

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
A JUNIO 30 DE 2020



DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

Empresa de Servicios Públicos de Guarne



www.aquaterraesp.gov.co



Carrera 50N° 42-100 local 209



551 51 84



@aquaterraespguarne



espguarne



(+57) 314 880 1264

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS A JUNIO 30 DE 2020

CONTENIDO

1. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS
 - 1.1 PQRS por tipo
 - 1.2 PQRS por servicio
 - 1.3 PQRS por Causales/servicio
 - 1.4 Del estado de las respuestas PQRS

2. Recomendaciones

Empresa de Servicios Públicos de Guarne



www.aquaterraesp.gov.co



Carrera 50N° 42-100 local 209



551 51 84



@aquaterraespguarne



espguarne



(+57) 314 880 1264

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS A JUNIO 30 DE 2020

1. Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS

Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS

Las PQR es un mecanismo que la ley otorga a los usuarios para amparar sus derechos, ya que de conformidad con los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y su trámite se adelantará conforme al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, los cuales pueden ser presentados en forma verbal, escrita o telefónica, cabe destacar que a los usuarios se les otorga los recursos pertinentes como son el recurso de reposición y el subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos.

QUEJA: Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

1.1 PQRS por Tipo

A Junio 30 de 2020 se presentaron 322 PQRS, de estas, 132 (41%) corresponden a Peticiones, 17 (5%) a quejas y 173 (54%) a reclamos.

CONSOLIDADO PQRS	TOTAL	%
PETICIONES	132	41%
QUEJAS	17	5%
RECLAMOS	173	54%
TOTAL	322	100%

CONSOLIDADO PQRS



De las Peticiones

De las 132 Peticiones recibidas, el 78% (103) son del servicio de acueducto, el 2% (3) son de alcantarillado y el 20% (26) de aseo.

De las Quejas

De las 17 Quejas recibidas, el 12% (2) son del servicio de acueducto, el 12% (2) de alcantarillado y el 76% (13) de aseo.

De los Reclamos

De los 173 Reclamos recibidos, el 84% (145) son del servicio de acueducto, el 1% (1) de alcantarillado y el 16% (27) de aseo.

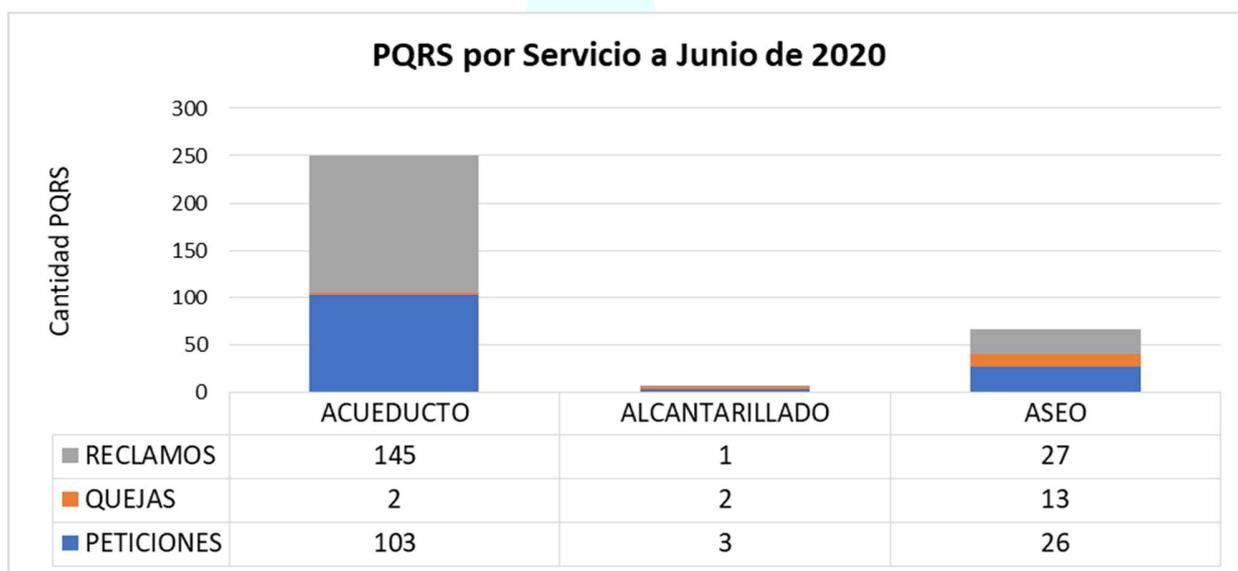
En febrero se registró la mayor atención, con un 36% del total de las PQRS del semestre:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	%
ENERO	24	2	23	49	15%
FEBRERO	48	2	65	115	36%
MARZO	18	2	28	48	15%
ABRIL	5	4	8	17	5%
MAYO	19	1	21	41	13%
JUNIO	18	6	28	52	16%
TOTAL	132	17	173	322	100%

1.2 PQRS por Servicio

De las 322 PQRS recibidas, el 78% (250) corresponden al servicio de acueducto, el 2% (6) al servicio de alcantarillado y el 20% (66) al servicio de aseo. De esto se concluye que el servicio que más ha registrado PQRS es el de Acueducto:

PQRS por Servicio a Junio de 2020				
PQR	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
PETICIONES	103	3	26	132
QUEJAS	2	2	13	17
RECLAMOS	145	1	27	173
TOTAL	250	6	66	322
	78%	2%	20%	100%



% por servicio - PQRS por Servicio a junio de 2020			
PQR	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
PETICIONES	41%	50%	39%
QUEJAS	1%	33%	20%
RECLAMOS	58%	17%	41%
TOTAL	100%	100%	100%

Acueducto:

De las 250 PQRS acueducto, el 41% (103) son Peticiones, el 1%(2) Quejas y el 58% (145) son Reclamaciones.

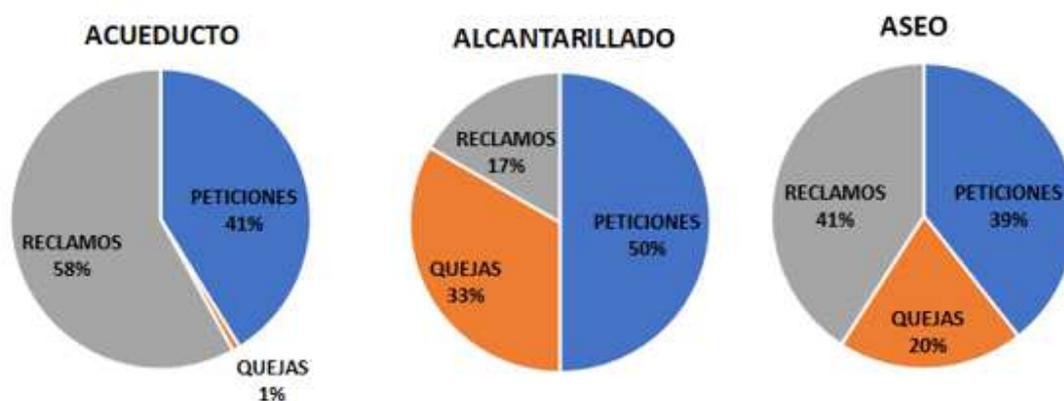
Alcantarillado:

De las 6 PQRS alcantarillado, el 50% (3) son Peticiones, el 33%(2) Quejas y el 17% (1) son Reclamaciones.

Aseo:

De las 66 PQRS aseo, el 39% (26) son Peticiones, el 20%(13) Quejas y el 41% (27) son Reclamaciones.

De esto se concluye que en el servicio de acueducto el mayor registro en PQRS son las reclamaciones, en alcantarillado las peticiones y en aseo las reclamaciones.



1.3 PQRS por Causales/Servicios

Causales Acueducto:

Peticiones

CAUSALES PETICIONES ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CAMBIO DE LLAVE DE REGISTRO	17	17%
CAMBIO DE DATOS	27	26%
CAMBIO DE MEDIDOR	43	42%
ACUERDO DE PAGO	0	0%
GEÓFONO	1	1%
TRASLADO DE MEDIDOR	2	2%
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	1%
SOLICITUD DE REVISIÓN DEL MEDIDOR	3	3%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	2	2%
SOLIDARIDAD	0	0%
TARIFA INCORRECTA	0	0%
ANULADAS	0	0%
OTROS (SUMINISTRO TAPA)	7	7%
TOTAL	103	100%

En el servicio de Acueducto de las 103 peticiones recibidas, se destacan el 42% (43) que corresponden a cambio de medidor, el 26% (27) a cambio de datos y el 17% (17) a cambio de llave.

Quejas

CAUSALES QUEJAS ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	50%
OTROS	1	50%
TOTAL	2	100%

En el servicio de Acueducto de las 2 quejas recibidas, el 50% corresponden falla en la prestación del servicio y el 50% a otras causales.

Reclamos

CAUSALES RECLAMACIONES ACUEDUCTO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
INCONFORMIDAD CON LOS CONSUMOS	144	99%
ERROR DE LECTURA	1	1%
TARIFA INCORRECTA	0	0%
OTROS (COBROS POR CONEXIÓN, PROMEDIO)	0	0%
TOTAL	145	100%

En el servicio de Acueducto de las 145 reclamaciones recibidas, el 99% (144) corresponden a inconformidad con los consumos facturados y el 1% (1) a error de lectura.

Causales Alcantarillado:

Peticiones

CAUSALES PETICIONES ALCANTARILALDO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
SOLICITUD DE REVISION DE REDES	1	33%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1	33%
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	33%
OTRA INFORMACIÓN	0	0%
TOTAL	3	100%

En el servicio de Alcantarillado de las 3 peticiones recibidas, el 33% corresponden a solicitud de revisión de redes, el 33% a condiciones de seguridad o riesgos y el 33% a solicitud de prestación de servicios.

Quejas

CAUSALES QUEJAS ALCANTARILALDO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y RIESGOS	2	100%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	0	0%
TOTAL	2	100%

En el servicio de Alcantarillado de las 2 quejas recibidas, el 100% corresponden a condiciones de seguridad o riesgos.

Reclamos

CAUSALES RECLAMACIONES ALCANTARILLADO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0%
COBRO DESCONOCIDO	1	100%
TOTAL	1	100%

En el servicio de Alcantarillado se presentó una Reclamación referente a desconocido.

Causales Aseo:

Peticiones

CAUSALES PETICIONES ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CLASE DE USO INCORRECTO	2	8%
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	1	4%
COBRO DESCONOCIDO	0	0%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0%
PRESTACIÓN DE SERVICIO	6	23%
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	0	0%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	1	4%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	1	4%
SOLICITUD DE ASEO ESPECIAL	9	35%
CAPACITACIÓN Y OTRA INFORMACIÓN	6	23%
TOTAL	26	100%

En el servicio de Aseo de las 26 peticiones recibidas, se destacan el 35% (9) que corresponden a solicitud de aseo especial, el 23% (6) prestación del servicio y el 23% (6) capacitación y otra información.

Quejas

Empresa de Servicios Públicos de Guarne



www.aquaterraesp.gov.co



Carrera 50N° 42-100 local 209



551 51 84



@aquaterraespguarne



espguarne



(+57) 314 880 1264

CAUSALES QUEJAS ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	4	31%
FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	0	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1	8%
ADMINISTRATIVA	3	23%
NO RECOGEN LOS RESIDUOS	1	8%
NEGATIVA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0%
ACUMULACIÓN DE RESIDUOS	4	31%
TOTAL	13	100%

En el servicio de Aseo de las 13 Quejas recibidas, el 31% (4) corresponden a afectación ambiental, el 31% (4) a acumulación de residuos y el 23% (3) a quejas administrativas.

Reclamos

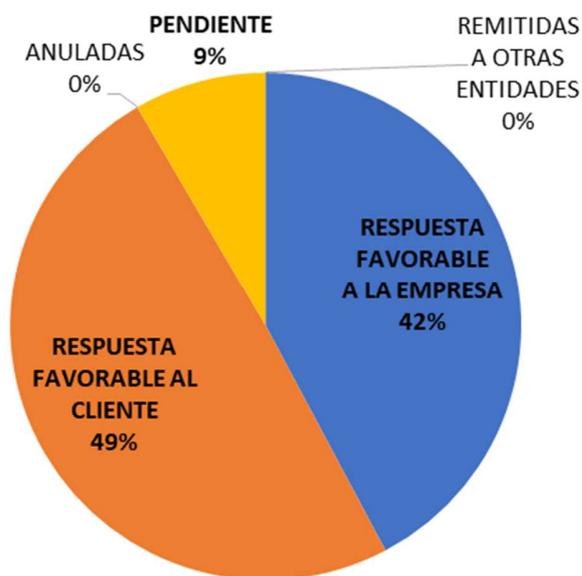
CAUSALES RECLAMACIONES ASEO		
TIPO DE CAUSAL	TOTAL	%
CLASE DE USO INCORRECTO	3	11%
COBRO DESCONOCIDO	2	7%
COBRO INOPORTUNO	1	4%
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	4	15%
INMUEBLE DESOCUPADO	10	37%
DESCUENTO POR NO RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA	0	0%
TARIFA INCORRECTA	5	19%
TERMINACION DE CONTRATO	0	0%
COBRO POR # DE UNIDADES INDEPENDIENTES	1	4%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1	4%
TOTAL	27	100%

En el servicio de Aseo de las 27 reclamaciones recibidas, el 37% (10) corresponden a inmueble desocupado, el 19% (5) a tarifa incorrecta y el 15% (4) a cobro por servicio no prestado.

1.4 Del estado de las respuestas PQRS

ESTADO DE LA RESPUESTA A LAS PQRS					
RESPUESTA FAVORABLE A LA EMPRESA	RESPUESTA FAVORABLE AL CLIENTE	ANULADAS	PENDIENTE	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	TOTAL
136	159	0	27	0	322
42%	49%	0%	8%	0%	100%

Estado de las respuestas a las PQRS



De las 322 PQRS, el 42% (136) han tenido respuesta favorable a la empresa, el 49% (159) con respuesta favorable al usuario y el 8% (27) se encuentran pendientes de respuesta.

2. Recomendaciones

Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:

Causales Acueducto	
<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Acueducto las Peticiones representan el 41% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 103 peticiones recibidas, se destacan el 42% (43) que corresponden a cambio de medidor, el 26% (27) a cambio de datos y el 17% (17) a cambio de llave.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio, más no a causas atribuibles a la empresa sobre las cuales se puedan implementar acciones de mejora.</p>
<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Acueducto las Quejas representan el 1% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 2 quejas recibidas, el 50% corresponden falla en la prestación del servicio y el 50% a otras causales.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Quejas, se considera que aunque no son representativas sobre el total de las PQRS para este servicio, la empresa debe operar garantizando las condiciones de calidad, continuidad y cobertura del servicio procurando la satisfacción de sus usuarios.</p>
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Acueducto las Reclamaciones representan el 58% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 145 reclamaciones recibidas, el 99% (144) corresponden a inconformidad con los consumos facturados y el 1% (1) a error de lectura.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, es totalmente representativo el 99% (144) que corresponden a inconformidad con los consumos facturados.</p> <p>Para procurar la disminución de estas, la empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un efectivo proceso de lecturas Críticas, procurando al máximo generar errores que puedan generar reprocesos, errores de facturación e inconformidades en los usuarios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una lectura y crítica sin errores, e implementar procedimientos posteriores a las críticas y previos a la facturación y envío de la factura al usuario, que permitan actuar con más prontitud por parte de la empresa y del usuario ante casos como fugas perceptibles e imperceptibles y a la vez se busca disminuir reclamaciones, tales como revisiones técnicas en los inmuebles objeto de causales de críticas como altos consumos, consumos cero o demasiado bajos en relación al promedio. • Promover cultura de uso eficiente y ahorro del agua. • Generar sentido de pertenencia en el usuario por su servicio y por su medidor, de tal manera que le sea habitual realizarle seguimiento y control, detectando a tiempo cualquier anomalía en el funcionamiento de este y/o en el registro de sus consumos.
--	--

Causales Alcantarillado	
<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Alcantarillado las Peticiones representan el 50% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 3 peticiones recibidas, el 33% corresponden a solicitud de revisión de redes, el 33% a condiciones de seguridad o riesgos y el 33% a solicitud de prestación de servicios.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que de un lado estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio, más no a causas atribuibles a la empresa sobre las cuales se puedan implementar acciones de mejora.</p> <p>De otro lado, se considera que la operación del servicio debe contar con y/o implementar procedimientos seguros, que garanticen la seguridad de su personal, de sus usuarios y de los ciudadanos en general.</p>

<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Alcantarillado las Quejas representan el 33% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 2 quejas recibidas, el 100% corresponden a condiciones de seguridad o riesgos.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Quejas, se considera que la entidad debe contar con y/o implementar procedimientos seguros, que garanticen la seguridad de su personal, de sus usuarios y de los ciudadanos en general.</p>
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Alcantarillado las Reclamaciones representan el 17% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: una reclamación recibida correspondió a cobro desconocido.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, se considera que la empresa debe garantizar efectividad en su procedimiento de incorporación de usuarios, servicios y conceptos facturados.</p>

Causales Aseo	
<p>Peticiones</p> <p>En el servicio de Aseo las Peticiones representan el 39% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 26 peticiones recibidas, se destacan el 35% (9) que corresponden a solicitud de aseo especial, el 23% (6) prestación del servicio y el 23% (6) capacitación y otra información.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Peticiones se considera que estas se originan en el desarrollo normal de la prestación del servicio más no a causas atribuibles a la empresa sobre las cuales se puedan implementar acciones de mejora.</p>
<p>Quejas</p> <p>En el servicio de Aseo las Quejas representan el 20% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 13 Quejas recibidas, el 31% (4) corresponden a afectación ambiental, el 31% (4) a acumulación de residuos y el 23% (3) a quejas administrativas.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Quejas, se considera que la entidad debe desarrollar campañas y operar el servicio procurando el cuidado y la sostenibilidad ambiental.</p> <p>Así mismo se considera que el personal de la empresa debe actuar y cumplir sus funciones con ética, compromiso responsabilidad y respeto, dejando en alto</p>

	el nombre de la empresa y la calidad de sus servicios.
<p>Reclamos</p> <p>En el servicio de Aseo las Reclamaciones representan el 41% del total de las PQRS para este servicio.</p> <p>Sobre las causales: de las 27 reclamaciones recibidas, el 37% (10) corresponden a inmueble desocupado, el 19% (5) a tarifa incorrecta y el 15% (4) a cobro por servicio no prestado.</p>	<p>Análisis y/o recomendación</p> <p>Respecto a las causales de Reclamaciones, se considera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La causal de inmueble desocupado no es atribuible a la empresa, sino a una circunstancia posible en los inmuebles, sobre la cual al ponerla en conocimiento de la empresa, el usuario accede a una condición tarifaria especial, no obstante, es objeto de seguimiento por parte de la empresa. • Sobre la causal de cobro por servicio no prestado y/o tarifa incorrecta, la empresa debe garantizar efectividad en su procedimiento de incorporación de usuarios, servicios y conceptos facturados.