

**Información de seguimiento y evaluación anual  
del sistema de sugerencias y reclamaciones**

2018					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO (SOLO DESDE NOV)	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	180	13	25	218	17,90%
COBROS / CORTES	56	30	7	93	7,63%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	233	34	13	280	23,00%
FACTURACIÓN / CONSUMO	438	52	62	552	45,31%
OBRAS	69	2	4	75	6,16%
<b>TOTALES</b>	<b>976</b>	<b>131</b>	<b>111</b>	<b>1218</b>	<b>100,00%</b>

2019					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	139	61	14	214	18,68%
COBROS / CORTES	49	18	12	73	6,37%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	197	30	26	253	22,09%
FACTURACIÓN / CONSUMO	401	35	106	542	47,33%
OBRAS	43	2	12	57	4,97%
<b>TOTALES</b>	<b>829</b>	<b>146</b>	<b>170</b>	<b>1145</b>	<b>100,00%</b>

2020					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	55	5	26	86	9,01%
COBROS / CORTES	27	7	1	35	3,67%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	152	15	30	197	20,65%
FACTURACIÓN / CONSUMO	465	33	119	617	64,68%
OBRAS	8	2	9	19	1,99%
<b>TOTALES</b>	<b>707</b>	<b>62</b>	<b>185</b>	<b>954</b>	<b>100,00%</b>