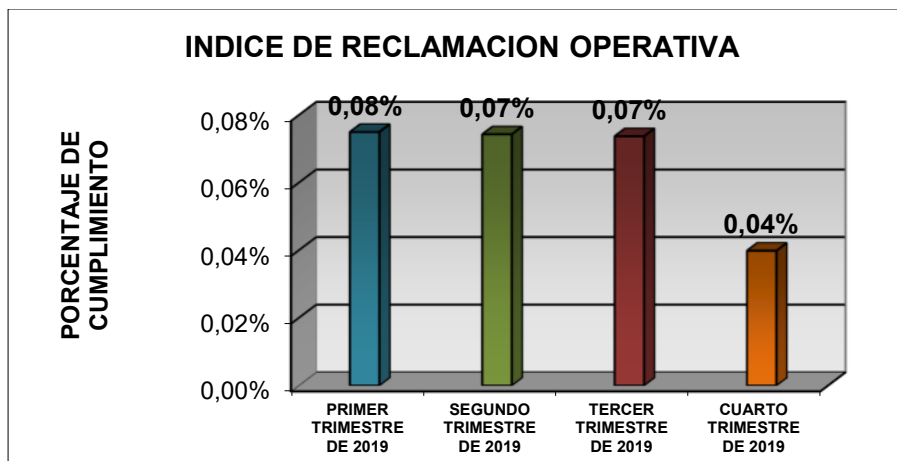
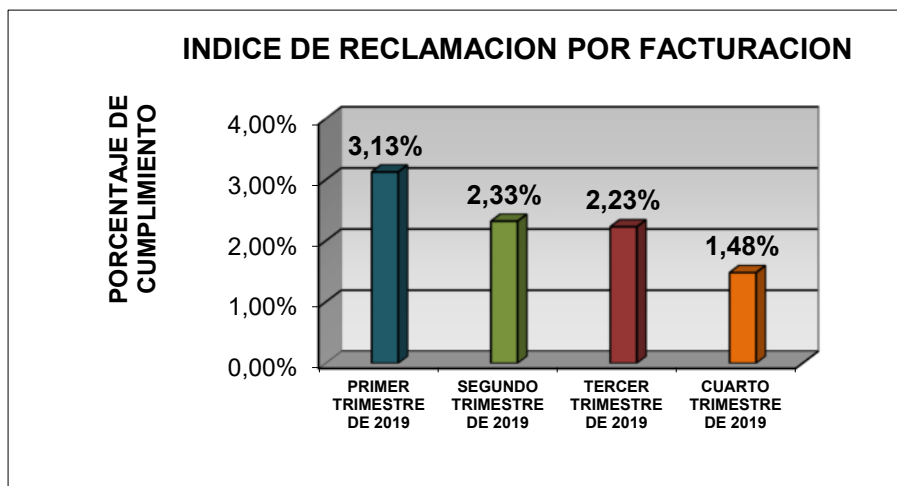


INDICE DE RECLAMACION POR PRESTACION (OPERATIVO) Y POR FACTURACION 2019



En el análisis de los resultados obtenidos en el cuarto periodo podemos notar que el indicador bajo favorablemente siendo este de tendencia decreciente y un porcentaje sobresaliente en cuanto a la meta del indicador.

Lo anterior indica que la prestación de los servicios cada vez es más eficiente y eficaz, se ha venido mejorando y fortaleciendo, sin embargo se debe seguir ofreciendo oportuna solución a las peticiones, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios con el fin de buscar la satisfacción de los clientes.



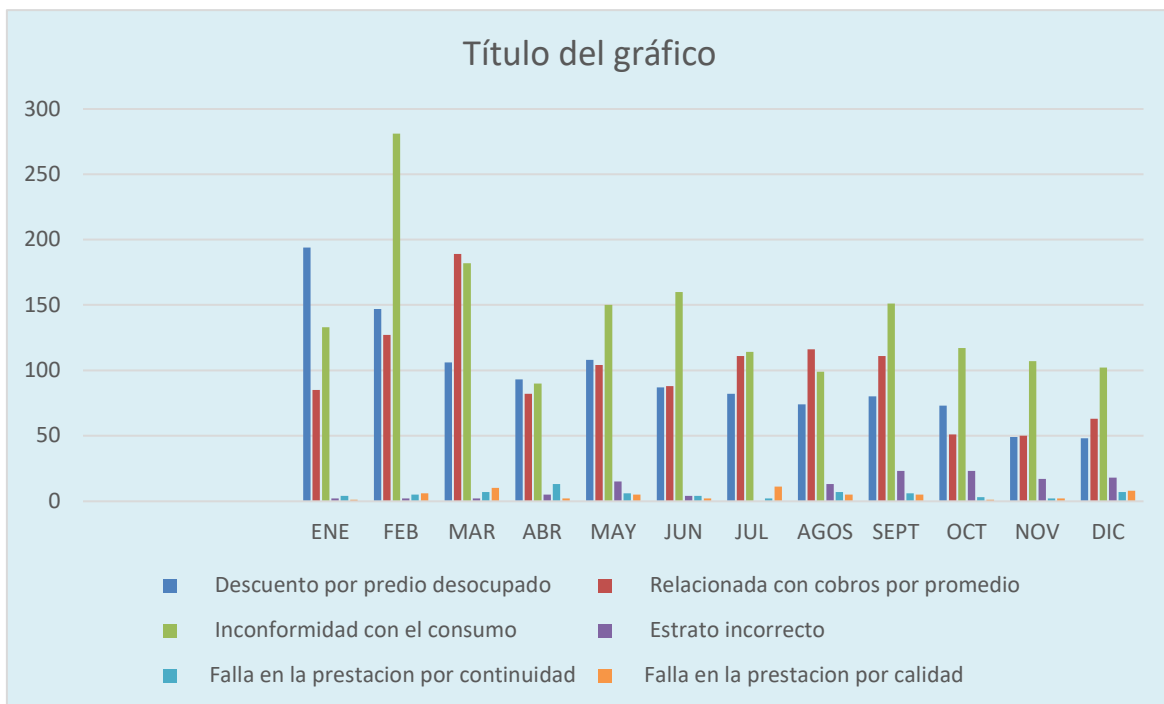
EL resultado del indicador del cuarto trimestre bajó en su escala con respecto a los otros trimestres anteriores siendo este de tendencia decreciente, esto debido a varios factores los cuales fueron positivos como la toma de lecturas por parte de los lectores la cual ha mejorado, los cambios de medidores detenidos, la identificación de los predios desocupados por parte de la oficina de Atención al Cliente donde nos encargamos de realizar un listado previo a la toma de lectura con el fin de facilitarles a los lectores la identificación de las casas solas. Se debe seguir implementando la prestación de los servicios con eficiencia, eficacia y efectividad.

PETICIONES - QUEJAS Y RECLAMACIONES AÑO 2019				
PQRS RESUELTAS A FAVOR DE LOS USUARIOS		PQRS NO MODIFICADAS		TOTAL PQRS EN EL MES
ENERO	368	→	67	435
FEBRERO	382	→	200	582
MARZO	324	→	101	425
ABRIL	240	→	61	301
MAYO	296	→	111	407
JUNIO	255	→	102	357
JULIO	271	→	65	336
AGOSTO	263	→	55	318
SEPTIEMBRE	296	→	89	385
OCTUBRE	215	→	55	270
NOVIEMBRE	177	→	56	233
DICIEMBRE	209	→	46	255
3296 ➡ 76.58%				1008 ➡ 23.42%
				4,304

Teniendo en cuenta la gráfica en el año 2.019 se presentaron 4.304 PQRS por facturación y por prestación de servicio, en donde 3.296 el 76.58% peticiones, quejas y reclamaciones fueron resueltas a favor de los usuarios y 1.008 con un porcentaje de 23.42% no se modificaron o fueron resueltas a favor de la Empresa.

CAUSALES DE RECLAMACION MÁS REPETITIVAS AÑO 2019

CAUSALES DE PQR MAS FRECUENTES 2019													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
→ Descuento por predio desocupado	194	147	106	93	108	87	82	74	80	73	49	48	971
→ Relacionada con cobros por promedio	85	127	189	82	104	88	111	116	111	51	50	63	1177
→ Inconformidad con el consumo	133	281	182	90	150	160	114	99	151	117	107	102	1686
→ Estrato incorrecto	2	2	2	5	15	4	0	13	23	23	17	18	124
→ Falla en la prestacion por continuidad	4	5	7	13	6	4	2	7	6	3	2	7	66
→ Falla en la prestacion por calidad	1	6	10	2	5	2	11	5	5	1	2	8	58
TOTAL:													4082



Podemos observar en las PQRs por inconformidad en la facturación las causales más frecuentes son:

- Descuento por predio desocupado (causal 31) relacionada con el acceso al descuento de aseo por predio desocupado.
- Relacionada con cobros por promedio (causal 29) Medidores detenidos aquellos que presentan la misma lectura ya sea porque cumplieron su ciclo de vida útil o por que se deterioraron a causa de material de arrastre.
- Inconformidad con el consumo el cual se presenta por diferentes causas como: Daños internos, obstáculo en la toma de lectura, error en la toma de lectura. Esta causal aumenta en el mes de febrero por la llegada de los estudiantes de la universidad.

Podemos observar en las PQRS por fallas en la prestación del servicio las causales más frecuentes son:

- Falla en la prestación del servicio por continuidad relacionada con los cortes realizados por daños en diferentes sectores del Municipio, por lavado de las plantas de tratamiento, por la interrupción en la recolección de basura o por la ausencia de personal de barrido de las calles.
- Falla en la prestación por calidad relacionada con baja de presión de agua, por turbiedad, por deficiencia en el barrido de las calles y en la recolección.

ACCIONES

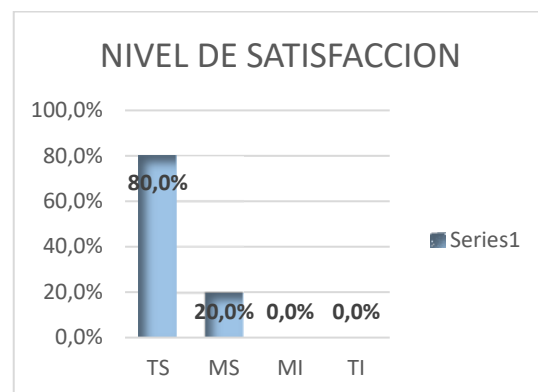
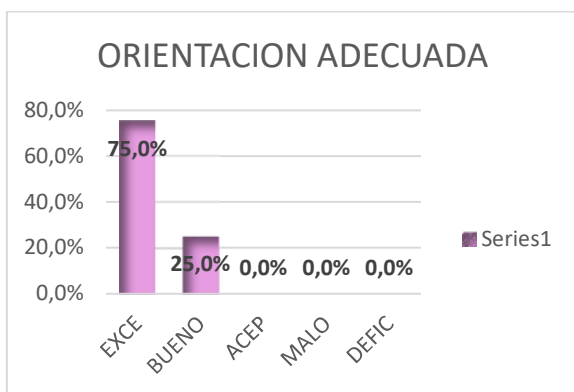
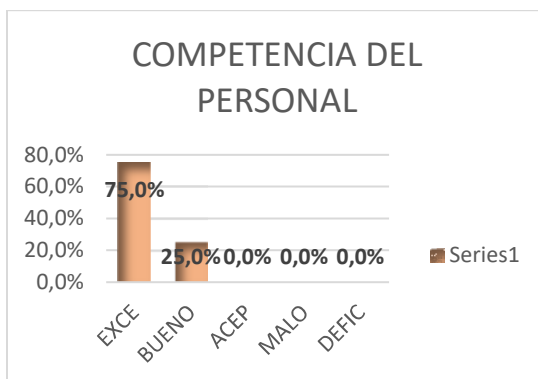
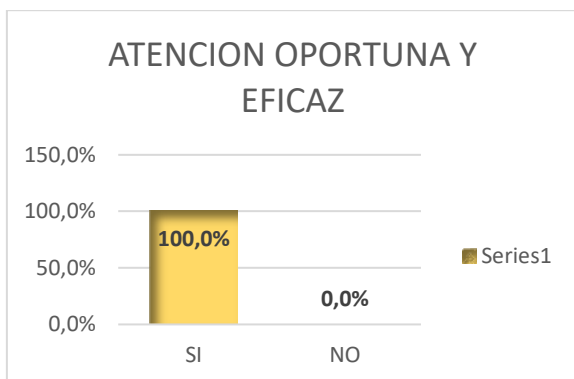
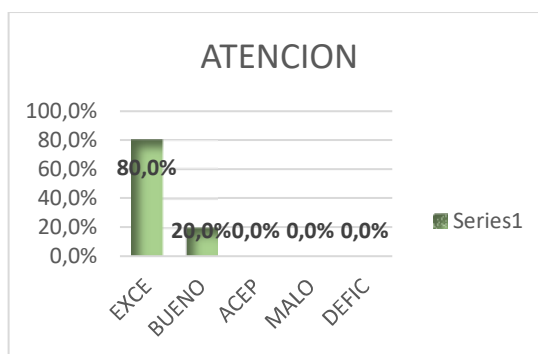
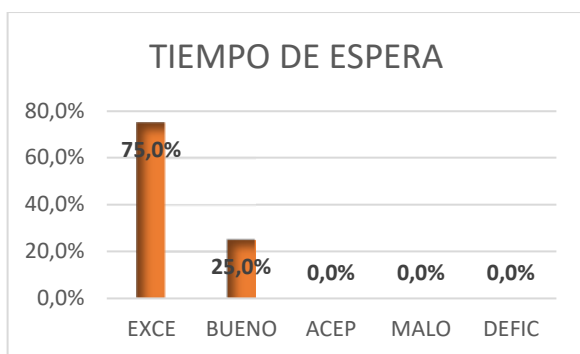
Por facturación:

- En cuanto al descuento por predios desocupados se presenta dificultad en la toma de lectura porque en el Municipio tenemos medidores detenidos con la misma lectura por haber cumplido su ciclo de vida útil y los predios desocupados también presentan la misma lectura pero son casos diferentes, para verificar e identificar se debe presentar factura del último periodo del servicio de energía, con un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowats.
- En la toma de lectura se deben identificar los medidores detenidos causal 29 con el fin de oficiarle a los usuarios quienes tienen el medidor detenido para que se acerquen a la empresa para su respectivo cambio.
- En la inconformidad con el consumo los usuarios deben revisar constantemente los servicios para evitar fugas, ahorrar agua y tener los medidores disponibles libres para la toma de lectura.

Por prestación:

- Dar aviso a los usuarios cuando se realicen cortes por daños presentados en los diferentes sectores de la ciudad y cuando se realicen limpieza en los tanques de abastecimiento.
- Mejorar cada vez más la prestación de los servicios a la Comunidad con eficiencia, eficacia y efectividad.

SEGUIMIENTO ENCUESTA BUZON DE SUGERENCIAS



En los resultados obtenidos a través de la encuesta buzón de sugerencias podemos resaltar que los porcentajes a nivel general son totalmente satisfactorios, De lo anterior se puede concluir que en promedio hay una aceptación entre un 70% -80% de las personas que son atendidas en la oficina de PQR.

Se debe seguir trabajando comprometidos con el buen desempeño en el servicio al cliente, teniendo como objetivo alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad cumpliendo así con la Política de Calidad de la empresa y siempre enfocados en la satisfacción de nuestros usuarios y/o suscriptores.