

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.										CÓDIGO: FOR-SAC-19		
	INFORME ESTADÍSTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO										VERSIÓN: 01		
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS										VIGENTE DESDE:		
	Periodo: Del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025										2025-02-11		
RECLAMACIÓN - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cambio de medidor	2	5	4	12	10	11	10	8	2	4		6	74
Clase de uso incorrecto	1		2	1	1			1	1	1			8
Cobro desconocido			1	1		2		1					5
Falla en la prestación del servicio por continuidad					2							1	3
Entrega inoportuna o no entrega de la factura			2				1					1	4
Cobros inoportunos	1	1	3				1						6
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	3	12	3	3	5	4	4	2	3	4	2	7	52
Cobros por promedio	1	8	18	22	34		10	23	14	42	18	8	198
Cobros por servicios no prestados			2				1						3
Datos generales incorrectos	4	8	37	52	36	16	14	16	15	24	16	18	256
Fallas en la conexión del servicio			1										1
Inconformidad con el consumo o producción facturado	66	62	52	55	74	110	78	60	57	38	14	30	696
Inconformidad por desviación significativa		11	18	5	6		3	4	14	9	3	3	76
Lectura incorrecta	1	5	4	4			1	4	4	2	2		27
Quejas Operador Recaudo	1										1		2
Predio con fraude		2										1	3
Quejas administrativas		1										2	3
Suspensión o corte del servicio	1												1
Estrato incorrecto						1			1	1			3
Tarifa incorrecta													0
Terminación del contrato		2			1	5	2		2	1	2	1	16
TOTAL RECLAMACIONES	81	117	147	155	169	149	125	119	113	126	58	78	1437
PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Predio deshabitado	4		5	3	5	7	5	2	2	2	1	4	40
Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	7	1	5	8	6	7	11	5	5	8	5		68
TOTAL PETICIONES	11	1	10	11	11	14	16	7	7	10	6	4	108
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	2	6	4	2	2	4	4	1	6	3	4	3	41
TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS	94	124	161	168	182	167	145	127	126	139	68	85	1586

PQRS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO AÑO 2025	
Enero	94
Febrero	124
Marzo	161
Abril	168
Mayo	182
Junio	167
Julio	145
Agosto	127
Septiembre	126
Octubre	139
Noviembre	68
Diciembre	85
TOTAL	1586



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Profesional Universitario Código 219 Grado 01

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