

Información de seguimiento y evaluación anual
Del sistema de sugerencias y reclamaciones

AÑO 2021 (ene - dic)	Quejas	Reclamaciones	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/Saneamiento	107	6	16	129	8,50
Cobros/Cortes	63	15	15	93	6,10
Contratación/Atención Usuario	290	25	61	376	24,60
Facturación/Consumo	603	57	218	878	57,50
Obras	25	0	22	47	3,10
Otros Defensor del Usuario	0	0	3	3	0,20
TOTAL	1.088	103	335	1.526	

AÑO 2022 (ene - dic)	Quejas	Reclamaciones	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/Saneamiento	167	5	27	199	10,90
Cobros/Cortes	145	10	12	167	9,20
Contratación/Atención Usuario	460	16	71	547	30,00
Facturación/Consumo	683	33	128	844	46,30
Obras	35	0	27	62	3,40
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	3	3	0,20
TOTAL	1.490	64	268	1.822	

AÑO 2023 (ene - dic)	Quejas	Reclamaciones	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/Saneamiento	285	4	25	314	12,60
Cobros/Cortes	211	17	3	231	9,30
Contratación/Atención Usuario	916	23	57	996	40,00
Facturación/Consumo	731	21	99	851	34,10
Obras	55	1	21	77	3,10
Otros Defensor del Usuario	0	0	11	11	0,40
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	12	12	0,50
TOTAL	2.198	66	228	2.492	

AÑO 2024 (ene - dic)	Quejas	Reclamaciones	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento/Saneamiento	344	8	49	401	12,95
Cobros/Cortes	270	15	1	286	9,23
Contratación/Atención Usuario	950	24	95	1069	34,52
Facturación/Consumo	1017	31	170	1218	39,33
Obras	53	0	16	69	2,23
Otros Defensor del Usuario	0	0	25	25	0,81
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	29	29	0,94
TOTAL	2.634	78	385	3.097	