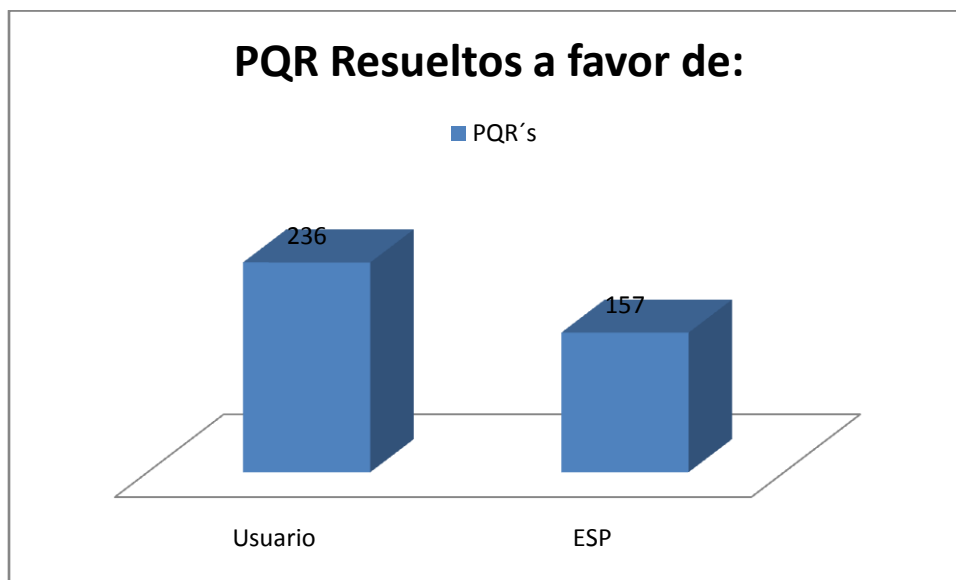


INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

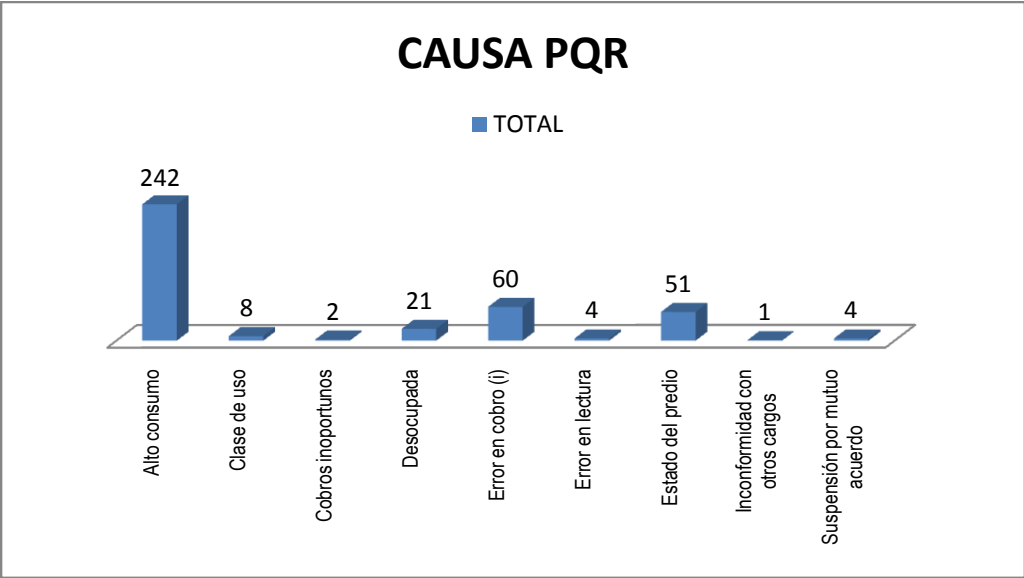
ENERO A JUNIO DE 2016

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 2016.



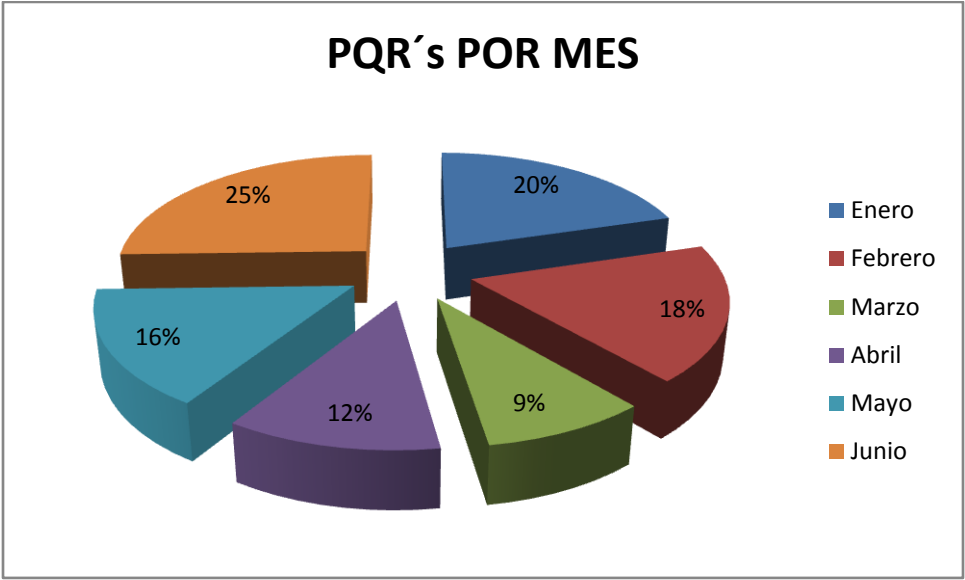
PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuario	236	60%
ESP	157	40%
TOTAL PQR PRIMER SEMESTRE 2016	393	100%

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 393 PQR recibidos 236 que representan el 60% fueron resueltos a favor de usuarios y 157 con un 40% a favor de la ESP.



CAUSA PQR	CANTIDAD	%
Alto consumo	242	61.6%
Clase de uso	8	2.0%
Cobros inoportunos	2	0.5%
Desocupada	21	5.3%
Error en cobro (i)	60	15.3%
Error en lectura	4	1.0%
Estado del predio	51	13.0%
Inconformidad con otros cargos	1	0.3%
Suspensión por mutuo acuerdo	4	1.0%
TOTAL GENERAL	393	100.0%

Se puede observar que la mayoría de PQR´s son por alto consumo en un 62%, seguido de error de cobro en un 15.3% Y estado de predio con 13%.



MES	CANT PQR
Enero	80
Febrero	72
Marzo	35
Abril	45
Mayo	61
Junio	100
TOTAL GENERAL	393

Se observa que en el mes de Junio de 2016 los PQR fueron mayores a los de los meses anteriores.