

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO Del 2017

Es preciso realizar la información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado, que se puede analizar detalladamente la dinámica de estas en lo que respecta al reporte del mes de enero de 2017.

El Objetivo de esta interpretación es realizar un análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategias integrada según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

- A diciembre 31 del año 2016 se contaba con 7666 suscriptores y en el mes de enero se ha incrementado y matriculado 28 de suscriptores alcanzando los 7694 usuarios.
- En el mes de enero se refleja un total de 11 PQR por alcantarillado tapado o rebozado las cuales fueron solucionadas en un término mayor a 30 días.
- Se presentó un total de 17 usuarios con una fuga en el medidor las cuales fueron atendidas y solucionadas 3 días .
- Se reflejó un total de 14 cambios de medidores por mal estado o por q ya han cumplido su vida útil.
- Se recibieron un total de 4 detecciones de fugas e las redes de distribución en vivienda de los sectores

CRA 5 #8-77	SAN RAFAEL
CLL 13# 6E -13	VILLA DEL CAMBIS
CLL 132E-105	SAN ANTONIO
CLL 1# 5-23	OBRERO

- Solicitaron un total de 5 cambios de llaves las cuales fueron instaladas de nuevo quedando en perfectas condiciones se realizaron 3 cambios más ya que en el momento que realizaron la visita para reparar la fuga reportada se le identifico era que debía realizar el cambio de llave .
- Se reflejó un total de 21 fugas en la vía a las cuales se les realizo, la reparación de la acometida del acueducto completamente.
- De 1 a 31 de enero del 2017 se reflejaron 99 PQR recibidas las cuales de ellas fueron atendidas 95 quedando pendiente para el mes de febrero 4 de ellas.

Al realizar un comparativo entre diciembre de 2016 y el mes de enero del 2017 podemos observar que por tanto podemos observar que se presentaron mayores reclamaciones en el mes de enero la cual nos dejó 4 actas de 99 registradas pendientes a realizar en el mes de febrero.

También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez se considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada y se identifiquen las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 ENERO DE 2017
ACUEDUCTO	88
ALCANTARILLADO	11
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	99

Del total de 99 PQR, registradas en enero del 2017 nos da un promedio mensual de (99/100) eventos mensuales, con un promedio diario de 4 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 a 4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad q tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO Del 2017

Información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado, de manera que se puede analizar detalladamente el reporte del mes de febrero de 2017.

El Objetivo de esta interpretación es realizar un análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategias integradas según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

- A fines de enero de 2017 matriculados 7694 y a finales de febrero incrementaron teniendo un total de 7728 usuarios.
- En el mes de febrero se refleja un total de 7 PQR por alcantarillado tapado o rebozado en las acometidas a las cuales se les dio solución en un término mayor a 72 horas.
- En este mes se realizaron un total de 24 PQR por cambio de medidores los cuales fueron hechos.
- Se suministró a 10 usuarios el alquiler del detector de fugas a las redes de distribución de las viviendas.

CRA 5# 8A-67	SAN RAFAEL
CRA 7 S # 2-10	OBRERO
CRA 6# 2--73-79	SAN SEBASTIAN
CRA 4# 2A 19 SUR	PROVIVIENDA
CRA 3E # 12A 09	SAN ANTONIO
CLL 19A # 1A-29 ESTE	SAN MIGUEL
CLL 10 A# 1-76	LA ESTANCIA
CRA 3# 7-71	LA POLA
CLL 8B 3E 66	JARDIN
CLL 6# 6-23	PAEZ

- Se realizaron un total de 34 conexiones de servicios.
- Solicitaron un total de 4 cambios de llaves las cuales fueron cambiadas de nuevo quedando en perfectas condiciones.
- Realizamos 10 visitas técnicas para dar respuesta a los oficios enviados de los usuarios
- Se reflejó un total de 13 fugas en la vía a las cuales se les realizo, la reparación de la acometida del acueducto y 3 en la red domiciliaria.

- Realizamos 3 reparaciones que quedaron en el momento de hacer la conexión de servicios
- Se hizo 1 cambio de tapa de alcantarillado.
- De 1 a 28 de febrero del 2017 se reflejaron 126 PQR recibidas las cuales todas fueron solucionadas.

También podemos indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez se considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada y se identifiquen las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo mes de febrero de la siguiente forma:

P.Q.R	febrero 2017
ACUEDUCTO	108
ALCANTARILLADO	8
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	126

Del total de 126 PQR, registradas en el mes de febrero nos da un promedio mensual de (99/100) eventos mensuales, con un promedio diario de 4 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 a 4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad q tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MARZO Del 2017

Es preciso realizar una información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado reporte del mes de marzo de 2017.

El Objetivo de este análisis es identificar las los daños de las PQR y sus respectivas soluciones al mes de marzo según corresponda.

Del análisis identificamos que

- A febrero de 2017 se contaba con 7728 suscriptores el cual al mes de marzo aumento en 7756 usuarios.
- En el mes de marzo se refleja un total de 2 PQR por alcantarillado tapado o rebozado en las acometidas a las cuales se les dio la respectiva solución.
- En el mes de marzo se refleja un total de 3 PQR por alcantarillado tapado o rebozado en los pozos principales a las cuales fueron sondeados y limpiados.
- Se realizó 1 taponamiento de rejillas de aguas lluvia.
- Se realizares 6 taponamiento de red de acometidas domiciliarias
- En este mes se realizaron un total de 36 PQR por cambio de medidores.
- Se suministró a 3 usuarios el alquiler del detector de fugas de redes domiciliarias.

CRA 3 # 7-64	LA ESTANCIA
CRA 2 # 7-43	LA POLA
CLL 2 B SUR # 6-64	CAMILO TORRES

- Se realizaron un total de 28 conexiones de servicios las cuales fueron instaladas.
- Solicitaron un total de 3 cambios de llaves las cuales fueron instaladas nuevamente quedando en perfectas condiciones.
- Realizamos 6 visitas técnicas para dar respuesta a los oficios enviados de los usuarios
- Se reflejó un total de 10 fugas en la vía a las cuales fueron reparadas.
- Realizamos 3 reparaciones que hubieron de fugas en las acometidas de agua.
- Realizamos 2 reparaciones que en el medidor de fuga de agua.
- Se hizo 1 cambio de tapa de alcantarillado
- Se presentó 1 suspensión de un servicio por consentimiento del usuario.
- Se presentó el alquiler de la cortadora a 4 usuarios.
- De 1 a 31 de marzo 2017 se reflejaron 110 PQR recibidas las cuales todas fueron atendidas.

También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite analizar de manera mensual y a la vez se considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	Marzo 2017
ACUEDUCTO	104
ALCANTARILLADO	6
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	110

Del total de 110 PQR, registradas en el mes de marzo del 2017, con un promedio diario de 4 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 a 4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad que tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL Del 2017

Es preciso realizar la información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado, que se puede analizar de manera detalladamente el reporte del mes de abril de 2017.

El Objetivo de esta interpretación es realizar un análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas.

Del análisis podemos indicar que

- A marzo 31 del año 2017 se contaba con 7728 suscriptores el cual al mes de abril aumento en 7778 usuarios.
- En el mes de abril se refleja un total de 5 PQR por alcantarillado tapado o rebozado en los pozos principales a las cuales se les dio solución.
- Se realizó 1 taponamiento de rejillas de aguas lluvia.
- Se realizares 2 taponamiento de red de acometidas domiciliarias
- En este mes se realizaron un total de 31 PQR por cambio de medidores.
- Se suministró a 5 usuarios el alquiler del detector de fugas en redes de distribución en la vivienda a los sectores.

CRA 6 #7 -21	PAEZ
CLL 3 # 7-22	LAS QUINTAS
CLL 11A # 7-61	SAN RAFAEL
CLL 2A SUR # 2A-53	CANADA
CLL 11A # 5-11E	LIBERTADORES

- Se realizaron un total de 22 conexiones de servicios las cuales fueron instaladas.
- Solicitaron un total de 7 cambios de llaves s.
- Realizamos 3 visitas técnicas para dar respuesta a los oficios enviados de los usuarios
- Se reflejó un total de 7 fugas en la vía a las cuales se les realizo.
- Realizamos 8 reparaciones que hubieron de fugas en las acometidas de agua.
- Realizamos 4 reparaciones que en el medidor de fuga de agua.
- 1 a 30 de abril del 2017 se reflejaron 95 PQR recibidas las cuales de ellas fueron atendidas 95 las cuales fueron a cabalidad realizadas.

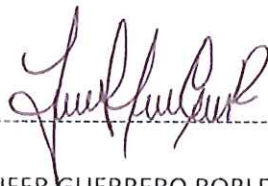
También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez se considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	abril 2017
ACUEDUCTO	89
ALCANTARILLADO	6
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	95

Del total de 95 PQR, registradas en el mes de abril 2017 con un promedio diario de 3 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad que tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MAYO Del 2017

la información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado.

Del análisis podemos indicar que

- A abril 30 2017 se contaba con 7778 suscriptores y en el mes de mayo se matricularon 23 usuarios y aumento a 7740 usuarios.
- En el mes de mayo se refleja un total de 1 PQR por alcantarillado tapado
- En el mes de mayo se refleja un total de 6 PQR por alcantarillado tapado en las viviendas
- Se presentó un total de 3 usuarios presentando fuga en el medidor
- Se reflejó un total de 19 cambios de medidores por mal estado o por q ya han cumplido su vida útil.
- Se realizó 1 instalación de un medidor
- Se realizaron 23 conexiones de servicios
- Se realizaron 15 fugas en la acometida.
- Se realizaron 14 fugas de reparación en la red principal.
- Se recibieron un total de 3 detecciones de fugas los cuales fueron de redes domiciliarias.

CLL 9 # 7-01	SAN RAFAEL
CRA 6 # 7-21	PAEZ
CLL 6 # 12-22	LOS ANGELES

- Solicitaron un total de 6 cambios de llaves.
- Se realizó 1 traslado de medidor
- Se realizó 1 traslado de hidrante
- Se realizaron 2 suspensiones de servicio con autorización del usuario.
- Se realizó un cambio de tapa de alcantarillado
- De 1 a 31 de mayo del 2017 se reflejaron 96 PQR recibidas las cuales de ellas fueron atendidas en su totalidad.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	mayo 2017
ACUEDUCTO	89
ALCANTARILLADO	7
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	96

Del total de 96 PQR, registradas en mayo del 2017 con un promedio diario de 3 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 a 4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad que tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JUNIO Del 2017

La información registrada en nuestro sistema de peticiones quejas y reclamos.

Podemos indicar que:

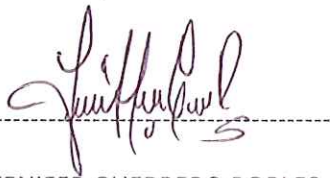
- A mayo 31 del año 2017 se contaba 7740 suscriptores y en el mes de junio se ha incrementado y matriculado 20 de suscriptores alcanzando los 7760.
- En el mes de junio se refleja un total de 4 PQR por alcantarillado tapado a los cuales se les dio solución.
- Se realizaron 3 reparaciones de taponamiento de red domiciliaria por alcantarillado.
- Se presentó un total de 5 usuarios presentando fuga en los medidores.
- Se reflejó un total de 32 cambios de medidores por mal estado o por q ya han cumplido su vida útil.
- Se recibieron un total de 6 detecciones de fugas de red domiciliaria.

CRA 4 # 12-44	LA ESTANCIA
CLL 8 A # 5-24	LA CORDIALIDAD
CRA 3 # 5-57 BILLAR	CENTRO
CRA 7-40	AV LIBERTADORES
C 6,6,08.	PAEZ
CRA 2# 8A-23	LA ESTANCIA

- Solicitaron un total de 2 cambios de llaves.
- Se reflejó un total de 10 fugas en la red principal
- Se reflejaron 18 fugas en la red domiciliaria.
- Se realizó 1 suspensión del servicio el cual fue autorizado por el usuario.
- Se realizó 1 instalación de medidor a un usuario q ya estaba matriculado pero no habitaba la vivienda.
- Se realizó 1 detección de fuga no visible la cual no fue cobrada por que fue en la vía.

Por lo cual podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 ENERO DE 2017
ACUEDUCTO	99
ALCANTARILLADO	4
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	103



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JULIO Del 2017

De la información registrada en nuestro sistema de peticiones, quejas y reclamos hacemos un análisis indicando que:

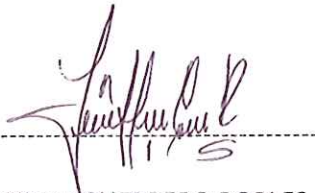
- A junio 30 del año 2017 se contaba con 7760 suscriptores y en el mes de julio se ha incrementado y matriculado 33 de suscriptores alcanzando los 7793.
- En el mes de julio se refleja un total de 3 PQR por alcantarillado a las cuales se les dio solución
- Se presentó un total de 8 usuarios presentando fuga en el medidor las cuales fueron atendidas y solucionadas.
- Se reflejó un total de 68 cambios de medidores por mal estado o por q ya han cumplido su vida útil.
- Se recibieron un total de 6 detecciones de fugas los cuales fueron atendidas en horarios nocturnos.

CRA 4 # 12-28	LA ESTANCIA
CRA 6A# 3B SUR 22	VILLA DE LA HACIENDA
CRA 4D # 2A-32 SUR	PROVIVIENDA
CRA 10 # 2-02	LAS QUINTAS
CRA 2 # 8A -23	LA ESTAMCIA
CRA 4 # 12-44	LA ESTANCIA

- Solicitaron un total de 7 cambios de llaves.
- Se reflejó un total de 7 fugas en la red principal
- Se reflejaron 7 fugas en la red domiciliaria.
- Se realizó 3 instalación de medidor a un usuario q ya estaba matriculado pero no habitaba la vivienda.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 ENERO DE 2017
ACUEDUCTO	139
ALCANTARILLADO	3
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	142



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.

ANALISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO Del 2017

Es preciso realizar una interpretación consolidada a la información registrada en nuestro sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sobre Acueducto y Alcantarillado, de manera que se puede analizar de manera detallada la dinámica de estas en lo que respecta al reporte del mes de agosto de 2017.

El Objetivo de esta interpretación es realizar a análisis de causas que ocasionan estos registros, de forma tal que se puedan proponer acciones de mejora o correctivas estructuradas mediante estrategia integrada institucional según corresponda.

Del análisis podemos indicar que

- A diciembre 31 del año 2016 se contaba con 7666 suscriptores y en el mes de enero se ha incrementado y matriculado 28 de suscriptores alcanzando los 7694.
- En el mes de enero se refleja un total de 11 PQR por alcantarillado tapado o rebozado las cuales fueron solucionadas.
- Se presentó un total de 17 usuarios presentando fuga en el medidor las cuales fueron atendidas y solucionadas.
- Se reflejó un total de 14 cambios de medidores por mal estado o por q ya han cumplido su vida útil.
- Se recibieron un total de 3 detecciones de fugas los cuales fueron atendidas en horarios nocturnos.
- Solicitaron un total de 5 cambios de llaves las cuales fueron instaladas de nuevo quedando en perfectas condiciones se realizaron 3 cambios más ya que en el momento el que realizaron la visita a reparar una fuga reportadas era la llave la que tocaba cambiar .
- Se reflejó un total de 21 fugas en la vía a las cuales se les realizo, la reparación de la acometida del acueducto.

- De 1 a 31 de enero del 2017 se reflejaron 99 PQR recibidas las cuales de ellas fueron atendidas 95 quedando pendiente para el mes de febrero 4 de ellas.

Al realizar un comparativo entre acumuladas semestrales podemos observar que en tanto el acumulado a diciembre de 2011 fue más intenso que en el mes de enero el cual nos dejó 4 actas de 99 registradas pendientes a realizar en el mes de febrero.

También es preciso indicar que:

En términos generales el análisis nos permite identificar las causas relacionadas con nuestros índices de PQR y permite sugerir análisis de manera mensual y a la vez se considera oportuno que se registre con mayor detalle los eventos ocurridos en los periodos correspondientes que nos brinden mayor información anotando las observaciones en el formato "FORMULARIO DE RECEPCION DE PQR" en el espacio de descripción de la acción realizada se identifique las causas de los eventos.

Por tipo de servicio podemos realizar un comparativo acumulado así:

P.Q.R	1 ENERO DE 2017
ACUEDUCTO	88
ALCANTARILLADO	11
BARRIDO Y LIMPIEZA	0
RECOLECCION	0
TOTAL RECLAMOS MENSUALES	99
%RECLAMOS	6.64

Del total de 99 PQR, registradas en enero del 2017 nos da un promedio mensual de (99/100) eventos mensuales, con un promedio diario de 4 casos, y considerando la disponibilidad de personal y días hábiles de labores al mes, se atienden de 3 a 4 eventos diarios y con la disponibilidad de operarios según la dificultad que tenga el trabajo a realizar y siempre y cuando no se presente un oficio extra que ordene el Gerente fuera de la PQR.

Es preciso indicar que los incrementos entre periodos por prestación de servicio nos reflejan el 75% en el caso de **Acueducto** de 1 a 31 de enero de 2017,

Respecto en el Servicio de **Alcantarillado** de 1 a 31 de enero de 2017, nos da un 25% de casos se evidencia una reducción positiva de -70 % de alcantarillado.



YENIFER GUERRERO ROBLES

AUXILIAR DE P.Q.R.