

**Información de seguimiento y evaluación anual
del sistema de sugerencias y reclamaciones**

2017					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO (NO EXISTÍA)	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	239	17	1	257	23,23%
COBROS / CORTES	36	21	0	57	5,15%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	165	42	0	207	18,72%
FACTURACIÓN / CONSUMO	435	70	14	519	46,93%
OBRAS	56	7	3	66	5,97%
TOTALES	931	157	18	1106	100,00%

2018					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO (SOLO DESDE NOV)	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	180	13	25	218	17,90%
COBROS / CORTES	56	30	7	93	7,63%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	233	34	13	280	23,00%
FACTURACIÓN / CONSUMO	438	52	62	552	45,31%
OBRAS	69	2	4	75	6,16%
TOTALES	976	131	111	1218	100,00%

PRIMER SEMESTRE 2019					
	QUEJAS	RECLAMACIONES OFICIALES	D. USUARIO	TOTALES	%
ABASTECIMIENTO/SANEAMIENTO	77	4	6	87	16,67%
COBROS / CORTES	27	6	2	35	6,70%
CONTRATACIÓN / SERVICIO AL CLIENTE	92	12	14	118	22,60%
FACTURACIÓN / CONSUMO	190	22	47	259	49,62%
OBRAS	19	2	2	23	4,41%
TOTALES	405	46	71	522	100,00%