

**ACUAVALLE S.A. E.S.P.**  
**DEPARTAMENTO GESTION SERVICIO AL  
CLIENTE**



**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMACIONES AÑOS 2018-2019**

## JUSTIFICACION

El procedimiento de PQR's establecido por la empresa, tiene como objetivo Brindar al usuario la seguridad de que la Entidad le atienda sus reclamos de procesos que constituyen la gestión comercial y la prestación del servicio, con la capacidad de decisión suficiente para que sus peticiones, quejas o recursos sean resueltas de forma efectiva, oportuna y dentro de los términos y condiciones legales, para ello tiene establecidas oficinas de Atención al Cliente en cada uno de los Municipios donde se presta el servicio, quienes son los responsables de recepcionar, tramitar y responder las reclamaciones, peticiones y quejas de los suscriptores utilizando el Sistema Comercial Synergia, capacitado para emitir información la cual podrá ser analizada de acuerdo al requerimiento establecido.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "(...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*

Para dar cumplimiento a lo anterior, se presenta el siguiente informe el cual contiene información sobre las Quejas, Reclamaciones y Recursos, recepcionados durante los periodos 2017 y 2018, presentada de manera contrastante, dando fe de los resultados de gestión en dichos lapsos, de acuerdo al requerimiento de la Dirección de Control Interno.

## DEFINICIONES

**PETICIÓN:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información, como también formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**PETICIONARIO:** Aquella persona (natural o jurídica), que presenta ante ACUAVALLE S.A. E.S.P. una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

**PQR:** Puede ser una Petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso dependiendo del caso.

**QUEJA:** Medio por el cual, el usuario o suscriptor pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios de ACUAVALLE S.A. E.S.P., o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Solicitud escrita, verbal o por medio electrónico, del suscriptor o usuario con el objeto que ACUAVALLE S.A. E.S.P. revise la facturación de los servicios públicos prestados, para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos establecidos en el Contrato de Servicios Públicos o de Condiciones Uniformes y en la normatividad vigente.

**RECURSO:** Es un acto del suscriptor o usuario para que ACUAVALLE S.A. E.S.P. o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos o de Condiciones Uniformes.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el recurso que presenta el usuario ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare una de sus decisiones. En especial procede el recurso de reposición contra los actos que nieguen el contrato de prestación del servicio, o las actuaciones relativas a suspensión, terminación, corte y facturación.

Teniendo en cuenta la Cláusula Décima Tercera, *PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS* del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre el suscriptor o usuario y la empresa, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ACUAVALLE S.A. ESP, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 2305 del 2 de febrero de 2005 y con el fin de que la atención al cliente sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los Municipios en los cuales opera la empresa, estableció el procedimiento comercial PQR MI 1-P3

Por medio del cual se brinda al usuario la seguridad de que la entidad le atiende sus reclamos de procesos comerciales y de prestación del servicio con la capacidad de decisión suficiente para que sus peticiones, quejas o recursos sean resueltas de forma efectiva, oportuna y dentro de los términos y condiciones legales.

De la misma manera y con el fin de introducir cambios en la gestión de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y más concretamente en cuanto al mejoramiento de la Imagen Corporativa, se tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación:

- Atención personalizada en cada uno de los Municipios en donde la empresa presta el servicio.
- Atención Telefónica en cada uno de los Municipios en donde la empresa presta el servicio.
- Página web [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co) – peticiones, quejas o reclamos–
- Facebook
- Twitter: @acuavalle

A continuación, se presenta información de las PQR's recibidas, tramitadas y a las cuales se les dio respuesta dentro de los términos de Ley durante la vigencia 2019, evaluándose los puntos solicitados por la Dirección de Control Interno de la Entidad.

## **I. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES VIGENCIA 2019 VS VIGENCIA 2018**

Para el periodo comprendido entre el primer día del mes de enero y el último día del mes de diciembre del año 2018, fueron recibidas 27.594 PQR's en los 33 Municipios y 8 Corregimientos en donde la empresa presta el servicio de Acueducto y/o Alcantarillado, mientras que, en el mismo periodo, pero durante el año 2019, fueron presentadas, por parte de los suscriptores, un total de 21.298 PRQ's, lo cual representa una disminución del 22.8% en las reclamaciones. Es de resaltar que estas solicitudes son atendidas por cada uno de los funcionarios de Atención al cliente Adscrito a cada una de las sedes administrativas, quienes las tramitan mediante el software adquirido por Acuavalle S.A. E.S.P.

La gráfica N° 1 muestra el comportamiento de las PQR's en ambos periodos, agrupando dichas solicitudes de forma mensual y entregando un total comparativo. Si bien el total general decreció más de veintidós puntos porcentuales, en los meses de julio, septiembre y octubre el volumen de peticiones aumentó ligeramente, debido, posiblemente, al incremento de suscriptores al que hubo lugar tales periodos, información que será presentada en detalle más adelante en presente documento.

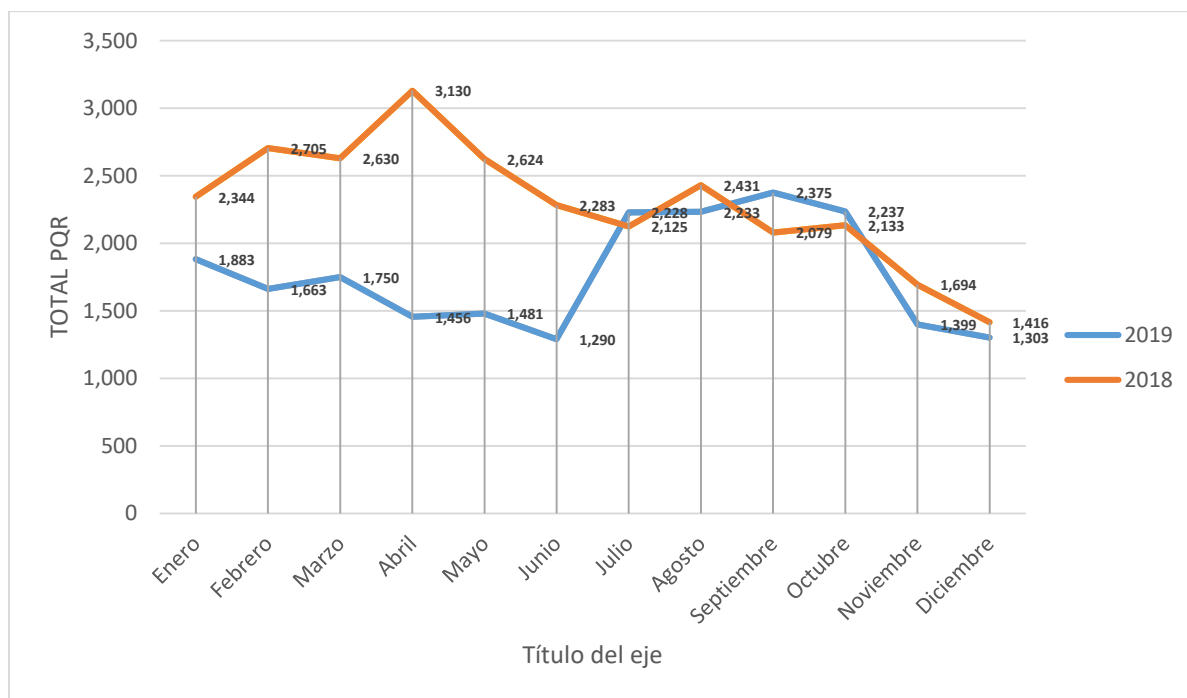


Gráfico 1 PRQ's presentadas por mes.

Tabla No. 1- Peticiones, Quejas y Reclamaciones vigencia 2018 VS 2019

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	PQR	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	2,228	2,233	2,375	2,237	1,399	1,303
	Suscriptores	191,701	192,243	193,846	194,582	195,352	195,780	196,238	196,238	198,407	199,572	200,067	200,257
	% Participación	0.98%	0.87%	0.90%	0.75%	0.76%	0.66%	1.14%	1.14%	1.20%	1.12%	0.70%	0.65%
2018	PQR	2,344	2,705	2,630	3,130	2,624	2,283	2,125	2,431	2,079	2,133	1,694	1,416
	Suscriptores	182,007	182,567	183,507	183,890	184,834	186,576	187,608	188,309	189,200	189,992	190,262	190,776
	% Participación	1.29%	1.48%	1.43%	1.70%	1.42%	1.22%	1.13%	1.29%	1.10%	1.12%	0.89%	0.74%

En tabla No 1 se presenta la participación porcentual por mes en la recepción de PQR's para el periodo en mención.

A continuación, se indica el número de Peticiones, Quejas y Reclamaciones recibidas por Municipio.

Tabla No. 2- Peticiones, Quejas y Reclamaciones vigencia 2019 por municipio

MUNICIPIO	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	TOT AL
ALCALÁ	20	33	32	44	24	26	24	41	35	35	12	21	347
ANDALUCÍA	90	51	79	57	37	38	72	92	87	97	30	21	751

ANSERMANUEVO	29	57	58	48	65	42	58	54	84	45	21	32	593
ARGELIA	5	12	7	5	3	1	4	3	17	19	5	13	94
BOLIVAR	37	22	30	15	30	19	22	22	27	11	7	10	252
BUGALAGRANDE	44	43	38	45	26	20	52	48	64	48	20	32	480
CAICEDONIA	9	21	22	18	24	9	3	2	2	2	2	4	118
CANDELARIA	61	72	73	83	82	51	59	60	54	55	49	38	737
DAGUA	19	23	21	16	10	11	30	27	23	54	15	17	266
EL ÁGUILA	13	3	7	6	12	17	41	12	21	17	5	3	157
EL CAIRO	7	12	21	12	15	6	24	29	29	25	7	2	189
EL CARMEN DAGUA							10	4	12	15	6	2	49
EL CERRITO	65	56	67	30	37	9	139	135	81	95	59	57	830
EL DOVIO	14	14	14	11	13	9	22	15	35	18	11	11	187
EL OVEIRO (SECTOR POBLADO)	5	4	3	6	2	6	6	5	7	2	1	2	49
FLORIDA	85	95	124	115	101	86	112	132	162	88	106	104	1,310
GINEBRA	96	47	76	47	66	59	88	80	100	81	60	37	837
GUABAS	1	1	2	2	1		2	2	2	3			16
GUACARI	80	67	46	36	45	35	52	44	54	67	27	23	576
JAMUNDÍ	366	341	382	348	293	304	377	419	343	417	312	313	4,215
LA CUMBRE	15	13	15	16	12	24	25	32	28	22	13	17	232
LA REGINA						1		2		2		2	7
LA UNIÓN	80	50	39	32	25	27	58	83	77	78	27	10	586
LA VICTORIA	24	14	19		1	3	44	40	44	46	47	37	319
OBANDO	8	4	7	1			27	19	32	24	4	4	130
PRADERA	139	95	115	113	103	107	100	75	60	102	111	67	1,187
RESTREPO	52	62	58	27	34	34	20	22	30	37	36	19	431
RIOFRIO	25	26	10	9	14	5	15	22	28	26	19	13	212
ROLDANILLO	90	93	61	81	87	85	151	138	174	120	73	53	1,206
SAN ANTONIO DE LOS CABALLEROS		16	11	4	6	4	7	12	10	6	6	11	93
SAN PEDRO	5			17	1		54	31	60	42	39	29	278
SANTA ELENA	18	10	13	9	9	6	39	74	47	57	21	32	335
SEVILLA	61	49	42	9	15	37	31	35	94	75	36	46	530
SONSO	8	5	6	10	8	5	8	19	16	15	8	6	114
TORO	32	43	40	26	28	16	39	60	36	31	24	20	395
TRUJILLO	20	21	18	13	12	17	13	16	19	22	19	7	197
ULLOA	5	6	5		2	6	16	9	22	14	3	6	94
VIJES	18	36	29	38	26	28	61	45	55	33	29	36	434
VILLA GORGONA	76	43	31	24	54	40	123	90	133	111	58	72	855
YOTOCO	9	1		11	1	1	39	30	46	58	18	29	243
ZARZAL	152	102	129	72	157	96	161	153	125	122	53	45	1,367
Total general	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	2,228	2,233	2,375	2,237	1,399	1,303	21,298

A continuación, se presenta el consolidado anual de PQR por agrupación geográfica, morando como principal aportante el AGUA 7 con el 19.7% del total, sin embargo, es importante tener en cuenta que el municipio de Jamundí también representa 21.1% del total de suscriptores que tiene Acuavalle S.A. E.S.P., por lo cual es comprensible tal cifra de reclamaciones.

*Grafica No. 2 - Quejas y Reclamaciones por AGUA*

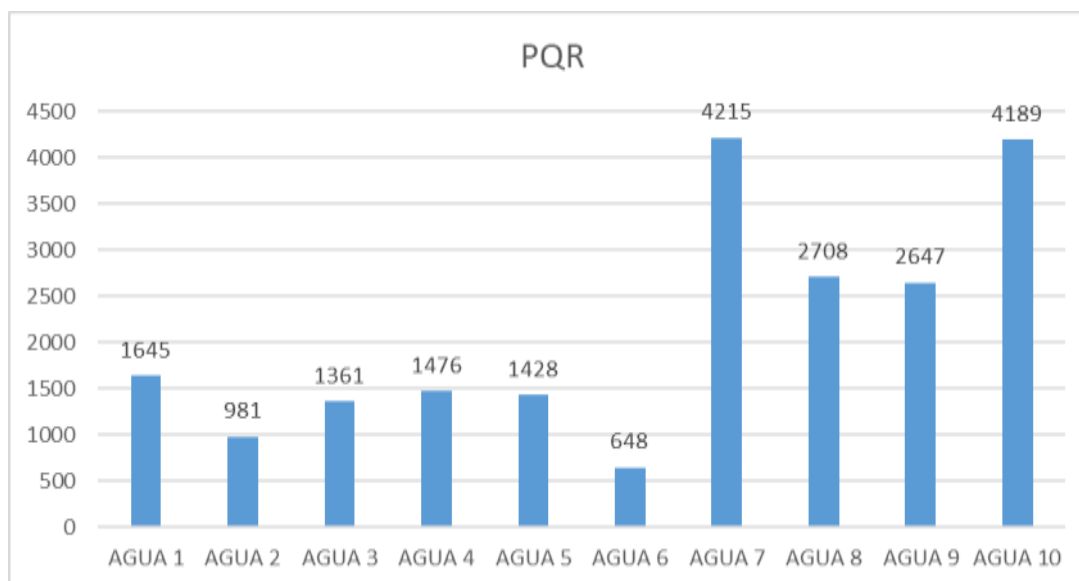


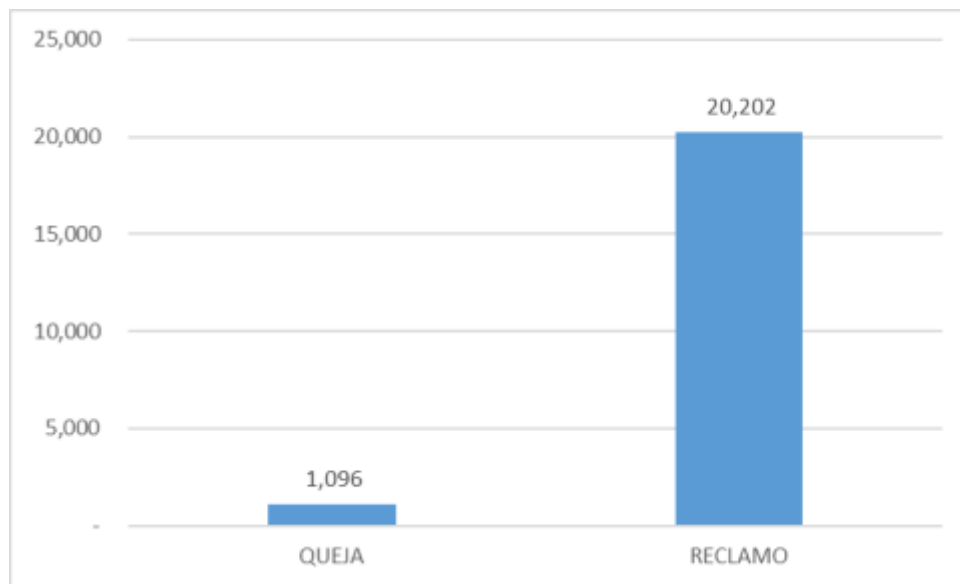
Tabla No. 3 - Quejas y Reclamaciones mensual por AGUA

AGUA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AGUA 1	141	129	105	107	130	113	195	175	236	149	91	74
AGUA 2	52	72	65	70	48	63	126	108	118	124	63	72
AGUA 3	111	110	86	77	62	57	141	121	183	185	131	97
AGUA 4	137	107	102	77	52	62	169	192	210	197	93	78
AGUA 5	86	127	133	97	123	82	166	158	187	137	62	70
AGUA 6	70	70	64	27	39	46	34	37	96	77	38	50
AGUA 7	366	341	382	348	293	304	377	419	343	417	312	313
AGUA 8	268	186	210	134	166	114	328	354	300	318	175	155
AGUA 9	291	200	249	180	222	160	291	298	283	269	104	100
AGUA 10	361	321	354	339	346	289	401	371	419	364	330	294
TOTAL ES	1883	1663	1750	1456	1481	1290	2228	2233	2375	2237	1399	1303

Del total de reclamaciones presentadas durante la vigencia 2019, un lapso especialmente crítico fue el trimestre de julio a septiembre, debido, principalmente a el proceso de renovación tecnológica por el que pasa la empresa y del cual la Subgerencia Comercial es pionera.

Tabla No. 4- Peticiones-Quejas y Reclamaciones por AGUA- vigencia 2019

AGUA	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
AGUA 1	172	1,473	1,645
AGUA 2	13	968	981
AGUA 3	4	1,357	1,361
AGUA 4	23	1,453	1,476
AGUA 5	7	1,421	1,428
AGUA 6	3	645	648
AGUA 7	360	3,855	4,215
AGUA 8	22	2,686	2,708
AGUA 9	263	2,384	2,647
AGUA 10	229	3,960	4,189
TOTAL	1,096	20,202	21,298



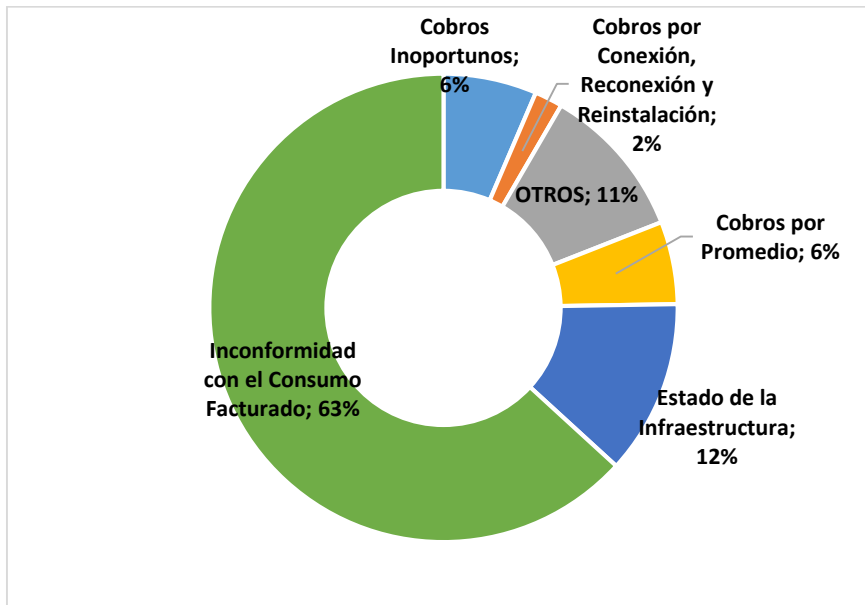
## II. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

De acuerdo a la resolución SSPD-20151300054575 del 18-12-2015 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se han parametrizado los causales de reclamación en el Sistema Comercial empleado por Acuavalle S.A. E.S.P., siendo los de mayor incidencia durante el periodo de análisis las que se presentan en la tabla siguiente:

*Tabla No. 5- Causales de mayor incidencia - vigencia 2019*

causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Cobros Inoportunos	10	14	11	1	18	6	371	380	289	124	102	48	1,374
Cobros por Conexión, Reconexión y Reinstalación	18	15	29	23	15	10	33	16	44	95	58	56	412
OTROS	353	300	270	253	285	222	124	111	106	70	94	80	2,268
Cobros por Promedio	129	128	99	90	99	140	66	59	92	130	119	65	1,216
Estado de la Infraestructura	285	229	282	256	267	261	285	208	175	123	109	87	2,567
Inconformidad con el Consumo Facturado	1,088	977	1,059	833	797	651	1349	1459	1669	1695	917	967	13,461
<b>Total</b>	<b>1,883</b>	<b>1,663</b>	<b>1,750</b>	<b>1,456</b>	<b>1,481</b>	<b>1,290</b>	<b>2,228</b>	<b>2,233</b>	<b>2,375</b>	<b>2,237</b>	<b>1,399</b>	<b>1,303</b>	<b>21,298</b>





Claramente se puede observar que la causal con mayor participación en la vigencia fue “inconformidad con el consumo facturado” representando un 63% de las reclamaciones presentadas durante el 2019, durante la vigencia 2018 su participación fue del 59.94%. En términos relativos, la participación de esta causal aumentó poco más de 3%, sin embargo, en términos nominales pasó 13.716 reclamaciones en 2018 a 13.461 en 2019, la subida en la participación se explica por la caída general en el número de reclamaciones.

### III. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

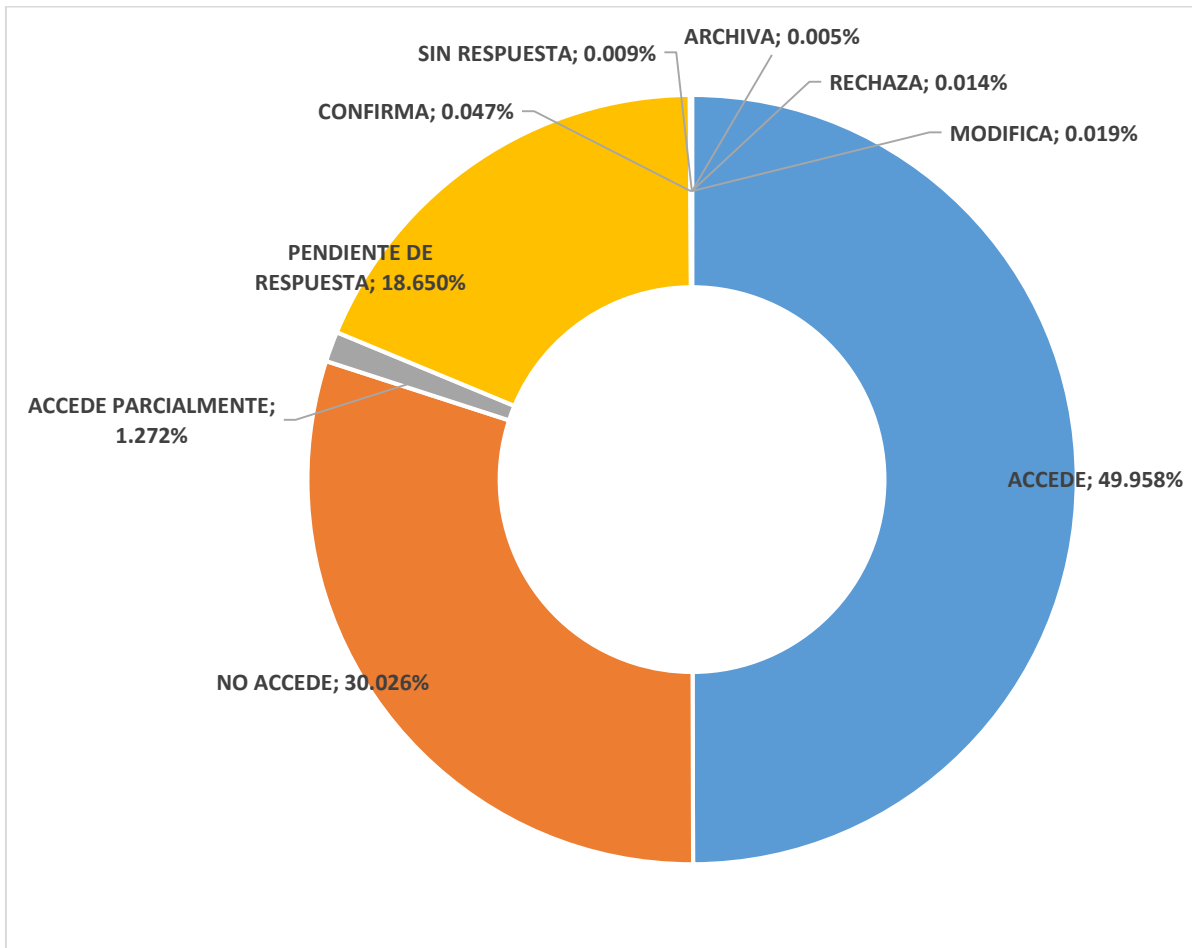
Una vez adelantados los trámites respectivos se debe establecer en el Sistema Comercial el tipo de respuesta dada al cliente, siguiendo los lineamientos establecidos por la SSPD. La tabla número 6 resume los resultados del periodo evaluado en este aspecto.

Tabla No. 6- Respuestas otorgadas a los clientes - vigencia 2019

tipo de respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
ACCEDE	1,166	1,038	1,035	915	898	710	1,225	963	903	886	536	365	10,640
NO ACCEDE	601	573	675	506	551	388	692	443	508	584	557	317	6,395
ACCEDE PARCIALMENTE	64	33	36	27	29	15	10	20	7	14	9	7	271
PENDIENTE DE RESPUESTA	47	16	2	7	1	173	300	806	957	752	297	614	3,972
CONFIRMA	3	3	1	-	1	2	-	-	-	-	-	-	10
MODIFICA	-	-	-	-	-	1	1	1	-	1	-	-	4
RECHAZA	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
SIN RESPUESTA	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
ARCHIVA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	1,883	1,663	1,750	1,456	1,481	1,290	2,228	2,233	2,375	2,237	1,399	1,303	21,298

Tal como se evidencia, el tipo de respuesta con mayor peso es “Accede”, el cual representa el 49,8% del total de PQR resueltas y un valor nominal de 10.640. este tipo

de respuesta también fue la más representativa durante la vigencia 2018 con un peso del 62% y un valor relativo de 14.205

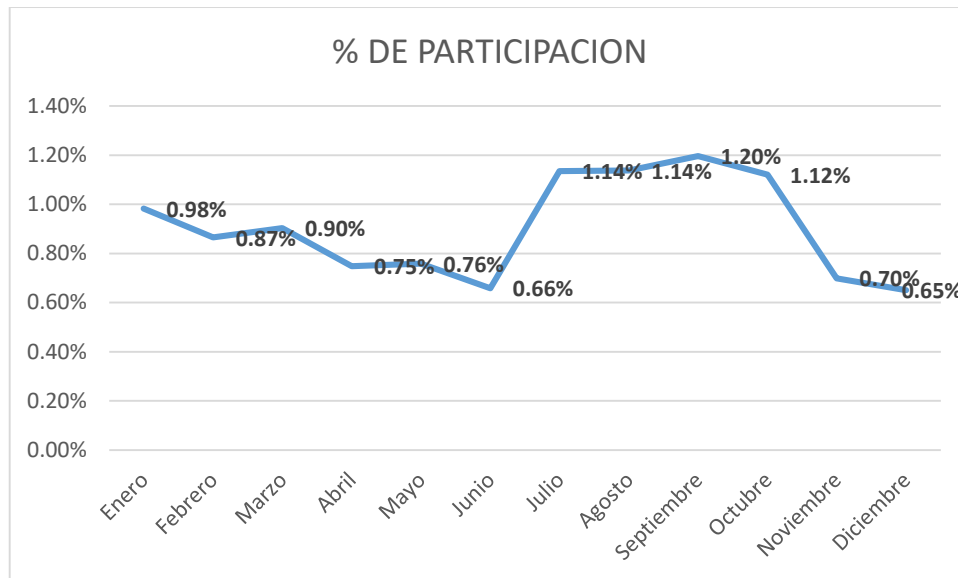


#### IV. INDICADOR

##### Indicador de Reclamos

No. Reclamaciones total/ No. Suscriptores activos \*100

MES	TOTAL PQR	SUSCRIPTORES	% DE PARTICIPACIÓN
Enero	1,883	191,701	0.98%
Febrero	1,663	192,243	0.87%
Marzo	1,750	193,846	0.90%
Abril	1,456	194,582	0.75%
Mayo	1,481	195,352	0.76%
Junio	1,290	195,780	0.66%
Julio	2,228	196,238	1.14%
Agosto	2,233	196,238	1.14%
Septiembre	2,375	198,407	1.20%
Octubre	2,237	199,572	1.12%
Noviembre	1,399	200,067	0.70%
Diciembre	1,303	200,257	0.65%



La presente información se generó de acuerdo a las Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios N.SSPD-20151300054575 del 18-12-2015 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, con el fin de ingresar al Sistema Único de Información SUI.