



PETICIONES Y RECLAMOS

Como empresa de servicios públicos domiciliarios de Florencia SERVAF S.A E.S. P, en el desarrollo del objeto social y ambiental busca mejorar la calidad de vida de la población y nuestros usuarios, lo más importante es satisfacer sus necesidades y brindar una solución inmediata a sus requerimientos (PQR'S).

PQR'S AÑO 2021		
TIPO DE TRAMITE	2021	%
Peticiones	16979	88%
Reclamaciones	2235	12%
Total	19,214	100%

Fuente Nexis SERVAF S.A. E.S.P.

Durante la vigencia 2021 y en base en la información registrada en el aplicativo NEXIS ESP Y SERVIWEB. Como fuente de información, SERVAF S.A. E.S.P., se recibió un total de 19.214, de las cuales 16.979 son peticiones y 2.235 reclamaciones, que fueron reclasificados según resolución N° SSPD-20151300054575 del 18/12/2015 ("Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI").



Las peticiones (fuga de cajilla, fuga de calle, instalación de medidor entre otras...) corresponden al 88% de los PQR'S y las reclamaciones (queja por alto consumo, cobro servicio alcantarillado entre otras...). El 12%.

COMPARATIVO AÑO 2020 Y 2021 DE PQR'S				
TIPO DE TRAMITE	2020	2021	DIFERENCIA	% VARIACION
Peticiones	16716	16979	263	1.6%
Reclamaciones	2319	2235	-84	-3.6%
Total	19,035	19,214	179	

Fuente Nexis SERVAF S.A. E.S.P.





En el comparativo se refleja un aumento en el trámite de peticiones del 1.6% debido a las fugas y las solicitudes de matrículas nuevas y el robo de medidores, y las reclamaciones una disminución del 3.6%. Debido a que la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado se está avanzando de manera eficiente en la solución inmediata.

PETICIONES

De acuerdo a las peticiones presentadas por los usuarios en el servicio de acueducto se registra lo siguiente:

Peticiones de acueducto

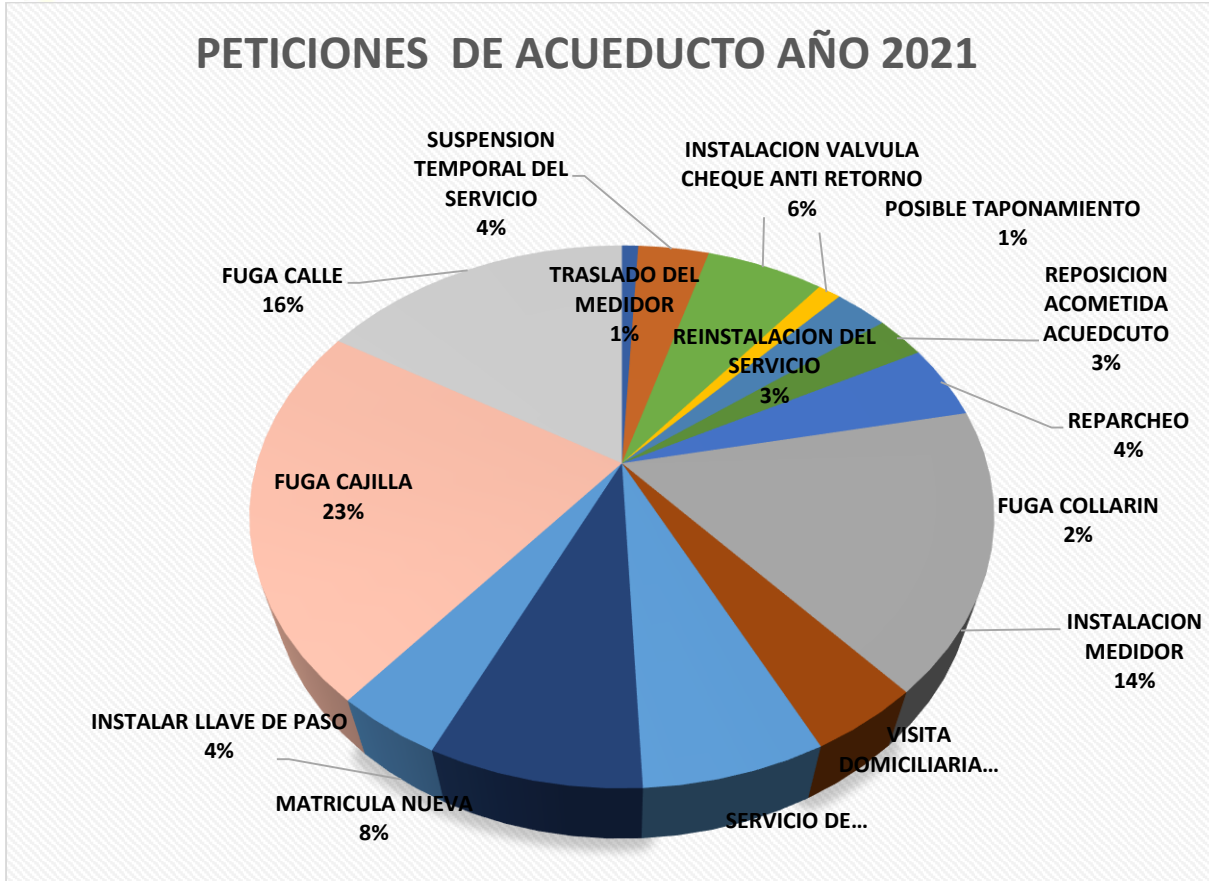
PETICIONES DE ACUEDUCTO AÑO 2021		
TIPO DE TRAMITE	2021	% VARIACION
TRASLADO DEL MEDIDOR	143	1%
SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO	623	4%
INSTALACION VALVULA CHEQUE ANTI RETORNO	1,032	6%
POSIBLE TAPONAMIENTO	201	1%
REINSTALACION DEL SERVICIO	465	3%
REPOSICION ACOMETIDA ACUEDCUTO	439	3%
REPARCHEO	749	4%
FUGA COLLARIN	432	3%
INSTALACION MEDIDOR	2,357	14%
VISITA DOMICILIARIA	695	4%
SERVICIO DE GEOFONO	1,117	7%
MATRICULA NUEVA	1,300	8%
INSTALAR LLAVE DE PASO	662	4%
FUGA CAJILLA	3,796	23%
FUGA CALLE	2,741	16%
TOTAL	16,752	100%

Fuente; Nexis SERVAF S.A. E.S.P.

En el periodo 2021 las peticiones de fuga de calle, cajilla e instalación de medidores fueron la más radicada por los suscriptores con un 23% y 16% cada una, seguidamente la instalación de medidor con un 14%, referente a un total de 16.752 peticiones de acueducto durante el año.



PETICIONES DE ACUEDUCTO AÑO 2021



Peticiones de alcantarillado

PETICIONES DE ALCANTARILLADO DEL 2021		
TIPO DE TRAMITE	2021	%
ALCANTARILLADO ROTO	71	31%
TAPONAMIENTO ALCANTARILLADO	63	28%
MAL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	27	12%
MANTENIMIENTO SUMIDERO	45	20%
OTROS	21	9%
TOTAL	227	100%

Fuente; Nexis SERVAF S.A. E.S.P.



En las peticiones del área de alcantarillado los reportes de alcantarillado roto tienen un total del 31%, las quejas de taponamiento alcantarillado un 28%, siendo estas dos peticiones relevantes entre un total 227 peticiones del servicio de alcantarillado.

COMPARATIVO AÑO 2021 PETICIONES DE ALCANTARILLADO				
TIPO DE TRAMITE	2020	2021	DIFERENCIA	% Diferencia
ALCANTARILLADO ROTO	2	71	69	3450%
TAPONAMIENTO ALCANTARILLADO	66	63	-3	-5%
MAL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	8	27	19	238%
MANTENIMIENTO SUMIDERO	77	45	-32	-42%
OTROS	1	21	20	2000%
TOTAL	154	227	73	

Fuente: Nexis SERVAF S.A. E.S.P.

En el comparativo de los años 2020 y 2021, frente a las peticiones de alcantarillado evidenciamos una disminución en las peticiones de mantenimiento de alcantarillado y taponamiento de alcantarillado, por la eficiencia de la subgerencia de ingeniería con el vehículo Bator que estuvo en funcionamiento y las reparaciones en el menor tiempo posible. Mostrando un mejoramiento positivo en este servicio.



RECLAMACIONES

De acuerdo a las inconformidades presentadas por los usuarios en el área de Atención al Cliente respecto al servicio de acueducto se registró lo siguiente:

Reclamaciones de acueducto

RECLAMACIONES DEL 2021 ACUEDUCTO		
TIPO DE TRAMITE	2021	% VARIACION
QUEJA POR ALTO CONSUMO	1968	91.3%
BAJA PRESION EN LA ACOMETIDA	120	5.6%
GARANTIA POR MEDIDOR INSTALADO	68	3.2%
Total	2156	100%

fuente: Nexis SERVAF S.A. E.S.P.



Las reclamaciones por el servicio de acueducto hay una disminución en quejas por alto consumo con (89) representando un 4.3%, el re parcheo con (57) representando un 100%, Simboliza el mayor impacto frente al total de las reclamaciones para el 2021. Por el sentido de pertenencia por parte del personal operativo y administrativo en la prestación del servicio.

COMPARATIVO ENTRE EL AÑO 2020 Y 2021 RECLAMACIONES DE ACUEDUCTO				
TIPO DE TRAMITE	2020	2021	Diferencia	% VARIACION
QUEJA POR ALTO CONSUMO	2057	1968	-89	-4.3%
BAJA PRESION EN LA ACOMETIDA	88	120	32	36.4%
GARANTIA POR MEDIDOR INSTALADO	68	68	0	0.0%
REPARCHEO	57	0	-57	-100.0%
OTROS	18	0	-18	-100.0%
Total	2288	2156	-57	

Fuente: Nexis SERVAF S.A.. E.S.P.



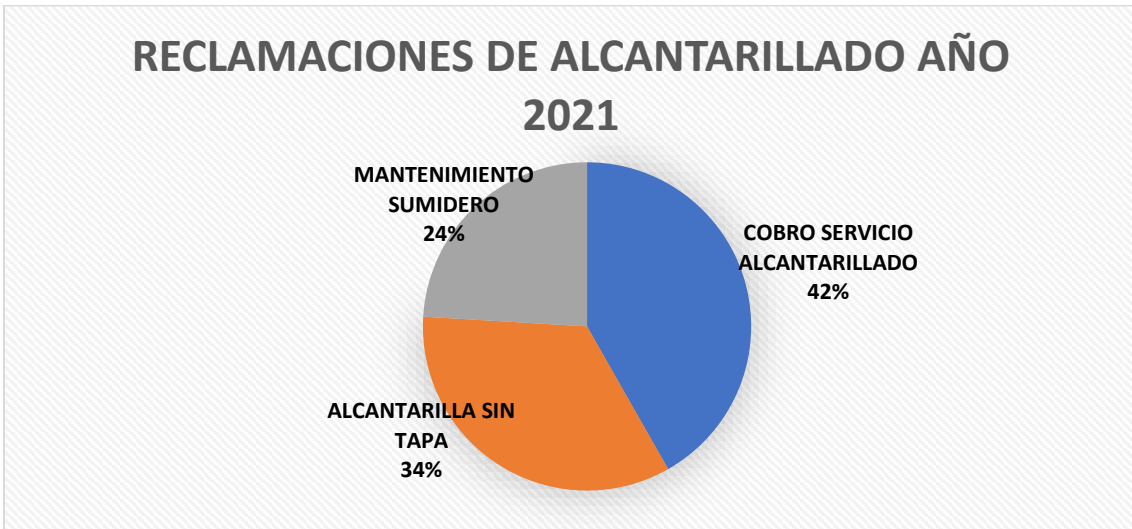


En el análisis de los años 2020 y 2021, la queja por alto consumo se disminuyó en un 4.3%, la queja por garantía medidor instala en un 100%. Debido a la eficiencia en los trabajos operativos cumpliendo en los plazos establecidos.

Reclamaciones de alcantarillado

RECLAMACIONES DE ALCANTARILLADO AÑO 2021		
TIPO DE TRAMITE	2021	%
COBRO SERVICIO ALCANTARILLADO	33	42%
ALCANTARILLA SIN TAPA	27	34%
MANTENIMIENTO SUMIDERO	19	24%
TOTAL	79	100%

Fuente; Nexis SERVAF S.A. E.S.P.



Las reclamaciones por el servicio de alcantarillado la de mayor impacto es de cobro servicio alcantarillado con (33), representa un 42%, la reclamación por alcantarillado sin tapa con (27) representa un 34%. Debido a los continuos robos de las tapas y la continua actualización de predios sobre la facturación de alcantarillado. Con la nueva dirección por parte de la gerencia, con el compromiso y cumplimiento a todos los requerimientos de los usuarios en corto plazo

COMPARATIVO AÑO 2021 RECLAMACIONES DE ALCANTARILLADO				
TIPO DE TRAMITE	2020	2021	DIFERENCIA	% VARIACION
COBRO SERVICIO ALCANTARILLADO	25	33	8	32%
ALCANTARILLA SIN TAPA	6	27	21	350%
MANTENIMIENTO SUMIDERO	0	19	19	100%
TOTAL	31	79	48	

Fuente; Nexis SERVAF S.A. E.S.P.





En el comparativo de los años 2020 y 2021, frente a la reclamación de cobro de servicio de alcantarillado hay un aumento del 32%, debido al trabajo adelantado por la subgerencia de ingeniería y el área de facturación en la actualización de la información con respecto al cobro de este servicio. Se presenta un aumento en la reclamación de alcantarilla sin tapa del 100%. Siendo así los factores externos (hurto de las tapas) generan un peligro, y gracias a la ciudadanía que están atentos a denunciar estos hechos para que no ocurran.

CALL CENTER

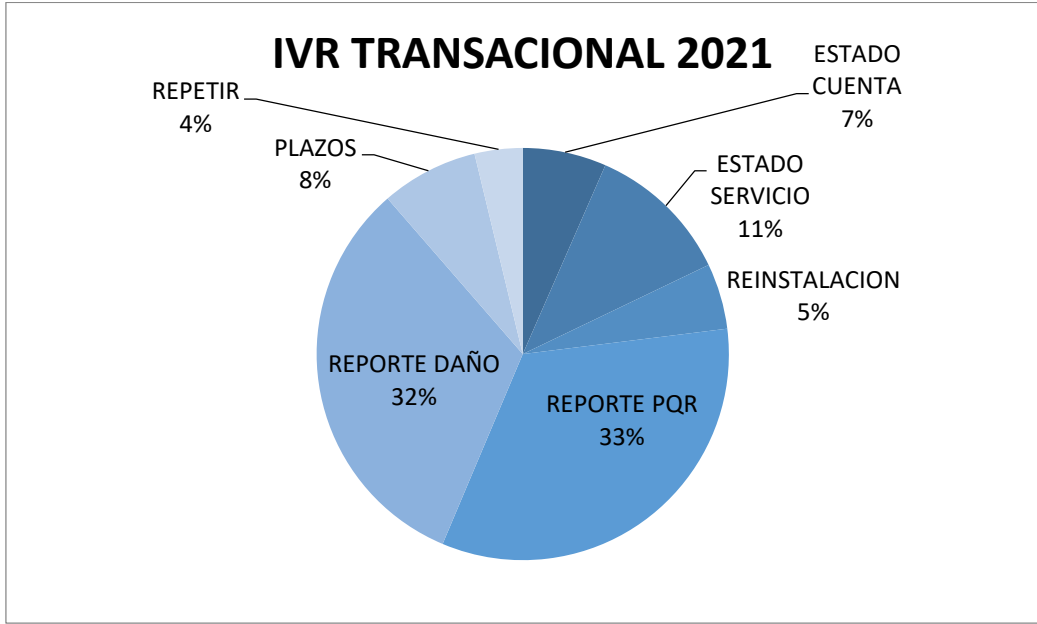
De acuerdo a la central telefónica (call center) línea 4380262, que atiende los usuarios por medio del sistema de **audio respuesta** (sistema que opera sin necesidad de un asesor), la línea No. 4380262 (es atendida por un asesor en horario de oficina y después se activa el audio respuesta), se refleja lo siguiente.

IVR TRANSACCIONAL AÑO 2021		
SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR)	2021	%
ESTADO CUENTA	1,130	7%
ESTADO SERVICIO	1,990	13%
REINSTALACION	799	5%
REPORTE PQR	6,079	39%
REPORTE DAÑO	3,712	24%
PLAZOS	1,225	8%
REPETIR	626	4%
Total	15561	100%

Los datos reflejados en el sistema de audio respuesta (IVR) se evidencia que es una plataforma más usada es el sistema automático, donde los usuarios presentan sus necesidades fuera del horario de atención personalizada, esto nos garantiza saber las necesidades que existen frente a los servicios prestados aun fuera del horario laboral.

A continuación, reflejamos el % de participación de cada una de las PQR atendidos por el sistema de audio respuesta (IVR).





Según datos del call center el número de llamadas con mayor frecuencia son las del reporte de PQR con (6.079) representando un 39%, reporte de daños con (3712) con un 24%. Esta ayuda tecnológica se ha convertido en una herramienta muy útil para los usuarios a la hora de solicitar cualquier servicio desde la comodidad de su casa u oficina, además descongestiona el flujo de personas en tiempo de pandemia en el área de atención al cliente, servicio que proporciona un acercamiento ante la necesidad de los usuarios.

En el comparativo del comportamiento del sistema de audio respuesta (IVR) del de la vigencia 2021 se refleja una disminución en el trámite de plazos con el 60%, estado del servicio 55% y estado cuenta un 57% y un incremento del 12% en el reporte de daños. Se concluye una disminución en el total de los PQR bajo este sistema.

COMPORTAMIENTO IVR TRANSACCIONAL DEL 2021				
OPCION IVR	2020	2021	DIFERENCIA	%
ESTADO CUENTA	1673	720	-953	-57%
ESTADO SERVICIO	2779	1241	-1,538	-55%
REINSTALACION	737	565	-172	-23%
REPORTE PQR	6660	3654	-3,006	-45%
REPORTE DAÑO	3164	3537	373	12%
PLAZOS	2070	836	-1,234	-60%
REPETIR	739	413	-326	-44%
Total	17822	10966	-6,856	-38%

Fuente; Creditados

ARCHIVO MISIONAL

La empresa ha aplicado las directrices que permitan emplear eficiente y eficaz y efectivamente los procesos archivísticos de la empresa, consulta y conservación y traslado de cada uno de los suscriptores, según la ley 594 del 2000. Dando cumplimiento a la normativa archivística para la gestión documental exigido por el Archivo General de la Nación.

Para el año 2021 la empresa SERVAF S.A. E.S.P. cuenta con 53.896 suscriptores del servicio de acueducto de los cuales 1.400 expedientes se realizaron todo el proceso (recepción de documentación, clasificación, depuración y primeros auxilios, ordenación cronológica y la foliación).

