



**Empresa de Servicios Públicos
Del Municipio de la Plata
Nit. 813.002.781-2**

INFORME PQR'S 2024

DETALLE DE LA TABLA			DATOS MES													Servicio Afectado		
GRUPO DE CAUSAL	CODIGO DE LA CAUSAL	Detalle de la Causal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Acu	Alc	Ase
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos													-	-		
	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	7	8	7	4	4	1	6	7	3	6	6	3	62	62		
	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y /o Usuarios													-	-		
	201.01	201.01 - Reposición Instalación y/o Cambio de Medidor	27	44	33	20	63	32	37	53	23	22	29	22	405	405		
	201.02	201.02 - Traslado del medidor	4				1	2	3				1	1	12	12		
	201.03	201.03 - Revisión Medidor -Desfrenar			1	2		1	1	1	1	1			8	8		
	201.04	201.04 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor		10	4	8	9	4	10	7	7	7	4	5	75	75		
	201.05	201.05 - Solicitud Usuarios Fraudulentos			1										2	2		
	201.06	201.06 - Suspensión del Servicio a Solicita del Usuario	1	1	2	2		2	1	1	1	1		2	13	13		
	201.07	201.07 - Solicitud Cambio de llave	2	3	5	6	7	4	3	11	7	8	4	4	64	64		
	201.08	201.08 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas	1	3	5	8	3	5	1	5	2	4	3		40	40		
	201.09	201.09 - Solicitud Alquiler Equipos Cortadora / Sondas/otros													-	-		
	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	11	16	17	26	28	23	24	14	30	28	20	17	254	254		
	201.11	201.11 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo													-	-		
	201.12	201.12 - Solicitud Reparación Acometida Acueducto	13	10	7	9	6	7	12	13	25	15	14	6	137	137		
	201.13	201.13 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	11	13	9	14	19	12	13	15	10	8	16	13	153	153		
	201.14	201.14 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	6	3	1	2	1		1	1	3	2	1	1	22	22		
	201.15	201.15 -Solicitud Rev. Redes Internas para Identificar fugas y/o Filtració	-												-	-		
	201.16	201.16 -Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	8	4		6	4	1	3	2	3	3	6	3	43	43		
	201.17	201.17 -Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvia	1		1				1	1	1	1	2		7	7		7
	201.18	201.18 -Solicitud Reposicion Tapa de Alcantarillado	1	1		3		1		1			2		9	9		
	201.19	201.19 - Solicitud Visita Técnica Por Oficio cla- Derechos de Petición.													-	-		
	201.20	201.20 - Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de Calles	6	2	1		3			1	2	1		1	17	17		17
	201.21	201.21 - Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección de Residuo	3	2	2	1	1		1	3	3	5	2	3	26	26		26
201.22	201.22 - Solicitud Revisión Inconformidad por los Horarios de Recolecc	-												-	-			
201.23	201.23 - Solicitud Relacionadas con la Tarifa de Aprovechamiento o Rut	-		1										1	1		1	
201.24	201.24 - Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de RS				2			3	2					7	7		7	
TOTAL PQR'S			102	120	97	113	149	95	120	138	120	113	110	80	1.357	1.247	59	51

Total Peticiones	Servicio Afectado													TOTAL	Servicio Afectado		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	1		2	3	
Acueducto	83	111	92	101	141	93	112	128	112	101	100	73	1.247	1.247	59	51	
Alcantarillado	10	5	1	9	4	2	4	4	3	6	8	3	59				
Aseo	9	4	4	3	4	-	4	6	5	6	2	4	51				

Total	102	120	97	113	149	95	120	138	120	113	110	80	1.357	1.247	59	51
-------	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-------	-------	----	----

Σ . FECHA INICIAL- F. FINAL DE ATENCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	102	120	97	113	149	95	120	138	120	113	110	80	1.357
Zumatoria Tiempo en dias.	78	97	70	70	70	96	52	83	81	74	64	38	873
Tiempo de Respuesta PQR (días)	0.76	0.81	0.72	0.62	0.47	1.01	0.44	0.60	0.67	0.65	0.58	0.47	0.64