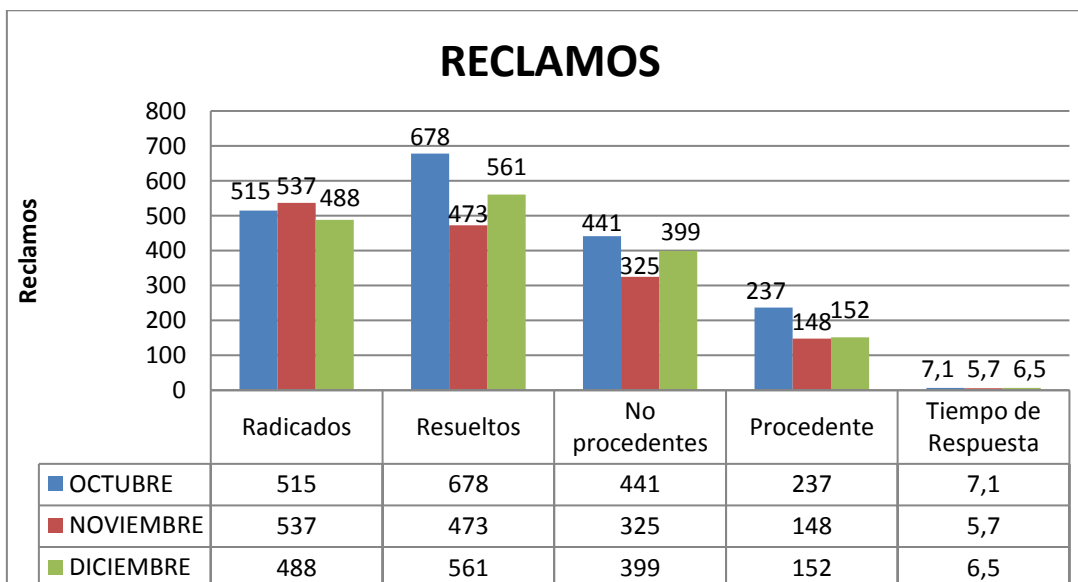


**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

**INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2016**  
PQR'S

| <b>RECLAMO</b>      | <b>2016</b> | <b>OCTUBRE</b> | <b>NOVIEMBRE</b> | <b>DICIEMBRE</b> |
|---------------------|-------------|----------------|------------------|------------------|
| Radicados           |             | <b>515</b>     | <b>537</b>       | <b>488</b>       |
| Resueltos           |             | <b>678</b>     | <b>473</b>       | <b>561</b>       |
| No procedentes      |             | <b>441</b>     | <b>325</b>       | <b>399</b>       |
| Procedente          |             | <b>237</b>     | <b>148</b>       | <b>152</b>       |
| Tiempo de Respuesta |             | <b>7,1</b>     | <b>5,7</b>       | <b>6,5</b>       |



## INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2016

| RECURSOS            | 2016 | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|---------------------|------|---------|-----------|-----------|
| Radicalados         |      | 111     | 82        | 95        |
| Resueltos           |      | 124     | 98        | 84        |
| No procedentes      |      | 63      | 57        | 44        |
| Procedente          |      | 61      | 41        | 40        |
| Tiempo de Respuesta |      | 9,2     | 8,4       | 8,6       |

