EAAA DEL Espinal E.S.P.

CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, AREA SERVICIO AL CLIENTE PQR

DEL 04 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

RECLAMACIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECLAMACIONES
INCONFORMIDAD CONLA MEDICIÓN DEL CONSUMO	16	25	51	38	40	28	28	24	30	66	38	44	428
DATOS GENERALES INCORRECTOS	7	3	8	6	9	10	7	21	23	10	24	10	138
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	13	12	16	22		1	2			2			68
INCUMPLIMIENTOS DEL ACUERDO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	6	7	9	3	3	1	9	3	4				45
COBROS POR PROMEDIO	3			1	8	12	1	4	4	8	16		57
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	2	3			9			5		5	8	5	37
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	2	4	6	1	1		1	2	1	1	21
COBROS INOPORTUNOS	1	1	3	2	6	2		1	1	10	3	7	37
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O COBRO DEL MEDIDOR	4	4	3					1		2	1		15
ESTRATO INCORRECTO	2	1	2										5
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA			1		1	1	1						4
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN			1		1			1		1			4
INCONFORMIDAD CON EL AFORO					1				1				2
COBRO MULTIPLE O ACUMULADO					1								1
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN					1								1
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO					1								1
QUEJAS ADMINISTRATIVAS					1					1			2
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES				1									1
QUEJAS ADMINISTRATIVAS			1								1		2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO		1											1
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA								1			6		7
TARIFA INCORRECTA										1			1
TOTAL RECLAMACIONES	**55**	**58**	**97**	**77**	**88**	**56**	**49**	**61**	**64**	**108**	**98**	**67**	**878**

PETICIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL PETICIONES
PREDIO DESHABITADO	11	7	10	11	11	1	6	8	12	16	7	5	105
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUE	6	8	9	3	3	0	9	1	4	3	4	9	59
TOTAL PETICIONES	**17**	**15**	**19**	**14**	**14**	**1**	**15**	**9**	**16**	**19**	**11**	**14**	164

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECURSOS
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	**3**	**2**	**7**	**4**	**2**	**5**	**1**	**11**	**5**	**17**	**4**	**6**	**67**

TOTAL RECLAMACIONES-PETICIONES-RECURSOS	**75**	**75**	**123**	**95**	**104**	**62**	**65**	**81**	**85**	**144**	**113**	**87**	**1109**

MES (AÑO 2021)	CANT.
ENERO	75
FEBRERO	75
MARZO	123
ABRIL	95
MAYO	104
JUNIO	62
JULIO	65
AGOSTO	81
SEPTIEMBRE	85
OCTUBRE	144
NOVIEMBRE	113
DICIEMBRE	87
TOTAL	**1109**

ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ
Coordinador Servicio al Cliente PQR