



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

INFORME PQR'S 2023

GRUPO DE CAUSAL	DETALLE DE LA TABLA		DATOS MES														Servicio Afectado				
	CODIGO DE LA CAUSAL	Detalle de la Causal	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Acu	Aic	Ase			
PETICIONES QUE NO CONTRIBUYEN RECLAMACION	200	200 - Peticiones Internas de Gerencia y/o Administrativos																	-		
	200.01	200.1 - Solicitud Visita Técnica	1	8	10	4	8	2	10	5	5	7	3	6	-	69			69		
	201	201 - Peticiones de los Suscriptores y/o Usuarios																	-		
	201.01	201.01 - Reposición Instalación y/o Cambio de Medidor	19	39	58	51	50	26	30	31	47	28	19	17	415	415			415		
	201.02	201.02 - Traslado del medidor		1		3	2		7	3	1	1	1		19	19			19		
	201.03	201.03 - Revisión Medidor -Desfrenar		1	3		2	2	3	1	2	1			15	15			15		
	201.04	201.04 - Solicitud Reparación Fugas Ocasionadas en el Medidor		1		12	8	16	9	11		7	4	6	74	74			74		
	201.05	201.05 - Solicitud Usuarios Fraudulentos						1				5	1		7	7			7		
	201.06	201.06 - Suspensión del Servicio a Solicita del Usuario		1				1				2	1		5	5			5		
	201.07	201.07 - Solicitud Cambio de llave	2	5		3	6	4	3	6	6	3	7	3	48	48			48		
	201.08	201.08 - Solicitud Alquiler / Detector de Fugas		3	1		2			3	4	4	4	3	24	24			24		
	201.09	201.09 - Solicitud Alquiler Equipos Cortadora / Sondas/otros	1	1											2	2		2		2	
	201.10	201.10 - Solicitud prestación del servicio Conexión AAA	20	13	25	22	22	19	29	44	12	19	160	24	409	409			409		
	201.11	201.11 - Solicitud Prestación del Servicio de Aseo	1												1	1		1			1
	201.12	201.12 - Solicitud Reparación Acometida Acueducto	19	36	32	22	27	15	15	10	15	11	10	12	224	224			224		
	201.13	201.13 - Solicitud Reparación Red Principal de acueducto	11	11	10	6	13	9	10	8	19	12	19	5	133	133			133		
	201.14	201.14 - Solicitud Revisión Taponamiento Red Domiciliaria Acueducto	7	11	4	3	3	4	3	12	7	4	6	2	66	66			66		
	201.15	201.15 - Solicitud Rev. Redes Internas para Identificar fugas y/o Filtración													-	-		-			
	201.16	201.16 - Solicitud Reparación Taponamiento de Alcantarillado (Pozos)	8	9	12	3	5	6	9	7	5	11	6	4	85	85		85		85	
	201.17	201.17 - Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvias			1		1						1		3	3		3			3
	201.18	201.18 - Solicitud Reponición Tapa de Alcantarillado	1	1	1	2					1		2	2	10	10		10			10
	201.19	201.19 - Solicitud Visita Técnica Por Oficio cla- Derechos de Petición.	1												1	1		1			1
	201.20	201.20 - Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de Calles	1	1			2	1					1	3	9	9		9			9
	201.21	201.21 - Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección de Residuos Solidos	4	1	2	4	3	1	1	3	5	1	2		27	27		27			27
201.22	201.22 - Solicitud Revisión Inconformidad por los Horarios de Recolección de RS										1			1	1		1			1	
201.23	201.23 - Solicitud Relacionadas con la Tarifa de Aprovechamiento o Ruta Selec.								1	1				2	2		2			2	
201.24	201.24 - Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de RS	3	2	1	1				3	2	1		1	14	14		14			14	
TOTAL PQR'S			99	145	160	136	154	107	130	149	136	116	248	83	1.663	1.509	100	54			

Total Peticiones	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acueducto	80	130	143	126	143	99	119	134	123	100	234	78	1.509
Alcantarillado	10	11	14	5	6	6	9	8	5	13	9	4	100
Aseo	9	4	3	5	5	2	2	7	8	3	5	1	54
Total	99	145	160	136	154	107	130	149	136	116	248	83	1.663

PQR'S ATENDIDAS POR SERVICIOS 2023	Servicio Afectado															
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	1	2	3
Acueducto	80	130	143	126	143	99	119	134	123	100	234	78	1.509	1.509	100	54
Alcantarillado	10	11	14	5	6	6	9	8	5	13	9	4	100			
Aseo	9	4	3	5	5	2	2	7	8	3	5	1	54			
TOTAL PQR'S	99	145	160	136	154	107	130	149	136	116	248	83	1.663	1.509	100	54

Σ . FECHA INICIAL- F. FINAL DE ATENCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	99	145	160	136	154	107	130	149	136	116	248	83	1.663
RECLAMACIONES	98	93	151	101	150	74	135	131	127	103	341	111	1.616
TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	0.99	0.64	0.95	0.74	0.97	0.69	1.04	0.88	0.93	0.89	1.38	1.33	0.97