

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



**INFORME I TRIMESTRE QUEJAS Y  
RECLAMACIONES  
AÑO 2021**



Dando cumplimiento al numeral N. 5.3 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la subgerencia comercial se permite presentar el informe de PQR's presentadas durante el I trimestre de 2021.

## 1. QUEJAS Y RECLAMACIONES, I TRIMESTRE AÑO 2021

Durante el periodo comprendido entre el primer día del mes de enero y el último día del mes de marzo del año 2020, se recibieron 3.483 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 2021, se recibieron un total de 2.593 PQR's, lo cual representa una reducción del 26 % 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.

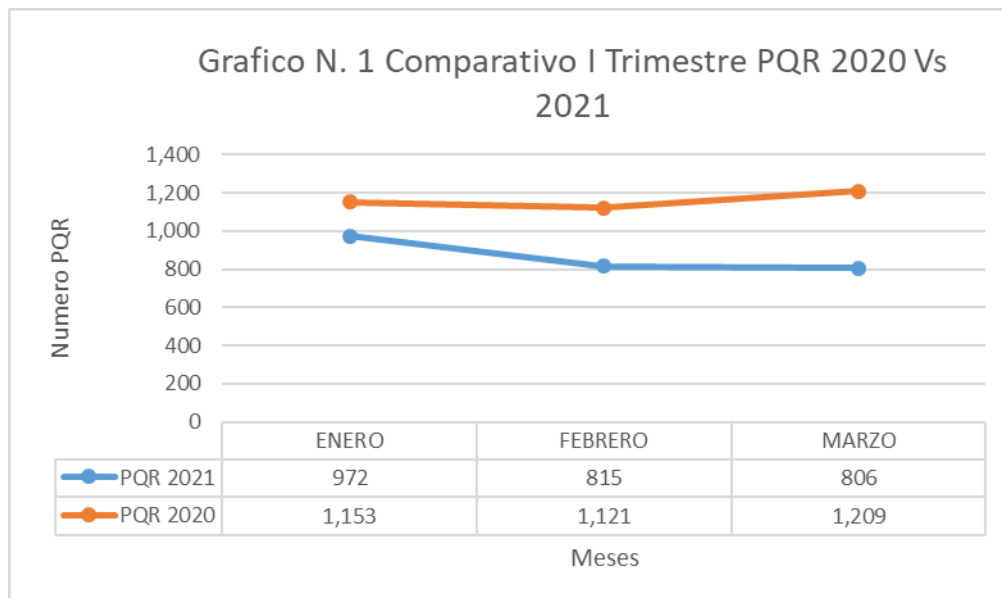


Gráfico 1 Comparativo de las Quejas y Reclamaciones recibidas - I Trimestre Año 2021 – Año 2020.

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 2021 en los meses de febrero y marzo.

		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2021	PQR	972	815	806	2.593
	Suscriptores	211.404	212.136	212.948	
	% Participacion	0,46%	0,38%	0,38%	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2020	PQR	1.153	1.121	1.209	3.483
	Suscriptores	201.785	202.112	203.743	
	% Participacion	0,57%	0,55%	0,59%	

Tabla 1. PQR's recibidas por mes

La tabla número 2 presenta el análisis porcentual mensual de las PQR's 2021 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 enero de 2021 y representa el 0.46 % sobre el número de suscriptores.

Mes	PQR	Suscriptores	% Participacion
ENERO	972	211,404	0.46%
FEBRERO	815	212,136	0.38%
MARZO	806	212,948	0.38%
<b>TOTAL</b>	<b>2,593</b>		

Tabla 2. Análisis porcentual de PQR's recibidas por mes – Año 2021.

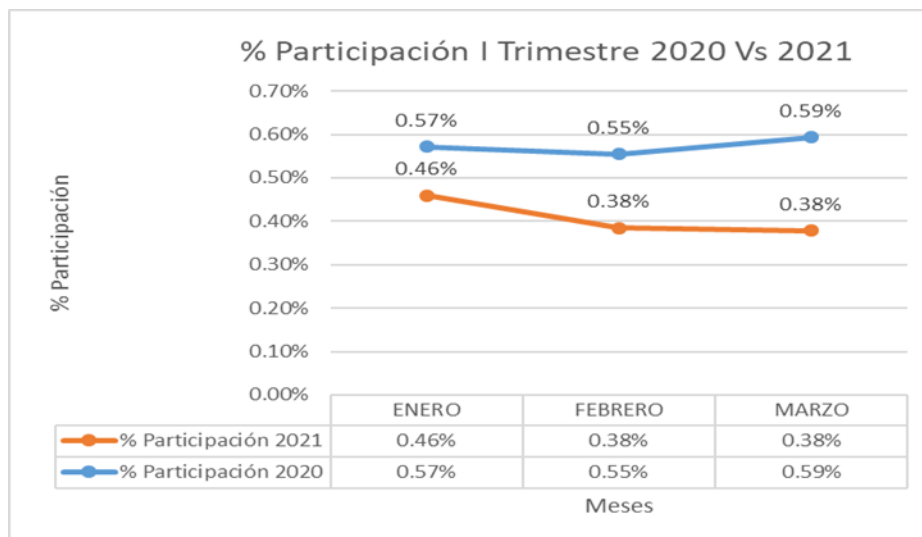


Gráfico 2. Comparativo del % de Participación - I Trimestre Año 2021 – Año 2020.

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

Agua	Municipio	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Suscriptores de Enero a Marzo 2021	% Por Municipio	% Total PQR
7	JAMUNDI	145	165	122	432	40.782	1%	17%
10	CANDELARIA	127	74	102	303	16.459	2%	12%
10	FLORIDA	85	47	67	199	14.586	1%	8%
1	ROLDANILLO	74	45	51	170	10.635	2%	7%
8	EL CERRITO	44	42	63	149	13.533	1%	6%
10	PRADERA	46	31	47	124	11.374	1%	5%
2	DAGUA	47	41	27	115	4.112	3%	4%
8	GINEBRA	53	41	22	116	4.198	3%	4%
6	SEVILLA	37	40	27	104	9.278	1%	4%
9	ZARZAL	25	28	30	83	10.051	1%	3%
9	ANDALUCIA	19	22	23	64	5.976	1%	2%
4	LA VICTORIA	11	27	21	59	3.867	2%	2%
8	GUACARI	32	12	18	62	9.420	1%	2%
4	LA UNION	20	14	24	58	8.565	1%	2%
9	BUGALAGRANDE	18	23	15	56	4.644	1%	2%
2	VIJES	35	14	15	64	2.770	2%	2%
3	SAN PEDRO	28	22	14	64	3.760	2%	2%
2	LA CUMBRE	22	9	15	46	1.766	3%	2%
5	TORO	19	10	11	40	3.139	1%	2%
5	ANSERMANUEVO	4	10	22	36	3.328	1%	1%
3	RESTREPO	9	19	8	36	3.607	1%	1%
4	ALCALA	7	11	3	21	2.710	1%	1%
4	OBANDO	7	8	9	24	2.717	1%	1%
3	YOTOCO	14	9	13	36	2.904	1%	1%
6	CAICEDONIA	6	1	12	19	7.081	0%	1%
3	RIOFRIO	7	8	4	19	2.254	1%	1%
1	EL DOVIO	7	8	6	21	1.960	1%	1%
1	BOLIVAR	9	12	8	29	1.933	2%	1%
3	TRUJILLO	5	6	3	14	2.445	1%	1%
5	EL AGUILA	4	6	1	11	776	1%	0%
5	EL CAIRO	0	1	2	3	825	0%	0%
4	ULLOA	5	4	1	10	770	1%	0%
5	ARGELIA	1	5	0	6	723	1%	0%
<b>Total</b>		<b>972</b>	<b>815</b>	<b>806</b>	<b>2.593</b>	<b>212.948</b>		<b>100%</b>

Tabla 3. Quejas y Reclamaciones por municipio – I Trimestre 2021.

El gráfico número 3 presenta el consolidado del I trimestre 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 626 PQR's y una participación del (24%) y un segundo puesto para el agua 7 con un total 432 PQR's y una participación (17%) respectivamente.

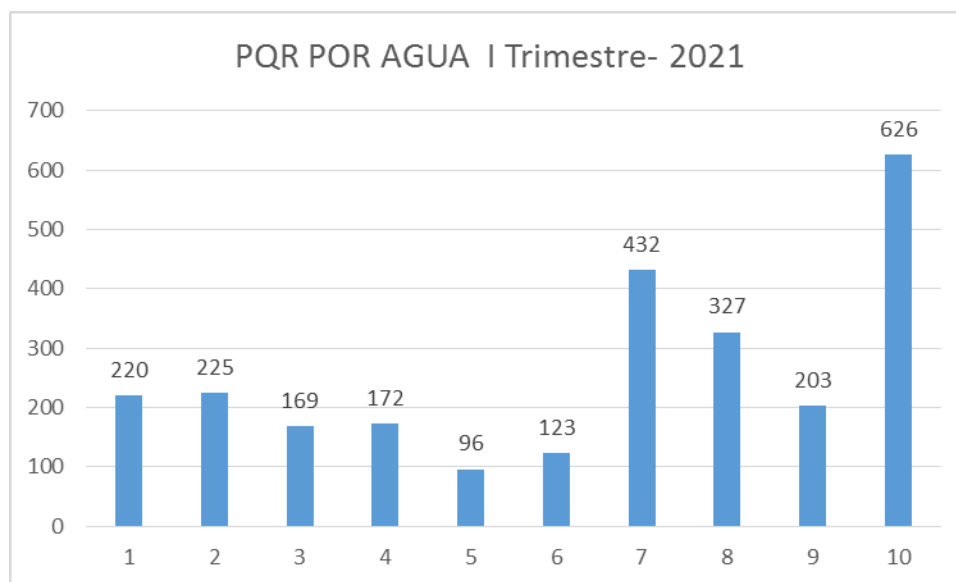


Gráfico 3. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – I Trimestre 2021

AGUA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
AGUA 1	90	65	65	220
AGUA 2	104	64	57	225
AGUA 3	63	64	42	169
AGUA 4	50	64	58	172
AGUA 5	28	32	36	96
AGUA 6	43	41	39	123
AGUA 7	145	165	122	432
AGUA 8	129	95	103	327
AGUA 9	62	73	68	203
AGUA 10	258	152	216	626
<b>TOTAL</b>	<b>972</b>	<b>815</b>	<b>806</b>	<b>2.593</b>

Tabla N. 4 Quejas y Reclamaciones por mes en las AGUAS – I Trimestre 2021

Por consiguiente, 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 225 Quejas y reclamaciones, y un peso mayor porcentual de 2,60 %, el agua 2 es la zona con el mayor peso relativo del I trimestre, seguido del agua 1 con 1,51 % y el agua 10 con 1,48 %.

Agua	Suscriptores	PQR	% de PQR
1	14,528	220	1.51%
2	8,648	225	2.60%
3	14,970	169	1.13%
4	18,629	172	0.92%
5	8,791	96	1.09%
6	16,359	123	0.75%
7	40,782	432	1.06%
8	27,151	327	1.20%
9	20,671	203	0.98%
10	42,419	626	1.48%
<b>TOTAL</b>	<b>212,948</b>	<b>2,593</b>	<b>12.73%</b>

Tabla 5. Quejas y Reclamaciones por AGUAS – I Trimestre 2021

En la siguiente tabla, número 6, se puede apreciar de forma clara la distribución de las 2.593 solicitudes recibidas en el I trimestre 2021, de acuerdo a su tipo de trámite, donde se evidencia que lo más representativo fueron los reclamos, con un total de **2.371**, representando el 91% del total de los tramites; las cuales al mes de marzo fueron de 771 solicitudes.

TIPO TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>RECLAMOS</b>	892	708	771	<b>2.371</b>
<b>QUEJAS</b>	80	107	35	<b>222</b>
<b>TOTAL</b>	<b>972</b>	<b>815</b>	<b>806</b>	<b>2.593</b>

Tabla 6. Reclamaciones por tipo de trámite y mes – I Trimestre 2021

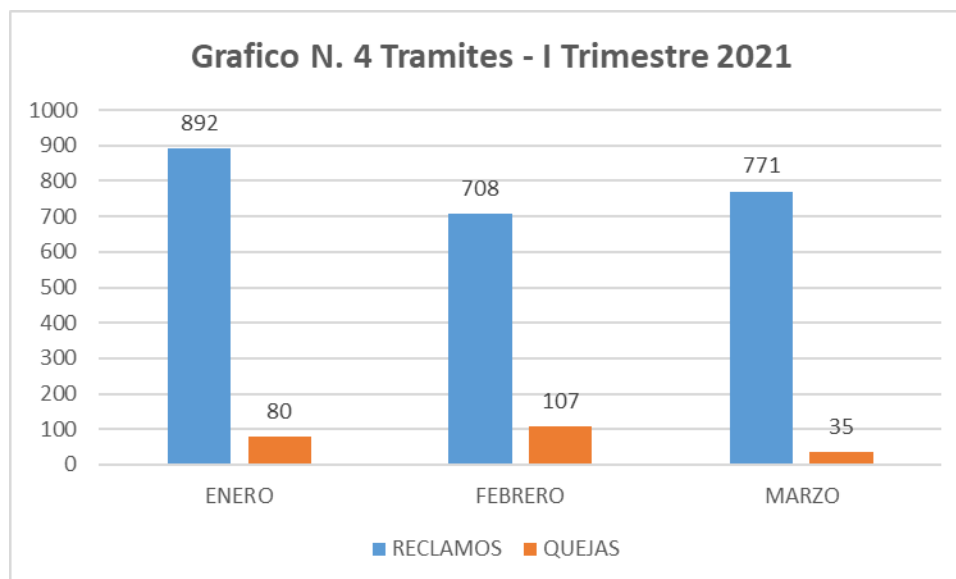


Gráfico N. 4. Tramites – I Trimestre 2021

## 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 las 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	Total	Participacion de Causal
<b>Cobros Inoportunos</b>	4	10	10	<b>24</b>	<b>1%</b>
<b>Cobros por conexión, Reconexión y Reinstalación</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>OTROS</b>	96	114	43	<b>253</b>	<b>10%</b>
<b>Cobros por Promedio</b>	79	66	47	<b>192</b>	<b>7%</b>
<b>Estado de la Infraestructura</b>	38	31	20	<b>89</b>	<b>3%</b>
<b>Inconformidad con el Consumo Facturado</b>	755	593	686	<b>2.034</b>	<b>78%</b>
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>815</b>	<b>806</b>	<b>2.593</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Reclamaciones por causal – I Trimestre 2021

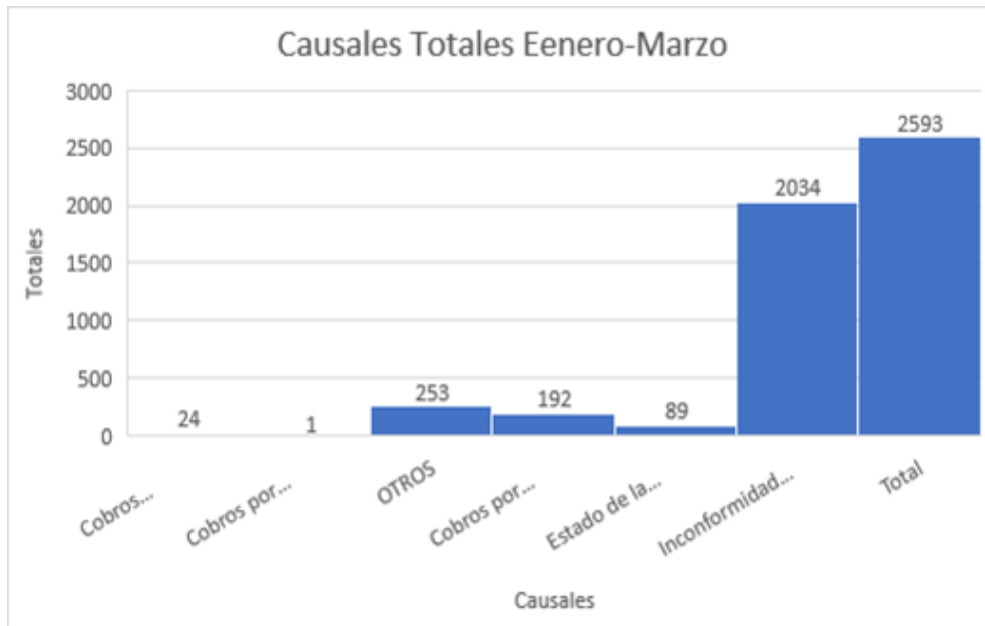


Gráfico 5. Reclamaciones por tipo de Causal – I Trimestre 2021.

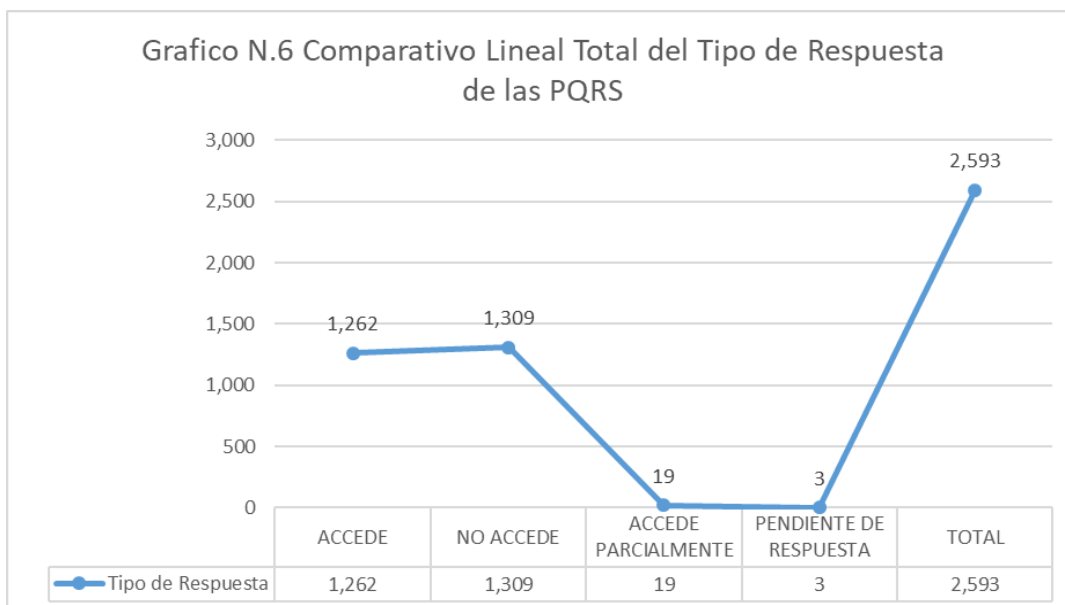
## II. RESPUESTA OTORGADA AL CLIENTE

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	Total	Participacion de Respuesta
ACCEDE	447	404	411	1.262	49%
NO ACCEDE	514	404	391	1.309	50%
ACCEDE PARCIALMENTE	8	7	4	19	1%
PENDIENTE DE RESPUESTA	3	0	0	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>972</b>	<b>815</b>	<b>806</b>	<b>2.593</b>	<b>100%</b>

Tabla 8. PQR por tipo de respuesta.





*Gráfico 6. Tipo de Causal – I Trimestre 2021.*

De las 2.593 PQR´s recibidas; 1.309 tuvieron como respuesta “No Accede”, en el cual el 50 % de las solicitudes presentadas no fueron accedidas las pretensiones hacia el suscriptor, siendo esta la respuesta con mayor frecuencia durante el I Trimestre, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo algunos procesos al interior de la entidad.

Posteriormente, para el mismo periodo de la vigencia anterior (2020) el % de suscriptores que accedieron fue del 45 % lo que demuestra que, aunque se continua con la gestión de fortalecer los procesos, si se ha tenido un aumento del 5 % 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	% Participacion
ENERO	972	211,404	46%
FEBRERO	815	212,136	38%
MARZO	806	212,948	38%
<b>TOTAL</b>	<b>2,593</b>		

*Tabla 9. Indicador de Reclamos – I Trimestre 2021*

Para el periodo analizado es importante destacar que el indicador más alto se presentó en el mes de enero con el 46 % y en el mismo periodo para la vigencia (2020) el más alto fue para el mes marzo con un 59 %.

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 2020.

Mes	PQR	Suscriptores	% Participacion
ENERO	1,153	201,785	57%
FEBRERO	1,121	202,112	55%
MARZO	1,209	203,743	59%
<b>TOTAL</b>	<b>3,483</b>		

Tabla 10. Indicador de Reclamos – I Trimestre 2020.

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.

Así mismo les reiteramos, que la entidad cuenta con los siguientes canales de recepción de PQR's los cuales pueden ser utilizados por nuestros usuarios, suscriptores y/o usuarios potenciales.

- 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](http://www.acuavalle.gov.co) – peticiones, quejas o reclamos
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano: [acuavalle@acuavalle.gov.co](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co)



También se cuenta con las cuentas de:

- Facebook: Acuavalle S.A.E.S.P
- Twitter: @Acuavalles.a.e.s.p
- Instagram: @Acuavalle.s.a.e.s.p

Con una comunicación directa ACUAVALLE S.A E.S.P ciudadano.

