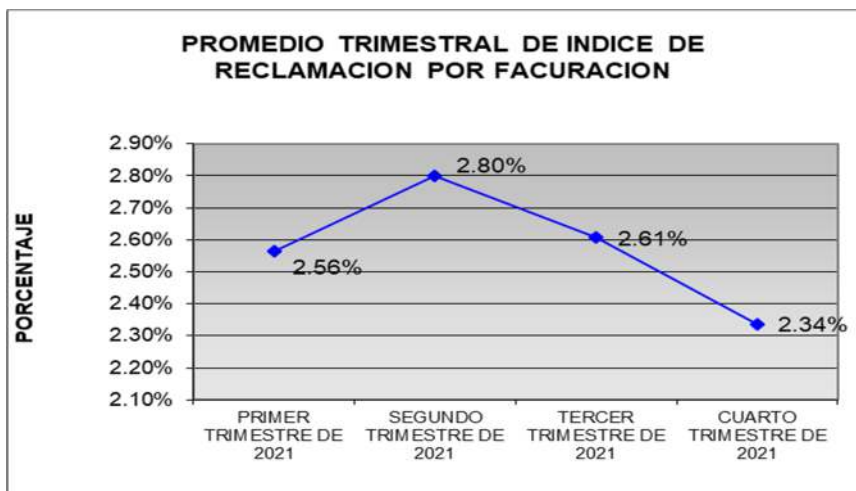


**INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS****2021****PQR POR FACTURACION**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DBRE	TOTAL
ACUED	211	264	321	278	338	278	306	272	293	236	349	234	
ALCANT	24	48	33	37	26	52	34	37	55	21	57	53	
ASEO	84	123	96	121	91	106	73	80	93	48	62	63	
TOTAL	319	435	450	436	455	436	413	389	441	305	468	350	4.897
N°SUSCR	15.610	15.644	15.663	15.751	15.792	15.821	15.866	15.881	15.915	15.987	16.003	16.038	
% RECLAMACION	2.04%	2.78%	2.87%	2.77%	2.88%	2.76%	2.60%	2.45%	2.77%	1.91%	2.92%	2.18%	2.58%

El promedio en porcentaje de PQR por facturación es de 2.58% teniendo en cuenta número de PQR en el mes sobre el total de suscriptores.



**OBSERVACIONES:**

El resultado del cuarto trimestre bajó siendo este indicador de tendencia decreciente se debe seguir trabajando para llegar a un resultado sobresaliente en cuanto a la meta y así obtener la satisfacción de nuestros clientes.

CAUSAS:

- Fugas visibles y no visibles en el interior de los inmuebles.
- Predios desocupados a quienes se les cobro la tarifa de aseo plena o se les cobro por promedio.
- Obstáculos en la toma de lecturas en aquellos medidores que no se encuentran en las aceras, cuando están cubiertos por escombros o vehículos estacionados sobre ellos es así como se presenta acumulación de consumos.

ACCIONES:

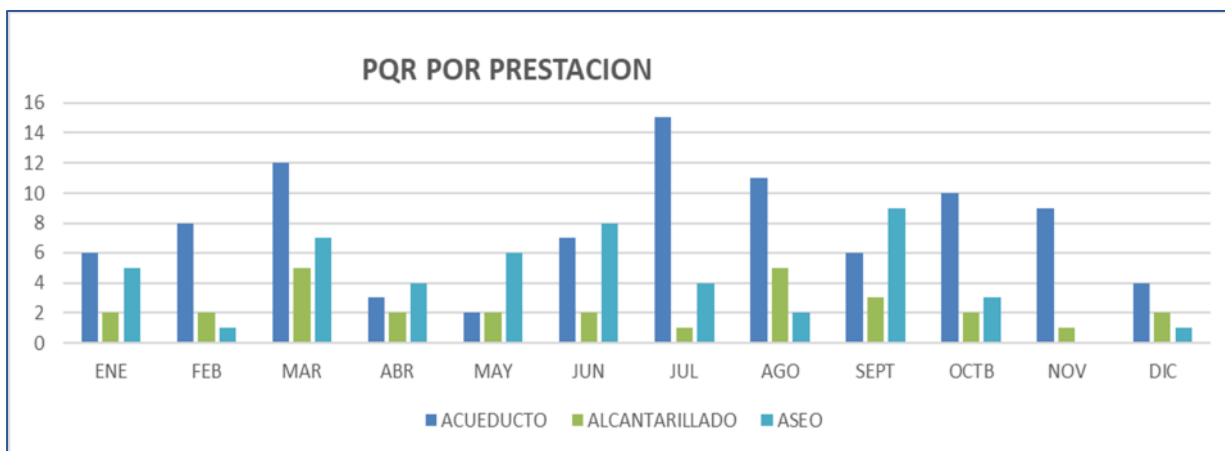
- En la cartelera de atención al cliente se explica cómo se debe realizar el ahorro de una casa y la revisión periódica a los servicios para evitar fugas y consumos altos.
- Se instalaron medidores nuevos por parte del área de Comercial los cuales permitieron la toma de lectura real.
- En el área de Atención al Cliente a través de la toma de PQR se identificaron predios desocupados teniéndolos en cuenta para la próxima toma de lectura.

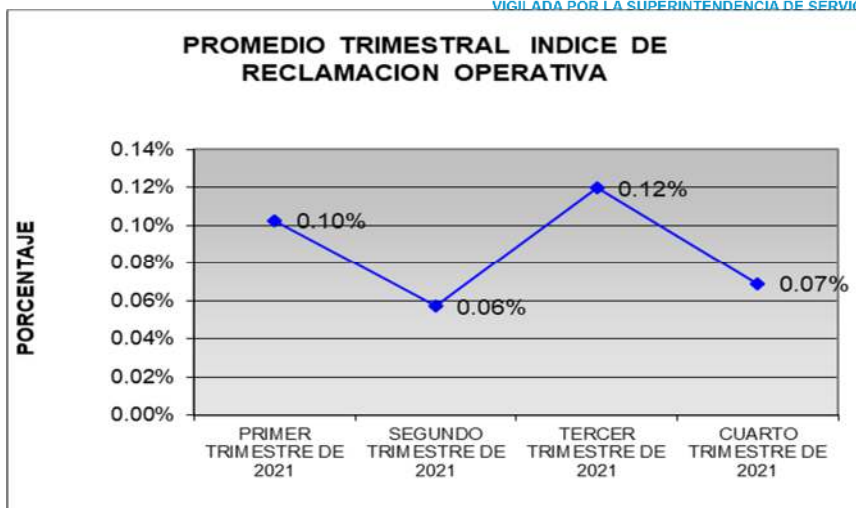


PQR POR PRESTACIÓN

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACUED	6	8	12	3	2	7	15	11	6	10	9	4	
ALCANT	2	2	5	2	2	2	1	5	3	2	1	2	
ASEO	5	1	7	4	6	8	4	2	9	3	0	1	
TOTAL	13	11	24	9	10	17	20	18	18	15	10	7	172
N°SUSC	15.610	15.644	15.663	15.751	15.792	15.821	15.866	15.881	15.915	15.987	16.003	16.038	
	0.08%	0.07%	0.15%	0.06%	0.06%	0.11%	0.13%	0.11%	0.11%	0.09%	0.06%	0.04%	0.09%

El promedio en porcentaje de PQR por prestación de servicios teniendo en cuenta número de PQR en el mes sobre total de suscriptores es de 0.09%



**OBSERVACIONES:**

El resultado del indicador correspondiente al cuarto trimestre bajo considerablemente, esto indica que la prestación de los servicios es eficiente.

CAUSAS:

- Inconformismo con los cortes provisionales por daños que se presentan de improviso y no se puede dar aviso a tiempo.
- Deficiencia por parte de unos funcionarios de barrido con respecto a la labor que realizan.
- Falta de sentido de pertenencia y cultura ciudadana.
- Alcantarillas tapadas

ACCIONES:

- se debe seguir prestando los servicios con calidad, eficiencia y efectividad.
- Realizar seguimiento a las PQR más relevantes con el fin de minimizar las reclamaciones.
- Incentivos a través de la cartelera y personalizada para buscar participación ciudadana colaborando desde sus domicilios con el ahorro de agua, cultura



ciudadana con el fin de mantener las calles de la ciudad limpias para que las alcantarillas no se terminen tapándose.

- Garantizar la continuidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

DESCRIPCION DE LAS CAUSALES MÁS RELEVANTES DE PQR

• 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. Se pueden presentar por Casa sola, medidor que 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, 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.

• RECLAMACIONES OPERATIVAS O POR PRESTACION DEL SERVICIO

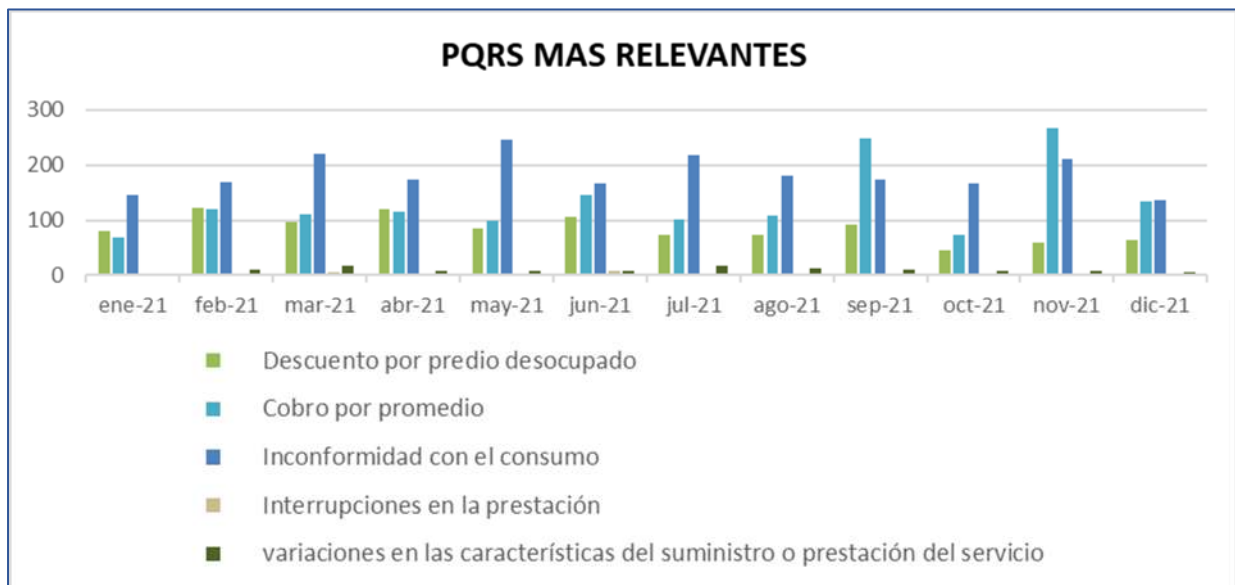
➔ **Interrupciones en la prestación del servicio:** Reclamación por interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio. Se pueden presentar por daños, lavado de plantas, cambio de registros, instalaciones de nuevas domiciliarias.

➔ **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.



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES 2021

	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total
PQRS POR FACTURACION													
→ Descuento por predio desocupado	81	123	96	120	85	106	73	73	93	46	60	63	1019
→ Cobro por promedio	68	120	110	116	98	145	101	109	249	73	267	135	1591
→ Inconformidad con el consumo	146	168	220	174	246	167	218	181	173	167	212	136	2,208
PQRS POR PRESTACION													
→ Interrupciones en la prestación	0	1	6	1	3	8	3	2	3	2	2	1	32
→ variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	3	10	18	8	8	8	17	13	11	9	8	5	118



**OBSERVACIONES:**

En cuanto a los resultados de las PQR más relevantes en el mes de diciembre bajaron considerablemente, teniendo en cuenta el comportamiento de los meses anteriores.

ACCIONES

- Cambio de medidores detenidos
- Se identificaron por medio de la toma de lectura predios desocupados y medidores detenidos
- Se les enviaron oficios a los usuarios para cambio de medidor y aquellos con el servicio directo
- Se contrató banco de medidores para hacer respectivas verificaciones de los equipos de medida que presentan fallas en su funcionamiento
- Identificación de predios desocupados a través de los PQRS