

	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 2026 al 30 de junio de 2026					2025-02-11	
RECLAMACIÓN - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cambio de medidor	4	10	4	6	5	6	
Clase de uso incorrecto	3		1				
Cobro desconocido		1	5	1			
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	2					
Entrega inoportuna o no entrega de la factura			2				
Cobros inoportunos	1	1	1				
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	3	4	7	1		5	
Cobros por promedio	4	12	14	5	5	1	
Cobros por servicios no prestados	4						
Datos generales incorrectos	22	14	23	36	7	14	
Fallas en la conexión del servicio	1						
Inconformidad con el consumo o producción facturado	38	41	45	37	49	51	
Inconformidad por desviación significativa	5	6	5	2	4	3	
Lectura incorrecta		2	1	1			
Quejas Operador Recaudó			2				
Predio con fraude	2	1	1	1		1	
Quejas administrativas	2						
Suspensión o corte del servicio							
Estrato incorrecto							
Tarifa incorrecta			1				
Terminación del contrato	1		2			2	
TOTAL RECLAMACIONES	92	94	114	90	70	83	543
PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Predio deshabitado	3	3	8	9	4	4	
Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	5	9	4	5	7	3	
TOTAL PETICIONES	8	12	12	14	11	7	64
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	5	5	5	4	4	6	29
TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS	105	111	131	108	85	96	636

PQRS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO AÑO 2026	
Enero	105
Febrero	111
Marzo	131
Abril	108
Mayo	85
Junio	96
TOTAL	636


ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ
 Profesional Universitario Código 219 Grado 01
 Dirección Comercial y Servicio al Cliente – Grupo Servicio al Cliente y PQRS