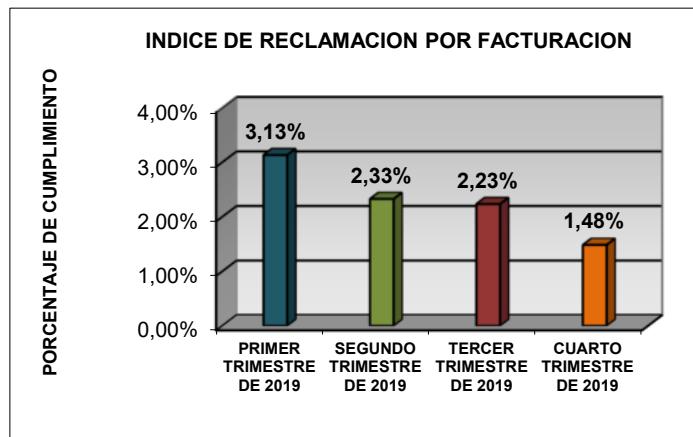
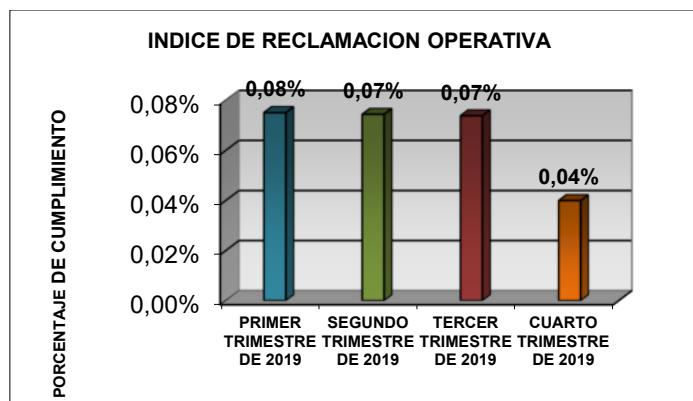


INFORME DE PQR AÑOS 2019 - 2020

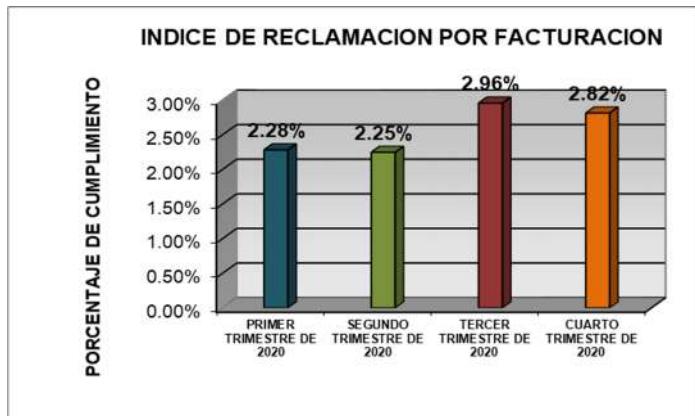
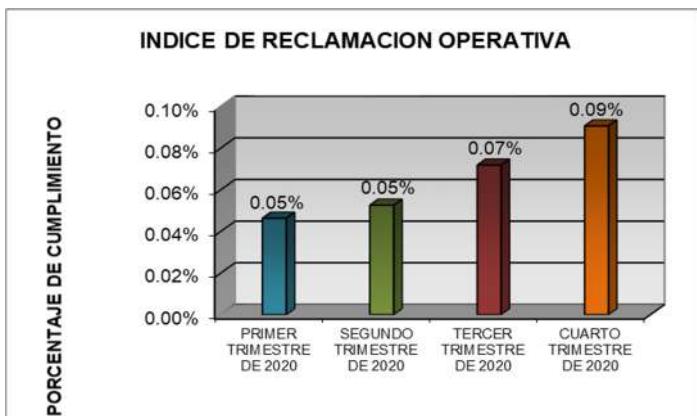
AÑO 2019

| | ENERO | FEB | MARZO | ABRIL | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA | | | | | | | | | | | | | |
| Nº DE RECLAMACIONES OPERATIVAS | 5 | 11 | 17 | 15 | 10 | 7 | 15 | 12 | 11 | 4 | 4 | 11 | 122 |
| TOTAL DE SUSCRIPTORES | 14,630 | 14,651 | 14,687 | 14,744 | 14,783 | 14,846 | 14,858 | 14,917 | 14,945 | 14,983 | 15,010 | 15,088 | |
| | 0.08% | 0.07% | 0.07% | 0.09% | 0.04% | | | | | | | | |
| INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION | | | | | | | | | | | | | |
| Nº DE RECLAMACIONES POR FACTURACION | 430 | 571 | 377 | 286 | 396 | 350 | 321 | 304 | 374 | 266 | 229 | 173 | 4,077 |
| TOTAL DE SUSCRIPTORES | 14,630 | 14,519 | 14,565 | 14,744 | 14,783 | 14,846 | 14,858 | 14,917 | 14,945 | 14,983 | 15,010 | 15,088 | |
| | 3.16% | 2.33% | 2.23% | 1.48% | | | | | | | | | |



AÑO 2020

| | ENERO | FEB | MARZ | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOST | SEPT | OCT | NOV | DIC |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA | | | | | | | | | | | | |
| Nº DE RECLAMACIONES OPERATIVAS | 4 | 12 | 5 | 5 | 8 | 10 | 6 | 10 | 22 | 6 | 27 | 8 |
| TOTAL DE SUSCRIPTORES | 15,068 | 15,109 | 15,157 | 15,179 | 15,196 | 15,262 | 15,282 | 15,298 | 15,351 | 15,363 | 15,398 | 15,587 |
| | 0.05% | 0.06% | 0.05% | 0.06% | 0.07% | 0.07% | 0.09% | | | | | |
| INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION | | | | | | | | | | | | |
| Nº DE RECLAMACIONES POR FACTURACION | 301 | 390 | 343 | 191 | 408 | 426 | 505 | 429 | 424 | 523 | 419 | 363 |
| TOTAL DE SUSCRIPTORES | 15,068 | 15,109 | 15,157 | 15,179 | 15,196 | 15,262 | 15,282 | 15,298 | 15,351 | 15,363 | 15,398 | 15,587 |
| | 2.28% | 2.25% | 2.96% | 2.25% | 2.96% | 2.96% | 2.82% | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |



CAUSALES DE PQR MAS FRECUENTES 2019 vs 2020

| | ene-19 | ene-20 | feb-19 | feb-20 | mar-19 | mar-20 | abr-19 | abr-20 | may-19 | may-20 | jun-19 | jun-20 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| → Descuento por predio desocupado | 194 | 97 | 147 | 138 | 106 | 103 | 93 | 45 | 108 | 89 | 87 | 90 |
| → Cobros por promedio | 85 | 69 | 127 | 59 | 100 | 86 | 82 | 39 | 104 | 93 | 88 | 101 |
| → Inconformidad con el consumo | 133 | 93 | 281 | 54 | 182 | 127 | 90 | 100 | 150 | 205 | 160 | 204 |
| → Estrato incorrecto | 2 | 21 | 2 | 28 | 2 | 19 | 5 | 4 | 15 | 16 | 4 | 25 |
| → Interrupciones en la prestación | 4 | 1 | 5 | 6 | 7 | 1 | 13 | | 6 | 5 | 4 | 2 |
| → Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. | 1 | 3 | 6 | 6 | 10 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 8 |
| | 419 | 284 | 568 | 291 | 407 | 340 | 285 | 191 | 388 | 413 | 345 | 430 |

| | jul-19 | jul-20 | ago-19 | ago-20 | sep-19 | sep-20 | oct-19 | oct-20 | nov-19 | nov-20 | dic-19 | dic-20 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| → Descuento por predio desocupado | 82 | 117 | 74 | 131 | 80 | 102 | 73 | 111 | 49 | 89 | 48 | 90 |
| → Cobros por promedio | 111 | 124 | 116 | 122 | 111 | 127 | 51 | 154 | 50 | 113 | 45 | 107 |
| → Inconformidad con el consumo | 114 | 231 | 99 | 166 | 151 | 188 | 117 | 250 | 107 | 211 | 102 | 163 |
| → Estrato incorrecto | 0 | 31 | 13 | 7 | 23 | 2 | 23 | 1 | 17 | 2 | 18 | |
| → Interrupciones en la prestación | 2 | 3 | 7 | 3 | 6 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 |
| → Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. | 11 | 3 | 5 | 6 | 5 | 16 | 4 | 2 | 24 | 6 | 6 | 6 |
| | 320 | 509 | 314 | 435 | 376 | 441 | 267 | 522 | 227 | 442 | 226 | 368 |

DESCRIPCION DE LAS CAUSALES MÁS FRECUENTES DE PQRS

RECLAMACIONES POR FACTURACION

- **Descuento por predio desocupado:** (causal 31) es el derecho que tiene el usuario por encontrarse el predio desocupado a que se le descuento de la tarifa de aseo los conceptos que no se le estén prestando.
- **Cobros por promedio:** (causal 29) aquellos medidores que presentan la misma lectura y se les está cobrando un promedio; por casa sola, porque el medidor ya cumplió su ciclo de vida o porque se detuvo por material de arrastre.
- **Inconformidad con el consumo:** El cual se presenta por diferentes causas; pueden ser por daños y/o fugas visibles o no visibles, por error en la toma de lectura,

por presentarse obstáculos en la toma de lectura y esto conlleva a una acumulación de consumos.

→ **Estrato incorrecto:** inconformidad con el estrato aplicado por la empresa.

RECLAMACIONES OPERATIVAS O POR PRESTACION DEL SERVICIO

→ **Interrupciones en la prestación del servicio:** Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio

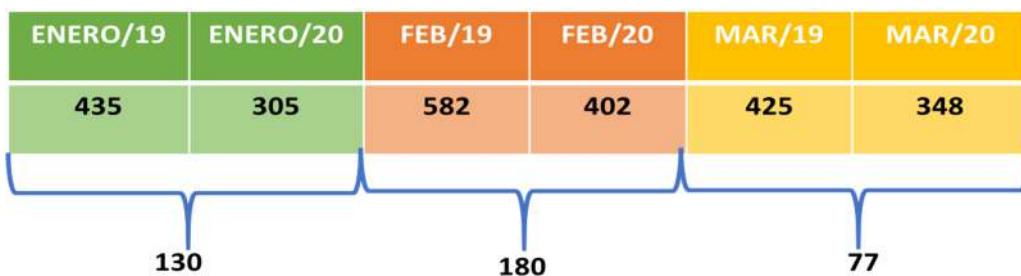
→ **Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio:** Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación como alteraciones en la presión del agua, alcantarillas rebosadas, deficiencia en la recolección de los residuos sólidos y en el barrido.

ACCIONES

- ✓ En la oficina de Atención al Cliente se le informó a los usuarios la importancia del ahorro del agua y el deber de revisar periódicamente todas las instalaciones internas visibles manteniéndolas en perfectas condiciones para evitar desperdicios de agua, así mismo en la cartelera ubicada en la entrada de la oficina se les expuso información acerca del ahorro del agua y el compromiso de cuidar el medio ambiente.
- ✓ Se realizó y se entregó a Comercial un listado de usuarios ya identificados en Atención al Cliente de predios desocupados, para que los lectores la tengan en cuenta en la toma de lectura.

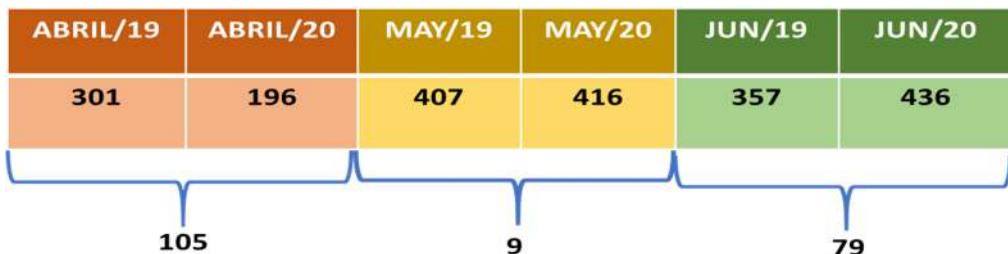
- ✓ Se identificaron los usuarios y/o suscriptores quienes tienen los medidores detenidos por medio de las PQRS recibidas en la oficina.
- ✓ En la oficina de Atención al Cliente se les explicó a aquellos usuarios quienes no entienden el contenido de la factura la importancia de interpretarla, de conocer los tres (3) servicios que presta nuestra empresa pues no solo es importante el valor, también el contenido y cada uno de sus componentes.

NUMERO DE RECLAMACIONES PRIMER TRIMESTRE 2019-2020



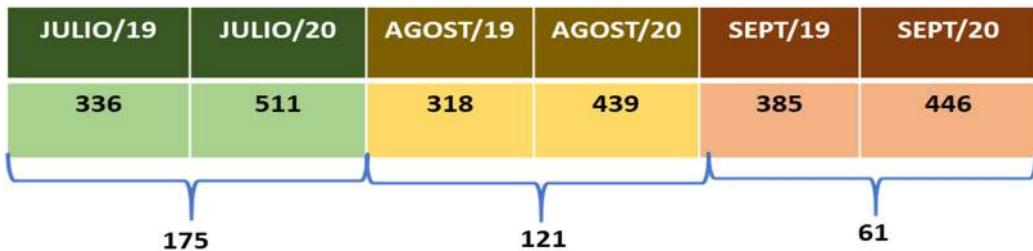
En el primer trimestre la diferencia total es de **387** PQRS menos presentadas en el año 2020 en comparación al primer trimestre de 2019 y en porcentaje la reducción es de **26.83%**. Lo cual es favorable para la empresa.

NUMERO DE RECLAMACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2019-2020



En el segundo trimestre la diferencia año 2020 (1.048) -2019 (1.065) es de **17** PQRS por lo anterior en porcentaje la reducción fue de un **16%**.

NUMERO DE RECLAMACIONES TERCER TRIMESTRE 2019-2020



En el tercer trimestre la diferencia año 2020 (1.396) -2019 (1.039) es de **357** PQRS
por lo anterior en porcentaje el aumento fue de un **34%**

NUMERO DE RECLAMACIONES CUARTO TRIMESTRE 2019-2020



En el tercer trimestre la diferencia año 2020 1.346) -2019 (758) es de **588** PQRS
por lo anterior en porcentaje el aumento fue de un **77%**