



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

1er. semestre de 2019

En cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 se presenta el informe de seguimiento a las PQR's presentadas ante la oficina de Atención al usuario de EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

La Empresa recibe las peticiones quejas y reclamos a través de la oficina de atención al Usuario de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

Durante el periodo de enero a julio de 2019 EMPUSILVANIA recibió 206 reclamaciones, de las cuales 153 fueron respondidas a favor de la empresa y 52 a favor del usuario, quedó pendiente 1 reclamación por contestar. El mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo, en donde el 78,21% ha sido respondido a favor de la empresa.

A continuación se presenta el resumen de la reclamación presentada:

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
COBROS INOPORTUNOS	1	0	0	1	100	0	0
AFORO	2	2	100	0	0	0	0
CRUCE DE PLUMAS	3	1	33,3	2	66,67	0	0
CASA DESHABILITADA	6	4	66,67	2	33,33	0	0
CLASE DE USO INCORRECTO	3	1	33,33	2	66,67	0	0
ERROR EN EL ESTRATO	1	0	0	1	100	0	0

INFORME SEGUIMIENTO A RECLAMACIONES 1 er. SEMESTRE 2019



EMPU-100

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
ALTO CONSUMO	179	140	78,21	39	21,79	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	195	148		47		0	
Servicio de Alcantarillado							
AFECCIÓN AMBIENTAL	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	1	1		0		0	
Servicio de Aseo							
Descuento no recolección puerta puerta	1	1	100	0	0	0	0
MULTIUSUARIO ASEO	1	0	0	1	100	0	0
No tiene recolección basuras	1	1	100	0	0	0	0
NO UTILIZA SERVICIO	4	1	25	2	50	1	25
AFECCIÓN AMBIENTAL	1	1	100	0	0	0	0
CASA VACÍA	2	0	0	2	100	0	0
TOTAL ASEO	10	4		5	0	1	0
TOTAL SERVICIOS	206	153		52		1	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HASS S.Q.L.

En resumen se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

INFORME SEGUIMIENTO A RECLAMACIONES 1 er. SEMESTRE 2019



SERVICIO	Solucionados				Pendientes	
	Empresa		Usuario		Numero	
	Total	%	Total	%	Total	%
Servicio de Acueducto	148	%75,8	47	%24,10	0	0
Servicio de alcantarillado	1	%100	0	0	0	0
Servicio de Aseo	4	%40	5	%50	1	%10
TOTAL SERVICIOS	153	%74,27	52	%25,2	1	%0,48

Gestión Documental:

Elaborado por: Sonia Maribell Arévalo

Asesora Control Interno

Revisado y Aprobado: Brigitte Quintero Plata

Gerente General

INFORME SEGUIMIENTO A RECLAMACIONES 1 er. SEMESTRE 2019