

TIPO DE TRAMITE

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

GRUPO CAUSAL

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

DATOS DEL SUSRIPTOR

NOMBRE DEL SOLICITANT <input type="text"/>	C.C. <input type="text"/>		
NOMBRE DEL SUSRIPTO <input type="text"/>	C.C. <input type="text"/>		
DIRECCION <input type="text"/>	BARRIO <input type="text"/>	CODIGO <input type="text"/>	TELEFONO <input type="text"/>
FIRMA SUSRIPTOR O USUARIO			

DESCRIPCION DE LA SITUACION

CODIGO DE LA CAUSAL

[Ver códigos al respaldo](#)

PROCESO DE REVISION DEL PREDIO

PREDIO DESOCUPADO <input type="checkbox"/>	LECTURA MAL TOMADA <input type="checkbox"/>	NO TOMARON LECTURA <input type="checkbox"/>					
MEDIDOR DAÑADO <input type="checkbox"/>	NUEVA LECTURA <input type="checkbox"/>	FUGA ANTES DE MEDIDOR <input type="checkbox"/>					
PREDIO SIN SERVICIO <input type="checkbox"/>	PREDIO SIN MEDIDOR <input type="checkbox"/>	FUGA DESPUÉS DE MEDIDOR <input type="checkbox"/>					
CÓDIGO <input type="text"/>	MEDIDOR No. <input type="text"/>	LECTURA ACTUAL <input type="text"/>	FACTURA No. <input type="text"/>				
DIRECCIÓN DEL PREDIO <input type="text"/>		ESTRATO <input type="text"/>					
FIRMA COORDINADOR <input type="text"/>		FIRMA OPERARIO <input type="text"/>	FECHA DE LA REVISIÓN <input type="text"/>	VISTO BUENO <input type="text"/>			
ESTADO DE LA ACOMETIDA <input type="text"/>		DATOS DE LA REVISIÓN INTERNA					
ESTADO <input type="text"/>	MEDIDOR <input type="text"/>	CAJILLA <input type="text"/>	CONEXIÓN <input type="text"/>	REG. CORTE <input type="text"/>			
BUENO <input type="text"/>	B <input type="text"/>	R <input type="text"/>	M <input type="text"/>	B <input type="text"/>	R <input type="text"/>	M <input type="text"/>	PTOS. DE DERIVACIÓN <input type="text"/>

Espacio para la Empresa de Servicios Públicos

Actividad a realizar para atención de la PQR

Revisión técnica de las instalaciones

Otra

Actualización de datos del suscriptor

Cual

Fecha de respuesta

Radicado respuesta

Fecha de notificación

tipo de respuesta	
Accede 1 <input type="checkbox"/>	Rechaza 7 <input type="checkbox"/>
Accede parcialmente 2 <input type="checkbox"/>	Traslada por competenci 8 <input type="checkbox"/>
No accede 3 <input type="checkbox"/>	Pendiente de respuesta 9 <input type="checkbox"/>
Confirma 4 <input type="checkbox"/>	Sin respuesta 10 <input type="checkbox"/>
Modifica 5 <input type="checkbox"/>	Archiva 11 <input type="checkbox"/>
Revoco 6 <input type="checkbox"/>	
Tipo de notificación	
Personal <input type="checkbox"/>	Por Edicto <input type="checkbox"/>
No aplica <input type="checkbox"/>	Por aviso <input type="checkbox"/>



Negrita Cursiva"llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

www.aguasdelhuila.gov.co

Neiva – Huila (Colombia).



CODIGOS DE PQR					
CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	ACUE-DUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
FACTURACION	100	Servicios no vigilados por la SSPD	X	X	X
FACTURACION	101	Inconformidad con el Aforo	X	X	X
FACTURACION	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	X	X	X
FACTURACION	103	Cobros inoportunos	X	X	X
FACTURACION	104	Cobro desconocido	X	X	X
FACTURACION	105	Cobro por servicios no prestados	X	X	X
FACTURACION	106	Dirección incorrecta	X	X	X
FACTURACION	107	Cobro múltiple y/o acumulado	X	X	X
FACTURACION	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	X	X	X
FACTURACION	109	Cobros por conexión, re conexión, reinstalación	X	X	NA
FACTURACION	110	Cobro de medidor	X	X	NA
FACTURACION	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	X	X	X
FACTURACION	112	Subsidios y contribuciones	X	X	X
FACTURACION	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	X	X	X
FACTURACION	114	Descuento por predio desocupado	NA	NA	X
FACTURACION	115	Suspensión por mutuo acuerdo	X	X	NA
FACTURACION	116	Cobro por número de unidades de independientes	NA	NA	X
FACTURACION	117	Estrato incorrecto	X	X	X
FACTURACION	118	Clase de uso incorrecto	X	X	X
FACTURACION	119	Tarifa incorrecta	X	X	X
FACTURACION	120	Cobros por promedio	X	X	X
FACTURACION	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	X	X	X
FACTURACION	122	Pago sin abono a cuenta	X	X	X
FACTURACION	123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	X	X	NA
FACTURACION	124	Cobro de revisiones	X	NA	NA
FACTURACION	125	Multiusuario del servicio de aseo	NA	NA	X
FACTURACION	126	Lectura incorrecta	X	NA	NA
FACTURACION	127	Inconformidad por desviación significativa	X	X	NA
FACTURACION	129	Cobro por consumos dejados de facturar.	X	X	NA
FACTURACION	130	Cobro de acuerdo de pago o financiación	X	X	NA
FACTURACION	131	Inconformidad por cobros por normalización del servicio	X	NA	NA
FACTURACION	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	NA	NA	X
FACTURACION	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 barido	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