

COORDINACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

Con base en la información registrada en el aplicativo ServiWeb, como fuente de información, en el año 2024, SERVAF S.A. E.S.P. recibió un total de 12.652, de las cuales 11.304 son peticiones y 1.348 reclamaciones. Haciendo un comparativo con el año 2023, hubo una disminución del -6.23%. 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").

Tipo de trámite	2023	2024	Variación Absoluta
	Recepcionadas y resueltas	Recepcionadas y resueltas	
Peticiones servicio de acueducto	11.573	11.280	-293
Peticiones servicio de alcantarillado	16	24	8
Reclamaciones servicio de acueducto	1.747	1.159	-588
Reclamaciones servicio de alcantarillado	157	189	32
Call center	7.013	10.436	3.423

Análisis de Peticiones y Reclamaciones 2023 – 2024

1. Acueducto

- ✓ **Peticiones:** Experimentaron una reducción del 2.53%, al descender de 11.573 a 11.280 trámites. Esta disminución evidencia una mayor eficiencia operativa y una efectividad en los canales de atención, lo que se traduce en un servicio más oportuno y confiable para la comunidad.
- ✓ **Reclamaciones:** Registraron una disminución significativa del 33.64%, al pasar de 1.747 a 1.159. Esta reducción es un reflejo directo de los avances en la calidad del servicio, la gestión técnica y la resolución oportuna de incidencias, fortaleciendo la confianza de los usuarios.

2. Alcantarillado

- ✓ **Peticiones:** Mostraron un crecimiento del 50%, incrementándose de 16 a 24 trámites. Este aumento denota una mayor confianza de la comunidad en los canales institucionales y una gestión más visible y cercana por parte de la empresa.
- ✓ **Reclamaciones:** Presentaron un aumento del 20.38%, al pasar de 157 a 189. Este incremento moderado puede asociarse a una mayor capacidad de respuesta que incentiva a los usuarios a reportar situaciones, así como a intervenciones técnicas que han incrementado la visibilidad y el monitoreo del sistema.

3. CallCenter

Las interacciones a través del Call Center crecieron un 48.74%, de 7.013 a 10.436. Este notable crecimiento consolida este canal como un pilar fundamental en la relación con la comunidad, reflejando una gestión más accesible, una confianza renovada en la atención telefónica y el éxito de las estrategias para fortalecer la atención remota, ampliar la cobertura y agilizar los tiempos de respuesta.

4. Quejas

No se presentaron Quejas.

5. Solicitudes

No se presentaron Solicitudes.