

INFORME DE PQR TRIMESTRE ENERO - MARZO

2021

OBJETIVO

Informar desde el área de Atención clientes de AGUAS DE MALAMBO las estadísticas asociadas a las transacciones realizadas en la Recepción y Atención de PQR y Otros Requerimientos, en el marco de 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 otras disposiciones".

ESTADÍSTICAS

Transacciones Atendidas Canales de Atención

Transacciones por Canal

Transacciones por Tipo

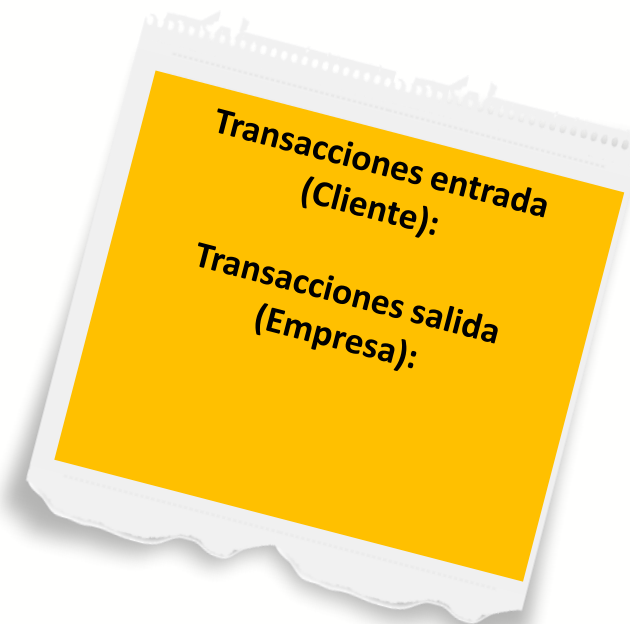
Información Recursos

Recuperación Consumos (sin implementar)



Política de Gestión de la Información

Aguas de Malambo S.A E.S.P gestiona su información implementando acciones en los componentes de organización, procesos, normatividad y tecnología, considerando los requerimientos de sus Grupos de Interés, con el fin de proporcionar información íntegra, confiable, disponible y oportuna para una adecuada toma de decisiones que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.



DEFINICIONES

PETICION

Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Empresa AGUAS DE MALAMBO. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante Aguas de Malambo, quien contará con quince (15) días para contestar peticiones o solicitudes de información.

QUEJA

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de AGUAS DE MALAMBO, quien contará con diez (10) días hábiles para dar respuesta a la queja.

RECLAMO

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por AGUAS DE MALAMBO, quien contará con diez (10) días hábiles para dar respuesta al reclamo.

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. Quince (15) días para contestar Derechos de Petición.

Atención por Tipo

ESTADÍSTICAS

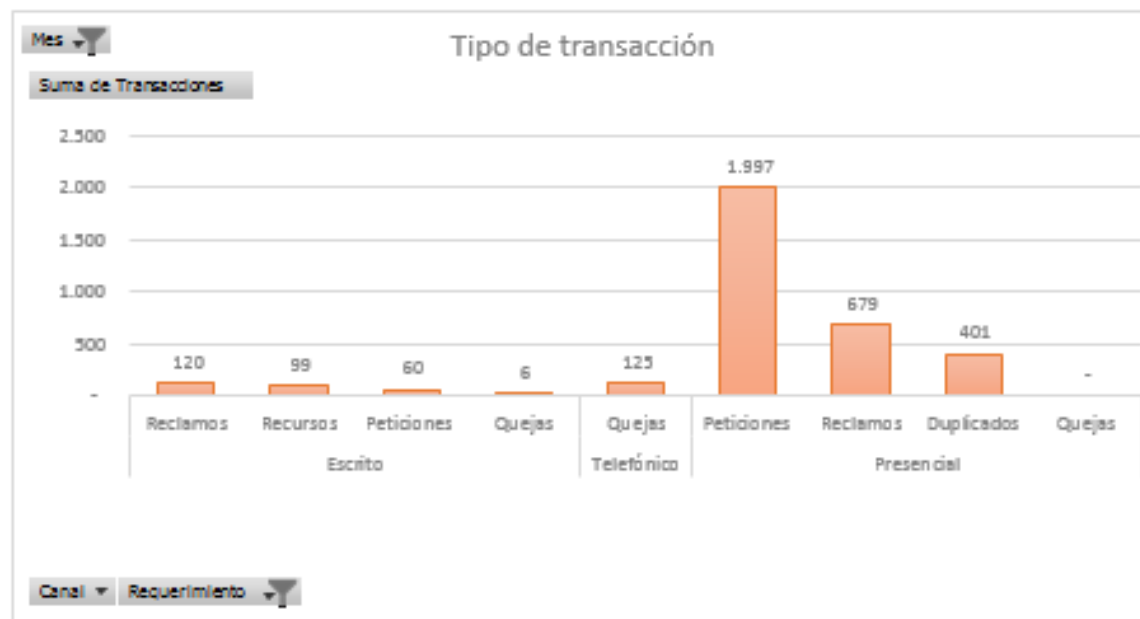


Transacciones por Tipo

Mes (Varios elementos)

Etiquetas de Suma de Transacciones

Escrito	285
Reclamos	120
Recursos	99
Peticiones	60
Quejas	6
Telefónico	125
Quejas	125
Presencial	3.077
Peticiones	1.997
Reclamos	679
Duplicados	401
Quejas	-
Total general	3.487



Atención por Canal

ESTADÍSTICAS

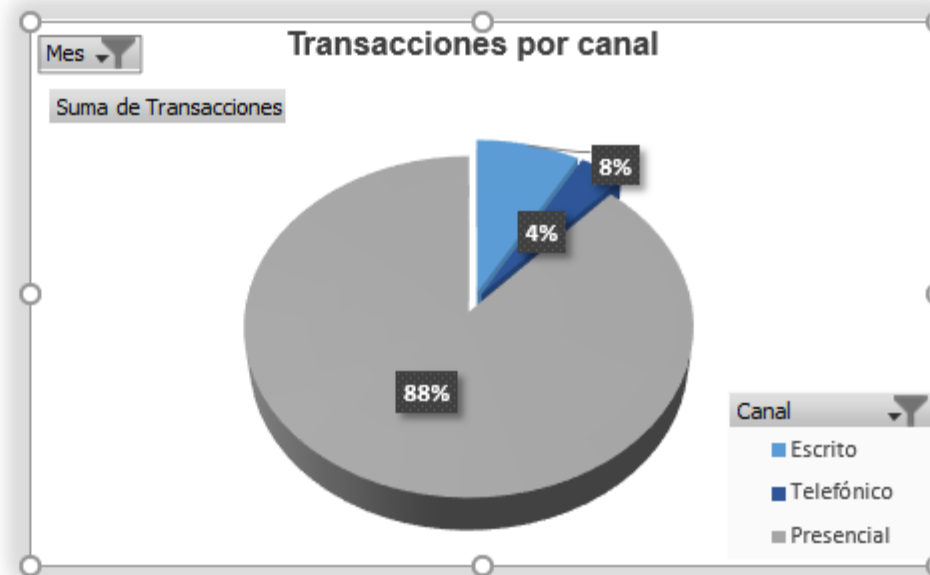


Transacciones por Canal

Mes (Varios elementos)

Etiquetas de fila Suma de Transacciones

Escrito	285
Telefónico	125
Presencial	3.077
Total general	3.487



Información Recursos

Causa real recursos atendidos	Enero	Febrero	Marzo
Consumo	8	30	22
Liquidar notificar recuperación	0	0	0
Cobro otros cargos	0	0	0
Negación servicio	0	0	0
Servicio no prestado	0	1	0
Subsidios y contribuciones	0	0	0
Solidaridades	0	2	6

Trámite de Recursos de Apelación	Enero	Febrero	Marzo
No	5	19	11
Si	3	14	17
Total	8	33	28

Resultado recurso reposición atendidos	Enero	Febrero	Marzo
Confirma	3	16	16
Rechaza	5	15	10
Modifica*	0	2	2
Revoca*	0	0	0
Archiva	0	0	0

Respuesta Fallos SSPD	Enero	Febrero	Marzo
Confirma	3	2	5
Inhibe	0	0	0
Modifica	2	1	2
Revoca	2	4	0
Rechaza	1	1	0
declara improcedente	0	1	1
Archiva	0	0	0
Total mes	8	9	8

Fuente: Radar

¡Gracias!

Canales de Atención

Oficina de Atención al Cliente: Calle 12 No. 14 – 40.

Horario de Atención: Lunes a Viernes, 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Línea de Atención al Cliente: 018000 518196

PQR: Se realizan de manera presencial en la oficina de atención al cliente o en la línea 018000518196

Correo electrónico: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com