

TIPO DE TRAMITE

RECLAMACION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	DENUNCIA <input type="checkbox"/>	FECHA DE RECEPCION	Día	Mes	Año	Código Municipio	PQR-SP No.
REPOSICION <input type="checkbox"/>	SUBSIDIARIO APELACION <input type="checkbox"/>	COPIAS DE DOCUMENTOS						

GRUPO CAUSAL

FACTURACION <input type="checkbox"/>	INSTALACION <input type="checkbox"/>	PRESTACION <input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE DEL SOLICITANT	C.C.		
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR	C.C.		
DIRECCION	BARRIO	CODIGO	TELEFONO
FIRMA SUSCRIPTOR O USUARIO			

DESCRIPCION DE LA SITUACION

CODIGO DE LA CAUSAL	Ver códigos al respaldo
---------------------	-------------------------

PROCESO DE REVISION DEL PREDIO

PREDIO DESOCUPADO	LECTURA MAL TOMADA	NO TOMARON LECTURA	
MEDIDOR DAÑADO	NUEVA LECTURA	FUGA ANTES DE MEDIDOR	
PREDIO SIN SERVICIO	PREDIO SIN MEDIDOR	FUGA DESPUÉS DE MEDIDOR	
CÓDIGO	MEDIDOR No.	LECTURA ACTUAL	FACTURA No.
DIRECCIÓN DEL PREDIO		ESTRATO	
FIRMA COORDINADOR		FIRMA OPERARIO	FECHA DE LA REVISIÓN
			DD MM AA
ESTADO DE LA ACOMETIDA		DATOS DE LA REVISIÓN INTERNA	
ESTADO	MEDIDOR	CAJILLA	CONEXIÓN
BUENO	B R M	B R M	B R M
		PTOS. DE DERIVACIÓN	

Espacio para la Empresa de Servicios Públicos

Actividad a realizar para atención de la PQR	tipo de respuesta
Revisión técnica de las instalaciones <input type="checkbox"/>	Accede 1 <input type="checkbox"/>
Actualización de datos del suscriptor <input type="checkbox"/>	Rechaza 7 <input type="checkbox"/>
Otra <input type="checkbox"/>	Traslada por competencia 8 <input type="checkbox"/>
Cual <input type="checkbox"/>	Pendiente de respuesta 9 <input type="checkbox"/>
Fecha de respuesta	Confirma 4 <input type="checkbox"/>
Radicado respuesta	Modifica 5 <input type="checkbox"/>
Fecha de notificación	Revoco 6 <input type="checkbox"/>
Tipo de notificación	Personal <input type="checkbox"/>
	No aplica <input type="checkbox"/>
	Por Edicto <input type="checkbox"/>
	Por aviso <input type="checkbox"/>

CODIGOS DE PQR					
CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	ACUE- DUCT O	ALCANT ARILLAD O	ASEO
FACTURACIO	100	Servicios no vigilados por la SSPD	x	x	x
FACTURACIO	101	Inconformidad con el Aforo	x	x	x
FACTURACIO	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	x	x	x
FACTURACIO	103	Cobros inoportunos	x	x	x
FACTURACIO	104	Cobro desconocido	x	x	x
FACTURACIO	105	Cobro por servicios no prestados	x	x	x
FACTURACIO	106	Dirección incorrecta	x	x	x
FACTURACIO	107	Cobro múltiple y/o acumulado	x	x	x
FACTURACIO	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	x	x	x
FACTURACIO	109	Cobros por conexión, re conexión, reinstalación	x	x	NA
FACTURACIO	110	Cobro de medidor	x	x	NA
FACTURACIO	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio publico	x	x	x
FACTURACIO	112	Subsidios y contribuciones	x	x	x
FACTURACIO	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	x	x	x
FACTURACIO	114	Descuento por predio desocupado	NA	NA	x
FACTURACIO	115	Suspensión por mutuo acuerdo	x	x	NA
FACTURACIO	116	Cobro por número de unidades de independientes	NA	NA	x
FACTURACIO	117	Estrato incorrecto	x	x	x
FACTURACIO	118	Clase de uso incorrecto	x	x	x
FACTURACIO	119	Tarifa incorrecta	x	x	x
FACTURACIO	120	Cobros por promedio	x	x	x
FACTURACIO	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	x	x	x
FACTURACIO	122	Pago sin abono a cuenta	x	x	x
FACTURACIO	123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	x	x	NA
FACTURACIO	124	Cobro de revisiones	x	NA	NA
FACTURACIO	125	Multiusuario del servicio de aseo	NA	NA	x
FACTURACIO	126	Lectura incorrecta	x	NA	NA
FACTURACIO	127	Inconformidad por desviación significativa	x	x	NA
FACTURACIO	129	Cobro por consumos dejados de facturar.	x	x	NA
FACTURACIO	130	Cobro de acuerdo de pago o financiación	x	x	NA
FACTURACIO	131	Inconformidad por cobros por normalización del servicio	x	NA	NA
FACTURACIO	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	NA	NA	x
FACTURACIO	133	Cobro por reconexión no autorizada	x	x	NA
PRESTACION	300	Servicios no vigilados por la SSPD	x	x	x
PRESTACION	301	Negación de la solicitud de suspensión	x	NA	NA
PRESTACION	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	x	x	x
PRESTACION	304	Falla en la prestación del servicio por calidad	x	x	x
PRESTACION	305	Negativa de prestación de un servicio especial	NA	NA	x
PRESTACION	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	x	x	x
PRESTACION	307	Cambio de medidor o equipo de medida	x	NA	NA
PRESTACION	308	Terminación del contrato	x	x	x
PRESTACION	309	suspensión o corte del servicio	x	x	NA
PRESTACION	310	Frecuencias adicionales de barrido	NA	NA	x
PRESTACION	311	Frecuencias adicionales de recolección	NA	NA	x
PRESTACION	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I	x	x	NA
PRESTACION	314	Afectación Ambiental	x	x	NA
PRESTACION	315	Quejas Administrativas	x	x	x
PRESTACION	316	Estado de las Infraestructura	x	x	NA
PRESTACION	401	Fallas en la conexión del servicio	x	x	NA
PRESTACION	402	No conexión del servicio	x	x	NA