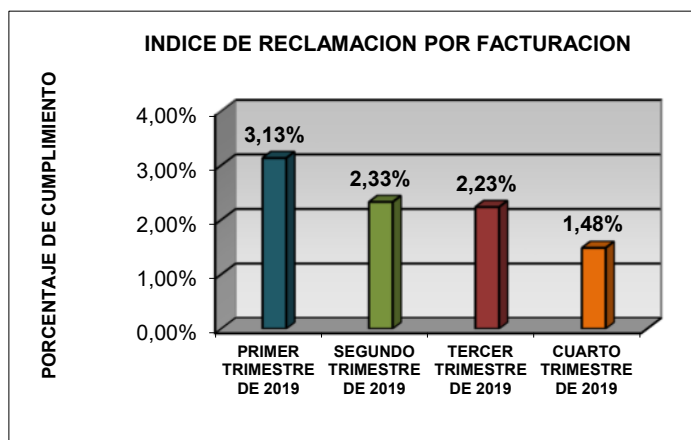
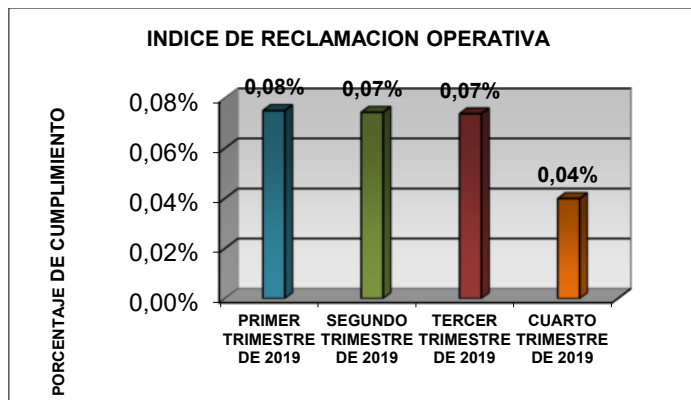


# INFORME DE PQR AÑOS 2019 - 2020

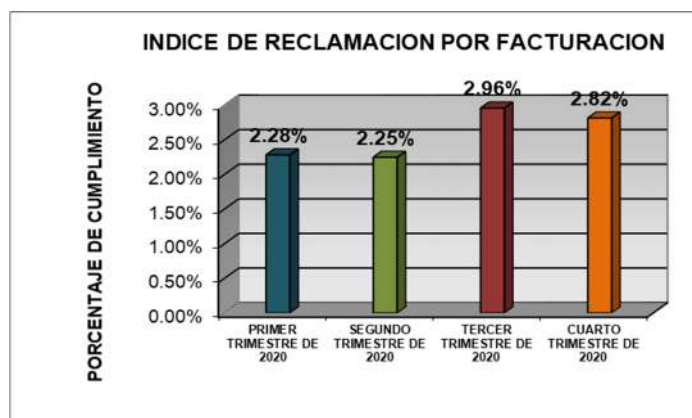
## AÑO 2019

	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA													
N° 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%			0.09%			0.04%			
INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION													
N° 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	
<b>INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA</b>													
N° DE RECLAMACIONES OPERATIVAS	4	12	5	5	8	10	6	10	22	6	27	8	123
TOTAL DE SUSCRITORES	15,068	15,109	15,157	15,179	15,196	15,262	15,282	15,298	15,351	15,363	15,398	15,587	
<b>INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION</b>													
N° DE RECLAMACIONES POR FACTURACION	301	390	343	191	408	426	505	429	424	523	419	363	4,722
TOTAL DE SUSCRITORES	15,068	15,109	15,157	15,179	15,196	15,262	15,282	15,298	15,351	15,363	15,398	15,587	



## 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 d 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
	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 descuenta 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

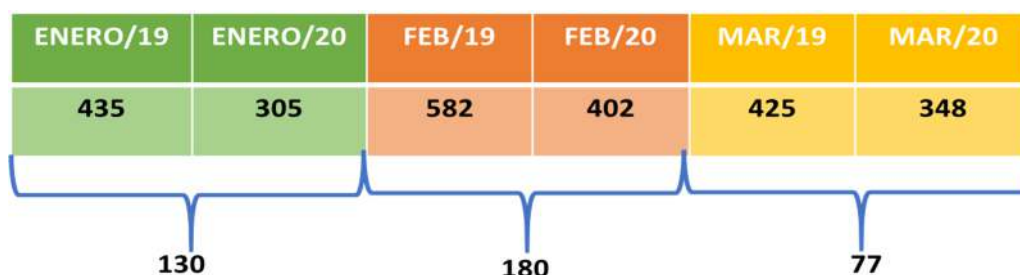
→ **Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio:** Reclamación por deficiencias presentadas en la prestación como alteraciones en la presión del agua, alcantarillas rebosadas, deficiencia en la recolección de los residuos sólidos y en el barrido.

## **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.

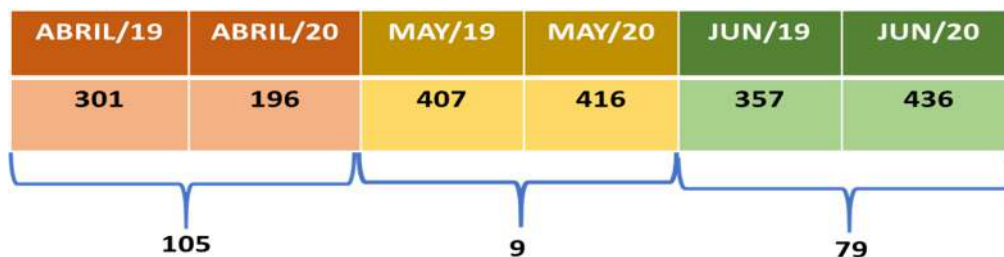
- ✓ Se identificaron los usuarios y/o suscriptores quienes tienen los medidores detenidos por medio de las PQRS recibidas en la oficina.
- ✓ En la oficina de Atención al Cliente se les explicó a aquellos usuarios quienes no entienden el contenido de la factura la importancia de interpretarla, de conocer 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

JULIO/19	JULIO/20	AGOST/19	AGOST/20	SEPT/19	SEPT/20
336	511	318	439	385	446
175		121		61	

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

OCT/ 19	OCT/20	NOV/19	NOV/20	DIC/19	DIC/20
270	529	233	446	255	371
259		213		116	

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%**