

ACUAYALLE S.A. E.S.P.

**DEPARTAMENTO GESTION SERVICIO AL
CLIENTE**



**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMACIONES VIGENCIA 2017**

JUSTIFICACION

El procedimiento de PQR's establecido por la empresa, tiene como objetivo Brindar al usuario la seguridad de que la Entidad le atienda sus reclamos de procesos que constituyen la gestión comercial y la prestación del servicio, con la capacidad de decisión suficiente para que sus peticiones, quejas o recursos sean resueltas de forma efectiva, oportuna y dentro de los términos y condiciones legales, para ello tiene establecidas oficinas de Atención al Cliente en cada uno de los Municipios donde se presta el servicio , quienes son los responsables de recepcionar, tramitar y responder las reclamaciones, peticiones y quejas de los suscriptores utilizando el Sistema Comercial Synergia, capacitado para emitir información la cual podrá ser analizada de acuerdo al requerimiento establecido.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *"(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*

Para dar cumplimiento a lo anterior, se presenta el siguiente informe el cual contiene las Quejas, Reclamaciones y Recursos, recepcionados durante el periodo comprendido al año 2017, de acuerdo al requerimiento de la Dirección de Control Interno.

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información, como también formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PETICIONARIO: Aquella persona (natural o jurídica), que presenta ante ACUAVALLE S.A. E.S.P. una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

PQR: Puede ser una Petición, una Queja, una Reclamación o un Recurso dependiendo del caso.

QUEJA: Medio por el cual, el usuario o suscriptor pone de manifiesto, de manera escrita o verbal, su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios de ACUAVALLE S.A. E.S.P., o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Solicitud escrita, verbal o por medio electrónico, del suscriptor o usuario con el objeto que ACUAVALLE S.A. E.S.P. revise la facturación de los servicios públicos prestados, para tomar una posterior decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos establecidos en el Contrato de Servicios Públicos o de Condiciones Uniformes y en la normatividad vigente.

RECURSO: Es un acto del suscriptor o usuario para que ACUAVALLE S.A. E.S.P. o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisen ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de Servicios Públicos o de Condiciones Uniformes.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el recurso que presenta el usuario ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., solicitando que se revoque, modifique, adicione o aclare una de sus decisiones. En especial procede el recurso de reposición contra los actos que nieguen el contrato de prestación del servicio, o las actuaciones relativas a suspensión, terminación, corte y facturación.

Teniendo en cuenta la Cláusula Décima Tercera, *PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS* del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre el suscriptor o usuario y la empresa, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ACUAVALLE S.A. ESP, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 2305 del 2 de febrero de 2005 y con el fin de que la atención al cliente sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los Municipios en los cuales opera la empresa, estableció el procedimiento comercial PQR MI 1-P3

Por medio del cual se brinda al usuario la seguridad de que la entidad le atiende sus reclamos de procesos comerciales y de prestación del servicio con la capacidad de decisión suficiente para que sus peticiones, quejas o recursos sean resueltas de forma efectiva, oportuna y dentro de los términos y condiciones legales.

De la misma manera y con el fin de introducir cambios en la gestión de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y más concretamente en cuanto al mejoramiento de la Imagen Corporativa, se tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación:

- Atención personalizada en cada uno de los Municipios en donde la empresa presta el servicio.
- Atención Telefónica en cada uno de los Municipios en donde la empresa presta el servicio.
- Página web www.acuavalle.gov.co – peticiones, quejas o reclamos–
- Facebook
- Twitter: @acuavalle

A continuación se presenta información de las PQR's recepcionadas, tramitadas y a las cuales se les dio respuesta dentro de los términos de Ley durante la vigencia 2017, evaluándose los puntos solicitados por la Dirección de Control Interno de la Entidad.

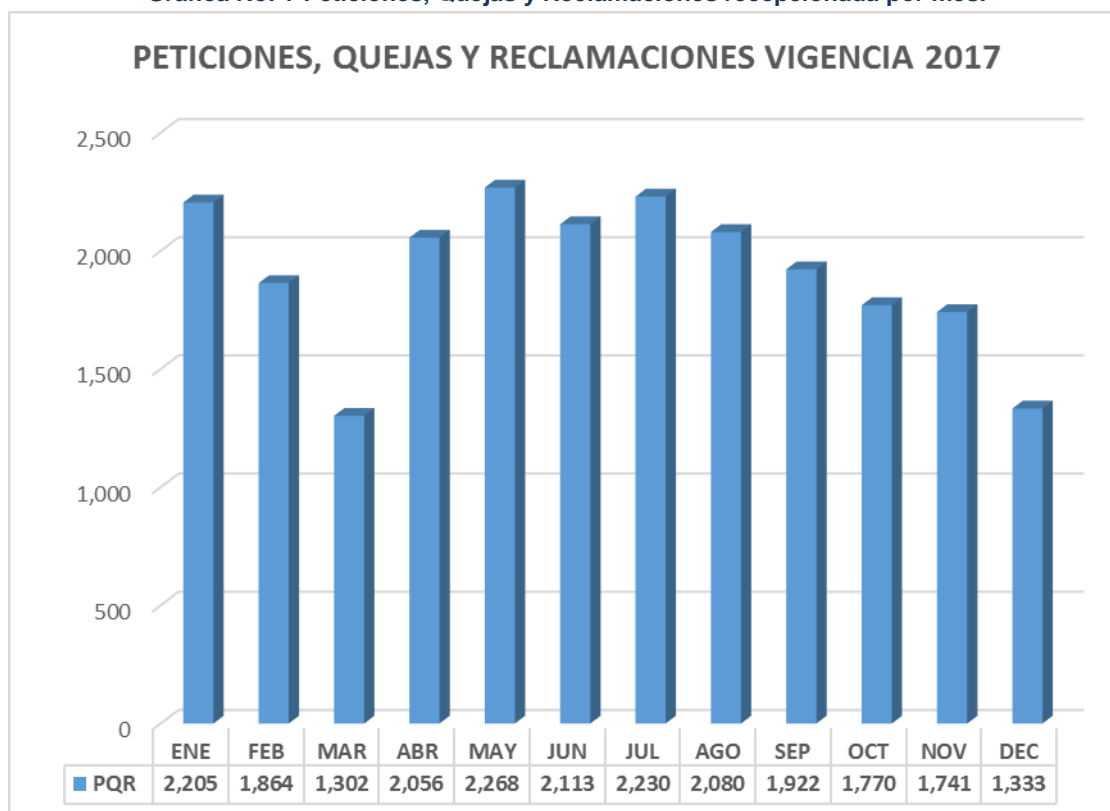
I. PETICIONES , QUEJAS Y RECLAMACIONES VIGENCIA 2017

Para el periodo en mención fueron recepcionadas 22.884 PQR's en los 33 Municipios y 8 Corregimientos en donde la empresa presta el servicio de Acueducto y/o Alcantarillado, éstas son recepcionadas por el funcionario de Atención al Cliente adscrito a cada Municipio, grabadas y tramitadas utilizando el Sistema Comercial

Synergia de la Entidad.

En la gráfica No. 1 se puede observar el comportamiento mensual de forma general de las PQR's , siendo el mes de mayo con la incidencia de reclamación más alta con 2.268 PQR's atendidas.

Grafica No. 1-Peticiones, Quejas y Reclamaciones recepcionada por mes.



Cuadro No. 1- Peticiones, Quejas y Reclamaciones vigencia 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC
PQR	2,205	1,864	1,302	2,056	2,268	2,113	2,230	2,080	1,922	1,770	1,741	1,333
SUSCRIPTORES	175,604	175,970	176,533	176,875	177,697	178,509	178,937	179,454	180,057	180,699	181,143	181,636
% PARTICIPACION	1.26%	1.06%	0.74%	1.16%	1.28%	1.18%	1.25%	1.16%	1.07%	0.98%	0.96%	0.73%

En el cuadro No 1 se presenta la participación porcentual por mes en la recepción de PQR's para el periodo en mención.

A continuación se indica el número de Peticiones, Quejas y Reclamaciones recibidas por Municipio.

AGUA	MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4	ALCALA	10	12	6	20	13	13	13	23	21	14	15	14	174
9	ANDALUCIA	74	48	13	35	61	61	61	67	55	56	58	57	646
5	ANSERMANUEVO	78	31	37	26	45	28	56	51	55	47	45	29	528
5	ARGELIA	5	2	8	13	20	18	11	7	11	11	12	14	132

1	BOLIVAR	51	43	23	32	47	49	39	40	32	31	25	13	425
9	BUGALAGRANDE	24	19	13	37	30	54	44	36	30	31	32	20	370
9	EL OVERO	2			4	5	1	1	1	2	3	3	4	26
6	CAICEDONIA	19	27	9	18	14	26	26	14	19	17	16	16	221
10	CANDELARIA	52	60	37	37	68	83	96	77	61	59	45	32	707
10	VILLAGORGONA	117	119	69	77	53	62	76	68	47	35	30	25	778
10	LA REGINA		2		12	5	4	5	4	3	1		3	39
2	DAGUA	51	46	46	60	85	39	82	61	35	40	24	19	588
2	EL CARMEN				3	5	5	3	3		1			20
5	EL AGUILA	2	7	7	7	7	5	14	9	14	16	22	6	116
5	EL CAIRO	8	14	11	7	21	10	20	5	7	16	20	12	151
8	EL CERRITO	134	100	84	95	75	67	68	42	53	114	140	84	1,056
8	STA ELENA	37	35	10	11	9	39	26	38	17	12	16	11	261
1	EL DOVIO	10	29	17	13	32	16	61	24	46	11	13	4	276
10	FLORIDA	145	104	130	197	113	90	108	116	179	118	136	104	1,540
10	SAN ANTONIO	8	4	4	9	2	6	6	4	7	10	11	6	77
8	GINEBRA	48	47	3	53	85	40	36	45	39	34	46	23	499
8	GUACARI	38	74	43	72	71	76	59	58	69	43	41	34	678
8	SONSO	9	15		11	16	13	7	7	9	1	4	2	94
8	GUABAS		4	1	5	6	8	3	2	4	2		2	37
7	JAMUNDI	292	331	194	420	467	433	391	377	348	379	288	204	4,124
2	LA CUMBRE	21	13	8	16	29	18	2	34	8	13	24	10	196
4	LA UNION	52	58	38	51	73	34	45	56	55	41	42	27	572
4	LA VICTORIA	44	31	40	34	48	38	42	51	38	23	36	27	452
4	OBANDO	17	14	23	26	22	4	14	15	14	16	11	12	188
10	PRADERA	183	140	99	126	171	267	175	164	118	107	115	140	1,805
3	RESTREPO	23	10	10	23	18	11	20	5	8	19	24	17	188
3	RIOFRIO	15	14	12	6	26	13	21	16	11	16	12	8	170
1	ROLDANILLO	216	137	60	105	134	100	142	156	148	109	91	77	1,475
3	SAN PEDRO	39	15	22	18	27	15	36	22	34	15	15	9	267
6	SEVILLA	53	60	77	84	93	69	95	83	93	47	86	56	896
5	TORO	22	16	34	87	48	61	36	38	30	31	45	33	481
3	TRUJILLO	15	10	15	5	10	14	7	14	18	5	9	7	129
4	ULLOA	5	1	4	1	5	6	1	2	1	13	1		40
2	VIJES	67	37	30	53	52	22	57	30	35	50	20	29	482
3	YOTOCO	7	14	17	13	15	2	20	15	5	3	11	9	131
9	ZARZAL	212	121	48	134	142	193	205	200	143	160	157	134	1,849
	TOTAL	2,205	1,864	1,302	2,056	2,268	2,113	2,230	2,080	1,922	1,770	1,741	1,333	22,884

En la tabla No. 1 y grafica No.2 nos indican el comportamiento de las PQR's por Agrupación Geográfica (AGUA's) siendo las de mayor participación las AGUA's 10, 7,9, 8 y 1 y las de menor reclamación 3,6,2,5 y 4.

Grafica No. 2 - Quejas y Reclamaciones mensual por AGUA

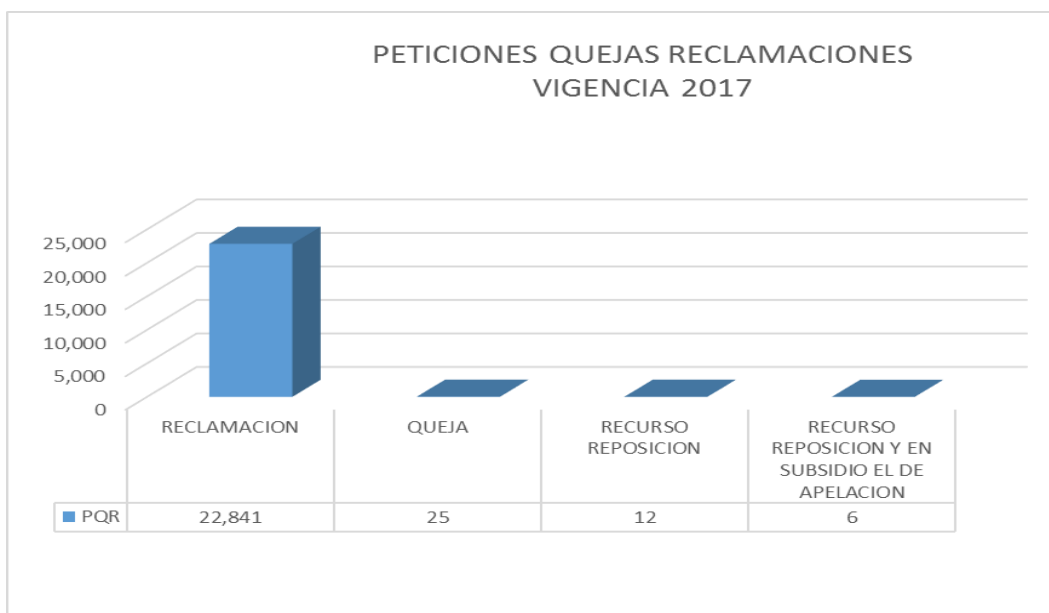

Tabla No. 1 - Quejas y Reclamaciones mensual por AGUA

AGUA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
1	277	209	100	150	213	165	242	220	226	151	129	94	2,176
2	139	96	84	132	171	84	144	128	78	104	68	58	1,286
3	99	63	76	65	96	55	104	72	76	58	71	50	885
4	128	116	111	132	161	95	115	147	129	107	105	80	1,426
5	115	70	97	140	141	122	137	110	117	121	144	94	1,408
6	72	87	86	102	107	95	121	97	112	64	102	72	1,117
7	292	331	194	420	467	433	391	377	348	379	288	204	4,124
8	266	275	141	247	262	243	199	192	191	206	247	156	2,625
9	312	188	74	210	238	309	311	304	230	250	250	215	2,891
10	505	429	339	458	412	512	466	433	415	330	337	310	4,946
TOTAL	2,205	1,864	1,302	2,056	2,268	2,113	2,230	2,080	1,922	1,770	1,741	1,333	22,884

Del total de PQR's recepcionadas para el periodo de la vigencia de 2017, 22.841 corresponden a reclamaciones, 25 a quejas y 18 entre Recursos de Reposición y Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, lo cual se puede analizar en el cuadro No. 2 organizado por AGUA's.

Cuadro No. 2- Peticiones-Quejas y Reclamaciones por AGUA- vigencia 2017

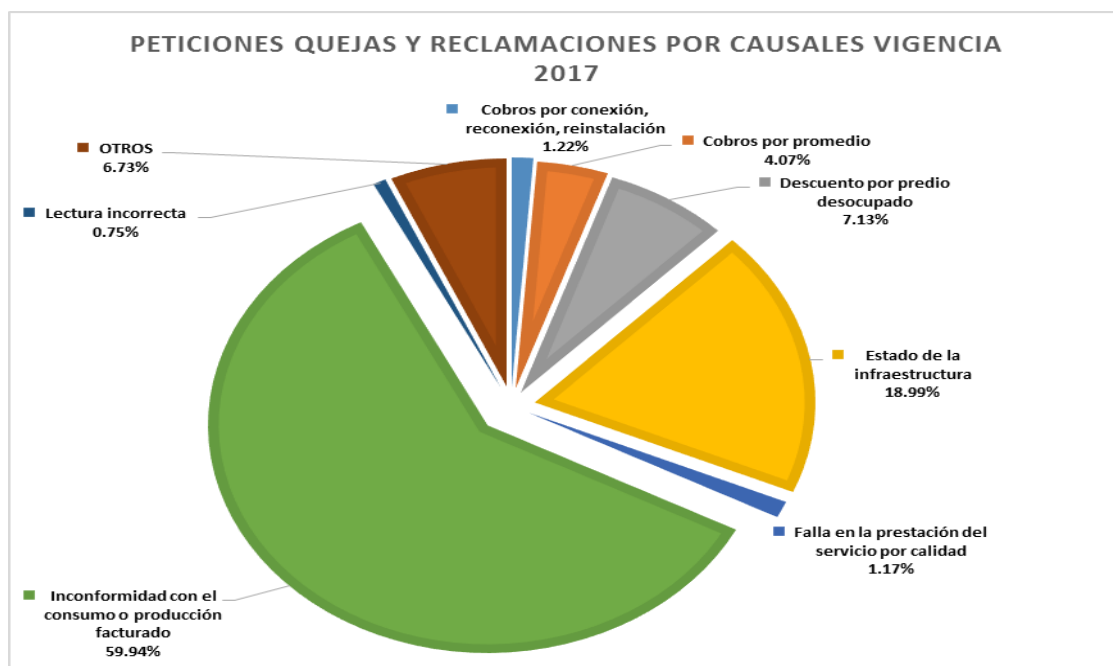
AGUA	RECLAMACION	QUEJA	RECURSO REPOSICION	RECURSO REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION	TOTAL
1	2,168	4	4		2,176
2	1,285		1		1,286
3	884		1		885
4	1,426				1,426
5	1,402	4		2	1,408
6	1,114		2	1	1,117
7	4,116	6	2		4,124
8	2,620	2	1	2	2,625
9	2,887	4			2,891
10	4,939	5	1	1	4,946
TOTAL	22,841	25	12	6	22,884



II. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

De acuerdo a la resolución SSPD-20151300054575 del 18-12-2015 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se han parametrizado los causales por reclamación, queja, recurso de reposición, recurso de reposición y apelación ante la SSPD y petición en el Sistema Comercial Synergia, siendo los de mayor incidencia durante el periodo de análisis las que se presentan en el cuadro siguiente:

AGUA	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	Cobros por promedio	Descuento por predio desocupado	Estado de la infraestructura	Falla en la prestación del servicio por calidad	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Lectura incorrecta	OTROS	TOTAL
1	17	327	2	381	7	1,173	33	236	2,176
2	12	112	156	11	3	825	20	147	1,286
3	7	55	1	5	1	761	2	53	885
4	6	6	122	10	10	1,188	1	83	1,426
5	14	11	71	97	3	1,063	9	140	1,408
6	11	3	1	753	1	284	2	62	1,117
7	158	80	423	1,029	167	1,817	63	387	4,124
8	13	5	202	297	5	1,980	1	122	2,625
9	14	177	137	617	4	1,796	3	143	2,891
10	27	156	516	1,146	67	2,829	37	168	4,946
TOTAL	279	932	1,631	4,346	268	13,716	171	1,541	22,884

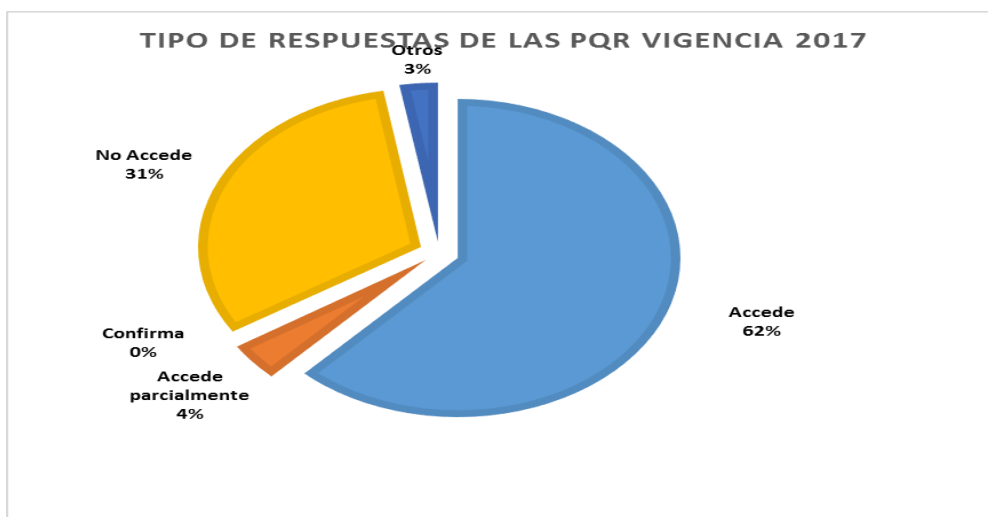


III. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Al realizar el trámite pertinente el sistema comercial Synergia esta parametrizado para otorgar al cliente una respuesta en la cual se “accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, etc”

AGUA	Accede	Accede parcialmente	Archiva	Confirma	Modifica	No Accede	Pendiente respuesta	Rechaza	Total general
1	1,504	14		3	2	608	44	1	2,176
2	975	8		1		279	23		1,286
3	520	1		1		351	12		885
4	458	464				502	2		1,426
5	883	96		3		403	23		1,408
6	869	20		1	1	224	1	1	1,117
7	2,656	114		3		1,229	122		4,124
8	1,839	17	1	3		699	66		2,625
9	1,584	54		1		1,175	77		2,891
10	2,917	94		5		1,689	241		4,946
TOTAL	14,205	882	1	21	3	7,159	611	2	22,884

De las 22.884 PQR's recepcionadas; 14,205 accedieron a la petición o reclamación, 7,159 no accedieron, 882 accedieron parcialmente, se confirmaron 21 decisiones administrativas y otras respuestas 617.



IV. INDICADOR

Indicador de Reclamos

No. Reclamaciones total/ No. Suscriptores activos *100

DETALLE	RECLAMACIONES TOTAL	TOTAL SUSCRIPTORES	% PARTICIPACION
ENE	2,205	175,604	1.26%
FEB	1,864	175,970	1.06%
MAR	1,302	176,533	0.74%
ABR	2,056	176,875	1.16%
MAY	2,268	177,697	1.28%
JUN	2,113	178,509	1.18%
JUL	2,230	178,937	1.25%
AGO	2,080	179,454	1.16%
SEP	1,922	180,057	1.07%
OCT	1,770	180,699	0.98%
NOV	1,741	181,143	0.96%
DEC	1,333	181,636	0.73%
PROMEDIO MES	22,884	178,593	1.07%

La presente información se generó de acuerdo a las Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios N.SSPD-20151300054575 del 18-12-2015 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, con el fin de ingresar al Sistema Único de Información SUI.