

ANÁLISIS DE RECLAMOS



AUTORES
ESTEBAN ACEVEDO
BETANIA MORA
RODRIGO PORTILLO
ROCIO BASUALDO

INVESTIGACIÓN ACADEMICA
La presente investigación se realiza para la obtención del diploma perteneciente al módulo "Data Analytics" brindado por la Universidad Comunera (UCOM)



RESUMEN

La investigación tiene por objeto analizar el estado de los reclamos en el servicio de agua potable en la ciudad de Asunción. Este estudio se centrará en verificar la efectividad en la respuesta durante la prestación del servicio y el tiempo de respuesta a los reclamos realizados, considerando que la insuficiente cobertura y la mala calidad de los servicios no sólo causan efectos negativos en la salud de la población sino afectan al medio ambiente, la economía, el comercio exterior y la disponibilidad de agua para varios usos.

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay (ESSAP) es la empresa encargada de suministrar agua potable y alcantarillado sanitario de manera continua y eficiente. A través de los datos obtenidos por la empresa, se logró realizar un análisis profundo acerca de las irregularidades más frecuentes que manifiestan los usuarios a través de los diferentes canales habilitados por la compañía.

JUSTIFICACIÓN

A raíz de la alta cantidad de quejas sobre la deficiencia de la Essap como proveedora de servicios sanitarios, consideramos relevante realizar un análisis de los reclamos resueltos por el ente en un lapso de tiempo de 5 años, con el fin de medir su desempeño y así obtener la eficiencia en la respuesta, además se podrá visualizar si la respuesta fue mejorando o decayendo (en cuestión de tiempo de resolución) y el porqué de éstas durante el lapso de tiempo en cuestión.

OBJETIVOS

Realizar un análisis descriptivo sobre los diferentes tipos de reclamos que ingresan a la institución en el cual se logren describir las tendencias clave sobre los datos existentes y observar las situaciones que conduzcan a nuevos hechos.

METODOLOGÍA

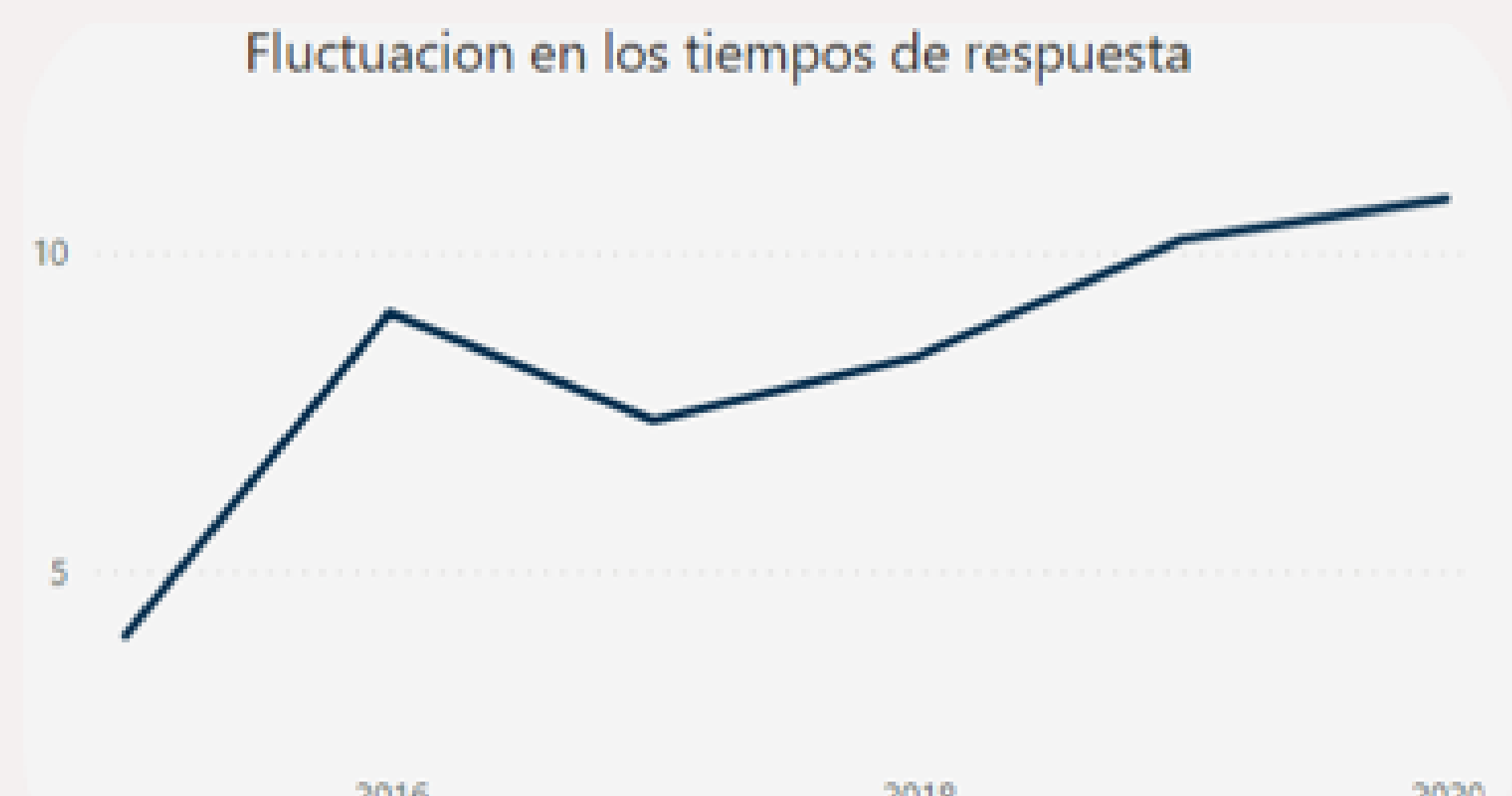
Se realizó la recolección de datos a través del Portal de Información Pública. A partir de los datos obtenidos, se realizó el proceso de ETL, en el cual se procedió a ordenar y uniformizar los mismos para la realización del Análisis. Estos datos han sido cargados en una base de datos MySQL de modo a obtener un mejor manejo y disponibilidad de los mismos. A través del software Microsoft Power BI se logró establecer una conexión al MySQL lo cual permitió realizar los diferentes gráficos e informes para el análisis de los datos según los objetivos establecidos. Una vez obtenidos los gráficos e informes, mediante la plataforma se exportó a lenguaje HTML, CSS y Javascript para permitir que el tablero sea dinámico.

RESULTADOS

Se observó una progresiva disminución en la cantidad de reclamos anuales, desde el año 2015 hasta el 2020, en el cual se detecta una estacionalidad entre los años 2018 y 2019. Asimismo, se observó una gran disminución de reclamos en el año 2020.



El promedio en tiempo de respuesta de los reclamos está directamente ligado a los tipos de reclamos atendidos en los diferentes periodos. Es decir, como podemos observar en el año 2015 el tiempo promedio de respuesta a un reclamo era de 3 a 4 días, mientras que en el año 2016 se incrementó a 9 días, lo que corresponde a 2 veces más el promedio del año anterior. Esto debido a que se presentaron otros tipos de reclamos que requirieron una solución a largo plazo por lo cual conllevo un mayor tiempo de resolución.



El 78,82% del total de los reclamos registrados en el departamento Central corresponde a Caños Rotos. También se evidenció que la ciudad de Asunción forma parte del 56,5 % del total de los reclamos registrados entre el periodo 2015 - 2020 en las siguientes categorías: Caño roto, Falta de agua en la zona, Poca presión en la casa, Poca presión en la zona, etc. en el cual se destaca que el 45,14% de los mismos se encuentran relacionados a Caños Rotos. A raíz de esto, se logra evidenciar, que las diferentes categorías de reclamos están directamente relacionadas a Caños Rotos.

TIPOS DE RECLAMOS AÑO 2015

Tipo de Redamo	Tiempo de respuesta en Dias	Reclamos Atendidos
Reposición de asfalto y hormigón	15,91	23
Reposición de vereda	10,07	75
Hundimiento de pavimento	10,00	2
Caño roto de cloaca	8,60	5
Reparación de registros cloacales	6,70	10
Reposición vereda por problema medidor y/o ramal	5,75	4

TIPOS DE RECLAMOS AÑO 2016

Tipo de Redamo	Tiempo de respuesta en Dias	Reclamos Atendidos
Construcción de ramales cloacales	45,00	1
Problema en la Abrazadera	37,00	2
Hundimiento de pavimento	36,00	3
Reposición de vereda	25,66	76
Caño roto de cloaca	21,60	5
Reposición vereda por problema medidor y/o ramal	17,33	15

Tras la realización del análisis, se constató que la mayor cantidad de reclamos se registran en los meses de enero y marzo en el periodo 2015 - 2020.

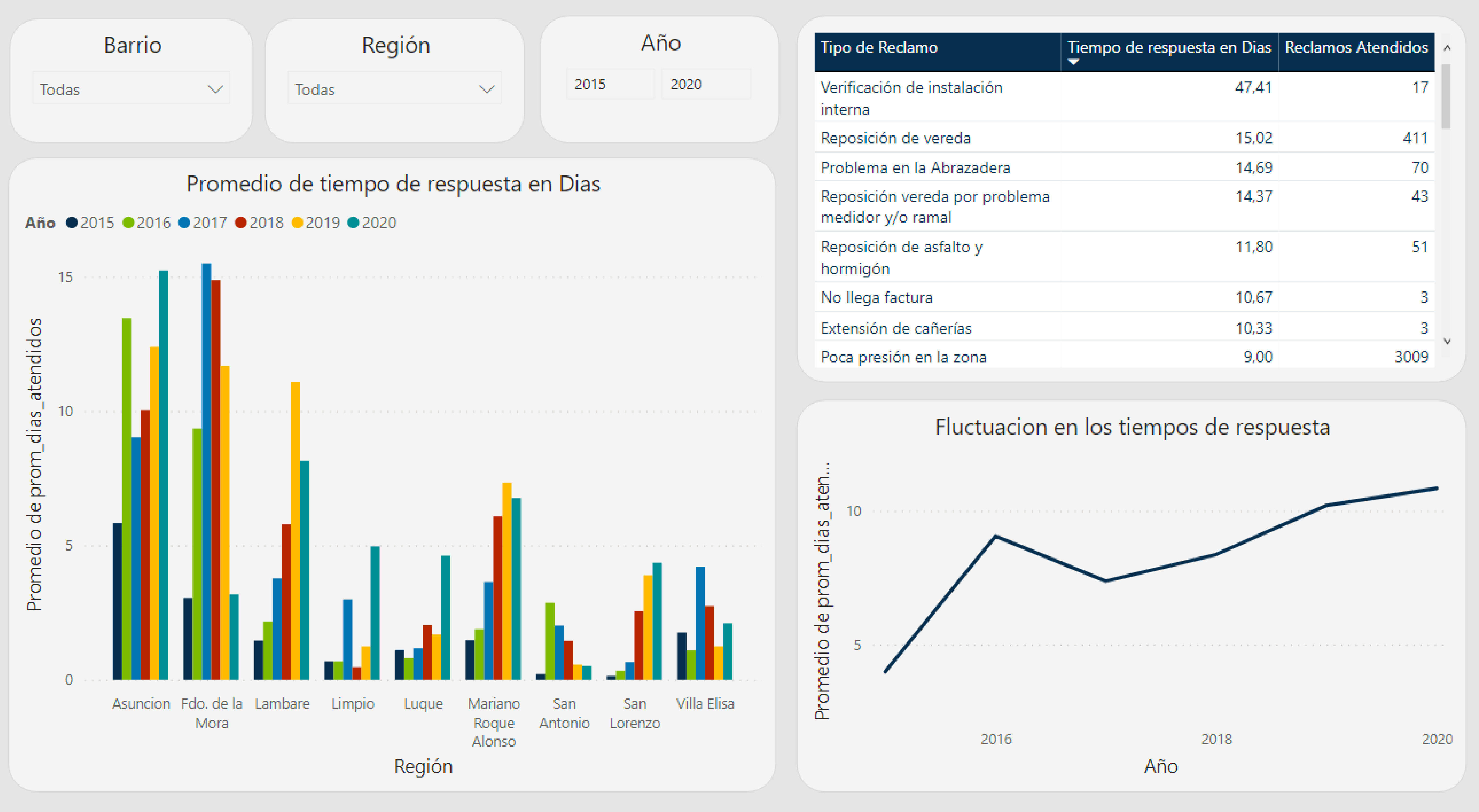
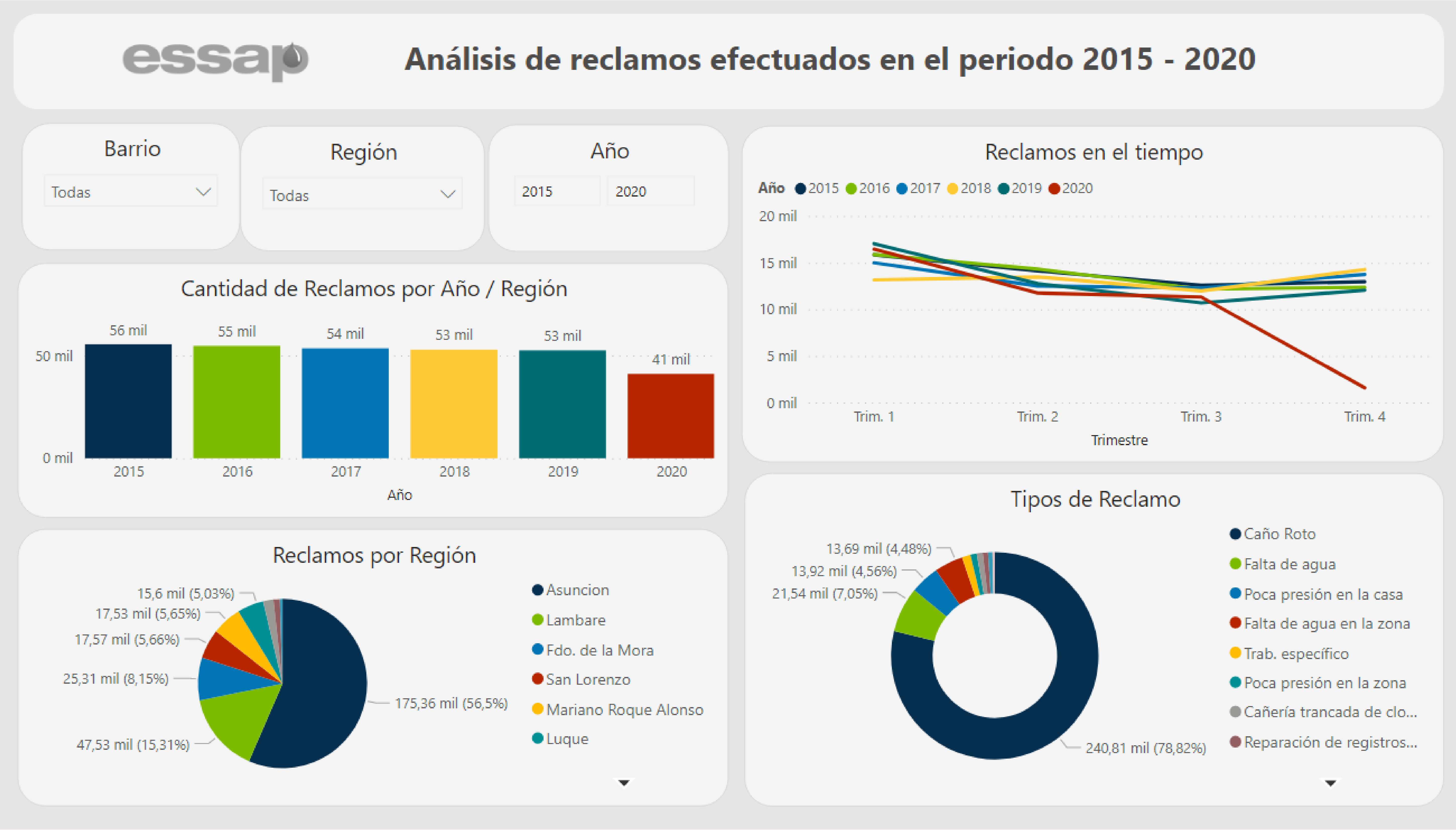


También podemos observar que en el año 2020 se generó un pico en los tiempos de respuesta siendo estos de 10 a 11 días sin tener tipos de reclamos inusuales y una menor cantidad de registros de reclamos. Se podría deducir que esto se debió a las dificultades laborales y logísticas que resultaron de la pandemia del COVID-19.

CONCLUSION

El estado general del servicio de agua potable, se encuentra en estado de mejora continua, acorde a los objetivos de la compañía, debido al descenso de la cantidad de reclamos registrados anualmente. Por otra parte la investigación arrojó que el tiempo de resolución en reclamos comunes y frecuentes como el caño roto fue creciendo exponencialmente, entre el 2015 y 2020 la cantidad de reclamos por caño roto rondan entre los 22.000 y 25.800 reclamos por año, la crecida en la respuesta en este tiempo fue en promedio de 8(ocho)días evidenciando que el ente en cuestión ha entrado en un déficit en el tiempo de atención y resolución de reclamos.

GRAFICOS



VER ANÁLISIS COMPLETO:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoZDUyM2JkZDATYjg4ZC00NjA5LTk0MjctYzM3YjAzYjZGE2liwidCI6IjJhNWVhOTI0LTQ3M2EtNDJmNC05ODRkLWRkNDkzNTg0ZDc4ZCJ9>

REFERENCIAS

Portal Paraguay – Acceso a la información Pública – https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/buscar_informacion#busqueda
Base de datos de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay (ESSAP)