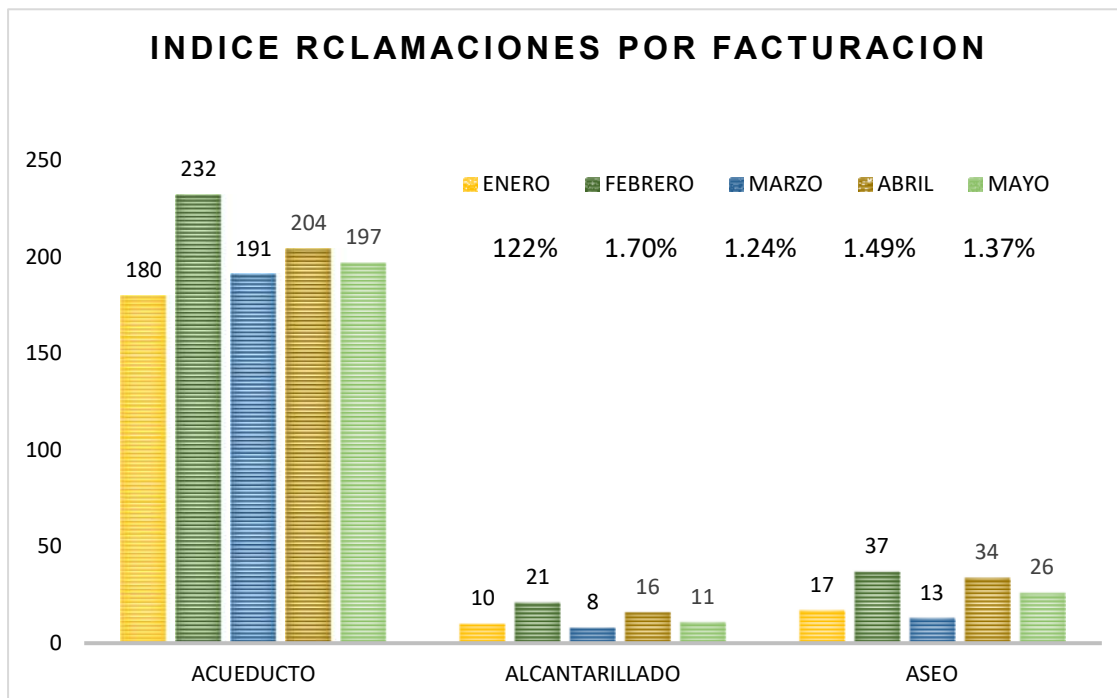


INFORME DE PQRS 2024

 INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

AÑO 2023	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
ACUED	217	264	295	222	233	1231
ALCANT	24	22	39	31	11	127
ASEO	26	29	41	31	15	142
TOTAL	267	315	375	284	259	1.500
SUSC	16,545	16,597	16,611	16,689	16.703	
%	1.61%	1.90%	2.26%	1.70%	1.55%	1.80%
AÑO 2024	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
ACUEDUCTO	180	232	191	204	197	1.004
ALCANT	10	21	8	16	11	66
ASEO	17	37	13	34	26	127
TOTAL	207	290	212	254	234	1.197
SUSC	16,968	17,016	17,036	17,072	17,088	
%	1.22%	1.70%	1.24%	1.49%	1.37%	1.41%



Podemos observar que en el mes de abril el índice de reclamación por facturación bajó en los tres servicios, sin embargo acueducto sigue siendo el más alto y se presenta por varios factores que llevan al inconformismo del usuario con uno o más conceptos que aparecen en la factura.

Como fugas perceptibles las cuales son detectables directamente por los sentidos, es por esto que se deben revisar las instalaciones internas periódicamente.

También se presentan fugas imperceptibles las cuales se detectan solamente a través de instrumentos apropiados como los geófonos (detectores de fugas). Se debe reparar las instalaciones defectuosas que originan perdidas o fugas de agua.

Se debe hacer correcto uso del agua es responsabilidad de todos.

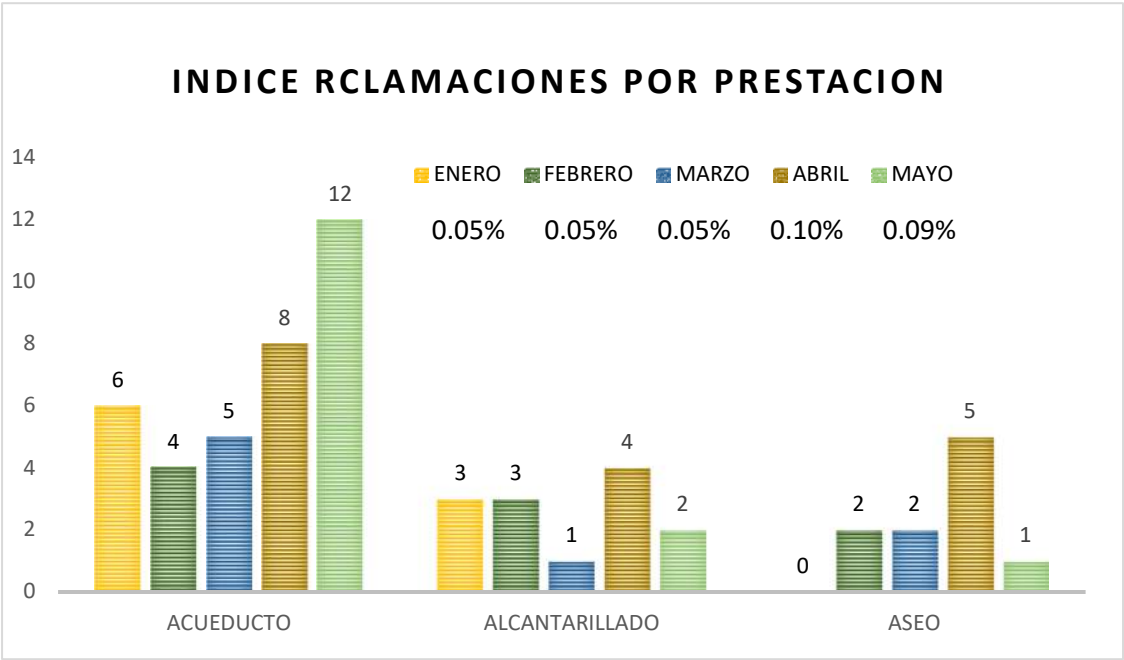
 INDICE DE RECLAMACION POR PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

AÑO 2023	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
ACUED	5	11	6	7	4	33
ALCANT	0	6	6	1	8	21
ASEO	4	6	3	3	4	20
TOTAL	9	23	15	11	16	74
SUSC	16,545	16,597	16,611	16,689	16,703	
%	0.05%	0.14%	0.09%	0.07%	0.10%	0.09%
AÑO 2024	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
ACUED	6	4	5	8	12	35
ALCANT	3	3	1	4	2	13
ASEO	0	2	2	5	1	10
TOTAL	9	9	8	17	15	58
SUSC	16,968	17,016	17,036	17,072	17,088	
%	0.05%	0.05%	0.05%	0.10%	0.09%	0.07%

El índice de reclamación por prestación de servicios se mantiene en un porcentaje bajo, sin embargo, en cuanto al servicio de acueducto los cortes provisionales ocasionados por daños que se presentan causan inconformismo ante los usuarios por cuanto no se alcanza a dar aviso a tiempo.

En alcantarillado podemos observar que disminuyó el número de reclamaciones, el cambio climático y la pronta prestación de los servicios difiere en la satisfacción de nuestros clientes

En cuanto al aseo se debe seguir implementando con los usuarios el sentido de pertenencia y cultura ciudadana, así como la responsabilidad con el medio ambiente, evitando la contaminación de la ciudad.

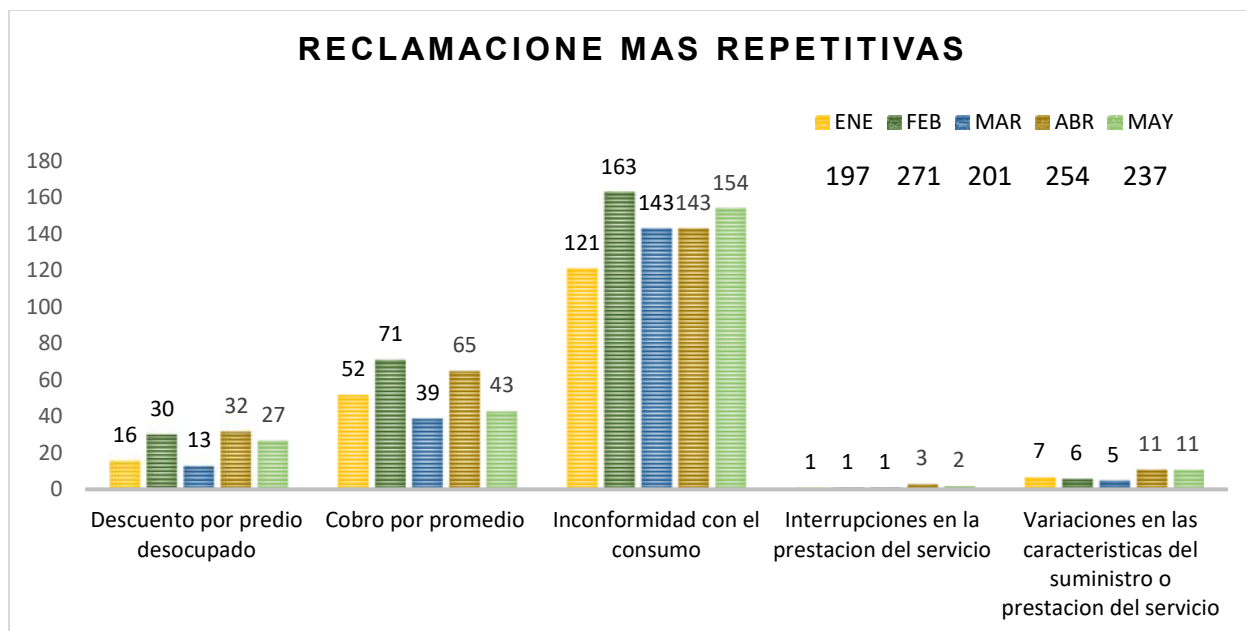


🇨🇴 PQRS RESUELTAS A FAVOR DE LOS USUARIOS/ PQRS NO MODIFICADAS

AÑO 2024	PQRS RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO				PQRS NO MODIFICADAS				TOTAL, PQRS EN EL MES	PORCENTAJE	
	ACUED	ALCAN	ASEO	TOTAL	ACUE	ALCANT	ASEO	TOTAL			
Ene	130	1	17	159	56	13	0	57	216	73.61%	26.39%
Feb	149	24	35	209	87	0	4	90	299	69.90%	30.10%
Mar	111	9	14	134	85	0	1	86	220	60.91%	39.09%
Abr	128	19	36	183	84	1	3	88	271	67.53%	32.47%
May	112	13	27	152	98	0	0	98	250	60.80%	39.20%

INDICE DE CAUSALES DE PQR MAS ALTAS

CAUSALES 2023	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Descuento por predio desocupado	25	27	39	31	122	9%
Cobro por promedio	76	71	105	97	349	27%
Inconformidad con el consumo	151	203	207	142	703	54%
Interrupciones en la prestación del servicio	3	6	4	7	20	2%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	4	12	9	6	31	2%
Otras causales	17	19	26	12	74	6%
TOTAL RECLAMACIONES 2024	276	338	390	295	1,299	100%
TOTAL PQRS MAS REPETITIVAS	259	319	364	283	1,225	
CAUSALES 2024	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Descuento por predio desocupado	16	30	13	32	91	9%
Cobro por promedio	52	71	39	65	227	23%
Inconformidad con el consumo	121	163	143	143	570	57%
Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	1	3	6	1%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	7	6	5	11	29	3%
Otras causales	19	28	19	17	83	8%
TOTAL RECLAMACIONES 2024	216	299	220	271	1.006	100%
TOTAL PQRS MAS REPETITIVAS	197	271	201	254	923	



El índice más alto es la causal inconformidad con el consumo, la cual se presenta por varios factores que pueden incidir como:

- Acumulación de consumos por obstáculo en la toma de lecturas
- Fugas no visibles para el usuario. Los escapes imperceptibles son los que no puede verse ni oírse y sólo puede detectarse técnicamente o con aparatos.
- Fugas visibles las cuales son perceptibles y son responsabilidad del usuario
- Cuando llega a nuestra casa visitas o el aumento en el número de usuarios en una vivienda.
- Ciertas Actividades cotidianas conllevan al desperdicio de agua en el hogar incrementando el consumo en la factura.

A través de la toma de lectura se han podido identificar los predios que se encuentran desocupados y se han tenido en cuenta los listados que se pasan todos los meses del área de Atención al Cliente. Esto con el fin de minimizar la causal por descuento por predio desocupado.

Los cobros por promedio han disminuido toda vez que en la oficina de Comercial se siguen realizando reposición de medidores detenidos y se han instalado también en aquellos predios donde el servicio se encuentra directo, pero aún se debe seguir implementando el cambio de medidores para obtener una eficaz toma de lectura.

Los medidores cumplen su ciclo de vida útil a través de los años y es por esta razón que se presentan medidores detenidos en el transcurso del año así se estén realizando continuamente reposiciones.