

**INFORME PRIMER TRIMESTRE 2022****INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA Y POR FACTURACION**

	2021				2022			
	ENE	FEB	MAR	TOTAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL
INDICE DE PQRS OPERATIVA								
N° DE PQRS OPERATIVAS	13	11	24	48	13	18	23	54
TOTAL DE SUSCRIPTORES	15,610	15,644	15,663		16,065	16,088	16,139	
	0.10%				0.11%			
INDICE DE PQRS POR FACTURACION								
N° DE PQRS POR FACTURACION	319	435	450	1,204	367	396	314	1,077
TOTAL DE SUSCRIPTORES	15,610	15,644	15,663		16,065	16,088	16,139	
	2.56%				2.23%			
				TOTAL 1,252				TOTAL 1,131

- **INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA O POR PRESTACION DE SERVICIO**

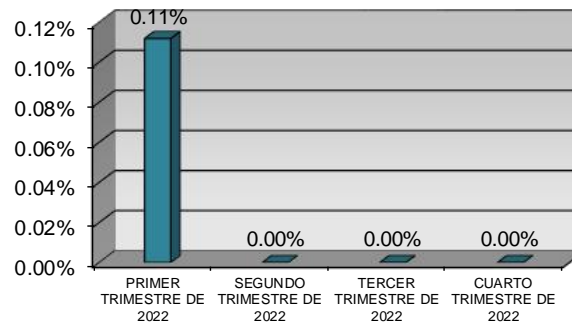
CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO
ACUEDUCTO	12	11	10
ALCANTARILLADO	1	2	7
ASEO	0	6	6
TOTAL	13	18	23

- **INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION**

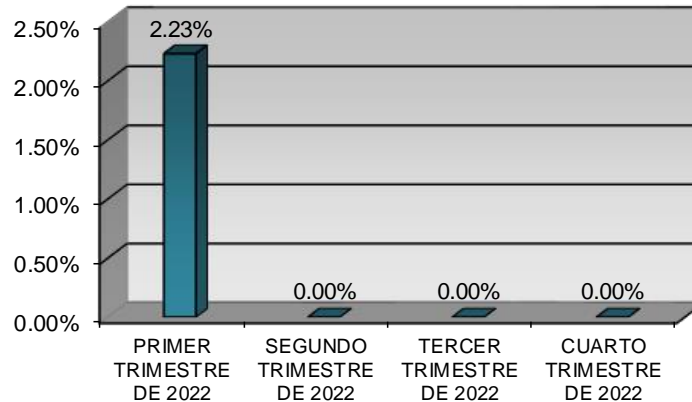
CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO
ACUEDUCTO	286	327	261
ALCANTARILLADO	40	25	17
ASEO	41	44	36
TOTAL	367	396	314

**INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

**INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

**CAUSALES DE PQR MAS REPETITIVAS**

CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
PQR POR FACTURACION				
Descuento por previo desocupado	41	44	36	121
Cobro por promedio	102	82	78	262
Inconformidad con el consumo	170	233	170	573



PQR OPERATIVAS O POR PRESTACION DE SERVICIO				
Interrupciones en la prestación del servicio	0	1	3	4
Variaciones en las características del suministro o prestación el servicio	9	10	16	35

- En el resultado de causales podemos resaltar que en el mes de marzo han disminuido notablemente los descuentos por predios desocupados y esto es debido al buen desempeño de los lectores en la toma de lectura, a la llegada de los estudiantes y a los listados que se realizan en el área de atención al cliente.
- En cuanto a los cobros por promedio disminuyo pues se ha realizado reposición de medidores detenidos y se han instalado en aquellos predios donde el servicio se encuentra directo.
- La causal Inconformidad con el consumo bajo en el mes de marzo, se les explica a los usuarios el valor del ahorro de agua en sus viviendas y la importancia de revisar periódicamente los servicios internos para evitar fugas. Se sigue exponiendo en la cartelera de Atención al Cliente contenido favorable para nuestros usuarios.

