



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

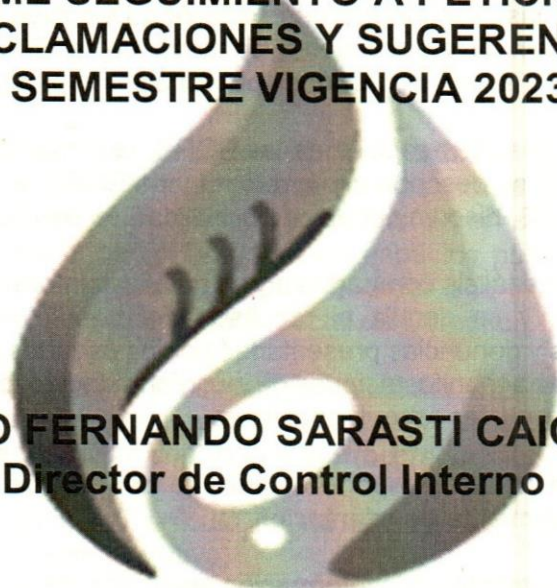
**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2023**



**DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
Director de Control Interno**

**ACUAVALLE
Más Por Vos**

Santiago de Julio, de 2023



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1


RECLAMOS Y QUEJAS I SEMESTRE 2023 VS 2022



		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2023	PQR	1.029	1,140	1204	1158	1231	1150	6.912
	Suscriptores	230,753	232,407	233,336	233,675	234,423	235.640	
	% Participación	0.4%	0.5%	0.5%	0.5%	0.33%	0.25%	

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

Se observa que en el primer semestre del año 2023 el mes con mayor número de PQRS presentadas fue Mayo con 1.231 mientras que en el primer semestre de año del año 2022 el mes con mayor número de PQRS también fue mayo con 1.025

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1

Se observa que en el primer semestre del año 2023 el mes con menor número de PQRS presentadas fue enero con 1029 mientras que en el primer semestre del año 2022 el mes con menor número de PQRS fue febrero con 750

ANALISIS PQRS POR MUNICIPIO

A continuación, se muestra el desagregado acumulado de la cantidad de Quejas y Reclamaciones recibidas por municipios, indicando igualmente, el peso porcentual de las solicitudes sobre el número total de suscriptores.

- Se observa que los municipios con mayor número de reclamos presentados son : Jamundí, Pradera, El Cerrito, Guacari, Florida y Villagorgona
- Se observa que los municipios con menor de PQRS recibidas son Argelia con 12 y el Cairo con 11

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



**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACION**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
I SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Código:

Versión No.:1

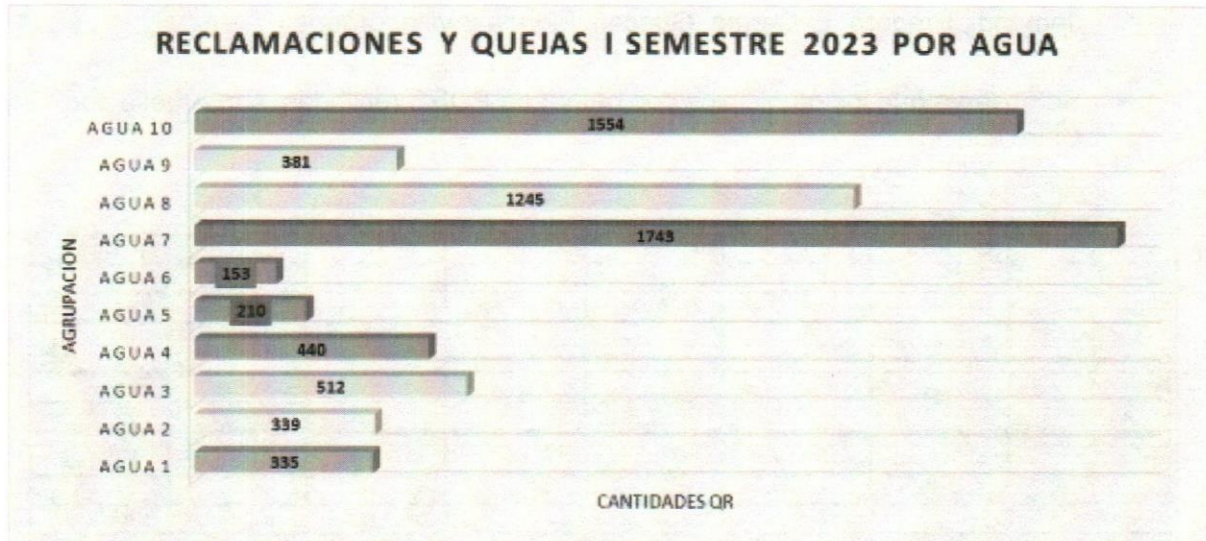
ANALISIS PQRS POR AGUA

En el siguiente grafico se observa el análisis de las PQRS por AGUAS, se observa que las AGUA #7,10 y 8 son las agrupaciones geográficas que más aportan a la cifra total de quejas y reclamaciones de Acuavalle S.A. E.S.P.

El primer puesto el AGUA#7, con un total 1743 PQRS


El segundo puesto para el AGUA #10, con un total 1554 PQRS

El tercer puesto para el AGUA #8, con un total de 1245 PQRS



El comportamiento por cada tramite por Agrupación Geográfica, se presenta en la tabla No.5, endonde 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 PQRS del I semestre de 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

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1


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
TOTAL	87	6.822	3	6.912

CANALES DE RECEPCION

En la siguiente tabla se observan los canales de recepción por medio de los cuales se recibieron las 6.912 PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2023

AGRUPACION	CARTA / MEDIO ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	CORREO POSTAL	PERSONAL	TELEFONO	WEB
AGUA 1	1			331		3
AGUA 2	1	4		325		9
AGUA 3				508		4
AGUA 4				436		4
AGUA 5	1			206	1	2
AGUA 6	1	2		147		3
AGUA 7	138	14	1	1519	3	68
AGUA 8		5		1229		11
AGUA 9	1	4		372		4
AGUA 10	29	10		1484	1	30
TOTAL	172	39	1	6.557	5	138
	2,5%	0,6%	0,01%	94,9%	0,1%	2,0%

El 94,9% de la PQR recibidas están concentradas en el canal personal es decir personalizadas en cada uno de los PAU, seguidas en su orden medio escrito con el 2.5%, correo electrónico con 0,6% y web y telefónico con 0,1% y 0.1% respectivamente.


	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1

I. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

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

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 74,6%, durante el periodo de análisis, seguida en menor escala "cobro promedio" 11%, las causales de mayor incidencia por cada Agrupación Geográfica

AGUA	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO PRODUCCION FACTURADO	COBROS PROMEDIO	COBROS POR CONEXIÓN, REINSTALACION	COBRO POR SERVICIOS 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
TOTAL	5.560	638	166	142	136	89	42
	80,40%	9,20%	2,40%	2,10%	2,00%	1,30%	0,60%

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1

II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Del total de quejas y reclamaciones recepcionadas se otorga respuesta favorable al cliente a 3.700 suscriptores y no favorable a 3.156 suscriptores

Como se evidencia en la anterior gráfica 3.247 PQRS, tuvieron como respuesta accede, que equivale a un 53.3. % de las PQRS, la Entidad debe hacer la revisión correspondiente que tienda a esclarecer porque se presenta esta situación, lo anterior puede denotar que son debilidades de la empresa y que por lo tanto debe entrar a corregir y a eliminar las causas que la provocan.

En cuanto a la respuesta de no accede se presentaron 3.295 PQRS que equivalen al 45.7% de las PQRS, se debe buscar que el suscriptor tenga satisfacción en la respuesta otorgada por el Entidad.


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:

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

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


	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1

MES VIGENCIA 2023	RECLAMACIONES QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRI PTORES	% 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%
TOTAL	6.912		

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.

Se adjunta el cálculo del indicador de reclamos del I semestre para el año 2022

MES VIGENCIA 2022	RECLAMACIONES, QUEJAS, RECURSOS	CANTIDAD SUSCRIPTORES	% Participación
ENERO	756	219.751	0,30%
FEBRERO	750	221.172	0,30%
MARZO	1.006	222.638	0,50%
ABRIL	828	223.211	0,40%
MAYO	1.025	223.751	0,50%
JUNIO	996	224.773	0,40%
TOTAL	5.361		

	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO PROCESO EVALUACION	Código:
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE VIGENCIA 2023	Versión No.:1

OBSERVACIONES

Del análisis de la información evidenciada en el desarrollo del informe, es viable llegar a las siguientes observaciones:

- Se deben seguir efectuando los controles que permitan establecer los responsables de no dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS para las medidas a que haya lugar.
- Se debe seguir efectuando registro de las PQRS en el sistema en todas las oficinas de la Entidad en los diferentes Municipios efectuando el monitoreo respectivo para que se dé cumplimiento a los términos establecidos.
- Se evidencia que la Entidad a efectos de mejorar el sistema de recepción de PQRS, viene implementando la nueva herramienta tecnológica denominada ARQ, que abarca las acciones de mejora que permitirán hacer control, trazabilidad, alertas, determinar responsables para la respuesta oportuna, y un solo canal de recepción y registro de todas las peticiones que reciba la Entidad. Se recomienda que a esta nueva herramienta pueda tener acceso la Dirección de Control Interno para realizar el seguimiento y las consultas a que haya lugar.

Los responsables de la recepción, registro, trámite y oportunidad en la respuesta de las PQRS, deben realizar las acciones de mejora a que haya lugar, lo cual se verificara en el seguimiento semestral que se realiza por parte de esta Dirección.

Este informe de seguimiento a las PQRS, se remite al señor Gerente de la Entidad, con copia a los directivos en su calidad de miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y de nivel Directivo.

La Dirección de Control Interno seguirá realizando el seguimiento respectivo para verificar el cumplimiento de la normatividad y el cumplimiento a las mejoras a ejecutar por parte de los responsables.

Copia del presente informe se remite al área de comunicaciones a efectos de que se publicado en la página web de la Entidad.

Cordialmente,


DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
 Director Control Interno