

**OBJETIVO: SEGUIMIENTO A LOS PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018**

**1. INFORMACION GENERAL**

<b>FECHA:</b>	JULIO 16 DEL 2018
<b>PROCESO:</b>	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
<b>PERIODO DEL INFORME:</b>	ENERO A JUNIO 2018
<b>PRESENTADO A:</b>	ING. JAIRO ALBERTO GONZALEZ O. GERENTE
<b>RESONSABLE PROCESO</b>	PEDRO PABLO ESCOBAR R.

**2. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS REPORTES DE PQRS 2018**

**INFORME ESTADO DE LOS PQRS A JUNIO 30 2018**

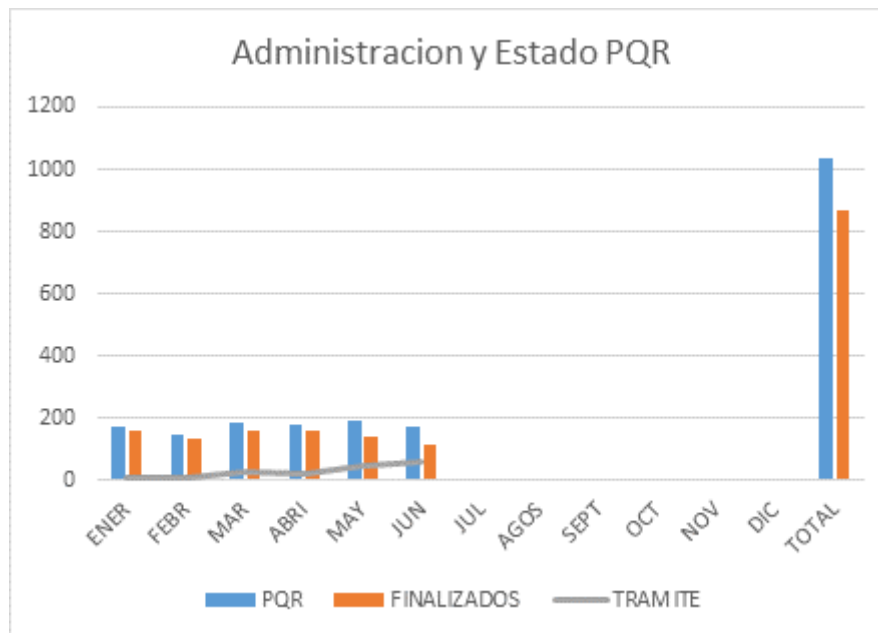
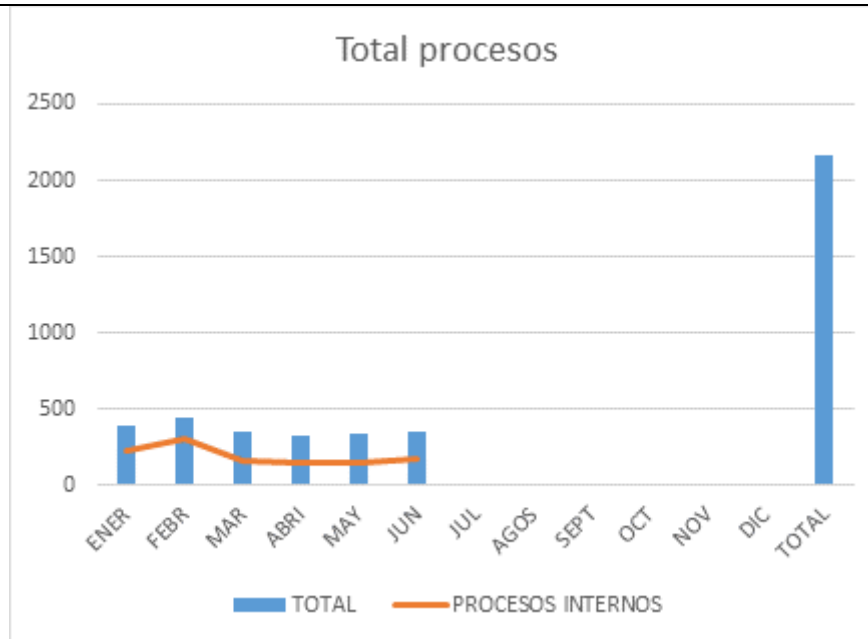
1- Para el periodo correspondiente de enero a Junio del año 2018, se han realizado un total de 2.166 procesos incluyendo procesos internos y PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) los cuales aparecen registrados en el sistema de Administración comercial – SAC.

- De los 2166 procesos, 1128 corresponde a procesos internos equivalentes al 52.1%
- De los 2166 procesos 1038 corresponden a PQR solicitadas por nuestros usuarios de las cuales: 867 se encuentran finalizadas correspondiendo al 83.5% de efectividad, 168 procesos se encuentran en trámite correspondiendo al 19,4%

TOTAL PROCESOS														
	ENER	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
<b>TOTAL</b>	366	440	342	324	329	343							2166	
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	217	297	156	146	141	171							1128	52,1%

ADMINISTRACION Y ESTADO PQR														
	ENER	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
<b>PQR</b>	166	143	166	178	188	174							1038	47,9%
<b>FINALIZADOS</b>	160	135	160	157	140	115							867	83,5%
<b>TRAMITE</b>	6	8	26	21	48	59							168	19,4%



**2-** De acuerdo a la solicitud, a continuación se relaciona la vinculación de clientes de acuerdo a las fechas solicitadas y clasificación:

- Acueducto (55)
- Alcantarillado (150)
- Acuatrinidad (0)

- Hacienda Verde (0)
- Campestre real (38)

Se aclara que los 38 de campestre real, ya están incluidos entre los 55 de Acueducto y 150 de Alcantarillado.

3- no es un entregable contractual de DELTEC

4- acuerdos de pago

ENERO 2018				
Estado acuerdos	Numero de acuerdos	Deuda financiada	Cuota inicial recaudada	Total cuotas recaudadas
Activo	49	\$ 40.750.296	\$ 2.564.963	\$ 4.367.267
Finalizado normal	4	\$ 554.942	\$ 196.198	\$ 350.584
Caducado manual	1	\$ 1.639.241	\$ -	\$ 81.966
Caducado sistema	20	\$ 32.227.742	\$ 2.106.432	\$ 2.012.182
Reversado no iniciado	10	\$ 14.386.387	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	0	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>\$ 89.558.608</b>	<b>\$ 4.867.593</b>	<b>\$ 6.811.999</b>

FEBRERO 2018				
Estado acuerdos	Numero de acuerdos	Deuda financiada	Cuota inicial recaudada	Total cuotas recaudadas
Activo	33	\$ 30.064.879	\$ 1.538.579	\$ 2.910.223
Finalizado normal	5	\$ 837.443	\$ 91.888	\$ 756.958
Caducado manual	0	\$ -	\$ -	\$ -
Caducado sistema	13	\$ 21.023.605	\$ 787.870	\$ 1.198.452
Reversado no iniciado	4	\$ 7.081.222	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	0	\$ -	\$ -	\$ -

Total general	55	\$ 59.007.149	\$ 2.418.337	\$ 4.865.633
---------------	----	---------------	--------------	--------------

**MARZO 2018**

Estado acuerdos	Numero de acuerdos	Deuda financiada	Cuota inicial recaudada	Total cuotas recaudadas
Activo	68	\$ 47.164.909	\$ 3.743.385	\$ 5.269.100
Finalizado normal	6	\$ 722.650	\$ -	\$ 722.658
Caducado manual	3	\$ 3.511.379	\$ 159.089	\$ 7.015
Caducado sistema	3	\$ 475.571	\$ -	\$ 177.042
Reversado no iniciado	12	\$ 13.444.026	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	0	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>\$ 65.318.535</b>	<b>\$ 3.902.474</b>	<b>\$ 6.175.815</b>

**ABRIL 2018**

Estado acuerdos	Numero de acuerdos	Deuda financiada	Cuota inicial recaudada	Total cuotas recaudadas
Activo	66	\$ 54.993.415	\$ 3.818.519	\$ 3.487.385
Finalizado normal	4	\$ 447.714	\$ 99.999	\$ 447.714
Caducado manual	1	\$ 56.712	\$ -	\$ 9.452
Caducado sistema	0	\$ -	\$ -	\$ -
Reversado no iniciado	9	\$ 10.710.436	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	0	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>\$ 66.208.277</b>	<b>\$ 3.918.518</b>	<b>\$ 3.944.551</b>

**MAYO 2018**

Estado acuerdos	Numero de	Deuda	Cuota inicial	Total cuotas
-----------------	-----------	-------	---------------	--------------

	acuerdos	financiada	recaudada	recaudadas
Activo	58	\$ 52.476.108	\$ 4.402.258	\$ 2.395.745
Finalizado normal	3	\$ 279.645	\$ -	\$ 158.549
Cancelado manual	2	\$ 227.911	\$ -	\$ 23.958
Caducado sistema	1	\$ 7.464.409	\$ 8.999.997	\$ 1.244.070
Reversado no iniciado	3	\$ 2.191.565	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	0	\$ -	\$ -	\$ -
Total general	67	\$ 62.639.638	\$ 13.402.255	\$ 3.822.322

**JUNIO 2018**

Estado acuerdos	Numero de acuerdos	Deuda financiada	Cuota inicial recaudada	Total cuotas recaudadas
Activo	50	\$ 22.843.515	\$ 1.754.169	\$ 443.913
Finalizado normal	0	\$ -	\$ -	\$ -
Cancelado manual	0	\$ -	\$ -	\$ -
Caducado sistema	0	\$ -	\$ -	\$ -
Reversado no iniciado	5	\$ 2.942.921	\$ -	\$ -
Pendiente pago cuota inicial	3	\$ 2.483.396	\$ -	\$ -
Total general	58	\$ 28.269.832	\$ 1.754.169	\$ 443.913