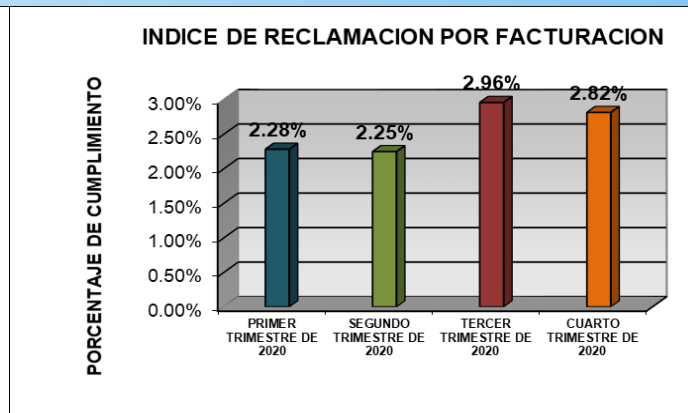
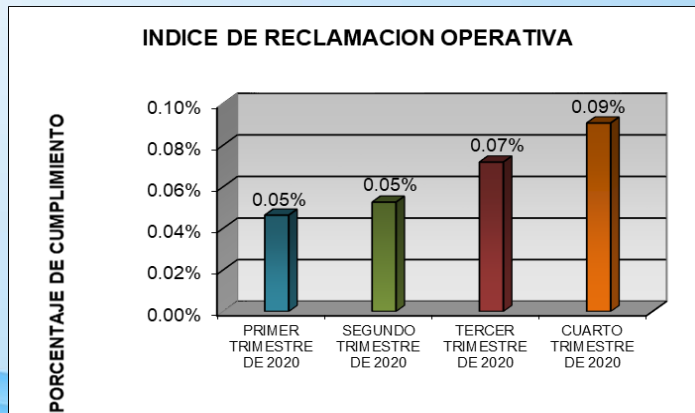


INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA Y POR FACTURACION 2020

	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA													
N° DE RECLAMACIONES OPERATIVAS	4	12	5	5	8	10	6	10	22	6	27	8	123
TOTAL DE SUSCRITORES	15,068	15,109	15,157	15,179	15,196	15,262	15,282	15,298	15,351	15,363	15,398	15,587	
	0.05%			0.05%			0.07%			0.09%			
INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION													
N° DE RECLAMACIONES POR FACTURACION	301	390	343	191	408	426	505	429	424	523	419	363	4,722
TOTAL DE SUSCRITORES	15,068	15,109	15,157	15,179	15,196	15,262	15,282	15,298	15,351	15,363	15,398	15,587	
	2.28%			2.25%			2.96%			2.82%			



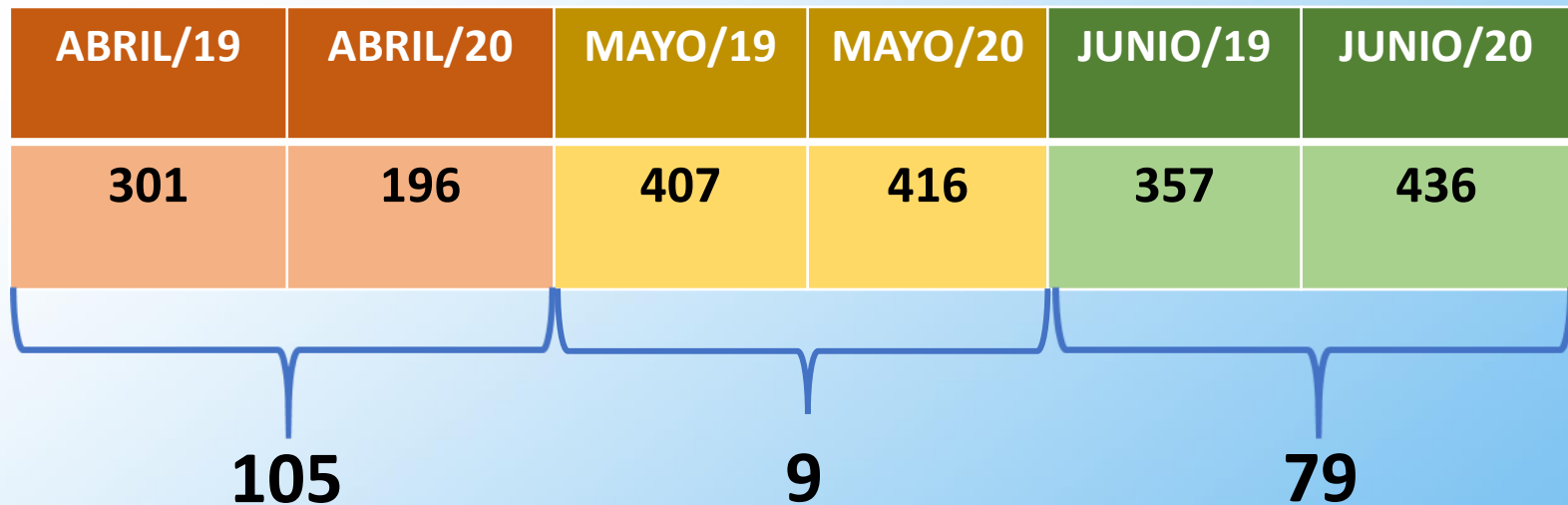
NUMERO DE RECLAMACIONES PRIMER TRIMESTRE 2019 -2020

ENERO/19	ENERO/20	FEB/19	FEB/20	MAR/19	MAR/20
435	305	582	402	425	348
130		180		77	

En el primer trimestre la diferencia año 2020 (1.055) -2019 (1.442) es de **387** PQRS por lo anterior en porcentaje la reducción fue de un **26%**.



NUMERO DE RECLAMACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2019 -2020



En el segundo trimestre la diferencia año 2020 (1.048) -2019 (1.065) es de **17** PQRS por lo anterior en porcentaje la reducción fue de un **16%**.



NUMERO DE RECLAMACIONES TERCER TRIMESTRE 2019 -2020

JULIO/19	JULIO/20	AGOST/19	AGOST/20	SEPT/19	SEPT/20
336	511	318	439	385	446
-175		-121		-61	

En el tercer trimestre la diferencia año 2020 (1.396) -2019 (1.039) es de **357** PQRS por lo anterior en porcentaje el aumento fue de un **34%**



NUMERO DE RECLAMACIONES CUARTO TRIMESTRE 2019 -2020

OCT/ 19	OCT/20	NOV/19	NOV/20	DIC/19	DIC/20
270	529	233	446	255	371
259		213		116	

En el cuarto trimestre la diferencia año 2020 1.346) -2019 (758) es de **588** PQRS por lo anterior en porcentaje el aumento fue de un **77%**





PQRS MAR FRECUENTES PRIMER TRIMESTRE 2019 VS 2020

	ene-19	ene-20	feb-19	feb-20	mar-19	mar-20
→ Descuento por predio desocupado	194	97	147	138	106	103
→ Cobros por promedio	85	69	127	59	100	86
→ Inconformidad con el consumo	133	93	281	54	182	127
→ Estrato incorrecto	2	21	2	28	2	19
→ Interrupciones en la prestación	4	1	5	6	7	1
→ Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	3	6	6	10	4
	419	284	568	291	407	340
	135		277		67	





PQRS MAR FRECUENTES SEGUNDO TRIMESTRE 2019 VS 2020

	abr-19	abr-20	may-19	may-20	jun-19	jun-20
→ Descuento por predio desocupado	93	45	108	89	87	90
→ Cobros por promedio	82	39	104	93	88	101
→ Inconformidad con el consumo	90	100	150	205	160	204
→ Estrato incorrecto	5	4	15	16	4	25
→ Interrupciones en la prestación	13		6	5	4	2
→ Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	3	5	5	2	8
	285	191	388	413	345	430
	94		25		85	





PQRS MAR FRECUENTES TERCER TRIMESTRE 2019 VS 2020

	jul-19	jul-20	ago-19	ago-20	sep-19	sep-20
→ Descuento por predio desocupado	82	117	74	131	80	102
→ Cobros por promedio	111	124	116	122	111	127
→ Inconformidad con el consumo	114	231	99	166	151	188
→ Estrato incorrecto	0	31	13	7	23	2
→ Interrupciones en la prestación	2	3	7	3	6	6
→ Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	11	3	5	6	5	16
	320	509	314	435	376	441
	189		121		65	





PQRS MAR FRECUENTES CUARTO TRIMESTRE 2019 VS 2020

	oct-19	oct-20	nov-19	nov-20	dic-19	dic-20
→ Descuento por predio desocupado	73	111	49	89	48	90
→ Cobros por promedio	51	154	50	113	45	107
→ Inconformidad con el consumo	117	250	107	211	102	163
→ Estrato incorrecto	23	1	17	2	18	
→ Interrupciones en la prestación	3	2	2	3	7	2
→ Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.		4	2	24	6	6
	267	522	227	442	226	368
	255		215		142	

