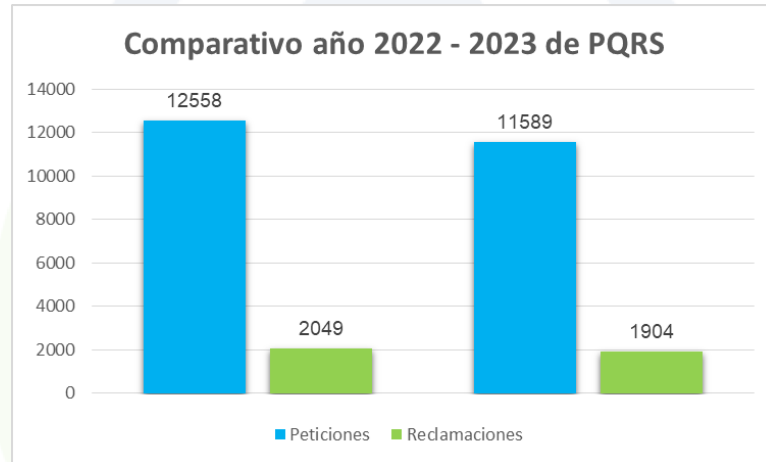


COORDINACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

Con base en la información registrada en el aplicativo ServiWeb, como fuente de información, en el año 2023, SERVAF S.A. E.S.P. recibió un total de 13.493, de las cuales 11.589 son peticiones y 1.904 reclamaciones. Haciendo un comparativo con el año 2022, hubo una disminución del -7.63%. Reclasificados, según resolución N° SSPD-20151300054575 del 18/12/2015 ("Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI").



1. Peticiones y reclamaciones consolidadas Acueducto y Alcantarillado

Tipo de trámite	Dic- 2022	Dic 2023	Var. Abs.	Var. %
Peticiones	12558	11589	-969	-7.72%
Reclamaciones	2049	1904	-145	-7.08%
Total	14607	13493	-1114	-7.63%

Peticiones

Peticiones detalladas servicio de acueducto

Causal	2022	2023	Var. Abs.	Var. %
Fuga cajilla	3529	3302	-227	-6.43%
Fuga calle	2251	2069	-182	-8.09%
Fuga collarín	366	225	-141	-38.52%
Matrícula nueva	1584	1386	-198	-12.50%
Servicio geófono tradicional	705	919	214	30.35%
Visita domiciliaria	270	467	197	72.96%
Reparqueo	910	555	-355	-39.01%
Reposición acometida	186	107	-79	-42.47%
Instalación medidor	962	1109	147	15.28%
Instalar llave de paso	828	653	-175	-21.14%
Suspensión temporal del servicio	93	121	28	30.11%
Servicio geófono tracergas	1	0	-1	-100.00%
Traslado del medidor	278	135	-143	-51.44%
Posible taponamiento	383	403	20	5.22%
Instalación válvula cheque anti retorno	184	122	-62	-33.70%
Total	12530	11573	-957	-7.64%

El comparativo de las peticiones del servicio de acueducto, entre el año 2023 y el año 2022, refleja una disminución del -7.64% en todas las peticiones, lo que muestra un mejoramiento en este servicio.

Peticiones detalladas servicio de alcantarillado

Causal	2022	2023	Var. Abs.	Var. %
Mantenimiento sumidero	28	16	-12	-42.86%
Total	28	16	-12	-42.86%

En el comparativo de 2023 y 2022, frente a las peticiones de alcantarillado, evidenciamos una disminución en las peticiones de mantenimiento sumidero, por la eficiencia de la Subgerencia de Ingeniería, mostrando un mejoramiento en este servicio.

2. Reclamaciones

Reclamaciones detalladas servicio de acueducto

Causal	2022	2023	Var. Abs.	Var. %
Reclamo baja presión en el sector	11	6	-5	-45.45%
Reclamo baja presión en la acometida	30	28	-2	-6.67%
Reclamo lectura mal tomada	1	2	1	100.00%
Reclamo pago no procesado	0	20	20	100.00%
Reclamo por alto consumo	1817	1623	-194	-10.68%
Reclamo por cobro de un servicio	8	29	21	262.50%
Reclamo por factura que no llega oportunamente	8	24	16	200.00%
Tubería superficial	2	10	8	400.00%
Reclamación reparación fuga	1	5	4	400.00%
TOTAL	1878	1747	-131	-6.98%

Analizando las reclamaciones del servicio de acueducto, se puede observar una disminución en todas las reclamaciones de un -6.98%. A pesar de los mantenimientos correctivos que se realizaron, no se evidenció aumento por la causal de reclamación baja presión en el sector. Estamos bien direccionados en uno de nuestros objetivos, que es prestar un buen servicio.

Reclamaciones detalladas servicio de alcantarillado

Causal	2022	2023	Var. Abs.	Var. %
Alcantarilla sin tapa	19	9	-10	-52.63%
Alcantarillado roto	58	71	13	22.41%
Cobro servicio alcantarillado	23	28	5	21.74%
Reclamo mal servicio alcantarillado	12	6	-6	-50.00%
Taponamiento alcantarillado	59	43	-16	-27.12%
TOTAL	171	157	-14	-8.19%

Se realizó un análisis comparativo entre el año 2023 y el año 2022, se determinó que hay disminución de un -8.19%. Este resultado es gracias al compromiso que tenemos con la comunidad.

Call center

De acuerdo a la central telefónica (Call Center Inhouse), línea 333 033 3833, que atiende a los usuarios después de horas de oficina por medio del sistema de audio respuesta

Asesor virtual	2022	2023	Var. Abs.	Var. %
Estado cuenta	601	340	-261	-43.43%
Estado servicio	910	970	60	6.59%
Reinstalación	1182	1150	-32	-2.71%
Reporte PQR	3102	2082	-1020	-32.88%
Reporte daño	2315	1719	-596	-25.75%
Plazos	638	423	-215	-33.70%
Repetir	353	329	-24	-6.80%
Total	9101	7013	-2088	-22.94%

(sistema que opera sin necesidad de un asesor), se refleja lo siguiente:

En el comparativo del comportamiento de los años 2022 y 2023, se evidencia una disminución de las reclamaciones, gracias al compromiso que se ha tenido con la comunidad para atender todos los requerimientos, subsanando las eventualidades presentadas en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

3. Quejas

No se presentaron Quejas.

4. Solicitudes

No se presentaron Solicitudes.