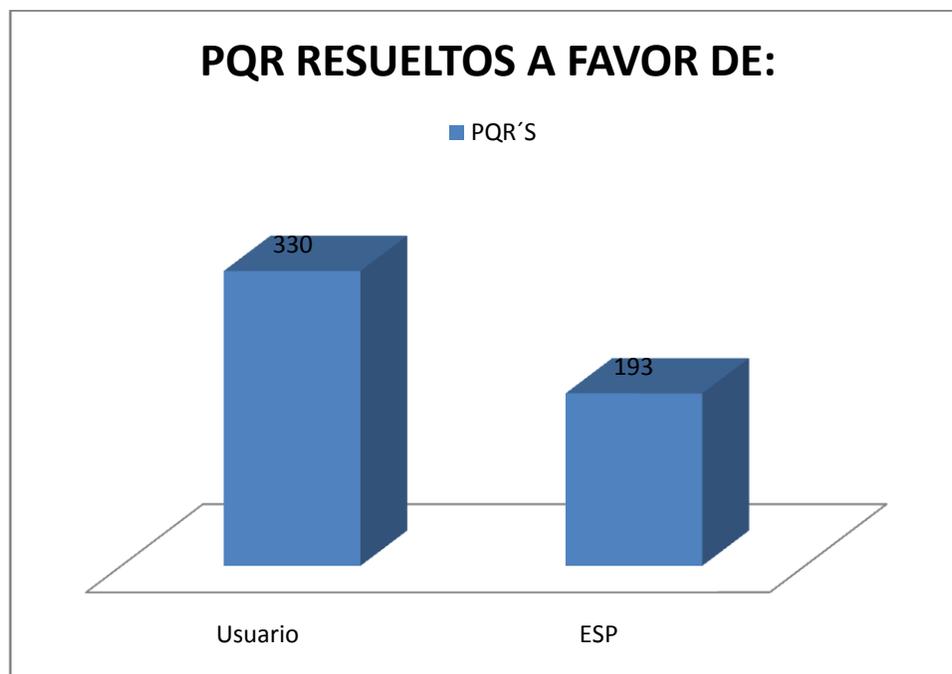


INFORME A SEGUIMIENTO A LOS PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

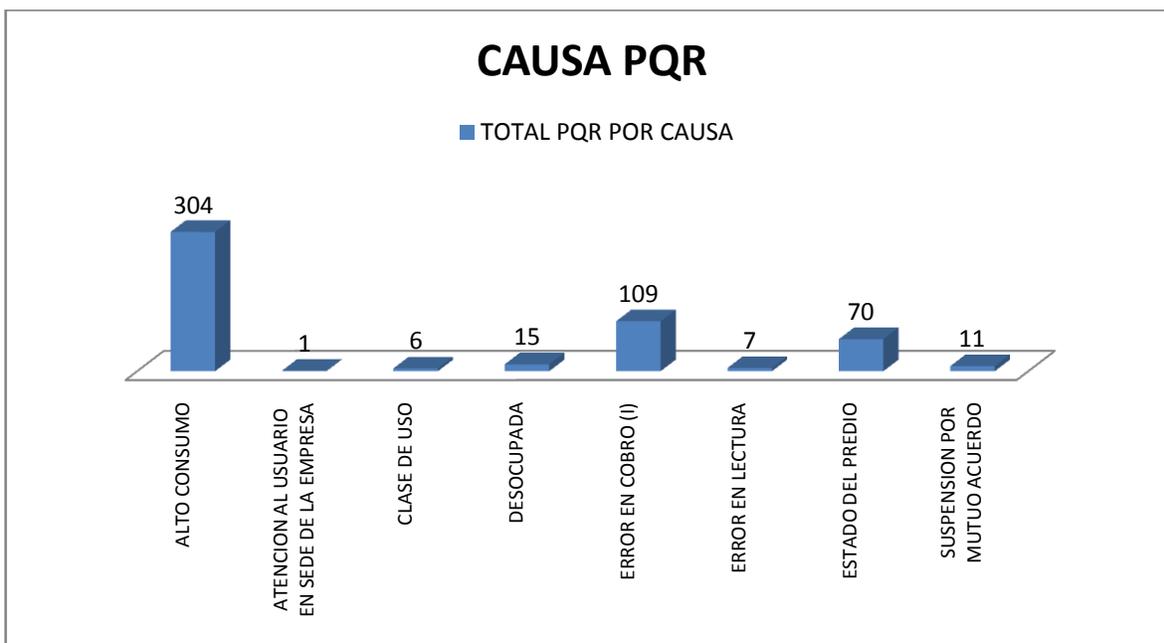
JULIO A DICIEMBRE DE 2016

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 Segundo semestre de 2016.



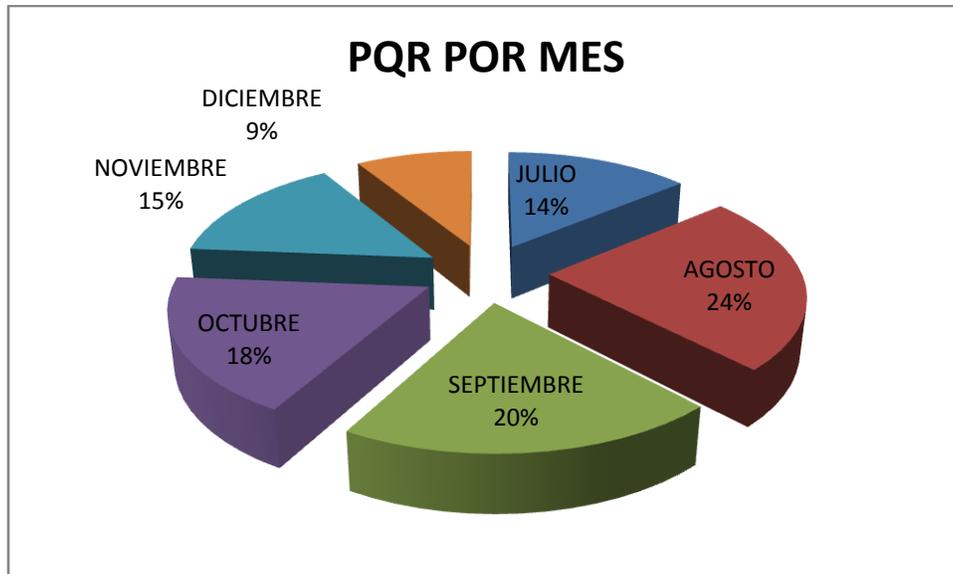
PQR Resueltos a favor de:	PQR's	PORCENTAJE
Usuario	330	63%
ESP	193	37%
TOTAL PQR SEGUNDO SEMESTRE 2016	523	100%

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 523 PQR recibidos 330 que representan el 63% fueron resueltos a favor de usuarios y 193 con un 37% a favor de la ESP.



CAUSA PQR	CANTIDAD	%	Valor PQR
ALTO CONSUMO	304	58%	34,172,745
ATENCION AL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA	1	0%	-
CLASE DE USO	6	1%	624,495
DESOCUPADA	15	3%	1,424,796
ERROR EN COBRO (I)	109	21%	27,064,311
ERROR EN LECTURA	7	1%	123,056
ESTADO DEL PREDIO	70	13%	5,250,843
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	11	2%	-
Total general	523	100%	68,660,246

Se puede observar que la mayoría de PQR's son por alto consumo en un 58%, seguido de error de cobro en un 21% Y estado de predio con 13% y se observa una devolución muy alta en descuentos por PQR de los usuarios.



MES	CANT PQR	%	VALOR DEV POR PQR POR MES
JULIO	73	14%	7,546,918
AGOSTO	125	24%	12,369,826
SEPTIEMBRE	106	20%	15,583,183
OCTUBRE	95	18%	13,283,460
NOVIEMBRE	78	15%	15,313,532
DICIEMBRE	46	9%	4,563,327
TOTAL GENERAL	523	100%	68,660,246

Se observa que en el mes de agosto y septiembre de 2016 los PQR fueron mayores a los de los meses anteriores, y los descuentos más alto fueron realizados en septiembre y noviembre de 2016, Situación que debe ser analizada detalladamente.