



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON
S.A.S. E.S.P.

Informe de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias,
denuncias y felicitaciones

Versión: 01

Fecha: enero de 2019

Página 1 de 11

Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

**Enero 01 a junio 30 de
2022**

**Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S.
E.S.P.**

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones</p>
	<p>Versión: 01 Fecha: enero de 2019 Página 2 de 11</p>

1. DEFINICIONES

- **Atención al Ciudadano:** conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **Ciudadano:** El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos, así como también derechos
- **Consulta:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las entidades para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles)
- **Gestionar:** Hacer los trámites o diligencias necesarios para resolver un asunto.
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles) .
- **Petición:** Es la solicitud por medio de la cual el suscriptor y/o usuario requiere de la empresa de servicios públicos una información, la prestación del servicio u otra clase de trámites.
- **Queja:** Es el medio por el cual se manifiesta ante la empresa su inconformidad por fallas en la prestación del servicio o por la mala atención de un funcionario.
- **Reclamo:** Actuación del suscriptor o usuario para que la empresa de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
	Versión: 01 Fecha: enero de 2019 Página 3 de 11

142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Sugerencia:** cuando se presenta a la empresa la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con la prestación del servicio.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público; denominado también consumidor
- **PQRSDF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1. CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La recepción de las PQRSDF en la empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. se realiza a través de los siguientes canales, los cuales están disponibles tanto en la zona urbana, como en el corregimiento de la Danta:

- Página web institucional: <https://www.aguasdelparamo.com/>
- Línea telefónica:

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones</p>
	<p>Versión: 01 Fecha: enero de 2019 Página 4 de 11</p>

Zona Urbana: teléfono fijo: 8691810, celular: 3106248566- 3104436712

Corregimiento la Danta: teléfono fijo:8696029, celular: 3106356538

- Correo electrónico:

aguasdelparamodesonson@gmail.com

areacomercialsocial@aguasdelparamo.com

- Oficina de atención al usuario

Zona Urbana: Calle 6 N°5-41

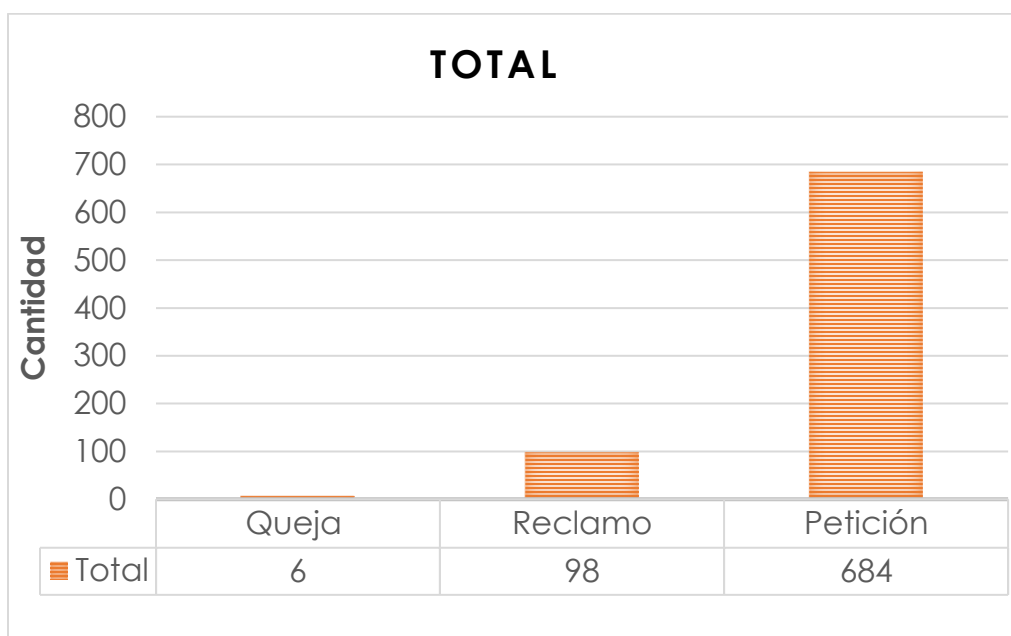
Corregimiento la Danta: Sede administrativa, primer piso.

La empresa cuenta con un software comercial que permite realizar el registro, seguimiento y cierre de las PQRSDF, donde se realiza la asignación de estas de acuerdo con el servicio al cual esté relacionado, ya sea acueducto, alcantarillado o aseo. Se tiene como base la normatividad que define los tiempos máximos de respuesta por cada requerimiento, teniendo como base la LEY 1755 DE 2015; la respuesta que se entrega al usuario y/o suscriptor se realiza por medio escrito o verbal, de acuerdo con la solicitud, además se deja soporte de ésta en el software comercial.

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S E.S.P

La empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S E.S.P, en el primer semestre del 2022 tuvo un total de 788 PQR, distribuidas entre la cabecera municipal y el corregimiento de la Danta; con una proporción del 92.01 % y 7.99 % respectivamente, las cuales tienen el siguiente comportamiento y relación:



La cantidad de peticiones presentadas por los usuarios es considerable, debido a los requerimientos de prestación del servicio, verificaciones técnicas en las instalaciones, reactivación o suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado.

Los reclamos recibidos corresponden a las novedades respecto a la facturación de los servicios públicos domiciliarios, y tuvieron los siguientes hallazgos a los requerimientos de los usuarios:

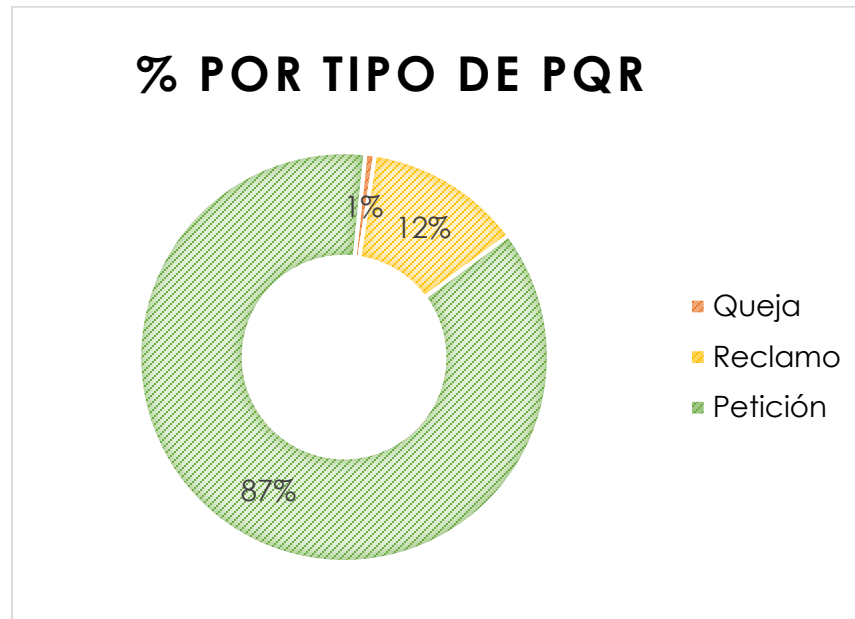


		CAUSAS DE RECLAMOS				
Mes	Cantidad	Fuga interna imperceptible	Fuga perceptible	Error de lectura	Consumo del usuario	El usuario no se encuentra disponible
Enero	26	4	4	6	14	0
Febrero	24	12	4	0	6	0
Marzo	14	0	12	0	2	0
Abril	6	0	2	0	4	0
Mayo	22	8	4	0	10	0
Junio	6	0	4	0	0	2
Total	98	24	30	6	36	2
Porcentaje		24%	31%	6%	37%	2%

De acuerdo con lo anterior, se determina que de los reclamos que se realizan la causa más reiterativa es por consumo del usuario, que representa el 37%, dado que el usuario indica en la visita de revisión que se tuvo novedad en el consumo, entre las más comunes es que hay más personas en la vivienda por lo que se tuvo el incremento en el consumo; la siguiente causa con más frecuencia es la fuga perceptible que representa el 31%, donde por medio de la visita el operario de redes y lectura detecta que hay una fuga que es visible en alguna parte de las instalaciones; la fuga interna imperceptible indica el 24% de las causas, donde en la visita técnica se evalúan las posibilidades y no se encuentran, por lo que se recomienda al usuario que solicite una revisión con el geófono para que se identifique el lugar de la fuga, también se presentan errores en la lectura con una incidencia del 6%, donde se verifica nuevamente la medición que se realizó; para el primer semestre se tuvo novedad con un usuario que no tuvo disponibilidad para recibir la visita porque no se encontraba en el municipio, lo cual representa el 2% del total de los reclamos.



- Relación porcentual del total de las PQR presentadas durante el primer semestre del 2022.



Las Peticiones recibidas reflejan un porcentaje del 87% del total de las PQR, teniendo una mayor incidencia respecto a las quejas que representan el 1% y los reclamos el 12%.

Las peticiones se clasifican de la siguiente manera:

- De interés general o particular, representando un 64.6% del total de peticiones.
- De consulta o solicitud, representando el 31.3% del total de peticiones.
- De información, representando el 4.1 % del total de peticiones.

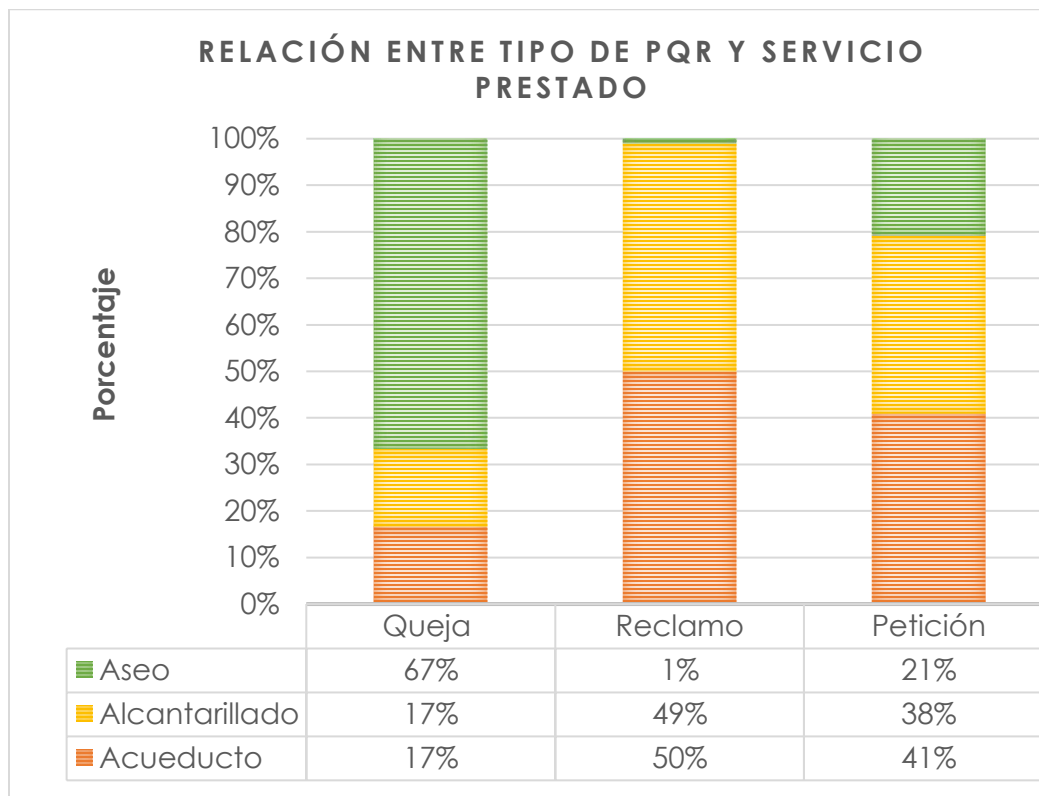
3. DISTRIBUCIÓN POR PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO, POR CADA SERVICIO.

Al momento de recepcionar una PQRSF por parte del área comercial, se asigna al área que corresponda de acuerdo con el requerimiento que el usuario realice; en el primer semestre del 2022 se tuvo la siguiente cantidad:



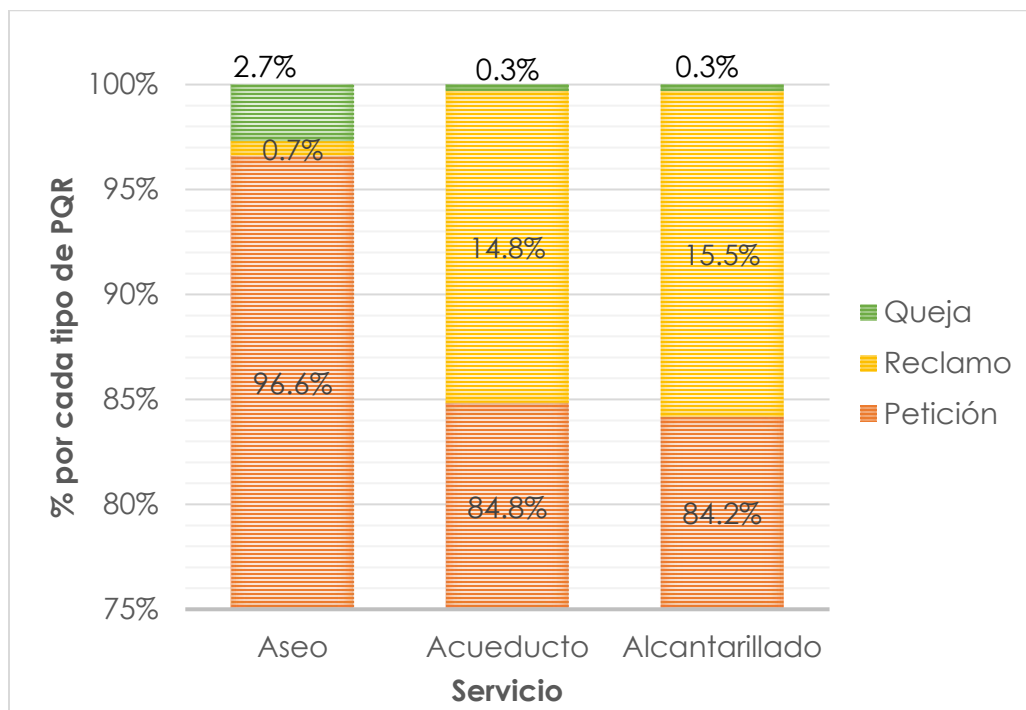
SERVICIO				
TIPO	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Total
Queja	4	1	1	6
Reclamo	1	49	48	98
Petición	143	280	261	684
Total general	148	330	310	788

- De acuerdo con el número total de PQR recibidas durante el primer semestre del 2022, se identificó el porcentaje que representa cada servicio prestado respecto a las PQR, de la siguiente manera:





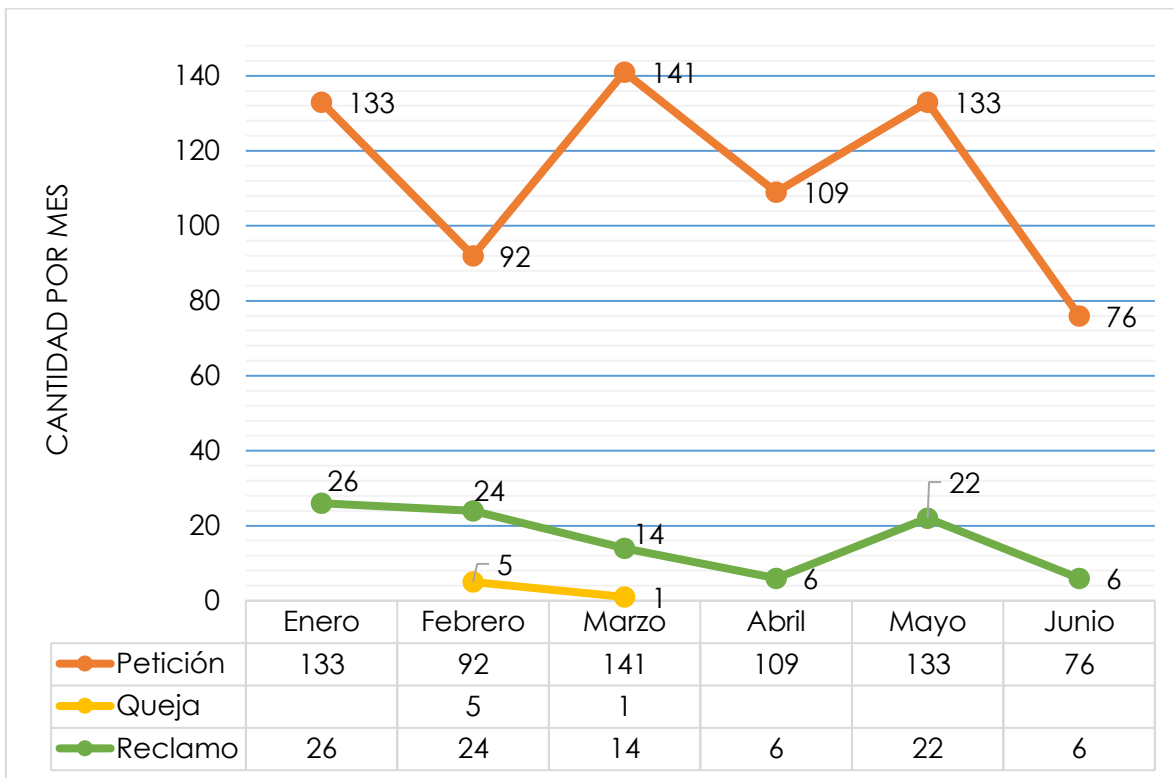
- El área de acueducto recibió un total de 330 PQR, con una distribución del 0.3 % en quejas, 14.8 % en reclamos y 84.8 % en peticiones, teniendo éstas últimas la mayor proporción de acuerdo con el tipo de solicitud más frecuente.
- El área de alcantarillado recibió un total de 310 PQR, con una distribución del 0.3 % en quejas, 15.5 % en reclamos y 84.2 % en peticiones, donde las últimas tienen un porcentaje significativo por los requerimientos técnicos realizados por los usuarios.
- El área de aseo recibió un total de 148 PQR, con una distribución del 2.7 % en quejas, 0.7 % en reclamos y 96.6 % en peticiones.




4. RELACIÓN MENSUAL



A continuación se muestra la cantidad de PQR recibidas en cada mes, donde se percibe que las quejas sólo se presentaron en el mes de febrero y marzo, indicando mejoría en el concepto. Los reclamos fueron disminuyendo en el mes de febrero, marzo y abril, respecto al mes de enero, en el mes de mayo se tuvo un incremento del 27%, y se disminuyó nuevamente en el mes de junio; respecto a las peticiones, tienen un comportamiento variable, dado que se generan de acuerdo con las necesidades de instalaciones, revisiones, reinstalaciones o suspensiones del servicio.



 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
	<p>Versión: 01 Fecha: enero de 2019 Página 11 de 11</p>

5. CONCLUSIONES

- La prestación del servicio de acueducto tiene el mayor porcentaje de reclamos, con un valor del 50%, los cuales están asociados a la facturación, se debe establecer planes de mejora que apunten a la disminución de este indicador.
- El servicio de aseo presenta un porcentaje de 67% en relación con las quejas recibidas, siendo este el servicio con mayor número, teniendo una cantidad mínima de 4, lo que indica que se ha realizado una buena gestión en la satisfacción de los usuarios, apuntando a la mejora continua.
- Las peticiones realizadas representan el 87% del total de PQR, debido a que se realizan requerimientos de verificaciones técnicas en las instalaciones, reactivación o suspensión del servicio, actualización de la información de los predios o usuarios, requerimientos de factibilidad y disponibilidad del servicio.
- El seguimiento al tiempo de respuesta de las PQR por parte de cada una de las áreas permite que se cumpla con los plazos establecidos por la norma, y además impacta de manera positiva el nivel de satisfacción de los usuarios, donde se cumple a cabalidad con los tiempos de respuesta, los responsables de dar respuesta tienen el compromiso y la disposición constante para realizar las visitas pertinentes y resolver los requerimientos de los usuarios.
- En el mismo periodo del año 2021, se tuvo una disminución considerable en las quejas en el 81.3% y los reclamos en un 22.8 %, lo cual indica que la empresa ha realizado acciones de mejoramiento en la gestión de los servicios con continuidad, calidad y cobertura.