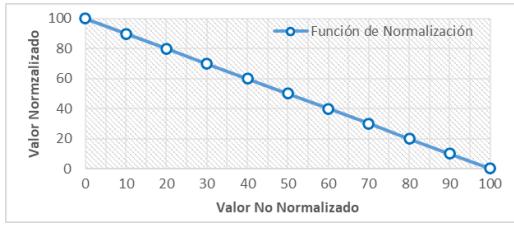


	SERVICIUDAD ESP	Código SPFO-11	Versión 03
	FICHA TECNICA DEL INDICADOR IUS		Página 01

DIMENSIÓN D1-Calidad del Servicio (CS)			
SUB-DIMENSIÓN: CS.3 - ATENCIÓN AL USUARIO			
ÍNDICADOR:	CS 3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC (Resolución CRA 943 de 2021)	Código:	CS 3.1
DEFINICIÓN:	El IPQRAC determina la proporción de los derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de acueducto, que no son atendidos dentro del tiempo estipulado por la normativa vigente, respecto al número total de PQR recibidos durante el período de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de acueducto, independiente de su naturaleza.		
JUSTIFICACIÓN:	La gestión y resultados de una persona prestadora debe establecer la efectividad con la que el prestador atiende todos derechos de petición, quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario de acueducto, independientemente de la causal que le sea asignada al mismo. La incorrecta atención de dichas PQR pueden afectar la eficiencia de la prestación de servicio y están asociadas a riesgos de cumplimiento y de imagen del prestador.		
NIVEL DE ANÁLISIS:	Área de prestación del servicio-APS.		
PERIODO DE EVALUACIÓN:	Año Fiscal		
FORMULA:	<p>Para el cálculo de l indicador se aplicará la siguiente formula:</p> $\text{IPQRAC} = (\text{NDNA} / \text{NTD}) \times 100$ <p>Donde:</p> <p>IPQRAC: Índice de atención de PQR del servicio público domiciliario de acueducto, redondeando a dos (2) cifras decimales</p> <p>NDNA: Número de PQR del servicio público domiciliario de acueducto no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el período de evaluación.</p> <p>NTD: Número total de PQR del servicio público domiciliario de acueducto resueltas en el período de evaluación, incluyendo aquellas que fueron abiertas a pruebas.</p> <p>Se deberán incluir todas las PQR, independiente de la clasificación del trámite y causal, establecidos según la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.</p>		
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SUI. Para el número de PQR se empleará la información asociada al reporte establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada parcialmente y aclarada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.		
	Adicionalmente, será necesario incluir en la solicitud de información la fecha de recepción de la PQR, la fecha de respuesta y apertura a pruebas cuando hubiera lugar a ello.		
ESTANDAR DE MEDICIÓN: (No Normalizado)	IPQRAC = 0%		
NORMALIZADO:	<p>Para el cálculo del valor normalizado del indicador se aplicará la siguiente formula:</p> $\text{IPQRAC Normalizado} = 100 - \text{IPQRAC No Normalizado}$ 		

Referente de Evaluación (Normalizada)

Segmento	Meta o Estandar de Medición	Escala de Medición
Todos los Prestadores	100	100 a 0
RESPONSABLE	Auxiliar Administrativo	Fecha 2020