

 	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.					CÓDIGO: FOR-SAC-19	
	INFORME ESTADÍSTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES					VERSIÓN: 01	
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS					VIGENTE DESDE: 11/02/2025	
RECLAMACIÓN - CAUSAL	Periodo: Del 02 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cambio de medidor	2	5	4	12	10	11	44
Clase de uso incorrecto	1		2	1	1		5
Cobro desconocido			1	1		2	4
Falla en la prestación del servicio por continuidad					2		2
Entrega inoportuna o no entrega de la factura			2				2
Cobros inoportunos	1	1	3				5
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	3	12	3	3	5	4	30
Cobros por promedio	1	8	18	22	34		83
Cobros por servicios no prestados			2				2
Datos generales incorrectos	4	8	37	52	36	16	153
Fallas en la conexión del servicio			1				1
Inconformidad con el consumo o producción facturado	66	62	52	55	74	110	419
Inconformidad por desviación significativa		11	18	5	6		40
Lectura incorrecta	1	5	4	4			14
Quejas Operador Recaudo	1						1
Predio con fraude		2					2
Quejas administrativas		1					1
Suspensión o corte del servicio	1						1
Estrato incorrecto						1	1
Tarifa incorrecta							0
Terminación del contrato		2			1	5	8
TOTAL RECLAMACIONES	81	117	147	155	169	149	818
PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Predio deshabitado	4		5	3	5	7	24
Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	7	1	5	8	6	7	34
TOTAL PETICIONES	11	1	10	11	11	14	58
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	2	6	4	2	2	4	20
TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS	94	124	161	168	182	167	896

PQRS AÑO 2025	
Enero	94
Febrero	124
Marzo	161
Abril	168
Mayo	182
Junio	167
T. PETICIONES Y RECLAMOS	896



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Profesional Universitario Código 219 Grado 01

Dirección Comercial y Servicio al Cliente – Grupo Servicio al Cliente y PQRS