

**ACUAVALLE S.A. E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL
DEPARTAMENTO GESTIÓN SERVICIO AL
CLIENTE**



**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMACIONES
AÑO 2020**

JUSTIFICACIÓN

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 Digital ARQ, 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 segundo semestre del año 2020, 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.
- Atención Telefónica en la oficina principal de la empresa.
- Atención personalizada en las instalaciones de la oficina principal de la empresa.
- Página web www.acuavalle.gov.co – peticiones, quejas o reclamos
- Atención por nuestras redes sociales por mensaje directo:
- Facebook: Acuavalle S.A.E.S.P
- Twitter: @Acuavalles.a.e.s.p
- Instagram: @Acuavalle.s.a.e.s.p

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 el segundo semestre del año 2020, evaluándose los puntos solicitados por la Dirección de Control Interno de la Entidad.

1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES AÑO 2020

Durante el periodo comprendido entre el primer día del mes de enero y el último día del mes de diciembre del año 2019, se recibieron 16.885 PQR's provenientes de los 33 Municipios y Corregimientos en donde la empresa presta los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado, mientras que, en el mismo periodo, durante el año 2020, se recibieron un total de 11.862 PQR's, lo cual representa una reducción del 30 % en las reclamaciones. Las mismas, son atendidas por los funcionarios de atención al cliente adscrito a cada sede administrativa, quien las graba y las tramita usando el Sistema de información Comercial Digital ARQ de la entidad.

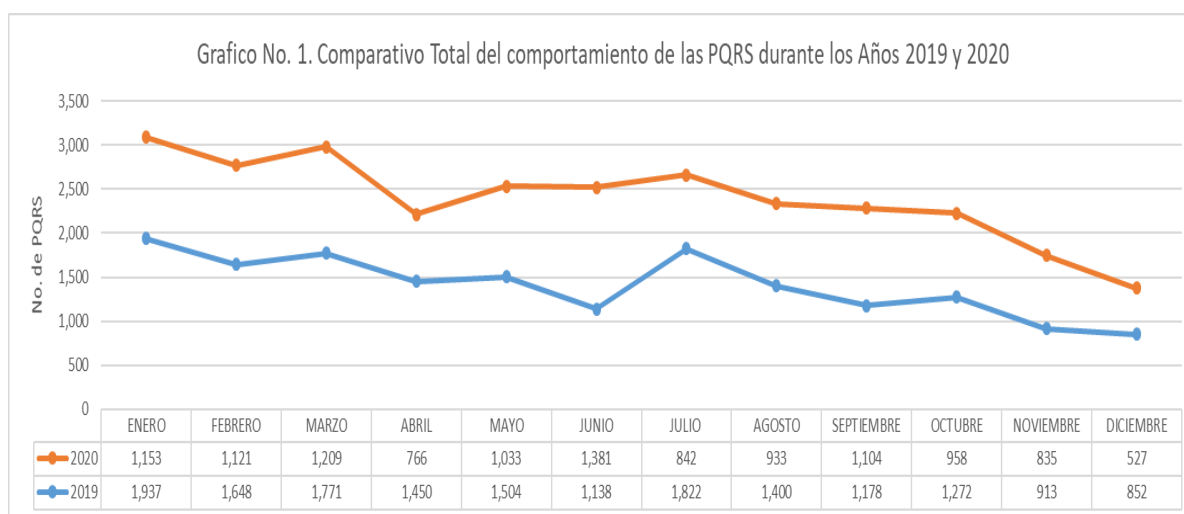


Gráfico 1 Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas Año 2020 – Año 2019.

El gráfico N° 1 muestra el comportamiento de las PQR's en ambos periodos, agrupando dichas solicitudes de forma mensual y entregando un total comparativo. Si bien el total general decreció en la vigencia 2020 en los meses de abril, julio, noviembre y diciembre.

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2020	PQR	1,153	1,121	1,209	766	1,033	1,381	842	933	1,104	958	835	527
	Suscriptores	201,785	202,112	203,743	204,286	205,247	205,943	206,556	207,206	207,760	208,272	208,858	209,498
	% Participacion	0.57%	0.55%	0.59%	0.37%	0.50%	0.67%	0.41%	0.45%	0.53%	0.46%	0.40%	0.25%
2019	PQR	1,937	1,648	1,771	1,450	1,504	1,138	1,822	1,400	1,178	1,272	913	852
	Suscriptores	191,701	192,243	193,846	194,582	195,352	195,780	196,238	196,238	198,407	199,572	200,067	200,257
	% Participacion	1.01%	0.86%	0.90%	0.75%	0.77%	0.58%	0.93%	0.71%	0.59%	0.64%	0.46%	0.43%

Tabla 1. PQR's recibidas por mes

La tabla número 2 presenta el análisis porcentual mensual de las PQR's 2020 recibidas versus el número total de suscriptores en cada uno de los periodos analizados, donde observamos que la participación de PQR's por número más alto se presentó en junio de 2020 y representa el 0.67 % sobre el número de suscriptores.

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
ENERO	1,153	201,785	0.57%
FEBRERO	1,121	202,112	0.55%
MARZO	1,209	203,743	0.59%
ABRIL	766	204,286	0.37%
MAYO	1,033	205,247	0.50%
JUNIO	1,381	205,943	0.67%
JULIO	842	206,556	0.41%
AGOSTO	933	207,206	0.45%
SEPTIEMBRE	1,104	207,760	0.53%
OCTUBRE	958	208,272	0.46%
NOVIEMBRE	835	208,858	0.40%
DICIEMBRE	527	209,498	0.25%
TOTAL	11,862		

Tabla 2. Análisis porcentual de PQR's recibidas por mes – Año 2020.

A continuación, se muestra el desgregado acumulado de la cantidad de Quejas y Reclamaciones recibidas por los municipios:

Agua	Municipio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
4	ALCALA	14	16	19	18	9	25	9	15	16	7	10	11	169
9	ANDALUCIA	25	27	18	7	27	28	12	26	30	19	46	19	284
5	ANSERMANUEVO			55	17	27	36	10	21	20	20	20	11	237
5	ARGELIA	10	4	7		2	5	2	5	3	2	1	2	43
1	BOLIVAR	11	14	10	9	9	9	5	9	11	3	4	3	97
9	BUGALAGRANDE	31	21	17	16	20	13	15	14	20	15	11	21	214
6	CAICEDONIA			8	4	4	6	1	5	6	7	5	0	46
10	CANDELARIA	42	56	146	74	124	147	107	86	117	106	71	40	1116
2	DAGUA	20	18	10	33	20	45	22	30	28	25	12	10	273
5	EL AGUILA	4	2			5	6	4	0	13	6	3	0	43
5	EL CAIRO	6	13	14	6	14	2	1	3	1	2	1	0	63
8	EL CERRITO	97	83	25	50	95	116	91	65	148	114	110	26	1020
1	EL DOVIO	19	18	11	17	16	16	2	7	12	8	6	3	135
10	FLORIDA	98	86	99	65	97	112	77	111	90	129	75	35	1074
8	GINEBRA	49	37	66	11	29	43	26	35	23	41	45	36	441
8	GUACARI	64	39	38	21	23	27	13	11	28	48	17	11	340
7	JAMUNDI	177	173	106	55	140	297	170	217	194	145	126	128	1928
2	LA CUMBRE	7	7	11	9	11	8	3	4	11	7	8	6	92
4	LA UNION	30	42	59	27	32	55	20	10	22	11	22	10	340
4	LA VICTORIA	24	25	43	21	25	23	37	34	25	18	25	4	304
4	OBANDO	12	6	9	7	8	8	13	2	6	23	15	2	111
10	PRADERA	95	116	83	28	52	62	43	59	43	27	22	33	663
3	RESTREPO			72	26	20	20	14	15	16	20	9	3	215
3	RIOFRIO	11	6	18	17	14	12	8	11	11	10	4	8	130
1	ROLDANILLO	67	65	52	56	47	77	28	47	71	33	59	36	638
3	SAN PEDRO	25	20	38	41	13	25	22	16	23	14	12	7	256
6	SEVILLA	38	48	43	41	31	46	25	22	32	32	24	8	390
5	TORO	16	19	26	25	16	18	5	10	11	6	10	9	171
3	TRUJILLO	4	3	8	4	5	7	4	3	10	2	4	4	58
4	ULLOA			7	5	8	6	1	1	3	4	4	1	40
2	VIJES	54	32	41	19	25	14	15	8	15	14	15	8	260
3	YOTOCO	35	62	24	21	20	24	10	12	9	21	12	7	257
9	ZARZAL	68	63	26	16	45	43	27	18	36	19	28	25	414
Total General		1.153	1.121	1.209	766	1.033	1.381	842	932	1.104	958	836	527	11.862

Tabla 3. Quejas y Reclamaciones por municipio – Año 2020.

El gráfico número 2 presenta el consolidado anual de PQR's por AGUAS; como se puede observar el AGUA 7 y el AGUA 10 son las agrupaciones geográficas que más aportan a la cifra total de Quejas y Reclamaciones de Acuavalle S.A. E.S.P, con lo cual, ocupa el primer puesto el agua 10 con un total 2.853 PQR's y una participación del (24%) y un segundo puesto para el agua 7 con un total 1.928 PQR's y una participación (16%) respectivamente.

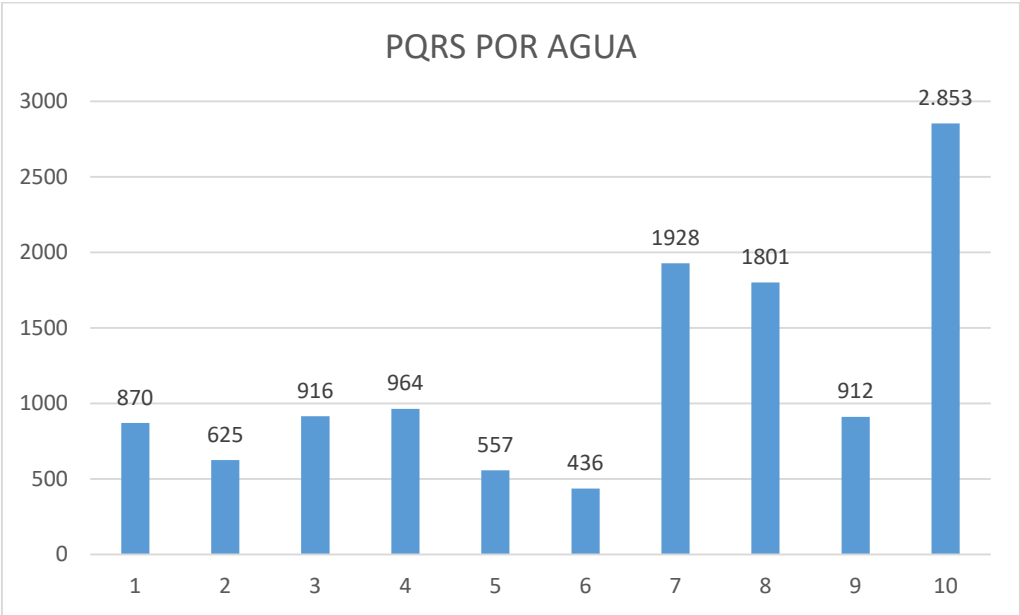


Gráfico 2. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Año 2020

AGUAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AGUA 1	97	97	73	82	72	102	35	63	94	44	69	42	870
AGUA 2	81	57	62	61	56	67	40	42	54	46	35	24	625
AGUA 3	75	91	160	109	72	88	58	57	69	67	41	29	916
AGUA 4	80	89	137	78	82	117	80	62	72	63	76	28	964
AGUA 5	36	38	102	48	64	67	22	39	48	36	35	22	557
AGUA 6	38	48	51	45	35	52	26	27	38	39	29	8	436
AGUA 7	177	173	106	55	140	297	170	217	194	145	126	128	1928
AGUA 8	210	159	129	82	147	186	130	111	199	203	172	73	1801
AGUA 9	124	111	61	39	92	84	54	58	86	53	85	65	912
AGUA 10	235	258	328	167	273	321	227	256	250	262	168	108	2853
TOTAL	1,153	1,121	1,209	766	1,033	1,381	842	932	1,104	958	836	527	11,862

Tabla N. 4 Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Año 2020

Por su parte, la tabla N.5 muestra el número de solicitudes que fueron recibidas en las AGUAS, entregando el porcentaje de participación por agrupaciones geográficas. Cabe mencionar que este porcentaje de participación es calculado teniendo en cuenta el número de suscriptores en cada AGUA, por lo tanto, es una cifra que discrimina la participación global y se enfoca principalmente en el peso local de las PQR's en cada una de las AGUAS.

En ese orden de ideas, con un total de 2.853 Quejas y reclamaciones, y un peso mayor porcentual de 24.05 %, el agua 10 es la zona con el mayor peso relativo del semestre, seguido del agua 7 con 16.25% y el agua 8 con 15.18%.

Agua	Suscriptores	PQR	% de PQR
1	14,435	870	7.33%
2	8,537	625	5.27%
3	14,740	916	7.72%
4	18,496	964	8.13%
5	8,742	557	4.70%
6	16,261	436	3.68%
7	39,018	1928	16.25%
8	26,771	1801	15.18%
9	20,523	912	7.69%
10	41,975	2,853	24.05%
TOTAL	209,498	11,862	100.00%

Tabla 5. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – Año 2020

En la siguiente tabla, número 6, se puede apreciar de forma clara la distribución de las 11.862 solicitudes recibidas en el año 2020, de acuerdo a su tipo de trámite, donde se evidencia que lo más representativo fueron los reclamos, con un total de **11.161**, representando el 94% del total de los tramites; las cuales alcanzaron su máximo anual a diciembre con 459 solicitudes.

TIPO TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMOS	1042	1037	1140	758	998	1323	793	866	1.050	906	789	459	11.161
QUEJAS	111	84	69	8	35	58	49	67	54	52	46	68	701
RECURSO DE REPOSICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1153	1121	1209	766	1033	1381	842	933	1.104	958	835	527	11.862

Tabla 6. Reclamaciones por tipo de trámite y mes – Año 2020

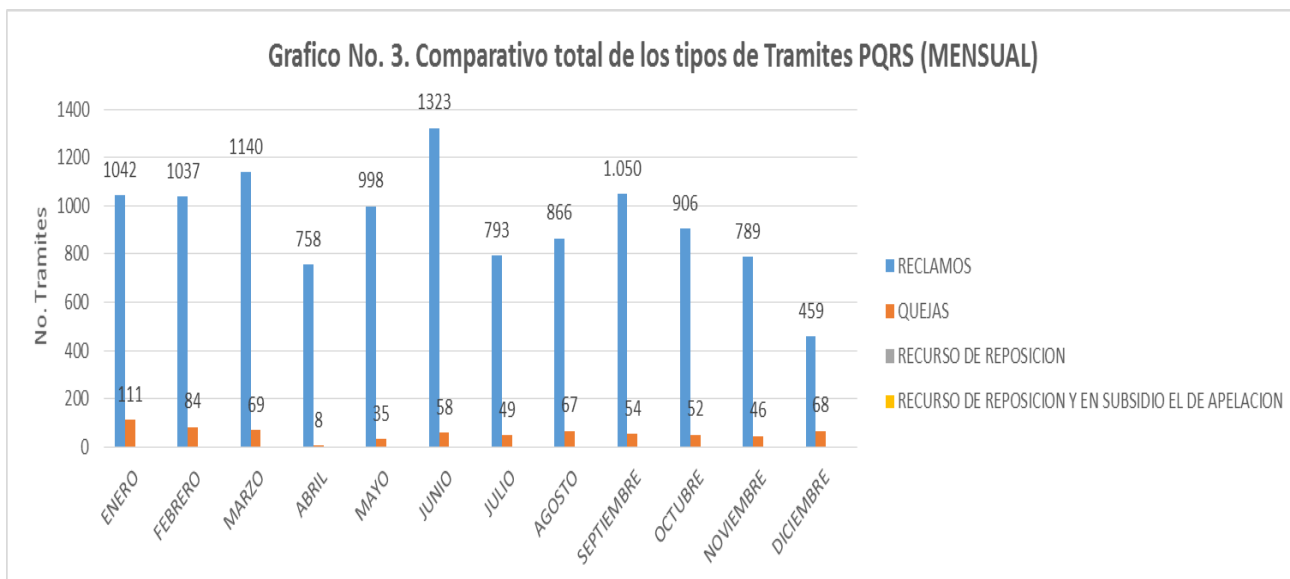


Gráfico N. 3. Tramites – Año 2020

I. CAUSALES DE MAYOR INCIDENCIA

De acuerdo a la resolución SSPD-20151300054575 del 18-12-2015, modificada por la SSPD-2018000076635 de 2018 y por la SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, se han parametrizado los causales por reclamación, queja, recurso de reposición, recurso de reposición y apelación ante la SSPD y petición en el Sistema de información comercial digital ARQ, siendo los de mayor incidencia la inconformidad con el consumo facturado en un 78%, durante el periodo de análisis, se presentan detalladamente en el siguiente cuadro:

CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Cobros Inoportunos	6	8	14	27	22	37	9	8	14	15	13	4	177
Cobros por conexión, Reconexión y Reinstalación	27	25	34	16	4	6	2	0	1	0	0	0	115
OTROS	53	72	66	56	66	109	127	132	90	87	71	82	1011
Cobros por Promedio	86	85	73	50	105	99	43	59	43	69	63	26	801
Estado de la Infraestructura	105	74	55	8	26	35	27	36	27	18	19	22	452
Inconformidad con el Consumo Facturado	876	857	967	609	810	1095	634	698	929	769	669	393	9.306
Total	1153	1121	1209	766	1033	1381	842	933	1104	958	835	527	11.862

Tabla 7. Reclamaciones por causal – Año 2020

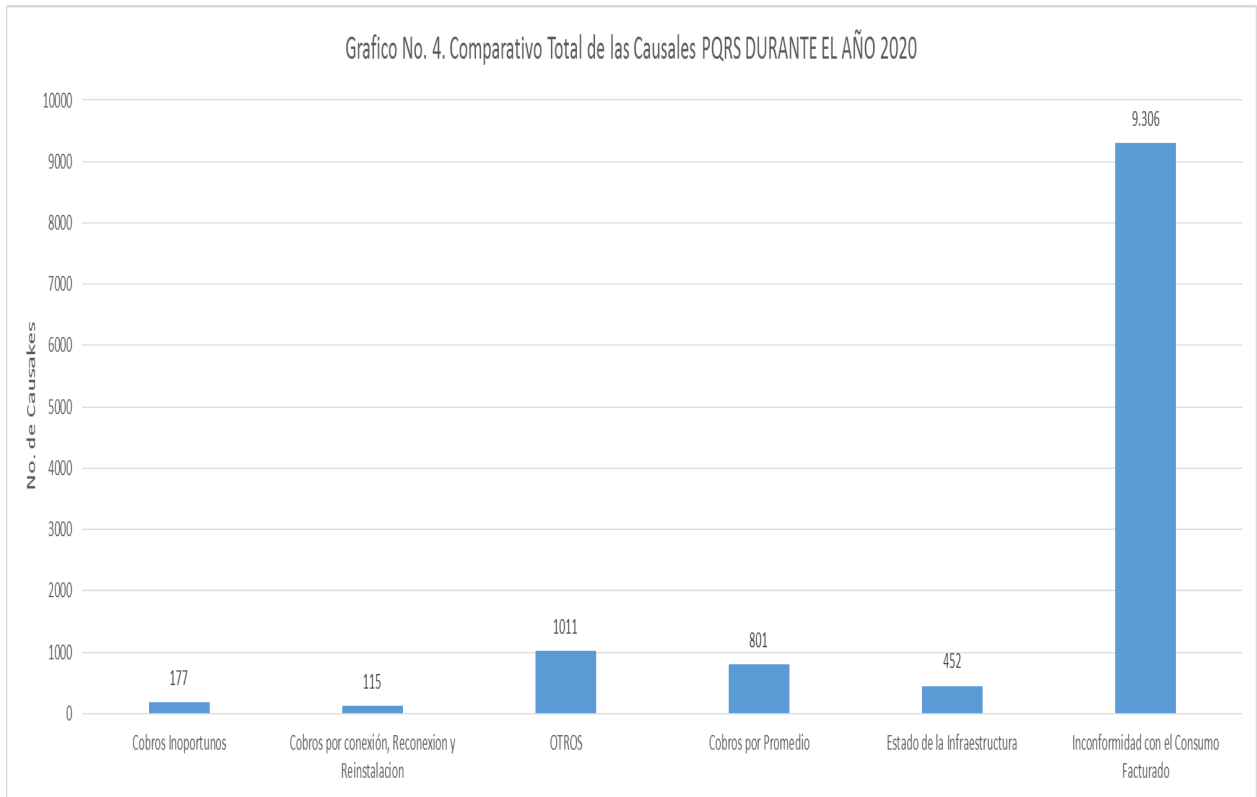


Gráfico 4. Reclamaciones por tipo de Causal – AÑO 2020.

II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

Al realizar el trámite pertinente el Sistema de información comercial digital ARQ esta parametrizado para otorgar al cliente una respuesta en la cual se “accede, accede parcialmente, no accede, confirma, etc.”

Tipo de Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
ACCEDE	690	595	620	474	649	579	473	468	569	499	446	261	6,323
NO ACCEDE	462	521	577	287	338	393	353	459	529	448	385	242	4,994
ACCEDE PARCIALMENTE	1	5	12	5	6	5	5	6	4	4	2	1	56
PENDIENTE DE RESPUESTA	0	0	0	0	40	404	0	0	0	0	0	20	464
ANULADAS	-	-	-	-	-	-	11	0	2	7	2	3	25
CONFIRMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MODIFICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RECHAZA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SIN RESPUESTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ARCHIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1153	1121	1209	766	1033	1381	842	933	1104	958	835	527	11,862

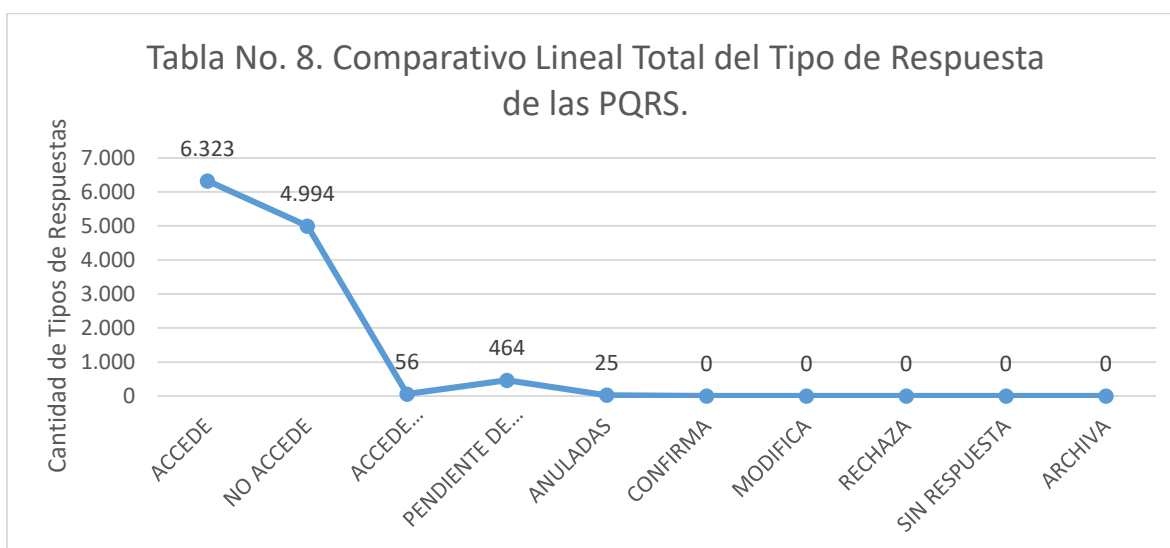


Tabla 8. PQR por tipo de respuesta.

De las 11.862 PQR's recibidas; 6.323 tuvieron como respuesta "Accede", el cual el 53% de las solicitudes presentadas fueron accedidas, siendo esta la respuesta con mayor frecuencia durante el semestre, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo algunos procesos al interior de la entidad.

Posteriormente, para el mismo periodo de la vigencia anterior (2019) el % de suscriptores que accedieron fue del 50 % lo que demuestra que, aunque se continua con la gestión de fortalecer los procesos, si se ha tenido un aumento del 3% de una vigencia a otra.

III. INDICADOR

Indicador de Reclamos

Este indicador evalúa la cantidad de reclamaciones presentadas con respecto al número de suscriptores activos, entregando un porcentaje de participación representativo entre estas dos variables; su fórmula de cálculo es:

$$\text{Indicador de reclamos} = \frac{\text{Total de reclamaciones}}{\text{Número total de suscriptores activos}} * 100$$

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
ENERO	1,153	201,785	0.57%
FEBRERO	1,121	202,112	0.55%
MARZO	1,209	203,743	0.59%
ABRIL	766	204,286	0.37%
MAYO	1,033	205,247	0.50%
JUNIO	1,381	205,943	0.67%
JULIO	842	206,556	0.41%
AGOSTO	933	207,206	0.45%
SEPTIEMBRE	1,104	207,760	0.53%
OCTUBRE	958	208,272	0.46%
NOVIEMBRE	835	208,858	0.40%
DICIEMBRE	527	209,498	0.25%

Tabla 9. Indicador de Reclamos – Año 2020

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de junio con el 0,67 % y en el mismo periodo para la vigencia (2019) el más alto fue para el mes Septiembre con un 1,20 %.

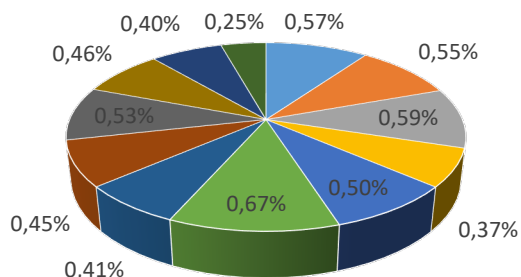
Por lo tanto, es una clara muestra de los efectos progresivos de la gestión comercial y lógicamente de la afectación a las reclamaciones que ha tenido la pandemia Covid 19 y el confinamiento de la comunidad.

Se adjunta el cálculo del indicador de reclamos para el año 2019.

Mes	PQR	Suscriptores	% Participación
ENERO	1,937	191,701	0.57%
FEBRERO	1,648	192,243	0.55%
MARZO	1,771	193,846	0.59%
ABRIL	1,450	194,582	0.37%
MAYO	1,504	195,352	0.50%
JUNIO	1,138	195,780	0.67%
JULIO	1,822	196,238	0.93%
AGOSTO	1,400	196,238	0.71%
SEPTIEMBRE	1,178	198,407	0.59%
OCTUBRE	1,272	199,572	0.64%
NOVIEMBRE	913	200,067	0.46%
DICIEMBRE	852	200,257	0.43%

Tabla 10. Indicador de Reclamos – Año 2019

Grafico No. 1. Indice porcentual de las PQRS segun suscriptores - 2020



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO
 ■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

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, modificada por la resolución SSPD-20188000076635 de 2018 y SSPD 20161300011295 del 28-04-2016, con el fin de ingresar al Sistema Único de Información SUI.