1	0%
No red de alcantarillado	1	0%
Prescripciones y remates	2	0%
Re liquidaciones sistema anterior	1	0%
Suspensión por mutuo acuerdo	11	2%
Tarifa de aseo	1	0%
Total general	482	100%

Se puede observar que la mayoría de PQR's son por alto consumo en un 63%, seguido de error de cobro en un 14%.



MES	CANT PQR
Julio	93
Agosto	83
Septiembre	106
Octubre	66
Noviembre	103
Diciembre	31
Total general	482

Se observa que en el mes de septiembre de 2015 fueron mayor numero de PQR .