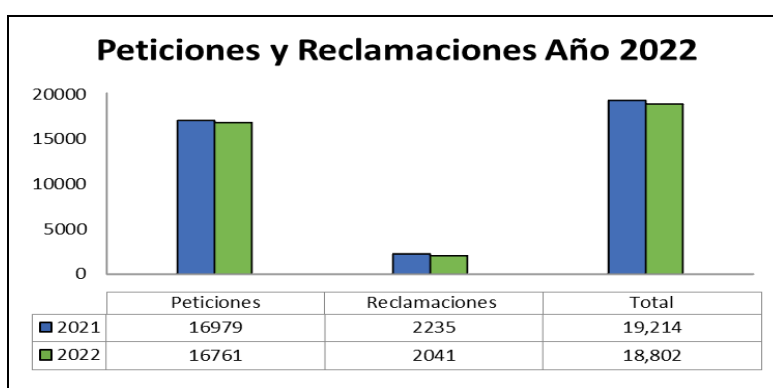


Informe general comparativo anual de Peticiones y Reclamaciones

Durante la vigencia del año 2022, con base en la información registrada se ve reflejado una disminución de 1.28% en las peticiones y 8.68% en las reclamaciones, lo que nos demuestra una mejoría permanente y asistida en la prestación del servicio a los suscriptores y usuarios.

COMPARATIVO GENERAL DE PETICIONES - RECLAMACIONES				
Tipo de trámite	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Peticiones	16.979	16.761	-218	-1,28
Reclamaciones	2.235	2.041	-194	-8,68
Total	19.214	18.802	-412	-2,14



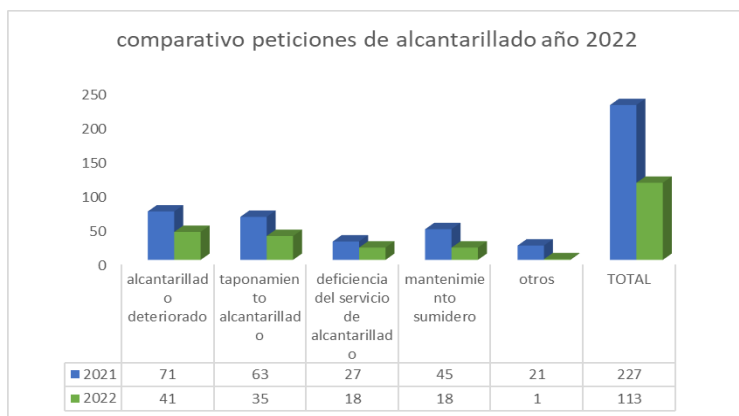
Peticiones de Acueducto

COMPARATIVO AÑO 2022 PETICIONES DE ACUEDUCTO				
Tipo de trámite	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Reinstalación del servicio	143	5,938	5.795	4052.45
Instalación medidor	623	892	269	43.18
Matrícula nueva	1.032	1.560	528	51.16
Reposición acometida acueducto	201	169	-32	-15.92
Reparqueo	465	303	-162	-34.84
Servicio de geófono	439	595	156	35.54
Instalar llave de paso	749	792	43	5.74
Posible taponamiento	432	297	-135	-31.25
Suspensión temporal del servicio	2.357	281	-2.076	-88.08
Fuga cajilla	695	2.936	2.241	322.45
Traslado del medidor	1.117	330	-787	-70.46
Fuga collarín	1.300	439	-861	-66.23
Fuga calle	662	1.679	1.017	153.63
Vísita domiciliaria	3.796	274	-3.522	-92.78
Instalación válvula cheque anti retorno	2.741	160	-2.581	-94.16
Otros	0	3	3	ind
TOTAL	16.752	16.648	-104	-0,62

En este comparativo se refleja una disminución referente al tipo de trámite y en su totalidad, donde la misma se refleja en las visitas domiciliarias, instalación válvula, cheque anti retorno y suspensión temporal del servicio, de igual manera se presentó un gran incremento en la reinstalación del servicio, fuga de cajilla y fuga de calle.

Peticiones de Alcantarillado

COMPARATIVO AÑO 2022 PETICIONES DE ALCANTARILLADO				
Tipo de trámite	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Alcantarillado deteriorado	71	41	-30	-42.25
Taponamiento alcantarillado	63	35	-28	-44.44
deficiencia del servicio de alcantarillado	27	18	-9	-33.33
Mantenimiento de sumidero	45	18	-27	-60.00
Otros	21	1	-20	-95.24
Total	227	113	-114	-50.22

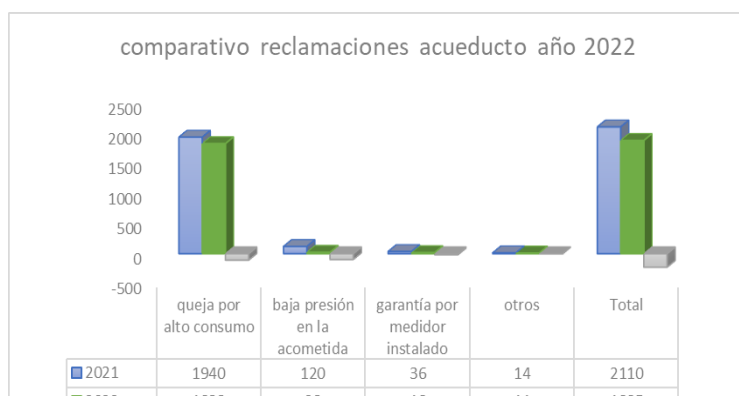


En el comparativo año 2022, muestra una disminución considerable de las peticiones de alcantarillado, reflejando una eficiencia en la atención oportuna a nuestros usuarios.

Reclamaciones

Reclamaciones de Acueducto

COMPARATIVO AÑO 2022 RECLAMACIONES DE ACUEDUCTO				
Tipo de trámite	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Queja por alto consumo	1940	1833	-107	-5.52
Baja presión en la acometida	120	23	-97	-80.83
Garantía por medidor instalado	36	18	-18	-50.00
Otros	14	11	-3	-21.43
Total	2110	1885	-225	-10.66



Conforme al cuadro se observa una disminución general del 10.66% con relación al año anterior lo que

significa que se ha avanzado en la oportuna atención al usuario.

Reclamaciones de Alcantarillado

COMPARATIVO AÑO 2022 RECLAMACIONES DE ALCANTARILLADO				
Tipo de trámite	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Cobro servicio alcantarillado	33	29	-4	-12.12
Alcantarilla sin tapa	27	17	-10	-37.04
Mantenimiento sumidero	19	22	3	15.79
Alcantarillado deteriorado	32	52	20	62.50
Taponamiento alcantarillado	36	36	0	0.00
Total	147	156	9	6.12

Se presentó incremento de las peticiones de alcantarillado deteriorado, donde se ha verificado el mal uso por parte de la comunidad y por la cantidad de basuras que depositan en las calles, generando deterioro en las mismas, además estos casos se atiende de manera oportuna con el compromiso de nuestros funcionarios que están atentos y prestos a estas reclamaciones.

Call Center

Los datos reflejados en el sistema de audio respuesta se evidencia que es la plataforma más utilizada en el sistema automático, donde los usuarios presenten sus peticiones y reclamaciones fuera del horario de atención personalizada, esto nos garantiza saber para priorizar las falencias a corregir sobre los servicios prestados fuera del horario laboral.

De acuerdo a la central telefónica (call center) línea 4380262, que atiende los usuarios por medio del sistema de audiorespuesta (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), que refleja la siguiente estadística:

Sistema de audio respuesta (IVR)	2021	2022	Var. Abs.	Var. %
Estado cuenta	771	724	- 47	-6.10
Estado servicio	1.255	1.337	82	6.53
Reinstalación	565	1.182	617	109.20
Reporte PQR	4.060	4.593	533	13.13
Reporte daño	3.852	2.540	- 1.312	-34.06
Plazos	855	724	- 131	-15.32
Repetición de llamada	433	460	27	6.24
Total	11.791	11.560	- 231	-1.96

Lo anterior demuestra que en la vigencia 2022 disminuyó el 2% aproximadamente con respecto al año 2021.

