

**ACUAVALLE S.A. E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL
DEPARTAMENTO GESTIÓN SERVICIO AL
CLIENTE**



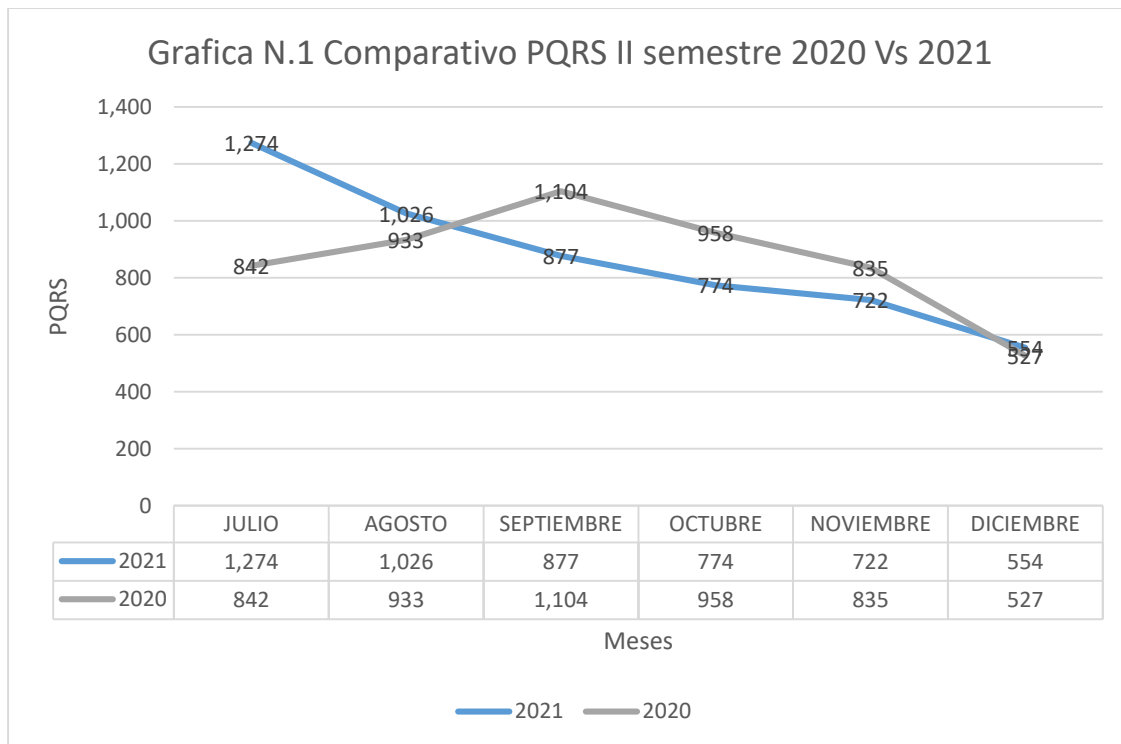
**INFORME II SEMESTRE QUEJAS Y
RECLAMACIONES
AÑO 2021**



Dando cumplimiento al numeral N. 5.3 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la subgerencia comercial se permite presentar el informe de PQR's presentadas durante el II semestre de 2021.

1. QUEJAS Y RECLAMACIONES, II SEMESTRE AÑO 2021

Durante el segundo semestre, comprendido entre el primer día del mes de julio y el último día del mes de diciembre del año 2021, se recibieron 5.227 PQR's provenientes de los 33 Municipios y Corregimientos en donde la empresa presta los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado, mientras que, en el mismo periodo, durante el año 2020, se recibieron 5.199 PQR's, lo cual representa un aumento del 1 % en las reclamaciones. Las mismas, son atendidas por los funcionarios de atención al cliente adscrito a cada sede administrativa, quien las graba y las tramita usando el Sistema de información Comercial Digital ARQ de la entidad.



Gráfica 1. Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas - II Semestre Año 2021 – Año 2020.

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 en la vigencia 2021 en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2021	PQR	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227
	Suscriptores	215,333	216,207	216,299	217,228	218,060	218,502	
	% Participacion	0.59%	0.47%	0.41%	0.36%	0.33%	0.25%	

		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2020	PQR	842	933	1,104	958	835	527	5,199
	Suscriptores	206,556	207,206	207,760	208,272	208,858	209,498	
	% Participacion	0.41%	0.45%	0.53%	0.46%	0.40%	0.25%	

Tabla 1. PQR's recibidas por mes 2020 Vs 2021.

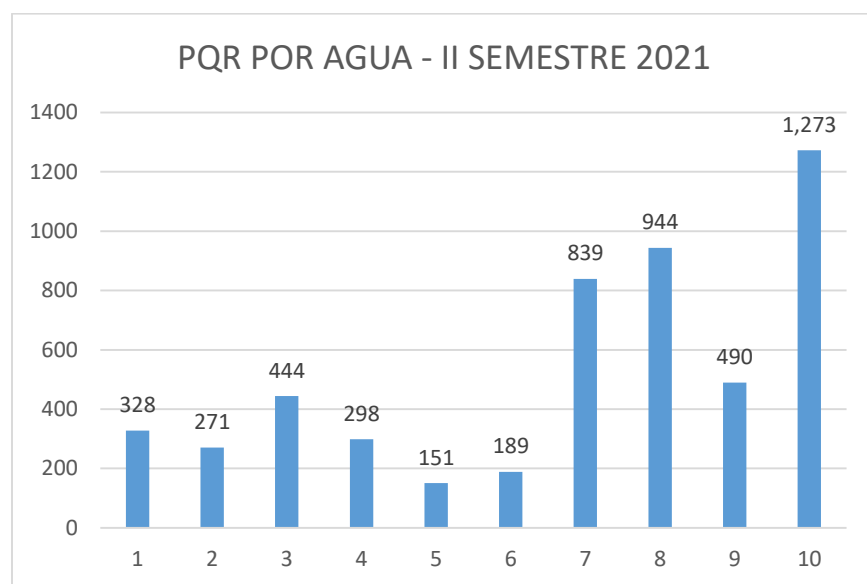
La tabla número 1 presenta el análisis porcentual mensual de las PQR's 2021 recibidas versus el número total de suscriptores en cada uno de los periodos analizados, donde observamos que la participación de PQR's por número más alto se presentó en julio de 2021 y representa el 0.59 % sobre el número de suscriptores.

A continuación, se muestra el desgregado acumulado de la cantidad de Quejas y Reclamaciones recibidas por los municipios:

Agua	Municipio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Suscriptores de Julio a Diciembre 2021	% Por Municipio	% Total PQR
7	JAMUNDI	191	158	128	133	133	96	839	42,702	2%	16%
8	EL CERRITO	174	130	74	61	59	75	573	13,729	4%	11%
10	CANDELARIA	154	96	108	76	67	56	557	16,877	3%	11%
10	FLORIDA	100	73	46	40	67	48	374	14,988	2%	7%
10	PRADERA	72	54	45	64	54	53	342	11,539	3%	7%
1	ROLDANILLO	48	66	60	42	32	12	260	10,804	2%	5%
8	GINEBRA	80	34	59	34	13	10	230	4,334	5%	4%
6	SEVILLA	37	33	25	16	14	6	131	9,463	1%	3%
3	SAN PEDRO	38	33	27	25	19	15	157	3,860	4%	3%
9	BUGALAGRANDE	42	33	24	23	16	23	161	4,727	3%	3%
9	ZARZAL	28	35	34	30	23	27	177	10,227	2%	3%
8	GUACARI	38	33	21	22	18	9	141	9,666	1%	3%
9	ANDALUCIA	23	33	27	35	28	6	152	6,147	2%	3%
3	RESTREPO	23	11	10	20	17	11	92	3,745	2%	2%
3	YOTOCO	33	29	12	16	19	10	119	2,971	4%	2%
4	LA UNION	29	21	33	18	13	2	116	8,721	1%	2%
2	VUJES	23	22	10	11	19	4	89	2,850	3%	2%
2	DAGUA	27	19	17	19	12	17	111	4,188	3%	2%
4	LA VICTORIA	16	17	14	18	26	12	103	3,917	3%	2%
2	LA CUMBRE	16	16	13	8	6	12	71	1,801	4%	1%
5	TORO	7	12	11	15	11	8	64	3,170	2%	1%
3	RIOFRIO	11	10	8	2	9	3	43	2,309	2%	1%
5	ANSERMANUEVO	13	12	8	4	6	5	48	3,357	1%	1%
6	CAICEDONIA	13	14	10	6	7	8	58	7,320	1%	1%
1	BOLIVAR	8	10	5	7	2	2	34	1,965	2%	1%
4	OBANDO	7	5	10	10	5	8	45	2,753	2%	1%
1	EL DOVIO	5	4	7	3	12	3	34	1,992	2%	1%
4	ALCALA	4	6	7	3	2	6	28	2,737	1%	1%
3	TRUJILLO	6	6	6	4	6	5	33	2,492	1%	1%
5	ARGELIA	0	1	7	4	2	1	15	726	2%	0%
4	ULLOA	4	0	1	0	1	0	6	807	1%	0%
5	EL CAIRO	0	0	0	0	2	0	2	834	0%	0%
5	EL AGUILA	4	0	10	5	2	1	22	784	3%	0%
Total		1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	218,502		100%

Tabla 2. Quejas y Reclamaciones por municipio – II Semestre 2021.

El gráfico número 2 presenta el consolidado del II semestre de PQR's por AGUAS; como se puede observar el AGUA 8 y el AGUA 10 son las agrupaciones geográficas que más aportan a la cifra total de Quejas y Reclamaciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P, con lo cual ocupa el primer puesto el agua 10 con un total 1.273 PQR's y una participación del (24%) y un segundo puesto para el agua 8 con un total 944 PQR's y una participación (18%) respectivamente.



Gráfica 2. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – II Semestre 2021

Agua	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	61	80	72	52	46	17	328
2	66	57	40	38	37	33	271
3	111	89	63	67	70	44	444
4	60	49	65	49	47	28	298
5	24	25	36	28	23	15	151
6	50	47	35	22	21	14	189
7	191	158	128	133	133	96	839
8	292	197	154	117	90	94	944
9	93	101	85	88	67	56	490
10	326	223	199	180	188	157	1,273
TOTAL	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227

Tabla N. 3. Quejas y Reclamaciones por mes en las AGUAS – II Semestre 2021.

Por consiguiente, la tabla No. 4 muestra el número de solicitudes que fueron recibidas en las AGUAS, entregando el porcentaje de participación por agrupaciones geográficas. Cabe mencionar que este porcentaje de participación es calculado teniendo en cuenta el número de suscriptores en cada AGUA, por lo tanto, es una cifra que discrimina la participación global y se enfoca principalmente en el peso local de las PQR's en cada una de las AGUAS.

En ese orden de ideas, con un total de 944 Quejas y reclamaciones, y un peso mayor porcentual de 3,40 %, el agua 8 es la zona con el mayor peso relativo del II semestre, seguido del agua 2 con 3,07 % y el agua 10 con 2,93 %.

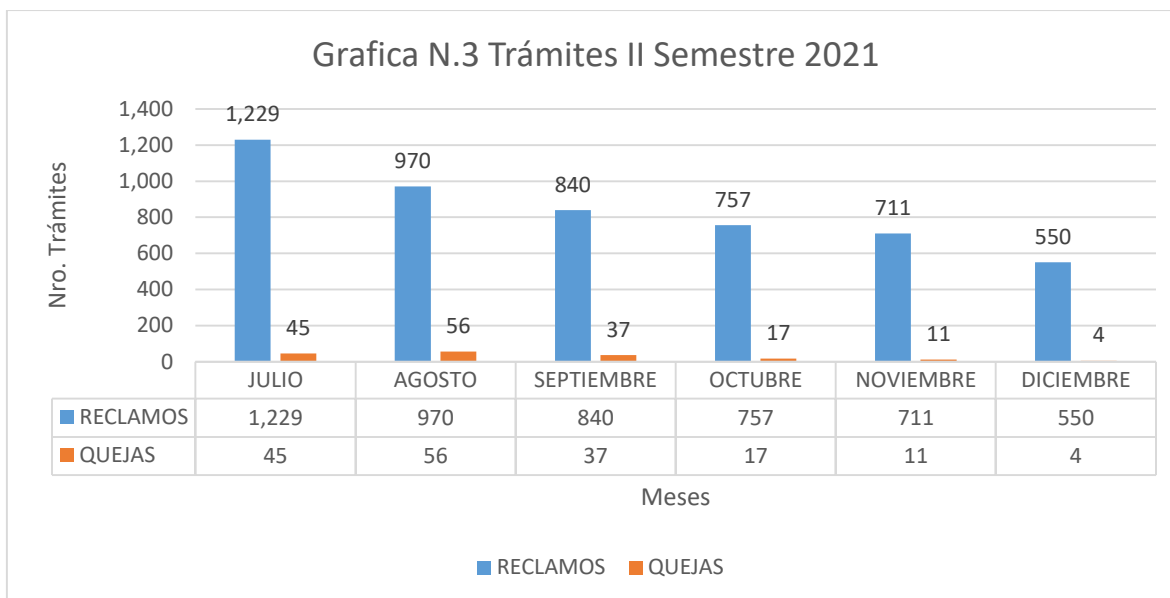
Agua	Suscriptores	PQR	% de PQR
1	14,761	328	2.22%
2	8,839	271	3.07%
3	15,377	444	2.89%
4	18,935	298	1.57%
5	8,871	151	1.70%
6	16,783	189	1.13%
7	42,702	839	1.96%
8	27,729	944	3.40%
9	21,101	490	2.32%
10	43,404	1,273	2.93%
TOTAL	218,502	5,227	23.20%

Tabla 4. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – II Semestre 2021

En la siguiente tabla, No.5, se puede apreciar de forma clara la distribución de las 5.227 solicitudes recibidas en el II semestre 2021, de acuerdo a su tipo de trámite, donde se evidencia que lo más representativo fueron los reclamos, con un total de **5.057**, representando el 97% del total de los tramites; las cuales alcanzaron su máximo en el II semestre a diciembre con 550 solicitudes.

TIPO TRAMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMOS	1,229	970	840	757	711	550	5,057
QUEJAS	45	56	37	17	11	4	170
TOTAL	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227

Tabla N.5. Reclamaciones por tipo de trámite y mes – II Semestre 2021.



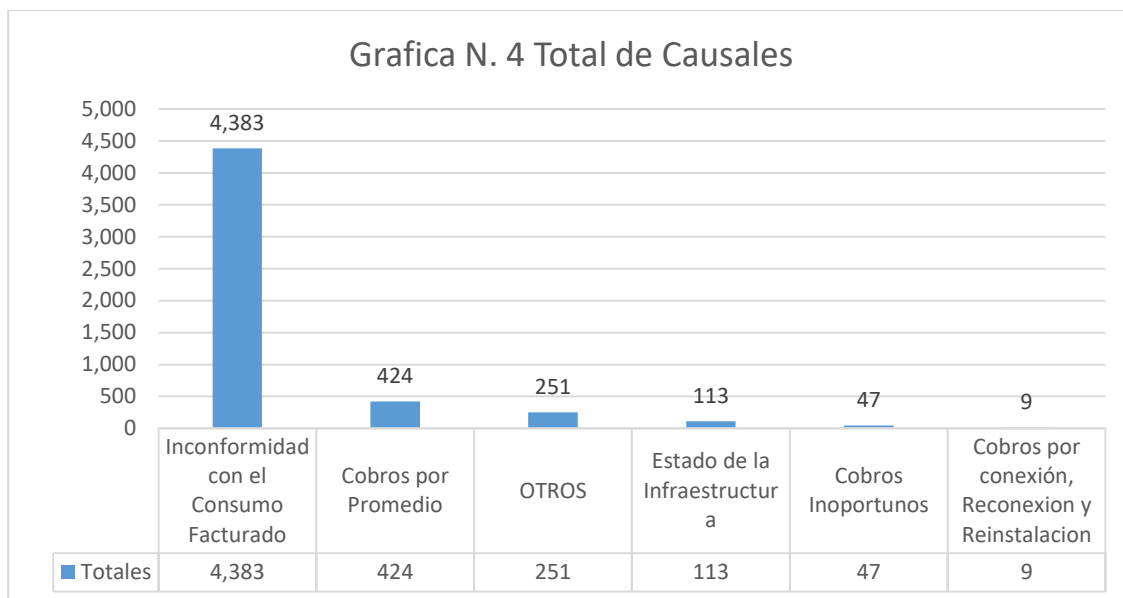
Gráfica N. 3. Tramites – II Semestre 2021.

I. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

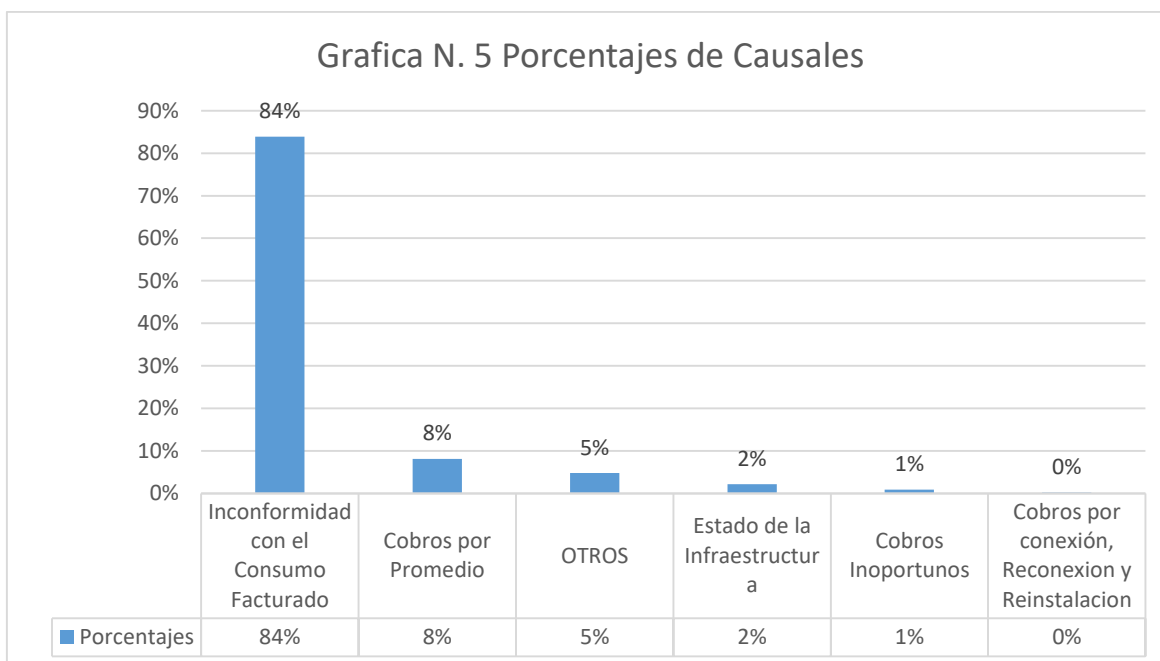
De acuerdo a la resolución SSPD-20151300054575 del 18-12-2015, modificada por la SSPD-2018000076635 de 2018 y por la SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, se han parametrizado las causales por reclamación, queja, recurso de reposición, recurso de reposición y apelación ante la SSPD y petición en el Sistema de información comercial digital ARQ, siendo los de mayor incidencia la inconformidad con el consumo facturado en un 84%, durante el periodo de análisis, se presentan detalladamente en el siguiente cuadro:

CAUSAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participacion de Causal
Inconformidad con el Consumo Facturado	1,083	842	727	639	617	475	4,383	84%
Cobros por Promedio	76	70	72	88	74	44	424	8%
OTROS	80	64	37	32	26	12	251	5%
Estado de la Infraestructura	26	44	28	10	3	2	113	2%
Cobros Inoportunos	8	5	13	5	0	16	47	1%
Cobros por conexión, Reconexión y Reinstalación	1	1	0	0	2	5	9	0%
Total	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	100%

Tabla 6. Reclamaciones por causal – II Semestre 2021.



Gráfica 4. Reclamaciones por tipo de Causal – II Semestre 2021.



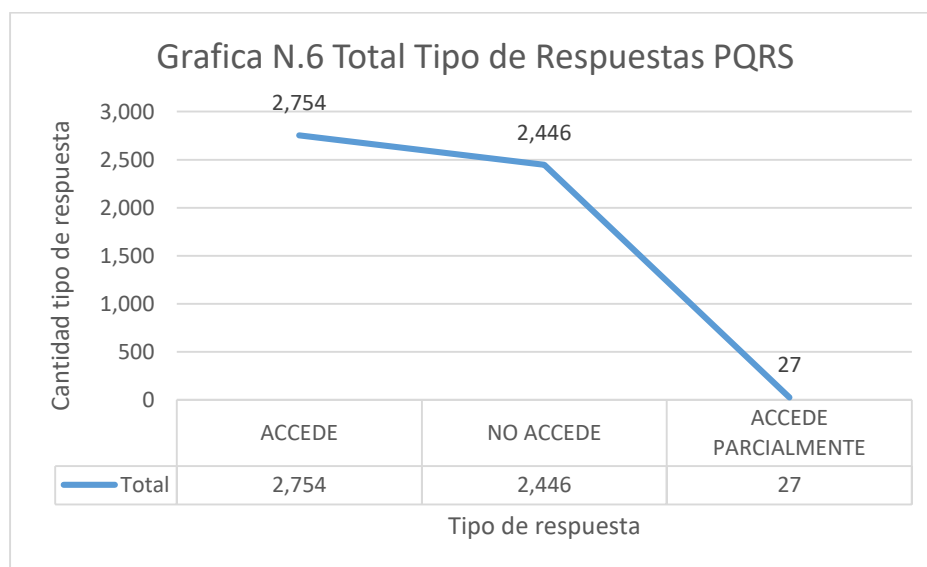
Gráfica 5. Porcentaje Reclamaciones por tipo de Causal – II Semestre 2021.

II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Al realizar el trámite pertinente el Sistema de información comercial digital ARQ esta parametrizado para otorgar al cliente una respuesta en la cual se “accede, accede parcialmente, no accede, confirma, etc.”

Tipo de Respuesta	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participacion de Respuesta
ACCEDE	646	528	469	382	405	324	2,754	53%
NO ACCEDE	625	490	403	387	312	229	2,446	47%
ACCEDE PARCIALMENTE	3	8	5	5	5	1	27	1%
TOTAL	1,274	1,026	877	774	722	554	5,227	100%

Tabla 7. PQR por tipo de respuesta.



Gráfica 6. Tipo de Respuesta – II Semestre 2021.

De las 5.227 PQR’s recibidas; 2.754 tuvieron como respuesta “Accede”, el cual el 53 % de las solicitudes presentadas fueron accedidas, siendo esta la respuesta con mayor frecuencia durante el II Semestre, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo algunos procesos al interior de la entidad.

Posteriormente, para el mismo periodo de la vigencia anterior (2021) el % de suscriptores que accedieron fue del 52 % lo que demuestra que, aunque se continua con la gestión de fortalecer los procesos, se ha tenido un aumento del 1 % de una vigencia a otra.

III. INDICADOR

Indicador de Reclamos

Este indicador evalúa la cantidad de reclamaciones presentadas con respecto al número de suscriptores activos, entregando un porcentaje de participación representativo entre estas dos variables; su fórmula de cálculo es:

$$\text{Indicador de reclamos} = \frac{\text{Total de reclamaciones}}{\text{Número total de suscriptores activos}} * 100$$

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
JULIO	1,274	215,333	0.59%
AGOSTO	1,026	216,207	0.47%
SEPTIEMBRE	877	216,299	0.41%
OCTUBRE	774	217,228	0.36%
NOVIEMBRE	722	218,060	0.33%
DICIEMBRE	554	218,502	0.25%
TOTAL	5,227		

Tabla 8. Indicador de Reclamos – II Semestre 2021.

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de julio con el 0,59 % y en el mismo periodo para la vigencia (2020) el más alto fue para el mes de septiembre con un 0,53 %.

Por lo tanto, es una clara muestra de los efectos progresivos de la gestión comercial y lógicamente de la afectación a las reclamaciones que ha tenido la pandemia Covid 19.

Dado que se debe sensibilizar que la post – pandemia, estamos llamados a tener períodos de flexibilización de la cuarentena y otras medidas de aislamiento físico; por el impacto para miles de millones de personas al ver abruptamente truncada su cotidianidad.

Se adjunta el cálculo del indicador de reclamos del II semestre para el año 2020.

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
JULIO	842	206,556	0.41%
AGOSTO	933	207,206	0.45%
SEPTIEMBRE	1,104	207,760	0.53%
OCTUBRE	958	208,272	0.46%
NOVIEMBRE	835	208,858	0.40%
DICIEMBRE	527	209,498	0.25%
TOTAL	5,199		

Tabla 9. Indicador de Reclamos – II Semestre 2020.

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, modificada por la resolución SSPD-20188000076635 de 2018 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, con el fin de ingresar al Sistema Único de Información SUI.

Así mismo les reiteramos, que la entidad cuenta con los siguientes canales de recepción de PQR's los cuales pueden ser utilizados por nuestros usuarios, suscriptores y/o usuarios potenciales.

- 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.
- Atención Telefónica en la oficina principal de la empresa.
- Atención personalizada en las instalaciones de la oficina principal de la empresa.
- Página web www.acuavalle.gov.co – peticiones, quejas o reclamos.
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano: acuavalle@acuavalle.gov.co

También se cuenta con las cuentas de:

- Facebook: Acuavalle S.A.E.S.P
- Twitter: @Acuavalles.a.e.s.p
- Instagram: @Acuavalle.s.a.e.s.p

Para que nuestros usuarios, suscriptores y/o usuarios potenciales, estén informados de las noticias que acontecen en cada uno de los municipios.

Con una comunicación directa ACUAVALLE S.A E.S.P al ciudadano.

