

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

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 Usuario	0	0	11	11	0,40%
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	12	12	0,50%
TOTAL	2.198	78	228	2.492	100,00%

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	1.069	34,52%
Facturación / Consumo	1.017	31	170	1.218	39,33%
Obras	53	0	16	69	2,23%
Otros Defensor Usuario	0	0	25	25	0,81%
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	29	29	0,94%
TOTAL	2.634	78	385	3.097	100,00%

Año 2025 (ene - dic)	Quejas	Reclamaciones	Defensor Usuario	Suma	%
Abastecimiento / Saneamiento	308	9	50	367	11,27%
Cobros / Cortes	252	11	20	283	8,69%
Contratación/ Atención Usuario	1.122	20	79	1.221	37,51%
Facturación / Consumo	1.012	37	184	1.233	37,88%
Obras	62	2	24	88	2,70%
Otros Defensor Usuario	0	0	34	34	1,04%
No Admitidas Defensor Usuario	0	0	29	29	0,89%
TOTAL	2.756	79	420	3.255	100,00%