

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

831.25.01.0362.20

TITULO:	INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A JUNIO DE 2020
FECHA:	08 DE JULIO DE 2020
ELABORÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR A JUNIO DE 2020
DESTINATARIO(S):	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY NIYER LOZANO VALLEJO // Director Comercial ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno

JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA// Gerente EAAAY	
NIYER LOZANO VALLEJO // Directora Comercial	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación	
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Oficina de Control Interno	

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

INFORME A JUNIO DE 2020 - OFICINA DE PQR

Informe 827.25.01.0362 del 08 Julio de 2020.
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

CONTENIDO

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS	4
2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR	12
3. BUZÓN DE SUGERENCIAS	13
3.1 INFORME 831.25.01.0147.19 DEL 14/03/2019.....	13
4. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN	17
5. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS	18
6. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	19
6.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO	25
6.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN	25
6.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	26
6.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO	26
6.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO	28
6.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO	29
6.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC	30
7. RELIQUIDACIONES	33
8. MATRICULAS	42
9. CAPACITACIONES.....	43
10. SUI - PQR.....	45
11. CONCLUSIONES	49
12. PENDIENTES.....	51

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

La Oficina de PQR, tiene la misión de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Empresa; garantizando la atención amable y oportuna.

La unidad de PQR, es la encargada en darles contestación a todas las peticiones quejas y recursos a los usuarios en los términos de ley.

La Empresa está dando cumplimiento a lo contemplado en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación a: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción." (Cursiva fuera de texto).*

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

De conformidad con la circular externa No. 001 de 2011 del 20-10-2011 en su numeral 3 contempla: *“Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número del oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”* (Cursiva fuera de texto).

Con la actualización de los procedimientos de PQR y el diseño de nuevos formatos y controles permitieron garantizar el seguimiento de las PQR escritas y verbales presentadas por los suscriptores o usuarios, los cuales se encuentran publicados con sus respectivos formatos en la página web.

Con la ley 1712 del 06 de marzo de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*, se está en proceso de diseño para publicar la información que es responsabilidad de la oficina de PQR.

MAGISOFT TERMINAL

Para la asignación de turnos en la Dirección Comercial se estableció el software Magisoft Terminal, las siguientes opciones:

- Atención al Usuario.
- Cartera
- Copia de Factura.
- Fidelización.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

El Magisof Terminal tiene la opción de realizar un análisis en tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos, sin embargo es una aplicación subjetiva cuya medida orienta a que en esa medición los funcionarios se inclinen por la opción copia de factura, la cual por ser un proceso sencillo, significaría mayores estadísticas ya que en la Atención usuario están también las matriculas procedimiento que demora alrededor de 30 minutos.

Mediante contrato No. 0049 del 04 de junio de 2019 se suministro, actualizo y se adquirió soporte del sistema integral de hardware y software licenciado para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y su posterior seguimiento con herramientas estadísticas para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de yopal.

Las actividades que se contrataron fueron las siguientes:

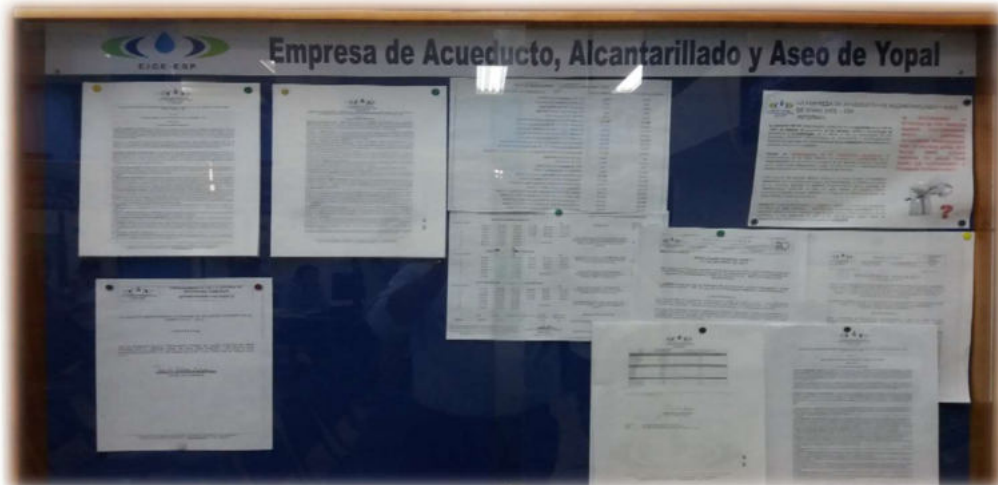
Ítem	CARACTERÍSTICAS
1	DISPENSADOR DE TIQUETES ELECTRÓNICOS EN ATRIL METÁLICO CON PANTALLA TOUCHSCREEN INCLUYE EQUIPO SERVIDOR E IMPRESORA TÉRMICA. Ver ÍTEM TIPO II
2	Actualización LICENCIA MAGISOFT QUE PERMITE LA ATENCIÓN MULTISERVICIOS, MULTIMEDIA. Licenciado a la Empresa De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Yopal EICE ESP. Ver ÍTEM TIPO I
3	PLAYER PARA VISUALIZACIÓN DE TURNOS CON CONEXIÓN INALÁMBRICA CON EL SOFTWARE EN EL EQUIPO SERVIDOR
4	Actualización del software de los cinco (05) dispositivos calificadoros de turnos que posee la empresa con la última versión del software MAGISOFT.
5	INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN en sitio mínimo por tres (03) días hábiles del sistema para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y seguimiento con herramientas estadísticas
6	soporte técnico por tres (03) años ACCESO REMOTO, VÍA TELEFÓNICA O SKYPE
7	Caja x 60 rollos de tiquetes con capacidad mínima de 1.200 tiquetes térmicos. Ver ÍTEM TIPO III

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	



CARTELERA INSTITUCIONAL

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, se tiene publicado los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo e información de interés para nuestros suscriptores.



ACCESORIOS REQUERIDOS PARA ACOMETIDA NUEVA

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para claridad de nuestros usuarios y/o suscriptores en relación a los materiales y accesorios requeridos para una acometida.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para que nuestros usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, en relación a la prestación de nuestros servicios y la atención de sus solicitudes.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

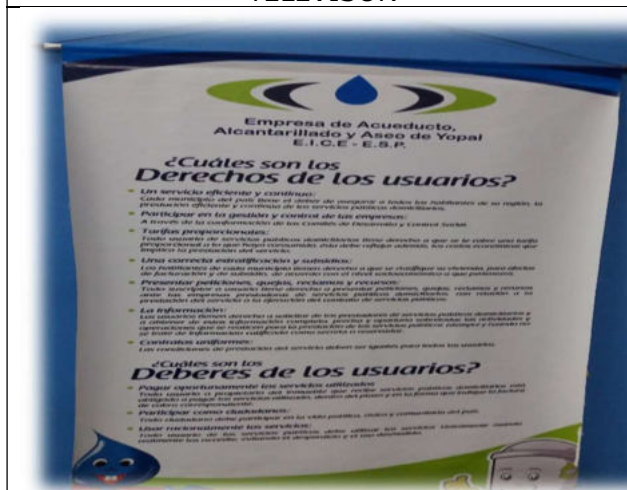
ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



TELEVISOR



ÁREA DE ESPERA



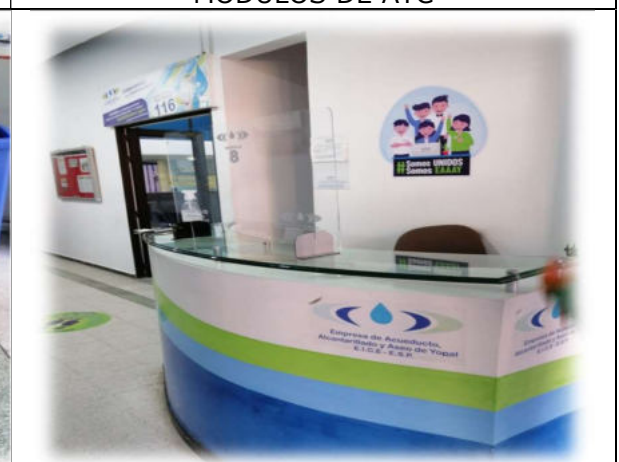
DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



MÓDULOS DE ATC



INGRESO A LA RECEPCIÓN



RECEPCIÓN

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

PUNTOS DE PAGO Y HORARIO DE ATENCIÓN

Finalizo convenio EAAAY-BALOTO, el cual funcionó hasta el día viernes 26 de junio de 2020 como ente recaudador para nuestras facturas de servicios públicos, quedando así los siguientes convenios habilitados para el recaudo de los mismos:

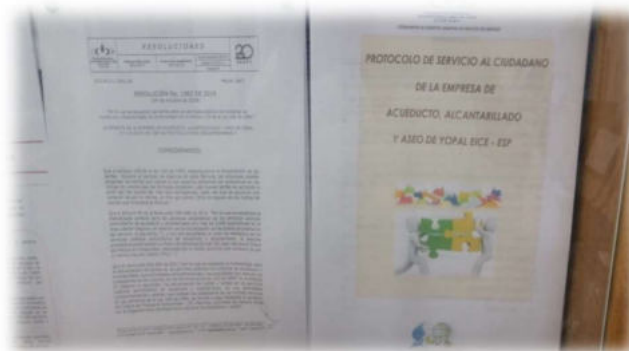
- Banco DAVIVIENDA (únicamente corresponsales bancarios)
- Banco Caja Social
- Banco Bogotá
- Banco de Occidente
- Red de Servicios de la Orinoquía-SUPERGIROS
- Canal virtual grupo AVAL-AVALPAY
- Canal virtual PSE

Canal virtual DAVIPLATA (únicamente para clientes DAVIVIENDA)

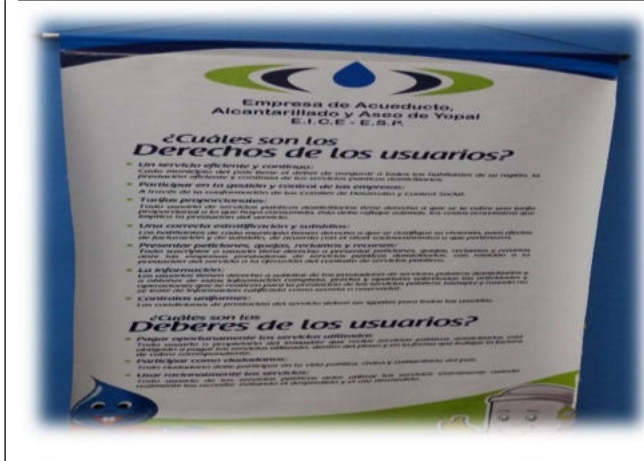
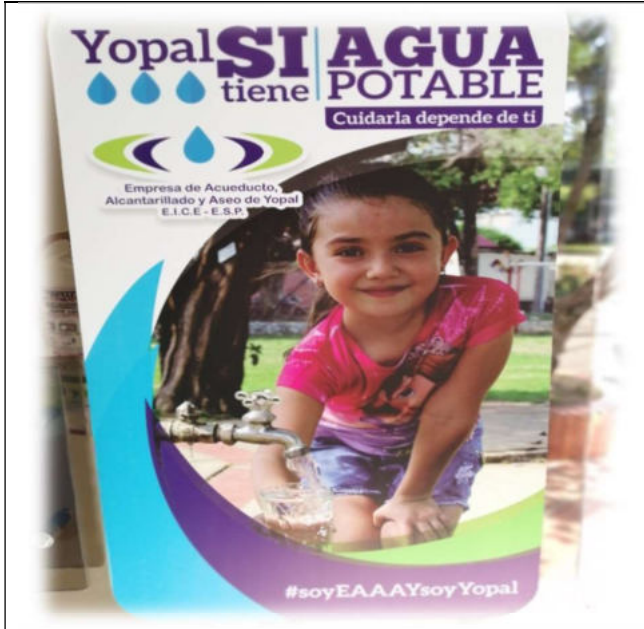
ÁREA DE ATENCIÓN FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



PUBLICIDAD UBICADA EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR

ITEM	NOMBRE	TIPO DE CONTRATO	ACTIVIDAD
1	Angélica Viafara Pan	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
2	Ninny Johana Viancha Jaime	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
3	Diana Sirley Chaparro Rodriguez	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
4	Carlos Santiago Moreno Vargas	FIJO	ATC - EN LOS HORARIOS QUE NO HAY ATENCIÓN APOYO EN LA REVISIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y PAGINA WEB
5	Diana Carolina Fuentes Barrera	FIJO	DIGITAR INSPECCIONES DE CAMPO - DILIGENCIAR PLANILLAS EN EXCEL - SEGUIMIENTO DE LAS PQR - ALIMENTAR SYSMAN - ENTREGAR Y RECIBIR TRABAJO A LOS INSPECTORES - GENERAR PQR - RECEPCIÓN DE OFICIOS DE ARCHIVO
6	Ana Lucia Barrios	FIJO	NOTIFICACIONES DE PQR - PLANILLA SERVIENTREGA - APOYO A RESPUESTA DE PQR
7	Fabio Alberto Tarache Tuay	FIJO	RESPUESTAS PQR ESCRITAS Y VERBALES
8	Danna Valentina Castro Avella	FIJO	RESPUESTAS PQR ESCRITAS Y VERBALES
9	Jhon Avendaño	INDEFINIDO	RELIQUIDACIONES
10	Edilce Burgos Botia	INDEFINIDO	RELIQUIDACIONES
11	Wilmer Javier Vargas Torres	FIJO	RELIQUIDACIONES
12	Cupertino Niño Cuta	INDEFINIDO	MEDIDORES - REPOSICIONES - MATRICULAS NUEVAS - FUGAS
13	Ingrid Julieth Ortiz Mariño	INDEFINIDO	MEDIDORES - CONSOLIDACIÓN ESTADÍSTICA DE PQR - CIERRE DE PQR QUE NO ACCEDEN
14	Julio Ramirez Ratia	FIJO	FUGAS - REPOSICIONES - MATRICULAS NUEVAS
15	Wilson Useche Arévalo	FIJO	INSPECCIONES DE PQR
16	Leismar Zabaleta	FIJO	MENSAJERÍA
17	Marco Mesa	FIJO	VACACIONES
18	Johny Duran	INDEFINIDO	ARCHIVO
19	Inés Diaz	INDEFINIDO	RECEPCIÓN
20	Freddy Larrota	INDEFINIDO	REVISIÓN Y FIRMA DE LAS RESPUESTA DE LAS PQR ESCRITAS Y VERBALES - DILIGENCIAR PLANILLAS DE SEGUIMIENTO VERBALES Y ESCRITAS - INFORMES PLAN DE ACCIÓN E INDICADORES, SSPD - ELABORAR PLANILLAS DE MENSAJERÍA - REVISIÓN CORREO PQR Y PAGINA WEB - CONSOLIDAR ESTADÍSTICA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO - REVISIÓN PQR SYSMAN - ATENDER LÍNEA 116

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

CELULARES A CARGO DE LA OFICINA DE PQR.

TELÉFONOS INSTITUCIONALES		
NOMBRE	INSTITUCIONAL	CARGO
Freddy Larrota	3153633277	PQR

MOTOS OFICINA DE PQR

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	TIPO DE VEHÍCULO	PLACA	PROPIEDAD
JULIO RAMIREZ	INSPECTOR	MOTOCARRO	ACO - 239	EMPRESA - DAÑADA
JULIO RAMIREZ	INSPECTOR	MOTO	FZW82F	PERSONAL
MARCOS MESA	INSPECTOR	MOTO	WAG76E	PERSONAL
WILSON USECHE	INSPECTOR	MOTO	JOK-16C	EMPRESA
LEISMAR ALBERTO ZABALETA MOLINA	INSPECTOR	MOTO	RBJ12C	PERSONAL

3. BUZÓN DE SUGERENCIAS

A JUNIO del año 2020 se realizó UNA apertura del buzón de sugerencias, generando el siguiente informe:

1. INFORME APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS 25_02_2020 INFORME 831.25.01.0185.19 DEL 29/03/2019.

3.1 INFORME 831.25.01.0147.19 DEL 14/03/2019

Se encontraron **NUEVE (09)** quejas depositadas por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

1. El día 09 de enero de 2020 de 2019 a las 10:20 a.m. el señor JOSUÉ CÓRDOBA, teléfono 3125738511, cedula: NO REGISTRA, dirección: NO REGISTRA correo electrónico: No registra, presenta la siguiente queja:

"He realizado el pago de recibo por internet, pero en estos dos últimos meses la plataforma no ha servido, agradecería evaluar que sucede al respecto ya que este servicio es de gran ayuda para los usuarios como para le empresa"

ACCIÓN MEJORA: Reportar mediante correo electrónico a la oficina de sistemas la novedad para que se tomen los correctivos del caso, asimismo, llamar al usuario para informar de la acción de mejora propuesta.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

2. El día 17 de enero de 2020 a las 11:45 a.m. el señor DIEGO A. PÉREZ. S, cedula: 74.081.691 dirección: K-29-N-17-59 INT-J-13, teléfono 3203854564, correo electrónico: perezdiego@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"El funcionario de Atención al Usuario del módulo 6, NO realiza el llamado a clientes para realizar la matricula, teniendo en cuenta la asignación y consecutivo de turnos, por el contrario, atiende público a manera personal, aumentando así los tiempos de espera de los usuarios que si usamos los conductos regulares y tenemos en cuenta la asignación de turnos."

ACCIÓN MEJORA: Realizar reunión con funcionarios de ATC para reiterar que se debe realizar la atención de los usuarios de acuerdo a los turnos asignados por el Digiturno, el protocolo de atención y tener en cuenta la carta del trato digno.

3. El día 24 de enero de 2020 a las 9:42 a.m. la señora RUBIELA ALFONSO CAMELO, identificada con cedula 40.398.016, dirección: C-34^a-N-14^a-86, teléfono 3104885896, correo electrónico: ervedalfonso@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"El día 23 de enero de 2020 el señor Marcos Mesa se presentó en mi casa para darme la entrega de una respuesta en solicitud a un medidor que había cancelado, mi hija llevo a la casa, yo entregue los documentos a ella y el señor se los arrebató de la mano (algo grosero) no me dejó leer de que se trataba y ni dejó que mi hija lo leyera y él ni siquiera me explico de que se trataba y me hizo firmar un documento sin yo leerlo y se fue muy grosero. Anteriormente había hecho lo mismo, siempre ha sido grosero"

ACCIÓN MEJORA: Realizar reunión con el funcionario para reiterar que se debe tener en cuenta el protocolo de atención al usuario y la carta del trato digno, en el momento de entregar la correspondencia.

4. El día 04 de febrero de 2020, el usuario JONATHAN FLÓREZ, dirección: Calle 31a NO. 44f-31, teléfono: 3133054824, correo electrónico: jonhar-89@hotmail.com, presenta la siguiente queja:

"señores Acueducto me parece que cuando ustedes hacen el ajuste de una cuenta por promedio para el cobro, tengan también este ajuste en cuenta para descontar en el periodo siguiente, gracias."

ACCIÓN MEJORA: Revisado el sistema comercial esta dirección corresponde al código de usuario 4395917, el cual para el mes de febrero presento diferencia de lectura, con lo cual no se realizó cobro por promedio.

5. El día 18 de febrero de 2020 la señora: MAYRA ALEJANDRA ALBARRACÍN, identificada con cedula 1057602960, dirección: CALLE-13-No-17-24, teléfono

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

3223880948, correo electrónico: alejaalbarracin2013@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"pongo una queja John Alexander M. que manifiesta que no encuentra residente en la casa y siempre estuve ahí, que por favor haga bien su trabajo no a medias".

ACCIÓN MEJORA: Remitir la queja por correo electrónico a la oficina de facturación para su trámite y respuesta.

6. El día 18 de febrero de 2020 a las 2:00 p.m. la señora NUBIA YANETH PEÑA, identificado con cedula 53123449, dirección: CALLE-39-N-11-62, teléfono 3115391215, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"El mal servicio a la funcionaria del módulo 4 turno PQR 032, se encontraba dialogando con un compañero, ninguna solución a mi pregunta"

ACCIÓN MEJORA: Realizar reuniones con los funcionarios de ATC para dar a conocer la queja interpuesta por la usuaria, además de dar a conocer el contrato de condiciones uniformes donde contemplan los derechos y deberes de la Empresa y Usuarios, como todos los aspectos que regulan la relación contractual. Asimismo, la funcionaria de ATC había reportado la novedad presentada con el usuario.

7. No registra fecha, ni hora. NO REGISTRA NOMBRE, identificada con cedula NO REGISTRA, dirección: NO REGISTRA, teléfono NO REGISTRA, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Por favor se pagó recibo en Efecty y no aparece el pago valor actual, el banco de pago en oficina, dejar la pereza hay mucha gente que necesita trabajo"

ACCIÓN MEJORA: Remitir por medio de correo electrónico al área de tesorería para que revise la queja del usuario de trámite y respuesta.

8. El día 24 de enero de 2020 a las 11:20 a.m. la señora YAQUELINE SAAVEDRA, identificada con cedula 46666303, dirección: D-37-N-7-87, teléfono 3112138414, correo electrónico: no registra, presenta la siguiente queja:

"Vengo hacer un reclamo y me comentan que hay que pagar y el recibo bien caro y más plata no es justo espero una respuesta."

ACCIÓN MEJORA: Realizar reuniones con los funcionarios de ATC para dar a conocer la queja interpuesta por la usuaria, además de dar a conocer el contrato de condiciones uniformes donde contemplan los derechos y deberes de la Empresa y Usuarios, como todos los aspectos que regulan la relación contractual.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

9. No registra fecha ni hora. La señora BELÉN BACCA, identificado con cedula 11118530175, dirección: NO REGISTRA, teléfono 3114558034, correo electrónico: NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

“Mucha demora para atención a los usuarios”

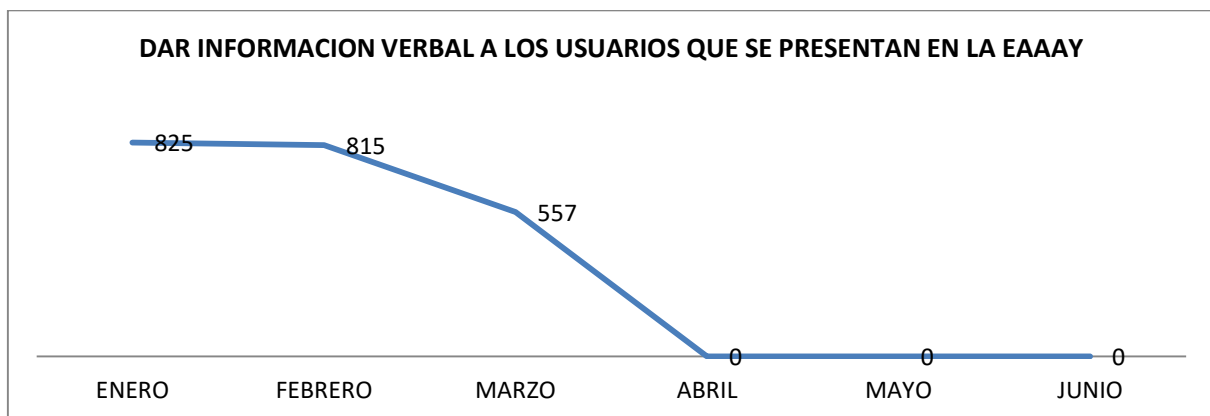
ACCIÓN MEJORA: Realizar reuniones con los funcionarios de ATC para dar a conocer la queja interpuesta por la usuaria, además, de reiterarle el protocolo de atención al usuario y la carta del trato digno, directrices que se deben tener en cuenta para atender a nuestros usuarios.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

4. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN

En la recepción a Junio de 2020 se atendieron aproximadamente 2.197 suscriptores y/o usuarios de la Empresa, este registro obedece a la información verbal brindada y las novedades reportadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los meses en los cuales se dio mayor información verbal a los suscriptores y/o usuarios fueron enero con 825 y febrero con 815.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de la información entrega por la recepción a suscriptores o usuarios a junio de 2020, el mes de abril no se reportó información, pues la funcionaria encargada estaba de vacaciones y no capacito a la persona que la reemplazo para el diligenciamiento de planillas de control, para los meses de MAYO y JUNIO no se realizó atención presencial por la pandemia COVID-19:



En los siguientes cuadros se detallan las soluciones entregadas a los suscriptores o usuarios a junio de 2019, los pendientes corresponden en su mayoría a fugas que no se alcanzan a solucionar en el mes y quedan pendientes para el próximo:

ENERO DE 2020			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	43	0	43
NOVEDADES ALCANTARILLADO	11	0	11
NOVEDADES ASEO	14	0	14
TOTAL	68	0	68

FEBRERO DE 2020			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	59	2	61
NOVEDADES ALCANTARILLADO	9	0	9
NOVEDADES ASEO	18	0	18
TOTAL	86	2	88

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

MARZO DE 2020			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	44	7	51
NOVEDADES ALCANTARILLADO	3	1	4
NOVEDADES ASEO	9	0	9
TOTAL	56	8	64

MAYO DE 2020			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	47	3	50
OTRAS	102	0	102
NOVEDADES ALCANTARILLADO	3	0	3
NOVEDADES ASEO	20	0	20
TOTAL	172	3	175

ANEXO 1. SOPORTES DE RECEPCIÓN DE MAYO Y JUNIO DE 2020.

5. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

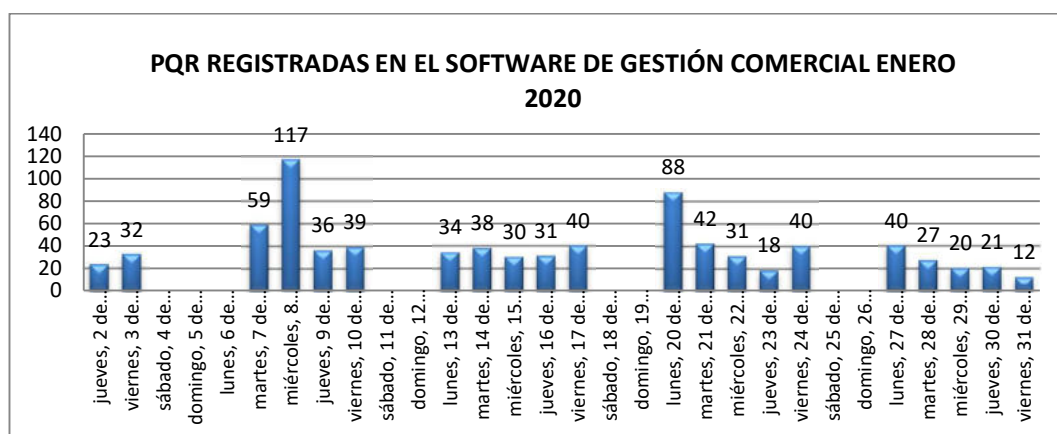
Por directrices impartidas por la Directora Comercial Doctora YASMID CALDERÓN OVIEDO, este proceso se entregó a la tecnóloga de facturación ZULMA JOHANA PÉREZ mediante informe NO. 831.25.01.0239.19 del 02/05/2019.

6. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A Junio de 2020 en el Software de Gestión Comercial se registraron 5.459 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, pero como por cada PQR creada se puede generar registros por uno, dos o los tres servicios, se llegan a presentar diferencias entre el número de PQR con el de los registros generados.

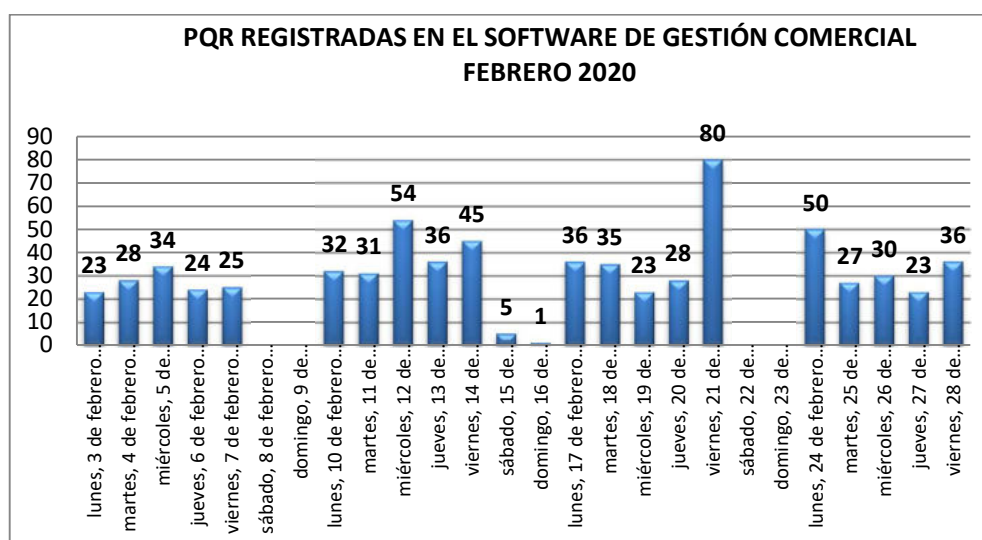
Para enero se presentaron 818 PQR con 1.168 registros, siendo el 08 de enero con el mayor número de PQR con 117 y el 31 de enero con el menor número con 12 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para Enero de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ENERO 2020			
DÍA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
jueves, 02 de enero de 2020	35277-35300	23	34
viernes, 03 de enero de 2020	35301-35333	32	47
martes, 07 de enero de 2020	35334-35393	59	76
miércoles, 08 de enero de 2020	35394-35511	117	129
jueves, 09 de enero de 2020	35512-35548	36	55
viernes, 10 de enero de 2020	35549-35588	39	69
lunes, 13 de enero de 2020	35589-35623	34	43
martes, 14 de enero de 2020	35624-35662	38	64
miércoles, 15 de enero de 2020	35663-35693	30	43
jueves, 16 de enero de 2020	35694-35725	31	51
viernes, 17 de enero de 2020	35726-35766	40	64
lunes, 20 de enero de 2020	35767-35855	88	111
martes, 21 de enero de 2020	35856-35898	42	61
miércoles, 22 de enero de 2020	35899-35930	31	52
jueves, 23 de enero de 2020	35931-35949	18	27
viernes, 24 de enero de 2020	35950-35990	40	59
lunes, 27 de enero de 2020	35991-36031	40	58
martes, 28 de enero de 2020	36032-36059	27	33
miércoles, 29 de enero de 2020	36060-36080	20	34
jueves, 30 de enero de 2020	36081-36102	21	35
viernes, 31 de enero de 2020	36103-36115	12	23
TOTAL		818	1168



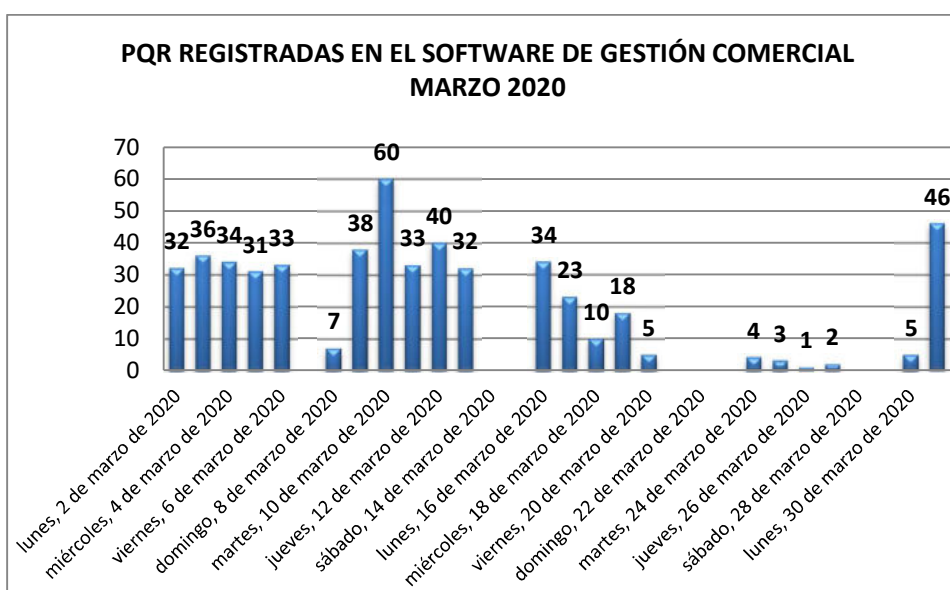
Para febrero se presentaron 706 PQR con 1.048 registros, siendo el 21 de febrero con el mayor número de PQR con 80 y el 16 de febrero con el menor número con 1 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para Febrero de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL FEBRERO 2020			
DÍA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
lunes, 03 de febrero de 2020	36116-36139	23	46
martes, 04 de febrero de 2020	36140-36168	28	41
miércoles, 05 de febrero de 2020	36169-36203	34	48
jueves, 06 de febrero de 2020	36204-36228	24	37
viernes, 07 de febrero de 2020	36229-36254	25	41
lunes, 10 de febrero de 2020	36255-36287	32	50
martes, 11 de febrero de 2020	36288-36319	31	42
miércoles, 12 de febrero de 2020	36320-36374	54	83
jueves, 13 de febrero de 2020	36375-36411	36	54
viernes, 14 de febrero de 2020	36412-36457	45	64
sábado, 15 de febrero de 2020	36458-36462	5	10
domingo, 16 de febrero de 2020	36463	1	2
lunes, 17 de febrero de 2020	36464-36500	36	55
martes, 18 de febrero de 2020	36501-36536	35	51
miércoles, 19 de febrero de 2020	36537-36560	23	39
jueves, 20 de febrero de 2020	36561-36589	28	40
viernes, 21 de febrero de 2020	36590-36670	80	94
lunes, 24 de febrero de 2020	36671-36721	50	69
martes, 25 de febrero de 2020	36722-36749	27	43
miércoles, 26 de febrero de 2020	36750-36780	30	46
jueves, 27 de febrero de 2020	36781-36804	23	33
viernes, 28 de febrero de 2020	36805-36841	36	60
TOTAL		706	1048



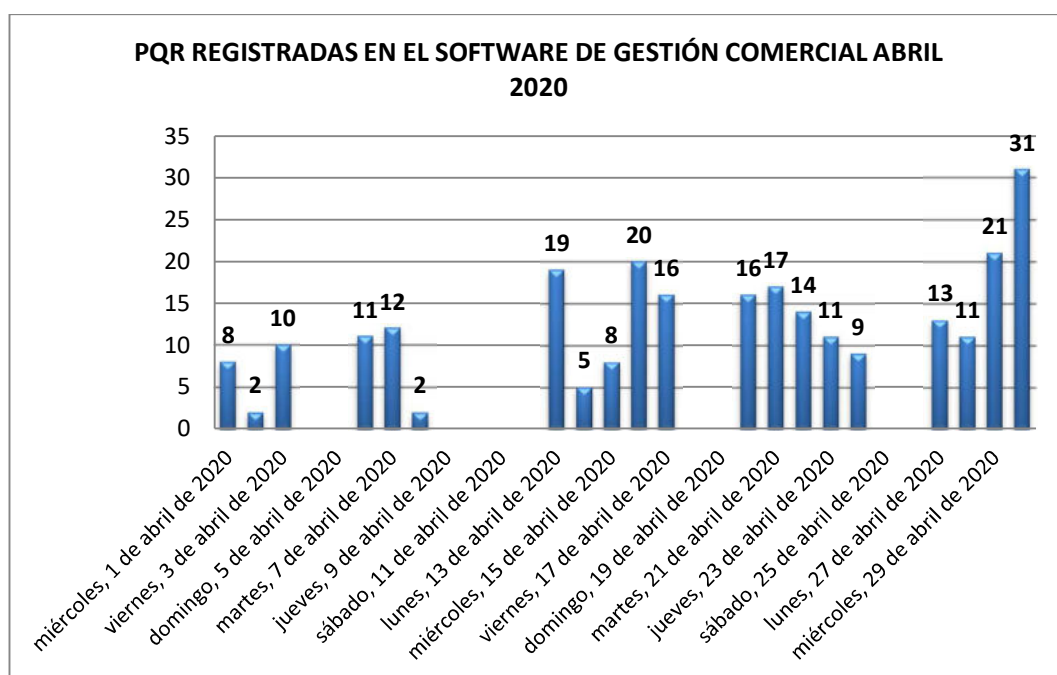
Para marzo se presentaron 527 PQR con 810 registros, siendo el 10 de marzo con el mayor número de PQR con 60 y el 26 de marzo con el menor número con 1 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para Marzo de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MARZO 2020			
DÍA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
lunes, 02 de marzo de 2020	36842-36873	32	47
martes, 03 de marzo de 2020	36875-36910	36	48
miércoles, 04 de marzo de 2020	36911-36944	34	53
jueves, 05 de marzo de 2020	36945-36975	31	52
viernes, 06 de marzo de 2020	36976-37008	33	49
domingo, 08 de marzo de 2020	37009-37015	7	13
lunes, 09 de marzo de 2020	37016-37054	38	66
martes, 10 de marzo de 2020	37055-37114	60	86
miércoles, 11 de marzo de 2020	37115-37147	33	49
jueves, 12 de marzo de 2020	37148-37187	40	69
viernes, 13 de marzo de 2020	37188-37219	32	50
lunes, 16 de marzo de 2020	37220-37253	34	54
martes, 17 de marzo de 2020	37254-37276	23	42
miércoles, 18 de marzo de 2020	37277-37286	10	16
jueves, 19 de marzo de 2020	37287-37304	18	30
viernes, 20 de marzo de 2020	37305-37309	5	6
martes, 24 de marzo de 2020	37310-37313	4	10
miércoles, 25 de marzo de 2020	37314-37316	3	7
jueves, 26 de marzo de 2020	37317	1	1
viernes, 27 de marzo de 2020	37318-37319	2	2
lunes, 30 de marzo de 2020	37320-37324	5	8
martes, 31 de marzo de 2020	37325-37370	46	52
TOTAL		527	810



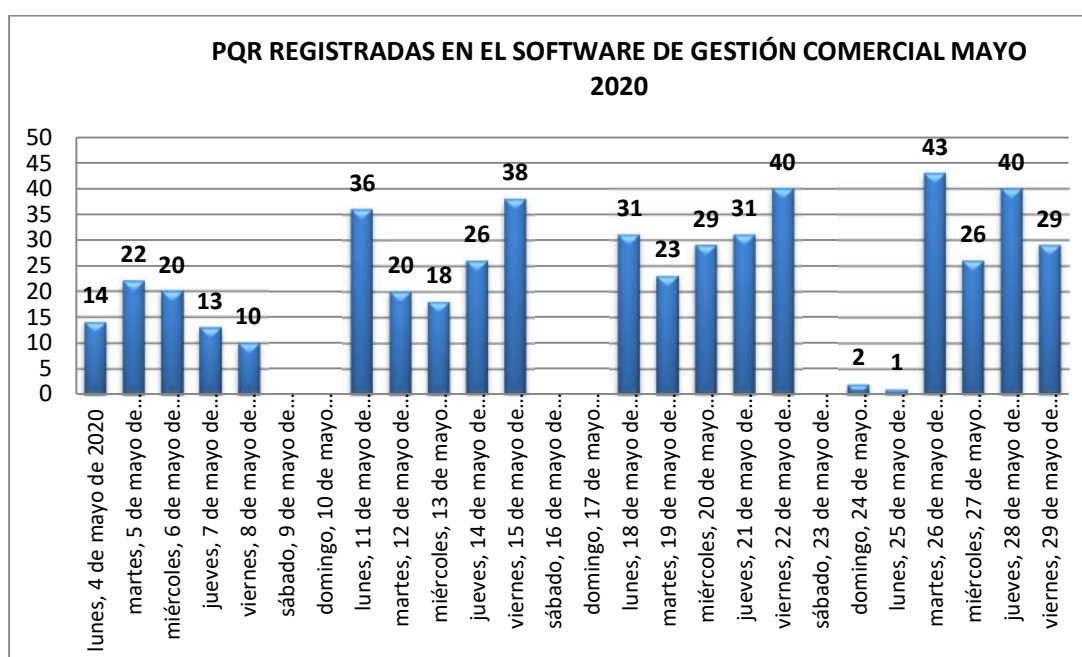
Para abril se presentaron 256 PQR con 432 registros, siendo el 30 de abril con el mayor número de PQR con 31 y el 2 de abril con el menor número con 2 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para abril de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ABRIL 2020			
DÍA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
miércoles, 01 de abril de 2020	37371-37379	8	8
jueves, 02 de abril de 2020	37380-37381	2	4
viernes, 03 de abril de 2020	37382-37391	10	14
lunes, 06 de abril de 2020	37392-37402	11	19
martes, 07 de abril de 2020	37403-37414	12	24
miércoles, 08 de abril de 2020	37415-37416	2	2
lunes, 13 de abril de 2020	37417-37435	19	35
martes, 14 de abril de 2020	37436-37440	5	6
miércoles, 15 de abril de 2020	37442-37449	8	13
jueves, 16 de abril de 2020	37450-37469	20	27
viernes, 17 de abril de 2020	37470-37485	16	31
lunes, 20 de abril de 2020	37486-37501	16	27
martes, 21 de abril de 2020	37502-37518	17	26
miércoles, 22 de abril de 2020	37519-37532	14	26
jueves, 23 de abril de 2020	37533-37543	11	24
viernes, 24 de abril de 2020	37544-37552	9	15
lunes, 27 de abril de 2020	37553-37565	13	22
martes, 28 de abril de 2020	37566-37576	11	17
miércoles, 29 de abril de 2020	37577-37597	21	46
jueves, 30 de abril de 2020	37598-37628	31	46
TOTAL		256	432



Para mayo se presentaron 512 PQR con 887 registros, siendo el 26 de mayo con el mayor número de PQR con 43 y el 25 de mayo con el menor número con 1 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para mayo de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MAYO 2020			
DÍA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
lunes, 04 de mayo de 2020	37629-37642	14	20
martes, 05 de mayo de 2020	37643-37664	22	32
miércoles, 06 de mayo de 2020	37665-37684	20	37
jueves, 07 de mayo de 2020	37685-37697	13	23
viernes, 08 de mayo de 2020	37698-37707	10	20
lunes, 11 de mayo de 2020	37708-37743	36	59
martes, 12 de mayo de 2020	37744-37763	20	32
miércoles, 13 de mayo de 2020	37764-37781	18	34
jueves, 14 de mayo de 2020	37782-37807	26	50
viernes, 15 de mayo de 2020	37808-37845	38	77
lunes, 18 de mayo de 2020	37846-37876	31	51
martes, 19 de mayo de 2020	37877-37899	23	39
miércoles, 20 de mayo de 2020	37900-37928	29	55
jueves, 21 de mayo de 2020	37929-37959	31	60
viernes, 22 de mayo de 2020	37961-38000	40	66
domingo, 24 de mayo de 2020	38001-38002	2	5
lunes, 25 de mayo de 2020	38,003	1	3
martes, 26 de mayo de 2020	38004-38046	43	55
miércoles, 27 de mayo de 2020	38047-38072	26	43
jueves, 28 de mayo de 2020	38073-38112	40	76
viernes, 29 de mayo de 2020	38113-38141	29	50
TOTAL		512	887



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

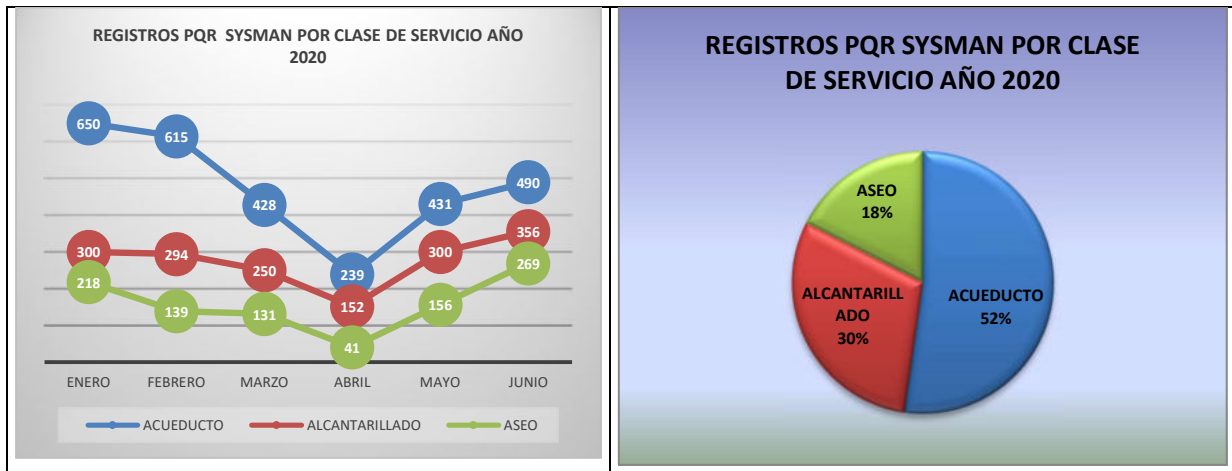
Para junio se presentaron 674 PQR con 1.121 registros, siendo el 11 de junio con el mayor número de PQR con 100 y el 01 y 12 de junio con el menor número con 25 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para junio de 2020:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JUNIO 2020			
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR
lunes, 01 de junio de 2020	38142-38167	25	45
martes, 02 de junio de 2020	38168-38191	23	42
miércoles, 03 de junio de 2020	38192-38222	30	47
jueves, 04 de junio de 2020	38223-38250	27	55
viernes, 05 de junio de 2020	38251-38285	34	62
lunes, 08 de junio de 2020	38286-38320	34	57
martes, 09 de junio de 2020	38321-38350	29	58
miércoles, 10 de junio de 2020	38351-38389	38	74
jueves, 11 de junio de 2020	38390-38490	100	122
viernes, 12 de junio de 2020	38491-38516	25	44
martes, 16 de junio de 2020	38517-38549	32	59
miércoles, 17 de junio de 2020	38550-38583	33	56
jueves, 18 de junio de 2020	38584-38610	26	39
viernes, 19 de junio de 2020	38611-38635	24	45
martes, 23 de junio de 2020	38636-38669	33	67
miércoles, 24 de junio de 2020	38670-38698	28	56
jueves, 25 de junio de 2020	38699-38769	70	95
viernes, 26 de junio de 2020	38770-38798	28	45
martes, 30 de junio de 2020	38799-38834	35	53
TOTAL		674	1121



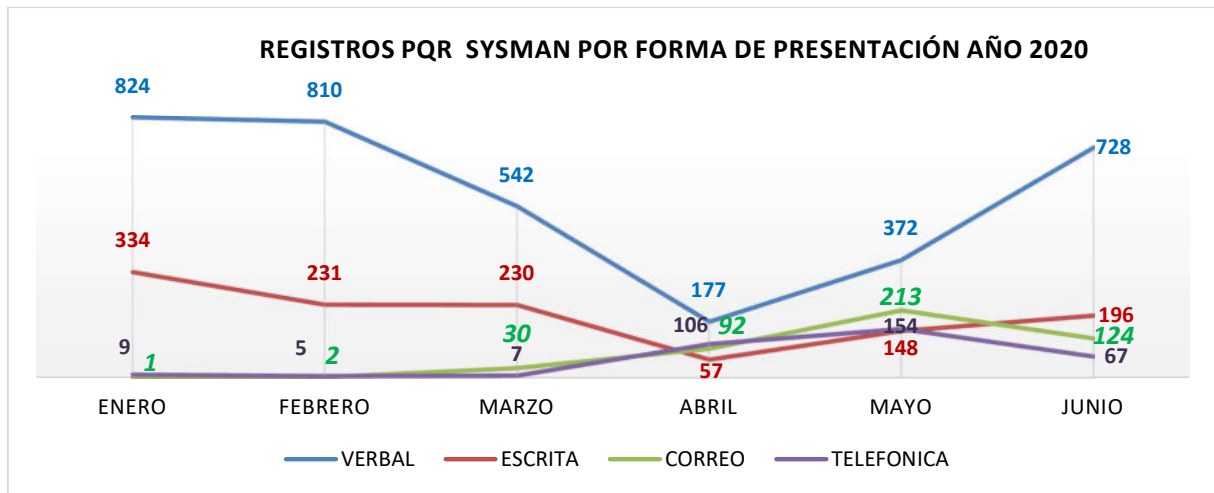
6.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO

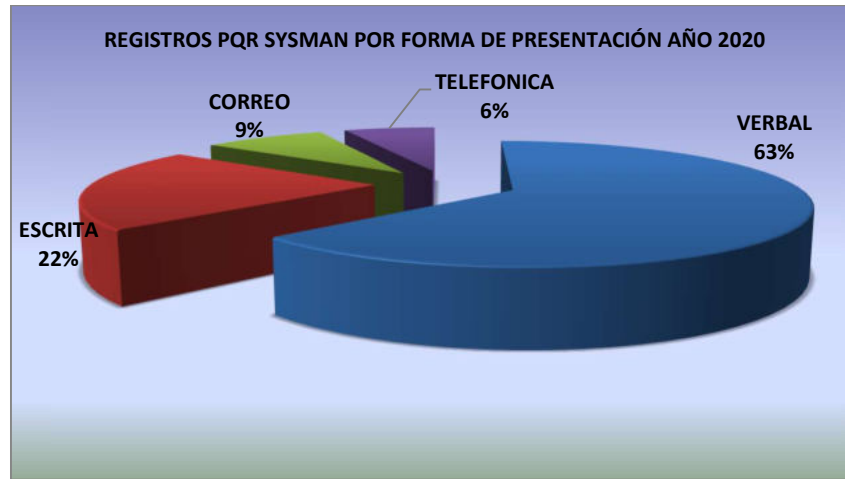
A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



6.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

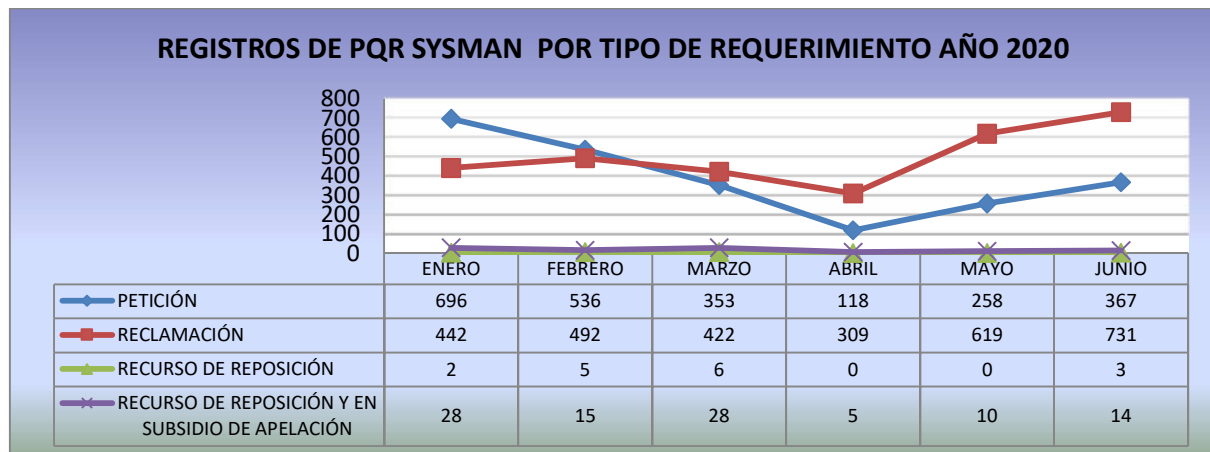
A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.453 fueron verbales equivalen 63.3%, 1.196 escritas equivalen al 21.9%, telefónicas 348 equivalen al 6.4% y correo electrónico 462 equivalen 8.5%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:





6.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.328 fueron peticiones, 3.015 reclamaciones, 16 recursos de reposición y 100 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:



6.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A Junio de 2020 de las 2.853 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 622 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 347 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 240 registros, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ACUEDUCTO VIGENCIA 2020							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC	101	109	123	58	97	134	622
COBROS POR PROMEDIO	40	49	30	43	101	84	347
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	3	1		1	7	2	14
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	41	47	24	30	34	64	240
COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES	3						3
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	5	3	2	1	3	9	23
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTINUIDAD	4	2	3				9
CLASE DE USO INCORRECTO	2	2	6		8	5	23
LECTURA INCORRECTA	1	1		1			3
SUSPENSIÓN POR MUTO ACUERDO	3		3		2	1	9
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1		1			2
COBROS INOPORTUNOS		1	1	1	1		4
COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1		1			1	3
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. CALIDAD	1			1			2
COBROS DESCONOCIDOS						1	1
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO		1					1
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN				1	2		3
COBRO DE MEDIDOR		1	1				2
ESTRATO INCORRECTO	2	2	2	3	2		11
SUBTOTAL	207	220	196	141	257	301	1,322

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Junio de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 639, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 204 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 165 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 131 registros.

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FUGA EN EL MEDIDOR	29	24	24	43	50	35	204
SOLICITUD NUEVA	2	2	4	3	3	2	16
SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTO ACUERDO	33	37	23	6	30	36	165
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	43	46	24	2	6	10	131
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	8	9	2		7	4	30
REPOSICIÓN DEL MEDIDOR	200	206	94	31	44	64	639
PETICIÓN PARA CAMBIO DE REGISTROS	7	9	7	4	8	5	40
ANOMALÍAS EN EL MEDIDOR	3	1	1	2	1		8
COMPRA DE CÁMARA DE REGISTRO	5	2	3				10
FUGA EN EL INMUEBLE	7	6	5	1	5	4	28
REVISIÓN MEDIDORES INMUEBLE	7	7	3	1	2	2	22
TRASLADO DE MEDIDOR	3	2	2			2	9
TRASLADO DE ACOMETIDA	1		1				2
PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	1	3		1	1	1	7

	INFORMES						
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO				
			Código: 51.29.02.01				
		Versión 05					

PAGO DOS VECES LA FACTURA							0
REVISIÓN FILTRO DEL MEDIDOR	1	3	2	1	2	6	15
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	12	8	3		1	1	25
SOLICITUD REINSTALACIÓN SERVICIO		1	1				2
CAMBIO DE ESTRATO	1	1					2
CANCELACIÓN SERVICIO DE GEÓFONO		1					1
MEDIDOR INVERTIDO		1				3	4
VISITA VIABILIDAD MATRICULAS PROPIEDAD HORIZONTAL	7	2	1			1	11
CLASE DE USO						1	1
CANCELACIÓN TOTAL DE FINANCIACIÓN	5		1				6
CANCELACIÓN TOTAL FINANCIACIÓN MEDIDOR Y OTRO	2						2
RESPUESTA RECURSO APELACIÓN SSPD	11		1	1	2	1	16
ACTIVACIÓN DE LA LECTURA DE MEDIDORES NUEVOS	1						1
REVISIÓN PARA INDEPENDIZAR SERVICIOS	3	2	3				8
SOLICITUD DE FINANCIACIÓN FACTURA			2		2		4
PAGO DE M3 CONSUMIDOS	3				1	2	6
MEDIDOR HURTADO	34	12	8		4	2	60
SUBTOTAL	429	385	215	96	169	182	1,475

En relación a los recursos de reposición y en subsidio de apelación la mayor causal que se presentan por inconformidad por m3 facturados y segundo por inconformidad por los cobros realizados en el cierre de desviaciones significativas:

Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC	4	5	10	2	1	5	27
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	9	4	6	1	4	1	25
CLASE DE USO INCORRECTO						1	1
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO			1				1
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1						1
ESTRATO INCORRECTO		1					1
SUBTOTAL	14	10	17	3	5	7	56

6.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

A Junio de 2020 de las 1.652 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 625 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 338 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 227 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 163, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ALCANTARILLADO VIGENCIA 2020							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	4	3	2		3	9	21
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC	103	112	121	59	94	136	625
COBROS INOPORTUNOS		1	1	1	1		4
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS				1	2		3
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO		1					1
COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACT		1					1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	1			1	6		8
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	3		3		2	1	9
ESTRATO INCORRECTO	2	2	1	3	2		10
CLASE DE USO INCORRECTO	2	1	6		8	5	22
LECTURA INCORRECTA		1					1
COBROS POR PROMEDIOS	36	46	30	43	99	84	338
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	41	44	21	29	31	61	227
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO			2				2
SUBTOTAL	192	212	187	137	248	296	1272
PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD NUEVA	1	1	5	2	1	1	11
SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO	33	35	23	6	30	36	163
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	25	21	15	3	5	8	77
TERMINACIÓN DE CONTRATO	8	9	2		7	4	30
RESPUESTA RECURSO APELACIÓN SSPD	10	1	1	1	2	1	16
PAGO DOS VECES LA FACTURA		1			1		2
FUGA EN INMUEBLE	4	1	1		1		7
REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE	10	4	1			1	16
PAGO DE METROS CÚBICOS CONSUMIDOS	3				1	2	6
SUBTOTAL	94	73	48	12	48	53	328

6.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

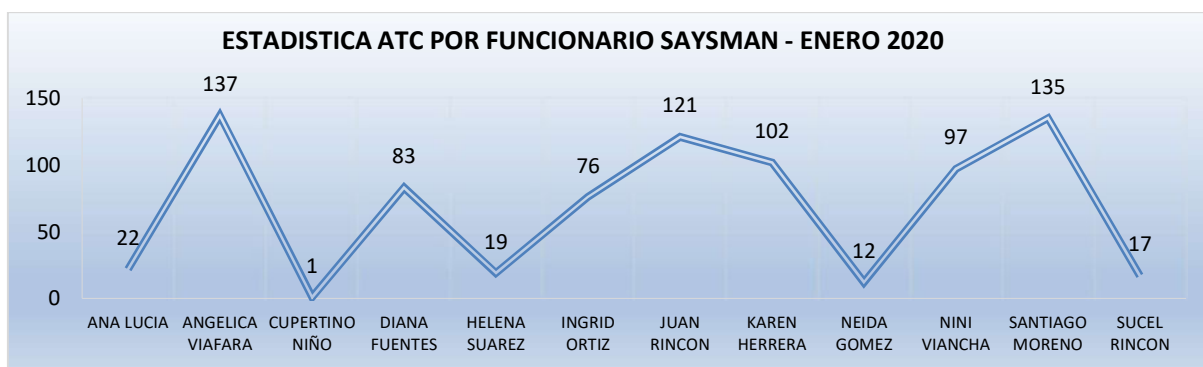
A Junio de 2020 de las 954 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 302 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 32 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 441, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

DETALLE DE LA CAUSAL DE LAS PQR ASEO VIGENCIA 2020							
RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO					1		1
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FAC		3		1	3	3	10
COBROS INOPORTUNOS		1				1	2
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	2	2			1	3	8
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	28	31	25	23	85	110	302
COBRO POR NO. DE UNIDADES INDEPENDIENTES	3	15	5	3	4	2	32
ESTRATO INCORRECTO	2				2		4
CLASE DE USO INCORRECTO	2	1	6		7	5	21
TARIFA INCORRECTA						1	1
COBROS POR PROMEDIO	1	1		1	10		13
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	2	3		1	2	9
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD	4	4				7	15
SUBTOTAL	43	60	39	28	114	134	418
PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD NUEVA	1		4		1	1	7
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	18	14	14	2	3	3	54
TERMINACIÓN DE CONTRATO	140	61	72	8	34	126	441
INMUEBLE DESHABITADO	12	1			3	2	18
RESPUESTA RECURSO APELACIÓN SSPD		1					1
SUSPENSIÓN TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	1						1
SUBTOTAL	172	77	90	10	41	132	522

6.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC

En los siguientes gráficos se detallan el número de PQR registradas en el sistema comercial por funcionario:



Fecha de Elaboración
2011-04-07

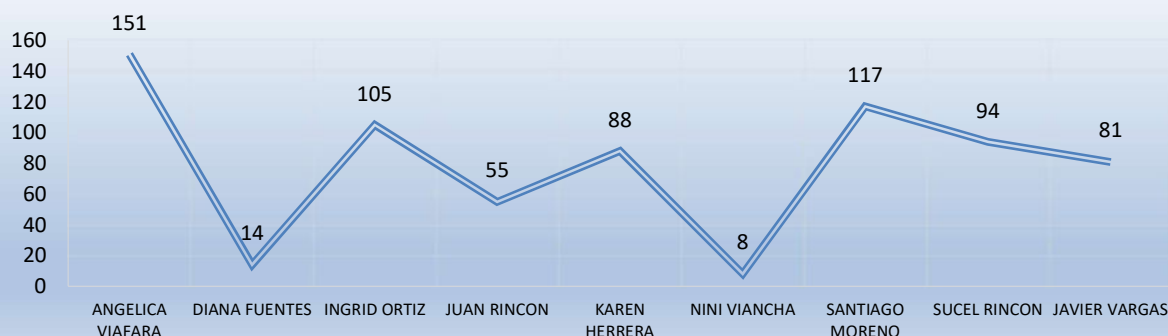
Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

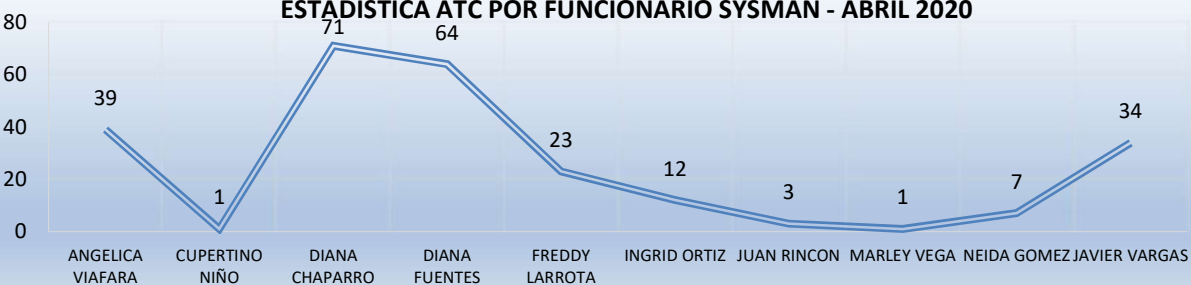
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - FEBRERO 2020



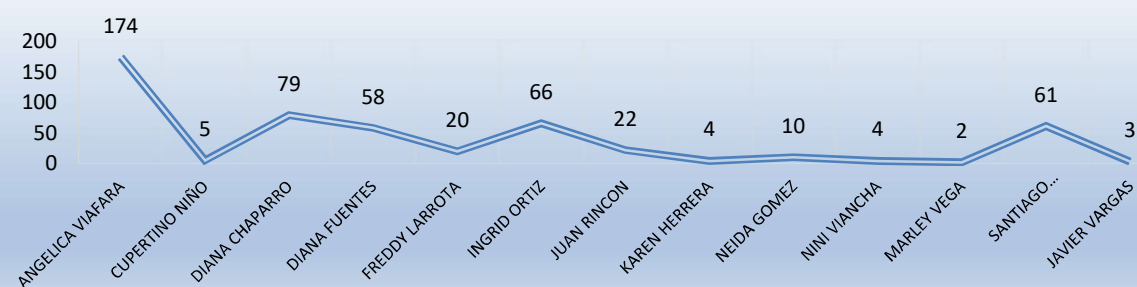
ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MARZO 2020

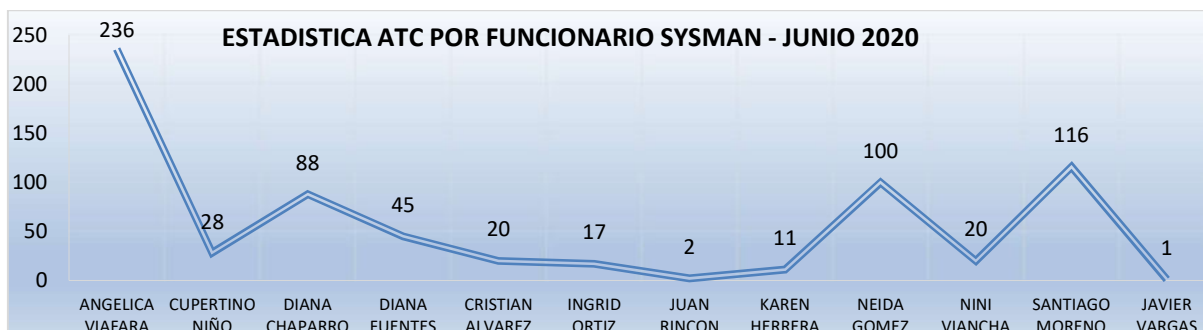


ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - ABRIL 2020



ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MAYO 2020





El número de PQR registradas en el sistema no refleja la eficiencia de los funcionarios, pues durante la vigencia 2020 se realizó rotación de personal y lo generado por la pandemia de COVID-19, no permitió la comparación del número de registros de PQR en SYSMAN, además, hay actividades que se desarrollan y no se tabulan en esta gráfica como son: Trámites de solicitudes y liquidación de Matriculas, usuarios atendidos y que no se les genera PQR, copias de factura, reconexiones y reinstalaciones, sin embargo, se puede identificar la agilidad en el registro de PQR en el sistema comercial.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

7. RELIQUIDACIONES

A Junio de 2020 se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 122.800.069, detallados así: Acueducto: \$ 76.535.683 equivalente al 62%, Alcantarillado: \$ 28.084.347 equivalente al 23%, Aseo: \$ 14.030.814 equivalente al 11% y Otros Conceptos: \$ 4.149.225 equivalente al 3%.

En el mes que se realizó un mayor valor de reliquidaciones fue Enero por valor de \$ 45.082.802, febrero con un valor de \$ 19.500.177 y tercero Junio con valor de \$ 17.476.197.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las reliquidaciones de 2020:

MES	USUARIOS	VALOR/ RELIQ ACUEDUCTO	VALOR/ RELIQ ALCANTARILLADO	V/R RELIQUIDADO SERV. ASEO	VALOR/ RELIQ OTROS CONCEPTOS	V/R TOTAL RELIQ
ENERO	243	31,912,698	3,413,734	6,942,892	2,813,478	45,082,802
FEBRERO	224	10,434,614	7,599,286	1,264,357	201,920	19,500,177
MARZO	202	10,472,921	4,563,075	797,140	444,132	16,277,268
ABRIL	165	6,582,653	3,410,599	534,777	367,820	10,895,849
MAYO	189	8,494,078	3,735,609	1,281,268	56,821	13,567,776
JUNIO	431	8,638,719	5,362,044	3,210,380	265,054	17,476,197
TOTAL		76,535,683	28,084,347	14,030,814	4,149,225	122,800,069
	%	62%	23%	11%	3%	100%

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Enero:

ITEM	CÓDIGO	VALOR	CONCEPTO
1	1125723	131,410	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
2	1278265	187,240	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
3	1049039	142,760	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
4	1105089	118,960	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
5	1067910	415,093	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
6	1067910	433,262	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
7	1067910	663,604	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
8	1219579	326,080	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRÓ CAUSA DEL ALTO CONSUMO. TENIENDO EL RECURSO DE APELACIÓN SEGÚN EXPEDIENTE 2018814390116812E, DONDE LA SSPD RESOLVIÓ A FAVOR DEL SUSCRIPTOR MEDIANTE RESOLUCIÓN SSPDNo.20188140313565 del 06/11/2018,
9	1188212	2,887,800	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
10	1303386	296,180	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
11	1223292	2,144,690	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN 1253 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2018 Y ACTA No.1 del 8/01/2020- COMITÉ DE CARTERA
12	1114564	2,116,150	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
13	1185631	113,561	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
14	2334156	273,413	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
15	1308420	355,038	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16	1308420	129,534	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17	1106198	353,250	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
18	1299324	4,606,710	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

19	5326056	263,330	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
20	1274208	244,240	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
21	1149737	440,790	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
22	1218340	478,040	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
23	1253711	6,014,273	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
24	1253711	111,580	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
25	1253711	111,965	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
26	1253711	112,535	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
27	1253711	116,817	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
28	1253711	115,070	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
29	1250603	197,370	DESCUENTO M3 MEDIDOR TOTALIZADOR NO SE TUVO EL CONSUMO MEDIDORES HIJOS
30	3330104	14,308,010	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
31	1236673	569,140	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
32	1070739	359,110	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
33	1118171	365,010	DESCUENTO COBRO CONSUMO POR MEDICIÓN Y NO PROMEDIO
34	1218995	465,050	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
35	1067910	189,097	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
36	1067910	144,750	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
37	1067910	144,750	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
38	1171367	394,240	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
39	1066236	378,530	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
40	1134398	106,199	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
41	1165472	109,500	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Febrero:

ITEM	CÓDIGO	VALOR	CONCEPTO
1	6368987	310,930	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
2	1083829	105,444	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
3	1164475	209,771	DESCUENTO MEDIDOR CON FALLAS Y SE HABÍA COBRADO UN CONSUMO ALTO, SE HACE AJUSTE POR PROMEDIO HISTÓRICO, ESTRATO Y/O USO
4	1164475	437,898	DESCUENTO MEDIDOR CON FALLAS Y SE HABÍA COBRADO UN CONSUMO ALTO, SE HACE AJUSTE POR PROMEDIO HISTÓRICO, ESTRATO Y/O USO
5	6379847	271,415	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
6	6379847	150,711	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
7	6379847	112,887	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
8	6379847	141,654	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
9	6379847	142,872	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
10	6379847	334,544	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
11	6379847	245,581	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
12	6379847	265,159	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
13	6379847	747,665	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
14	6379847	420,776	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR ALC Y ASEO
15	1256344	204,810	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
16	1262369	216,909	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
17	1262369	107,991	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
18	1161406	278,480	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19	1163255	294,716	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20	1237865	122,210	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

21	1208777	216,480	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
22	1205482	119,100	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23	1126866	356,895	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
24	1126866	969,293	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25	1126866	247,466	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
26	1149752	109,500	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
27	1241222	194,670	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
28	1100886	183,450	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29	1226325	118,970	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO Y NO SE TUVO EN CUENTA
30	4357685	111,250	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO Y NO SE TUVO EN CUENTA
31	1147995	2,544,229	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
32	1147995	1,493,991	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
33	4426821	148,631	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR, CAJA MÁS IVA
34	1282317	353,250	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
35	1164773	171,190	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
36	1304917	489,370	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRÓ CAUSA DEL ALTO CONSUMO. TENIENDO EL RECURSO DE APELACIÓN SEGÚN EXPEDIENTE 2018814390116812E, DONDE LA SSPD RESOLVIÓ A FAVOR DEL SUSCRIPTOR MEDIANTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018, Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
37	1045155	1,105,830	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
38	1425104	154,286	DESCUENTO CARGOS FIJOS Y SIN CONSUMO PREDIO SIN CONEXIÓN DOMICILIARIA Y SIN ASEO
39	1025123	130,950	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
40	2345425	376,360	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
41	1064121	113,550	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
42	6417022	605,460	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y SIN VERTIMIENTO PREDIO DESHABITADO
43	1006557	100,040	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR FRENADO, YA FUE CAMBIADO
44	1000229	320,640	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Marzo:

ITEM	CÓDIGO	VALOR	CONCEPTO
1	1213181	105,970	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
2	1248952	808,630	DESCUENTO POR TERMINACIÓN DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO POR OFICIO
3	1248952	909,320	DESCUENTO POR TERMINACIÓN DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO POR OFICIO
4	1248952	1,214,240	DESCUENTO POR TERMINACIÓN DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO POR OFICIO

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5	1248952	809,790	DESCUENTO POR TERMINACIÓN DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO POR OFICIO
6	1248952	1,003,852	DESCUENTO POR TERMINACIÓN DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO POR OFICIO
7	1094201	229,820	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
8	1187094	105,440	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR FRENADO, YA FUE CAMBIADO
9	1185254	155,100	DESCUENTO POR CAMBIO DE USO COMERCIAL A RESIDENCIAL Y ASEO COMO DESOCUPADO 3 UNIDADES ADICIONALES
10	1132793	125,450	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11	1027330	385,580	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO
12	1147620	278,490	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
13	1015260	281,190	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
14	1183530	146,000	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15	1273737	607,670	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
16	1274208	254,150	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO SALIÓ POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
17	1214959	240,640	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18	1144281	154,114	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19	1144281	227,115	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20	1149745	113,550	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
21	1144904	503,780	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22	4414660	251,450	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
23	6401337	479,375	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24	6401337	244,148	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25	1035356	938,206	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
26	1304917	211,940	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO HISTÓRICO MUY ALTO, POR CAUSA DE UNA DESVIACIÓN, POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO.
27	1193699	293,620	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN
28	5424972	139,270	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29	5424972	150,060	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FÓRMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

30	5328462	554,540	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO SALIÓ POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
31	1192888	135,860	DESCUENTO POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
32	1195749	210,860	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
33	1250872	506,950	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
34	1126498	208,805	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
35	1126498	175,362	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
36	1126498	278,488	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
37	6364748	199,310	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
38	1183167	119,570	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Abril:

ITEM	CÓDIGO	VALOR	CONCEPTO
1	1412452	397,330	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS CINCO MESES POR NO AFORO
2	2402591	375,240	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
3	1207466	610,330	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
4	1268934	244,560	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006
5	1147540	589,640	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO SALIÓ POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
6	1169432	427,190	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
7	1158796	247,246	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006
8	1158796	154,664	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006
9	1238143	559,680	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10	4421384	209,540	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11	1282684	138,500	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	1150830	122,270	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13	1282999	251,310	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006
14	1412359	112,476	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15	1412359	174,662	DESCUENTO A DESCUENTO, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16	1412359	499,112	DESCUENTO A DESCUENTO, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17	1151324	149,450	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

18	1127778	120,580	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
19	1167622	175,750	DESCUENTO A DESCUENTO, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20	1097288	159,520	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICIÓN
21	1161870	559,670	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22	3330271	159,520	DESCUENTO A DESCUENTO, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23	1188744	132,480	DESCUENTO A DESCUENTO, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24	1109503	340,260	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
25	1141562	168,130	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
26	3333913	102,169	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27	1137236	120,440	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
28	1217327	100,040	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29	6358674	266,299	DESCUENTO POR DECISIÓN DE LA SSPD SOBRE EL RECURSO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Mayo:

ITEM	CÓDIGO	CONCEPTO
1	1257626	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO (CERRADO POR CUARENTENA)
2	1169712	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
3	1263489	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
4	1260888	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO (CERRADO POR CUARENTENA)
5	1252154	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
6	1252154	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
7	1263187	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO NO HIZO USO DEL SERVICIO, MEDIDOR NO REGISTRA DIFERENCIA DE LECTURA
8	1242150	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
9	1264850	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
10	1136729	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR FRENADO, YA FUE CAMBIADO
11	1077365	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	1203143	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR TOTALIZADOR FRENADO Y 80% DE LOCALES CERRADOS - COVID -19
13	1203143	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR TOTALIZADOR FRENADO Y 80% DE LOCALES CERRADOS - COVID -19
14	1126466	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

15	1272770	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL Y DESCUENTO DE UNIDADES ADICIONALES
16	1272770	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL Y DESCUENTO DE UNIDADES ADICIONALES
17	1275267	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
18	1275267	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
19	1272326	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20	1143354	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21	1141562	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22	1083381	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
23	1043289	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24	1059625	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25	1051158	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
26	1241239	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27	1188892	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28	1157378	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
29	1062179	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Junio:

ITEM	CÓDIGO	VALOR	CONCEPTO
1	1133816	264,021	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
2	1258463	101,570	DESCUENTO POR CAMBIO DE USO COMERCIAL PP1 A USO RESIDENCIAL ESTRATO 3 Y DESCUENTO UNIDADES ADICIONALES EN ASEO
3	1243001	577,570	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
4	4421528	103,250	DESCUENTO SE AJUSTE AL CONSUMO SOBRE LOS ULTIMO CINCO PERIODOS, CONSUMO ESTABA ACUMULADO NO AFORO
5	1182633	109,773	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

6	1117757	167,390	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
7	1189691	892,238	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
8	1189691	524,528	DESCUENTO SEGÚN RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTÍCULOS DE RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001, NI SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994.
9	1189691	228,794	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
10	1100602	194,670	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11	1137498	283,590	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12	1199154	139,780	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13	1113072	187,490	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14	1137028	104,364	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
15	1125966	179,340	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16	1150765	134,790	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
17	1139606	109,350	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO NO HACE USO
18	1181991	108,150	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
19	1149990	200,070	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20	1151177	115,264	DESCUENTO POR PAGO EQUIVOCADO A OTRO USUARIO
21	1240345	109,360	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
22	1213621	195,750	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23	1261214	120,773	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA Y PREDIO DESHABITADO
24	1230120	125,813	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL
25	1303386	111,000	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
26	1301018	264,970	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27	1012431	162,483	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO ACUMULADO POR MEDIDOR NUBADO
28	1059437	106,031	DESCUENTO POSIBLE DESPERDICIO AGUA NO VERTIDA PREDIO EN CONSTRUCCIÓN
29	1260353	180,231	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
30	1260353	368,629	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
31	1132076	163,218	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
32	1243255	150,611	DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
33	1265987	125,720	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO
34	1079563	283,894	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

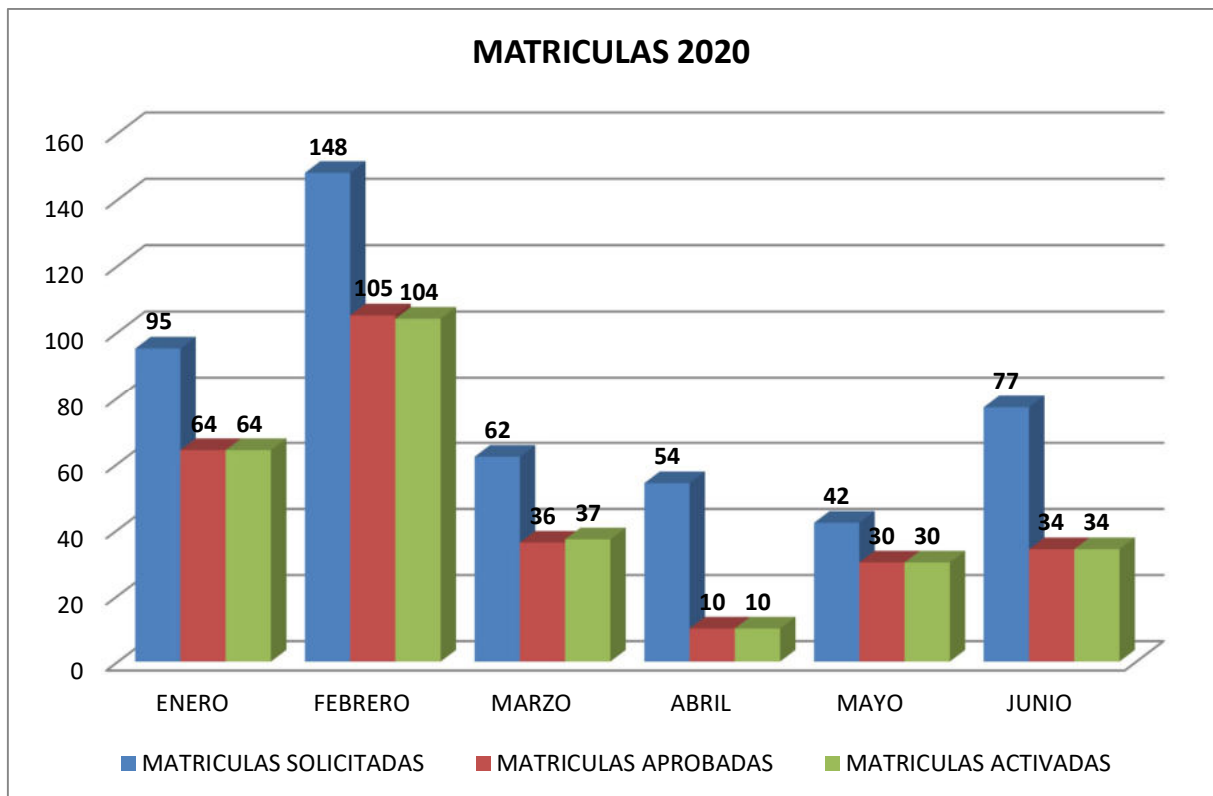
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

35	5370471	184,690	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
36	1266366	117,365	DESCUENTO POR CAMBIO DE USO COMERCIAL PP2 A USO RESIDENCIAL ESTRATO 3. Y DESCUENTO DE DOS UNIDADES CON TARIFA PREDIO DESHABITADO, Y ACTIVACIÓN DE DOS UNIDADES CON TARIFA DE PREDIO DESHABITADO
37	1280058	200,070	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
38	1283200	162,224	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
39	1371663	117,856	DESCUENTO NO USO DEL SERVICIO ALC Y ASEO MEDIDOR SOLO COMO TOTALIZADOR
40	1263655	219,935	DESCUENTO POR CAMBIO DE USO COMERCIAL A RESIDENCIAL Y ASEO QUITAR UNIDAD ADICIONAL PP2 DESHABITADA Y DESCUENTO ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISIÓN NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
41	1426111	232,520	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO, NO SE HIZO INSPECCIÓN PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
42	1097077	143,993	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FILTRACIÓN

8. MATRICULAS

A Junio de 2020 se registraron 478 solicitudes de matrículas, 279 matrículas aprobadas y activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las matrículas a Junio de 2020:




	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

9. CAPACITACIONES

A JUNIO de 2020 se realizaron CINCO capacitaciones:

1. Capacitación 05 de marzo de 2020 – Circular 0038.20 – Directrices Institucionales:

	CIRCULARES		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-16	Código 51.29.05.03
			Versión 04

831.12.00.0038.20

CIRCULAR

FECHA: 20 DE FEBRERO DE 2020

PARA : FUNCIONARIOS ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN COMERCIAL – OFICINA PQR, FACTURACIÓN, CARTERA, MEDIDORES, GESTIÓN COMERCIAL ASEO.

ASUNTO: DIRECTRICES INSTITUCIONALES



2. Capacitación 22 de ABRIL de 2020 – SERVICIO AL CLIENTE.



3. Capacitación 15 de ENERO de 2020 – APP.



4. Capacitación Lineamientos Empresariales.



5. Visita equipos laboratorio de metrología.



	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

10. SUI - PQR

A la fecha se está al día en el cargue de formularios de Reclamaciones en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Reliquidaciones de acueducto y alcantarillado, los cuales están dentro del plazo de cargue.

11. ACCIONES PQR PANDEMIA COVID 19

Medidas adoptadas para garantizar a los usuarios el ejercicio del derecho de petición materializado en peticiones, quejas y recursos ante la Empresa.

a. Se le informaba a los usuarios y/o suscriptores que podrían realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, por medio de la APP, telefónicamente línea 116 extensiones 1 - Fugas, 2 – Facturación y 3 - Reclamaciones, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara de manera personal con el mensajero de la Empresa, correo certificado de SERVIENTREGA y por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

b. Los correos electrónicos que llegaban a aaaay@aaaay.gov.co , son radicados en la ventanilla única de la oficina de archivo y procesos y remitidos por planilla a la oficina de PQR para dar trámite y respuesta.

c. A partir del viernes 29 de Mayo se habitó la línea de celular 3153633277 para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores.

d. Se realizó atención presencial para trámites de reposición de medidor y Matriculas Nuevas.

e. A partir de mediados del de Mayo se empezó a atender peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios y/o suscriptores, con controles de bioseguridad implementados por la Empresa.

f. Se realizó entrega de elementos de protección personal a los funcionarios de PQR.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

g. Se realizaron las visitas técnicas para determinar las causas de inconformidad por el valor facturado, cobros por promedio, cambio de uso, inmueble deshabitado, etc.

h. Se organizaron turnos de trabajo dando cumplimiento a las distancias que se deben tener entre funcionarios en el puesto de trabajo.

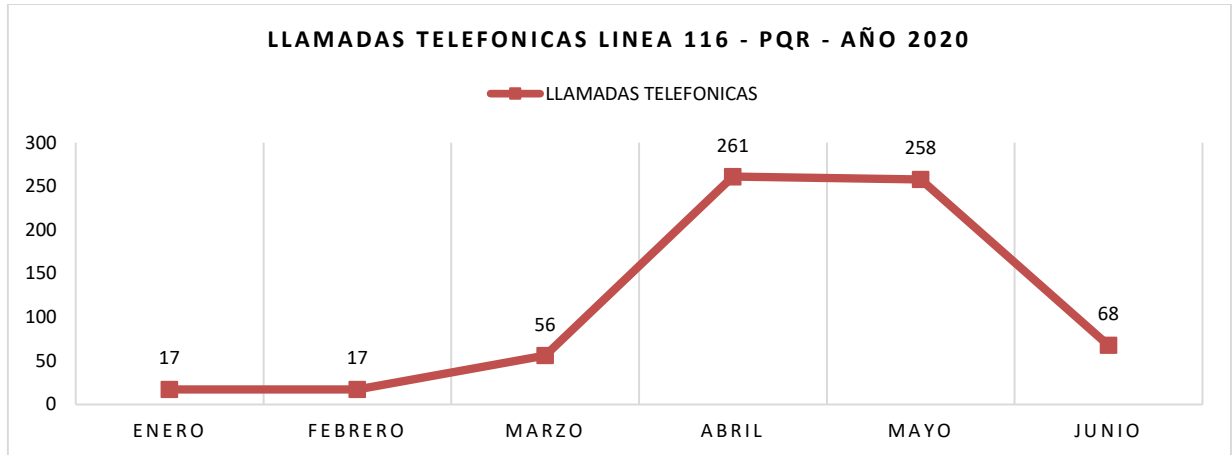
i. En recepción se tiene una funcionaria para la recepción de las líneas de teléfono 6345001 y 6342636.

j. Se entregaba el siguiente volante a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Empresa.

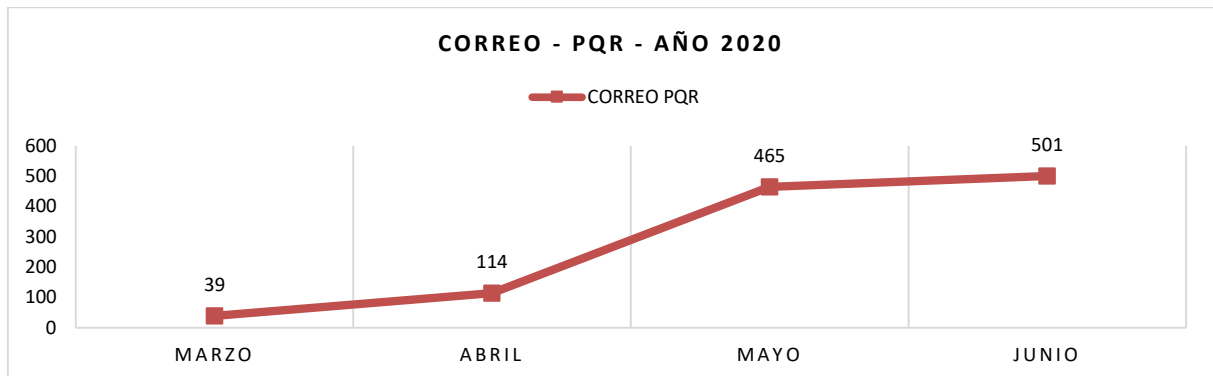
MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.					
		PAGINA WEB www.eaaay.gov.co		ARCHIVO CENTRAL: aaaay@aaaay.gov.co	
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACION	FACTURACION	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO
1. MATRICULAS NUEVAS. 2. REPOSICION DE MEDIDORES. 3. CAMBIO DE SUSCRITOR, ESTRATO, NOMENCLATURA, USO. 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVICIO.	1. ABONOS. 2. ACUERDOS DE PAGO. 3. REINSTALACIONES, RECONEXIONES, SUSPENSIONES, CORTES	1. VINCULACIONES Y DESVINCULACIONES AL SERVICIO DE ASEO. 2. AJUSTES A FACTURAS DE USUARIOS VINCULADOS CON ASEO URBANO - VEOLIA.	1. SOLICITUD DE FACTURAS	1. RECLAMACION POR PAGO REALIZADO	BANCOS: - BOGOTÁ. - OCCIDENTE. - CAJA SOCIAL. - DAVIVIENDA.
CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	CORREO:	PUNTOS AUTORIZADOS: SUPERGIROS.
pqr@aaaay.gov.co	cartera@aaaay.gov.co	comercial.aseo@aaaay.gov.co	critica@aaaay.gov.co	recaudos@aaaay.gov.co	
TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 104 - 118 - LINEA 116 OPCION: 3	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 105 - 120	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 137	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 103	TELEFONO: 6345001 - 6342636 EXT. 111 - 121	PAGOS ELECTRONICOS: - PSE. - AVAL PAY CENTER.
CELULAR: 315363277	CELULAR: 3153465018	CELULAR: 3187169705			

Canales tiene habilitados la Empresa para la atención de los usuarios en el periodo de la cuarentena y suministre información detallada (capacidad, cifras de atención y/o interacciones, etc.) respecto de cada uno de ellos.

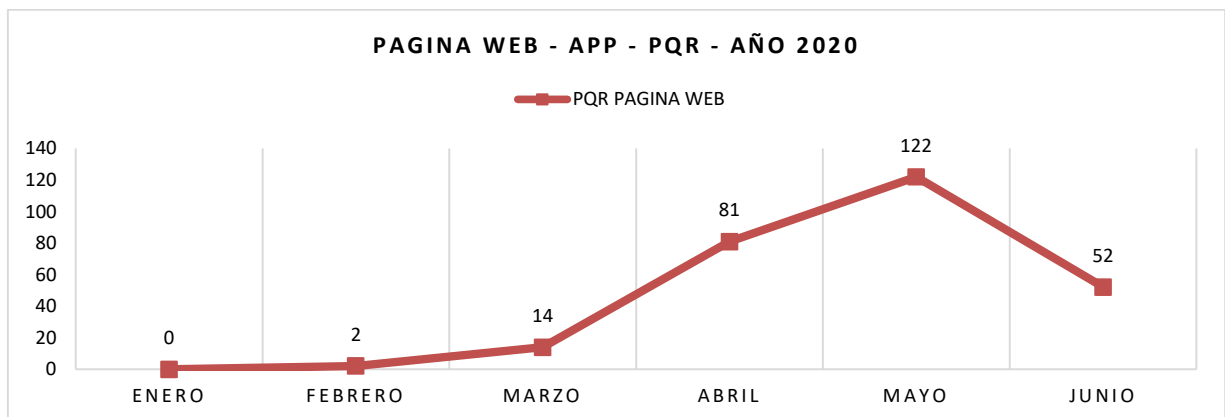
a. Línea 116 Extensión 3



b. Correo electrónico pqr@eaay.gov.co

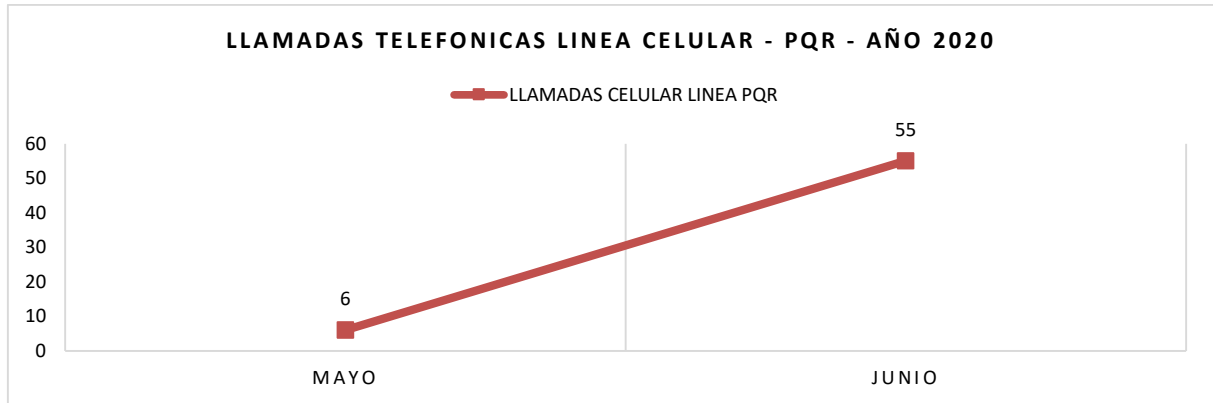


c. Página WEB y APP



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

d. Línea de Celular PQR



La Empresa suspendió términos para la atención de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

De conformidad con lo establecido en el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y especialmente en su artículo 5 donde se indica sobre la ampliación de términos para atender las peticiones el cual cita: "Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, asimismo lo contemplado en la circulares de la EAAAY 0057.20 del 24 de marzo de 2020 establece "H. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS - Del 25 de marzo al 13 de abril de 2020 se suspenderán los términos de las actuaciones administrativas de la EAAAY, así como los términos de los procesos de cobro coactivo que se adelanten. En principio, estas medidas rigen a partir de la fecha de expedición de la presente circular y hasta el 13 de abril de 2020. Los cambios serán informados oportunamente por la Empresa a través de los jefes inmediatos y supervisores." y 0063.20 del 02 de abril de 2020, donde se dan directrices a los funcionarios de la Dirección Comercial en relación al decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

12. CONCLUSIONES

- ❖ A JUNIO del año 2020 se realizó UNA apertura del buzón de sugerencias, generando el INFORME 831.25.01.0185.19 DEL 29/03/2019.
- ❖ En la recepción a Junio de 2020 se atendieron aproximadamente 2.197 suscriptores y/o usuarios de la Empresa, este registro obedece a la información verbal brindada y las novedades reportadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los meses en los cuales se dio mayor información verbal a los suscriptores y/o usuarios fueron enero con 825 y febrero con 815.
- ❖ Por directrices impartidas por la Directora Comercial Doctora YASMID CALDERÓN OVIEDO, este proceso se entregó a la tecnóloga de facturación ZULMA JOHANA PÉREZ mediante informe NO. 831.25.01.0239.19 del 02/05/2019
- ❖ A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%.
- ❖ A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.453 fueron verbales equivalen 63.3%, 1.196 escritas equivalen al 21.9%, telefónicas 348 equivalen al 6.4% y correo electrónico 462 equivalen 8.5%.
- ❖ A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.328 fueron peticiones, 3.015 reclamaciones, 16 recursos de reposición y 100 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD.
- ❖ A Junio de 2020 de las 2.853 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 622 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 347 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 240 registros.
- ❖ En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Junio de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 639, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 204 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 165 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 131 registros.
- ❖ A Junio de 2020 de las 1.652 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 625 registros, la segunda causal

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

fue COBROS POR PROMEDIO con 338 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 227 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 163.

❖ A Junio de 2020 de las 954 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 302 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 32 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 441.

❖ A Junio de 2020 se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 122.800.069, detallados así: Acueducto: \$ 76.535.683 equivalente al 62%, Alcantarillado: \$ 28.084.347 equivalente al 23%, Aseo: \$ 14.030.814 equivalente al 11% y Otros Conceptos: \$ 4.149.225 equivalente al 3%.

❖ A Junio de 2020 se registraron 478 solicitudes de matrículas, 279 matrículas aprobadas y activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

❖ A JUNIO de 2020 se realizaron CINCO capacitaciones: Capacitación 05 de marzo de 2020 – Circular 0038.20 – Directrices Institucionales, Capacitación 22 de ABRIL de 2020 – SERVICIO AL CLIENTE, Capacitación 15 de ENERO de 2020 – APP, Capacitación Lineamientos Empresariales, Visita equipos laboratorio de metrología.

❖ Cargues de información SUI correspondientes a PQR están al día.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

13. PENDIENTES

- ❖ Fortalecimiento del personal operativo que disminuirá el tiempo en la detección y posterior verificación de las causas de altos consumos, generando menores valores de las reliquidaciones, pues actualmente solo se cuenta con un inspector.
- ❖ Se requiere la adquisición de un vehículo, escaleras e hidroflo para aumentar la efectividad de las visitas de los inspectores a los inmuebles.
- ❖ Desarrollar el aplicativo de chat interactivo para brindar información a nuestros usuarios.
- ❖ Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.
- ❖ Con el apoyo de la tecnóloga de catastro, profesional de planeación y responsabilidad social desarrollar la metodología de la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con el objetivo de tener información actualizada para el diseño de estrategias y mejorar la atención al usuario.
- ❖ Incluir dentro del orden del día en las reuniones que realice el comité creado según resolución 0521.18 del 17/05/2018, el tema de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
- ❖ Incorporar en el Plan de Compras y Presupuesto las partidas a ejecutar, para cumplir con una atención a las personas de discapacidad.
- ❖ Que el software de gestión comercial permita:
 - Adjuntar archivos y/o documentos.
 - Cuenten con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad
 - Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
 - Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
 - Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ❖ La página web para que la empresa tenga organizada su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
- ❖ La Oficina de Sistemas cree la sección de transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

❖ Elaborar, socializar y publicar la política de tratamiento de datos personales y los lineamientos para la protección y conservación de datos personales, mediante aviso de privacidad.

❖ Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

❖ Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.

❖ Solución de requerimientos de SYSMAN en cuanto al módulo de reliquidaciones y el cobro de las desviaciones.

❖ Quiero indicar que se analizaron con el Director Comercial, los recursos de apelación que ha resultado la SSPD a favor del usuario, pues hay decisiones que nos ordenan modificar la decisión, reliquidando los consumos cobrados, realizando el debido proceso y desconociendo las actuaciones hechas por la Empresa.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina de PQR

Anexos. Treinta y Cuatro (34) Folios.