

**ACUAVALLE S.A. E.S.P.**



**P Q R D**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
DENUNCIAS  
I SEMESTRE 2023**



## CONTENIDO

Introducción .....	3
1. Generalidades .....	4
2. Recopilación y análisis quejas y reclamaciones .....	6
3. Canales de recepción .....	10
4. Causales reclamación y quejas de mayor incidencia .....	11
5. Respuesta a quejas y reclamaciones .....	12
6. Tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones .....	13
7. Indicador comercial de reclamos.....	14
8. Conclusiones .....	15

## INTRODUCCIÓN

Las entidades de vigilancia y control (Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD) determinaron que la solución para optimizar los servicios, aún en la actualidad, está orientada a satisfacer diversas necesidades, las más relevantes son las Inversiones, la gestión por procesos con base a la normatividad legal vigente y la adopción y/o el fortalecimiento del Control en todas las áreas y niveles de las Empresas Prestadoras.

El área comercial de todas las organizaciones tiene como función principal desarrollar diversas actividades para hacer llegar los productos o servicios a los clientes y/o usuarios, conocer sus necesidades, satisfacerlas y establecer relaciones estables con los mismos.

La Sub Gerencia Comercial de ACUAVALLE S.A. E.S.P., tiene a su cargo cuatro Procesos que enmarcan a nivel general sus funciones principales, estas son la Administración del Cliente, Facturación y Cartera, Gestión Medición y Comunicaciones.

La Administración del Cliente consiste en la recepción, atención, trámite y solución de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores por los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa, incorporación de nuevos clientes, mantenimiento de la base de datos de los suscriptores, reactivación e inactivación de clientes y la detección de Fraudes.

Dentro de las políticas de gestión comercial de las entidades prestadoras del servicio, se debe apuntar a la ejecución de actividades de una atención al cliente que genere satisfacción, que procure paulatinamente cubrir la cuantificación del volumen de agua suministrado para un consumo eficiente, un cobro equitativo al uso realizado, un manejo de estrategias propias para la recuperación de cartera y un óptimo manejo de la comunicación tanto interna como externa.

Es así como ACUAVALLE S.A. E.S.P, Sociedad vigilada por la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que presta el servicio de agua potable y alcantarillado en 33 municipios del Departamento y cuenta con corte a junio de 2023 con 235.640 suscriptores, con PAU "Puntos de Atención al Usuario" en cada uno de los municipios, donde son realizadas todas las actividades del proceso "Comercialización y Atención al Cliente".

En cumplimiento al numeral N. 5.3 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la Sub Gerencia Comercial presenta Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas por cada uno de los Puntos de Atención, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular conclusiones orientadas a la optimización de los procedimientos comerciales, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, alcanzar la confianza de nuestros clientes.

## 1. GENERALIDADES

En vista de la amplitud geográfica en la que opera Acuavalle y en procura de la eficiencia y sencillez para la administración del servicio de acueducto y alcantarillado, la Empresa ha agrupado los municipios más cercanos, logrando así establecer diez zonas, a las que se les ha denominado AGUA (Agrupación Geográfica de Usuarios de Acuavalle).

**Grafica No. 1 Agrupaciones Geográficas**



Las diez AGUA's agrupan los treinta y tres municipios socios de Acuavalle, cada una está dirigida por un Profesional III de Operaciones el cual está encargado de la parte administrativa y comercial y tiene el apoyo del Profesional III de Mantenimiento responsable del funcionamiento operativo y técnico del AGUA.

Cada una de las AGUA's y en cada uno de los municipios, se tienen Puntos de Atención al Usuario PAU, en donde con el personal administrativo comercial "Técnico Comercial y/o Auxiliar Administrativo AGUA", se encargan de la atención al cliente, inclusión de nuevos clientes, análisis de consumos, recepción de PQR, gestiones de recaudo, recuperación de cartera, entre otros.

La mayor cantidad de suscriptores se encuentran en el AGUA 7 con una participación respecto al total del Acuavalle del 22% y en menor participación el AGUA 5 con un 4%, *ver grafica No. 2*

**Grafica No.2 Suscriptores Acuavalle S.A ESP, por Agrupaciones Geográficas**



AGRUPACION	AGUA 1	AGUA 2	AGUA 3	AGUA 4	AGUA 5	AGUA 6	AGUA 7	AGUA 8	AGUA 9	AGUA 10	TOTAL
SUSCRIPTORES	15.090	9.203	16.130	19.578	9.039	17.174	52.920	29.296	21.656	45.554	<b>235.640</b>
% PARTIC. TOTAL ACUAVALLE	6%	4%	7%	8%	4%	7%	22%	12%	9%	19%	100%

La información que se presenta a continuación se generó de acuerdo a las Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No. 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 PAU.
- Recepción y radicación de documentos en las instalaciones de la oficina principal de la empresa.
- Página web [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co) – peticiones, quejas o reclamos.
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano: [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co)

Por otra parte, y con el fin de mantener informados a nuestros suscriptores y/o usuarios potenciales, de las noticias que acontecen en cada uno de los municipios se tienen los siguientes medios en una sola línea:

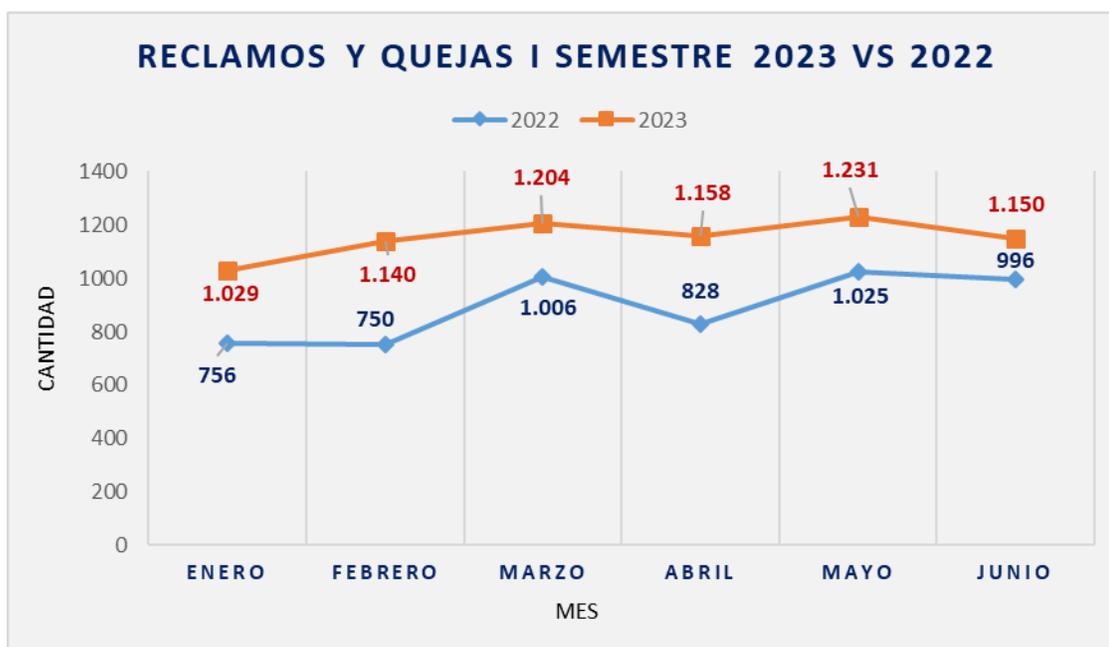
También se cuenta con las cuentas de:

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

## 2. RECOPIACIÓN Y ANALISIS QUEJAS Y RECLAMACIONES, I SEMESTRE AÑO 2023

De acuerdo a la información contenida en el Sistema Comercial “ARQ”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023), se recepcionaron 6.912 reclamaciones, quejas y recursos 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 2022, se recepcionaron 5.361 reclamaciones y quejas, lo cual representa un aumento de 1.551, equivalente al ingreso de nuevos clientes.

**Gráfica 3. Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas – I Semestre Año 2023 – 2022.**



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2022</b>	756	750	1.006	828	1.025	996	<b>5.361</b>
<b>2023</b>	1.029	1.140	1.204	1.158	1.231	1.150	<b>6.912</b>

*Fuente Sistema comercial ARQ*

La gráfica N° 3 muestra el comportamiento de las Reclamaciones y Quejas en el primer semestre de 2023-2022, donde se observa un mayor incremento en los meses de marzo y mayo de 2023, debido el incremento tarifario por IPC

**Tabla No.1 QR sobre Suscriptores I semestre 2023 vs 2022**

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2023</b>	<b>PQR</b>	1.029	1.140	1.204	1.158	1.231	1.150	<b>6.912</b>
	<b>Suscriptores</b>	230.753	231.407	233.336	233.675	234.423	235.640	
	<b>% Participación PQR/ SUSCRIPTORES</b>	0,4%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2022</b>	<b>PQR</b>	756	750	1006	828	1025	996	<b>5.361</b>
	<b>Suscriptores</b>	219.751	221.172	222.638	223.211	223.751	224.773	
	<b>% Participación PQR/ SUSCRIPTORES</b>	0,3%	0,3%	0,5%	0,4%	0,5%	0,4%	

Fuente Sistema comercial ARQ

La tabla No.1 presenta el comportamiento de las reclamaciones y quejas, comparado a la cantidad de suscriptores de forma mensual, donde se observa que los reclamos presentados no representan más del 0.5%.

A continuación, se presenta el comportamiento de recepción de reclamos y quejas por mes y por cada uno de los municipios en donde se presta el servicio.

**Tabla No.2 Reclamos y Quejas por mes y por municipio I semestre 2023 Acuavalle S.A E.S.P.**

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALCALA	17	16	11	19	13	17	93
ANDALUCIA	7	11	29	13	21	15	96
ANSERMANUEVO	18	14	13	14	13	6	78
ARGELIA	2	2	7	1	1	3	16
BOLIVAR	5	11	14	16	15	11	72
BUGALAGRANDE	14	16	13	17	19	9	88
CAICEDONIA	17	17	8	13	13	10	78
CANDELARIA	50	39	35	38	58	50	270
DAGUA	21	8	19	17	12	22	99
EL AGUILA	7	5		3		1	16
EL CAIRO	3	5		1	2	6	17
EL CARMEN	7	2	5	6	2	2	24
EL CERRITO	74	57	64	62	77	73	407
EL DOVIO	9	12	6	14	5	7	53
EL OVERO	1		1	2	3		7
FLORIDA	90	68	79	52	56	40	385
GINEBRA	22	19	39	28	45	96	249
GUABAS		3	4	1	7	7	22
GUACARI	50	78	80	72	57	62	399
JAMUNDI	240	288	321	298	342	254	1743
LA CUMBRE	8	8	20	12	22	18	88

LA REGINA	5	5	7	2	4	4	27
LA UNION	31	39	29	24	35	23	181
LA VICTORIA	8	11	21	11	16	12	79
OBANDO	8	18	10	9	12	16	73
PRADERA	61	93	91	92	87	107	531
RESTREPO	20	22	15	23	15	25	120
RIOFRIO	6	8	5	6	8	9	42
ROLDANILLO	18	39	29	41	53	30	210
SAN ANTONIO	10	11	7	3	5	4	40
SAN PEDRO	30	36	29	32	37	24	188
SANTA ELENA	22	14	11	24	11	18	100
SEVILLA	15	14	11	13	10	12	75
SONSO	3	15	16	6	12	16	68
TORO	9	12	19	20	10	13	83
TRUJILLO	8	7	4	9	6	11	45
ULLOA		1	4	5	2	2	14
VIJES	14	16	24	29	25	20	128
VILLA GORGONA	47	54	62	48	48	42	301
YOTOCO	21	19	18	17	25	17	117
ZARZAL	31	27	24	45	27	36	190
<b>TOTAL</b>	<b>1.029</b>	<b>1.140</b>	<b>1.204</b>	<b>1.158</b>	<b>1.231</b>	<b>1.150</b>	<b>6.912</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

Como se observa los municipios que presentan mayor reclamación durante el I semestre 2023, son Jamundí, Pradera, El Cerrito, Guacari, Florida y Villagorgona (*ver tabla No. 2*); son municipios que presentan además del incremento tarifario por IPC, aumento gradual por implementación de tarifa regional que presenta la entidad desde el último trimestre de la vigencia 2022.

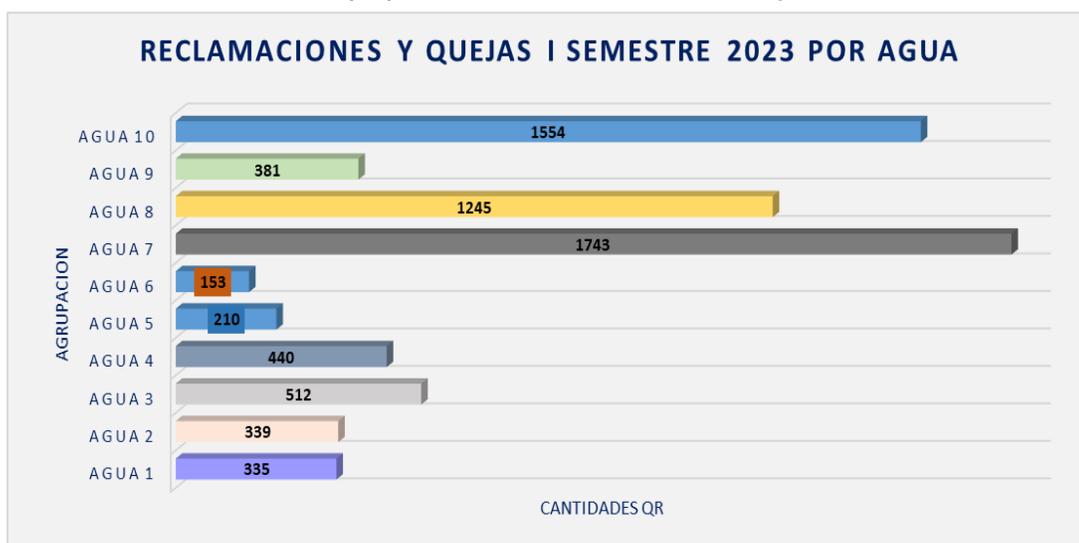
Para el I semestre de la vigencia 2023, la mayor cantidad de QR se encuentran en las Agrupaciones Geográficas 10, 7 y 8 (*ver tabla No. 3 grafica No.4*), que es donde se encuentra el 53% de nuestros suscriptores, y donde se presentó el mayor impacto del aumento de tarifa con la regionalización de la misma y aunado el aumento por IPC.

**Tabla No.3 Reclamos y Quejas por mes y por AGRUPACION, I semestre 2023 Acuavalle S.A E.S. P**

AGRUPACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
AGUA 1	32	62	49	71	73	48	335
AGUA 2	50	34	68	64	61	62	339
AGUA 3	85	92	71	87	91	86	512
AGUA 4	64	85	75	68	78	70	440
AGUA 5	39	38	39	39	26	29	210
AGUA 6	32	31	19	26	23	22	153
AGUA 7	240	288	321	298	342	254	1743
AGUA 8	171	186	214	193	209	272	1245
AGUA 9	53	54	67	77	70	60	381
AGUA 10	263	270	281	235	258	247	1554
<b>TOTAL</b>	<b>1.029</b>	<b>1.140</b>	<b>1.204</b>	<b>1.158</b>	<b>1.231</b>	<b>1.150</b>	<b>6.912</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

Gráfica 4. Quejas y Reclamaciones I Semestre Año 2023 por AGUA's



A continuación, se presenta la tabla de las Quejas y Reclamos recepcionados por mes y su impacto en la cantidad de suscriptores que se presentan en cada Agrupación Geográfica (ver tabla No. 4).

Tabla No.4 Quejas y Reclamos VS Suscriptores, por AGRUPACION I semestre 2023 Acuavalle S.A E.S.P

AGRUPACION	SUSCRIPTORES ENERO	QR ENERO	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES ENERO	SUSCRIPTORES FEBRERO	QR FEBRERO	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES FEB	SUSCRIPTORES MARZO	QR MARZO	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES MARZO
AGUA 1	14.975	32	0,2%	15.000	62	0,4%	15.008	49	0,3%
AGUA 2	9.098	50	0,5%	9.114	34	0,4%	9.134	68	0,7%
AGUA 3	15.964	85	0,5%	16.007	92	0,6%	16.059	71	0,4%
AGUA 4	19.473	64	0,3%	19.487	85	0,4%	19.514	75	0,4%
AGUA 5	8.925	39	0,4%	8.939	38	0,4%	8.952	39	0,4%
AGUA 6	17.109	32	0,2%	17.122	31	0,2%	17.136	19	0,1%
AGUA 7	50.069	240	0,5%	50.385	288	0,6%	51.681	321	0,6%
AGUA 8	28.849	171	0,6%	28.943	186	0,6%	29.000	214	0,7%
AGUA 9	21.504	53	0,2%	21.551	54	0,3%	21.582	67	0,3%
AGUA 10	44.787	263	0,6%	44.859	270	0,6%	45.270	281	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>230.753</b>	<b>1.029</b>	<b>0,4%</b>	<b>231.407</b>	<b>1.140</b>	<b>0,5%</b>	<b>233.336</b>	<b>1.204</b>	<b>0,5%</b>

AGRUPACION	SUSCRIPTORES ABRIL	QR ABRIL	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES ABRIL	SUSCRIPTORES MAYO	QR MAYO	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES MAYO	SUSCRIPTORES JUNIO	QR JUNIO	% REPRESENTACION/ SUSCRIPTORES JUNIO
AGUA 1	15.036	71	0,5%	15.056	73	0,5%	15.090	48	0,3%
AGUA 2	9.157	64	0,7%	9.166	61	0,7%	9.203	62	0,7%
AGUA 3	16.076	87	0,5%	16.104	91	0,6%	16.130	86	0,5%
AGUA 4	19.523	68	0,3%	19.524	78	0,4%	19.578	70	0,4%
AGUA 5	8.960	39	0,4%	8.974	26	0,3%	9.039	29	0,3%
AGUA 6	17.150	26	0,2%	17.161	23	0,1%	17.174	22	0,1%
AGUA 7	51.708	298	0,6%	52.061	342	0,7%	52.920	254	0,5%
AGUA 8	29.144	193	0,7%	29.180	209	0,7%	29.296	272	0,9%
AGUA 9	21.611	77	0,4%	21.639	70	0,3%	21.656	60	0,3%
AGUA 10	45.310	235	0,5%	45.558	258	0,6%	45.554	247	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>233.675</b>	<b>1.158</b>	<b>0,5%</b>	<b>234.423</b>	<b>1.231</b>	<b>0,5%</b>	<b>235.640</b>	<b>1.150</b>	<b>0,5%</b>

El comportamiento por cada tramite y por Agrupación Geográfica, se presenta en la tabla No.5, en donde el 98,7% representa tramite por Reclamación, el 1,3% tramite por Queja y el 0.04% Recurso de Reposición, porcentaje que resulta sobre el total de QR del I semestre de 2023.

**Tabla No.5 Reclamos, Quejas y Recursos por AGUA, I semestre 2023**

AGRUPACION	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICIÓN	TOTAL
AGUA 1	5	330	0	335
AGUA 2	3	336	0	339
AGUA 3	1	511	0	512
AGUA 4	3	437	0	440
AGUA 5	0	210	0	210
AGUA 6	4	148	1	153
AGUA 7	55	1686	2	1743
AGUA 8	7	1238	0	1245
AGUA 9	4	377	0	381
AGUA 10	5	1549	0	1554
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>6.822</b>	<b>3</b>	<b>6.912</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

### 3. CANALES DE RECEPCIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P., recepcionó 6.912 quejas y reclamos, durante el I semestre de la vigencia 2023, por los siguientes canales de comunicación:

**Tabla No.6 Canales de recepción Reclamos, Quejas y Recursos por AGUA's, I semestre 2023.**

AGRUPACION	CARTA / MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	CORREO POSTAL	PERSONAL	TELEFONO	WEB	TOTAL
AGUA 1	1			331		3	335
AGUA 2	1	4		325		9	339
AGUA 3				508		4	512
AGUA 4				436		4	440
AGUA 5	1			206	1	2	210
AGUA 6	1	2		147		3	153
AGUA 7	138	14	1	1519	3	68	1743
AGUA 8		5		1229		11	1245
AGUA 9	1	4		372		4	381
AGUA 10	29	10		1484	1	30	1554
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>6.557</b>	<b>5</b>	<b>138</b>	<b>6.912</b>
	<b>2,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,01%</b>	<b>94,9%</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

El 94,9% de las QR recibidas están concentradas en el canal personal es decir personalizadas en cada uno de los PAU, seguidas en su orden por el medio escrito con el 2,5%, web con 2,0%, correo electrónico con el 0,6%, telefónico con 0,1% y 0,01% con el correo postal respectivamente.

#### 4. CAUSALES RECLAMACIÓN Y QUEJAS 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 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 80,4%, durante el periodo de análisis, seguida en menor escala “cobro promedio” 9,2% , ver *tabla No. 7* las causales de mayor incidencia por cada Agrupación Geográfica.

La causal de inconformidad de consumo se presenta en mayor proporción en las Agrupaciones Geográficas 10, 7 y 8 que es donde se agrupa la mayor cantidad de suscriptores de la entidad.

*Tabla No.7 Causales de reclamación por AGUA`s, I semestre 2023*

AGRUPACION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	COBROS POR CONEXION, RECONEXION, REINSTALACION	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	COBROS INOPORTUNOS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
AGUA 1	273	19	17	9		4	
AGUA 2	278	36	3	4	10	2	2
AGUA 3	493		9	6		1	
AGUA 4	306	76	21	18	2	3	
AGUA 5	161	34	5	6			
AGUA 6	137		5	2			1
AGUA 7	1258	289	41	15	16	50	33
AGUA 8	1155	14	23	40		3	3
AGUA 9	316	1	20	4	10	17	1
AGUA 10	1183	169	22	38	98	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>5.560</b>	<b>638</b>	<b>166</b>	<b>142</b>	<b>136</b>	<b>89</b>	<b>42</b>
	<b>80,4%</b>	<b>9,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,6%</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

#### 5. RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMACIONES

Del total de quejas y reclamaciones recepcionadas se otorga respuesta favorable al cliente a 3.700 suscriptores y no favorable a 3.156 suscriptores, ver *tabla No. 8*

*Tabla No.8 Respuesta a Reclamos, Quejas y Recursos por AGUA, I semestre 2023*

AGRUPACION	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	CONFIRMA	NO ACCEDE	PENDIENTE DE RESPUESTA	TOTAL
AGUA 1	232			102	1	<b>335</b>
AGUA 2	225			112	2	<b>339</b>
AGUA 3	362			149	1	<b>512</b>
AGUA 4	279	5		155	1	<b>440</b>
AGUA 5	126	2		81	1	<b>210</b>
AGUA 6	62			90	1	<b>153</b>
AGUA 7	889	3	1	825	25	<b>1.743</b>
AGUA 8	678	1		562	4	<b>1.245</b>
AGUA 9	130	4		247		<b>381</b>

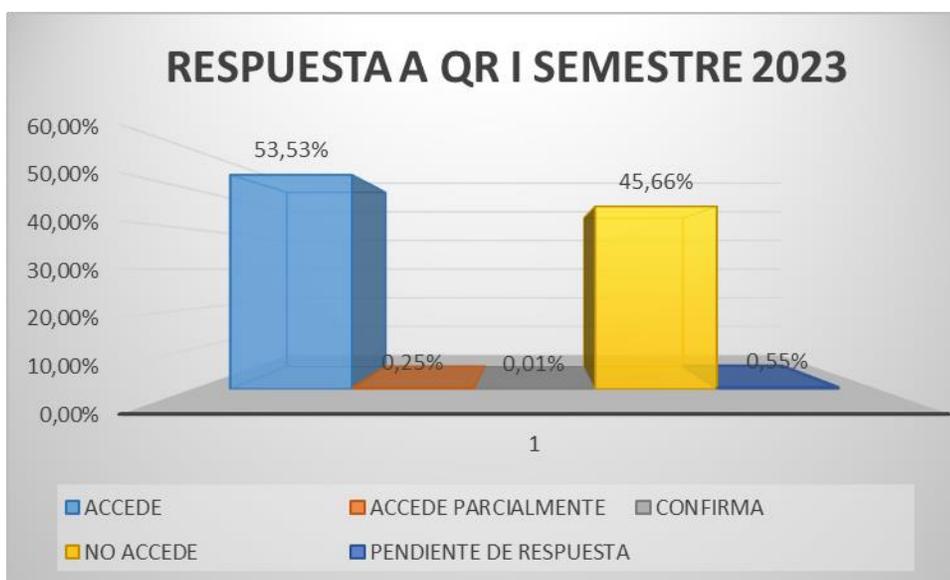
AGUA 10	717	2		833	2	1.554
<b>TOTALES</b>	<b>3.700</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3.156</b>	<b>38</b>	<b>6.912</b>
<b>% SOBRE EL TOTAL QR</b>	<b>53,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,01%</b>	<b>45,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100%</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

El 53.5% de las quejas y reclamaciones accedieron favorablemente y el 45.7% no accedieron a las pretensiones del cliente.

Es preciso señalar que esta estadística contempla respuestas a radicados del seguimiento actual y no incluye todas las respuestas a las reclamaciones y quejas que entraron en el sistema en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual también incide en la diferencia presentada.

**Gráfica 5. Respuesta porcentual a Quejas y Reclamaciones I Semestre Año 2023 por AGUA's**



## 6. TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMACIONES

Se dio respuesta a 6.912 quejas y reclamaciones dentro del tiempo establecido (quince días hábiles) y se cerraron fuera del termino 21 QR, tal como se evidencia en la tabla No.9

**Tabla No.9 Tiempo de Respuesta a Reclamos, Quejas y Recursos por AGUA, I semestre 2023**

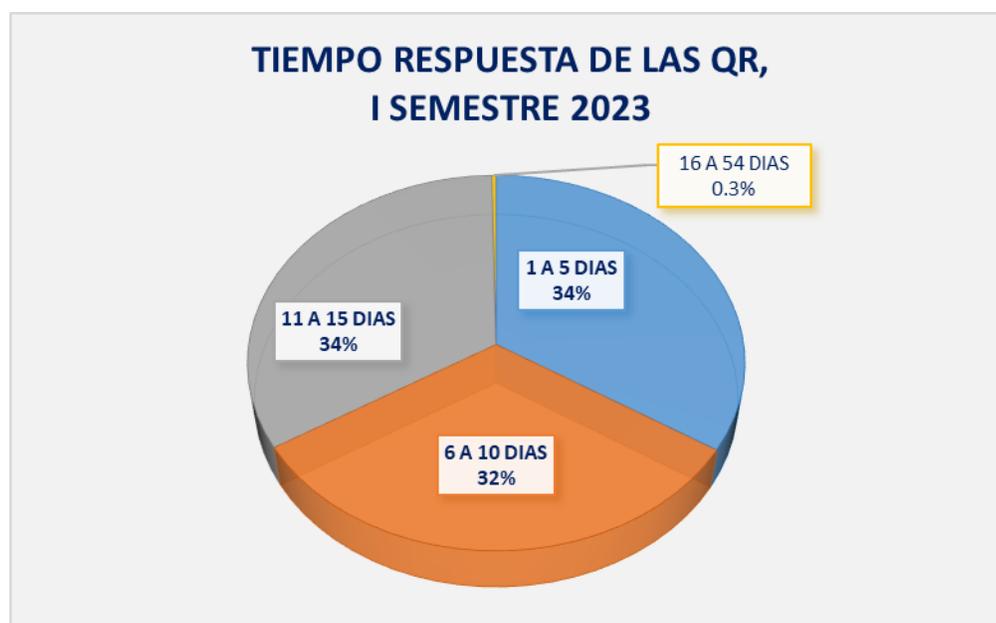
AGRUPACION / DIAS CIERRE	1 A 5 DIAS	6 A 10 DIAS	11 A 15 DIAS	16 A 54 DIAS	TOTAL
AGUA 1	146	142	46	1	335
AGUA 2	83	124	130	2	339
AGUA 3	219	133	159	1	512
AGUA 4	158	160	120	2	440
AGUA 5	84	77	49		210
AGUA 6	121	29	2	1	153
AGUA 7	485	412	836	10	1743

AGUA 8	537	471	237		1245
AGUA 9	169	124	87	1	381
AGUA 10	350	551	650	3	1554
<b>TOTAL</b>	<b>2.352</b>	<b>2.223</b>	<b>2.316</b>	<b>21</b>	<b>6.912</b>
<b>% SOBRE TOTAL QR</b>	<b>34,0%</b>	<b>32,2%</b>	<b>33,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente Sistema comercial ARQ

Las QR cerradas dentro del tiempo establecido se encuentran en un 99,7%, siendo las AGUAS 1,5,6 Y 8 la de cumplimiento en un 100%, se observa además un cumplimiento en los primeros cinco días del 34,0% y entre el sexto y décimo día un 32,2%, es decir que se presenta un cumplimiento en respuesta entre los diez primeros días del 66,2%.

**Gráfica 6. Tiempo de Respuesta porcentual a Quejas y Reclamaciones I Semestre Año 2023**



Las quejas y reclamaciones cerradas fuera del tiempo establecido se analizan en un informe entregado adjunto a este documento.

## 7. INDICADOR COMERCIAL 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:

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

**Tabla No.10 Indicador de reclamos, I semestre 2023**

MES VIGENCIA 2023	RECLAMACIONES, QUEJAS , RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% Participación
ENERO	1.029	230.753	0,4%
FEBRERO	1.140	231.407	0,5%
MARZO	1.204	233.336	0,5%
ABRIL	1.158	233.675	0,5%
MAYO	1.231	234.423	0,5%
JUNIO	1.150	235.640	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.912</b>		

Fuente Sistema comercial ARQ

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador presenta aumento debido a los dos incrementos tarifarios realizados por la entidad por IPC y aunado a esto se encuentra el incremento por cambio a tarifa regional, tal como se expuso anteriormente. (ver grafica No.7 y tabla No. 11)

**Gráfica 7. Indicador de Reclamaciones I Semestre Año 2022-2023**



**Tabla No.11 Indicador de reclamos, I semestre 2022**

MES VIGENCIA 2022	RECLAMACIONES, QUEJAS , RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% Participación
ENERO	756	219.751	0,3%
FEBRERO	750	221.172	0,3%
MARZO	1.006	222.638	0,5%
ABRIL	828	223.211	0,4%
MAYO	1.025	223.751	0,5%
JUNIO	996	224.773	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>5.361</b>		

Fuente Sistema comercial ARQ



## **8. CONCLUSIONES**

Se implementa a partir de mayo de 2022, nuevo control automático de notificación a los correos electrónicos a funcionarios responsables de realizar el debido procedimiento de respuesta a PQR, lo que evidencia una disminución importante en PQR cerradas fuera del tiempo, respecto al I primer semestre de 2022, donde de 68 se cierre en 21 para el I semestre 2023.

Es de resaltar que la subgerencia comercial, a través del área de gestión atención al cliente ha venido reforzando las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, capacitando constantemente el personal.