

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 1 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

INFORME DE PQRSO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN			
FECHA PRESENTACION	Febrero 15	PERIODO INFORMADO	II Semestre de 2025
INTRODUCCION			
El presente informe, elaborado por la Oficina de Control Interno en su calidad de Tercera Línea de Defensa, tiene como propósito realizar el seguimiento y la evaluación independiente al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., correspondiente al periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025. A partir de la información consolidada y remitida por la Subgerencia Comercial (Primera Línea), este análisis se centra en verificar el cumplimiento de los términos de ley, la calidad de las respuestas de fondo y la efectividad de los mecanismos de recepción. Lo anterior, con el objetivo de validar la mitigación de riesgos operativos y emitir recomendaciones estratégicas que promuevan la mejora continua, la satisfacción del usuario y el fortalecimiento institucional en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.			
NORMATIVIDAD			
Constitución Política de Colombia (Art. 23 y 74): Fundamento del derecho fundamental de petición y acceso a la información pública. Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos): Arts. 152 al 159. Es la norma especial que rige a Aguas de Barrancabermeja. Establece el Derecho de Turno y el término de 15 días hábiles para resolver. Ley 1437 de 2011 (CPACA): Procedimiento Administrativo general. Ley 1474 de 2011 y Ley 2195 de 2022: Estatutos Anticorrupción que obligan a la atención efectiva y al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición (sustituye parte de la Ley 1437/2011). Ley 1952 de 2019: Código General Disciplinario (Art. 38 y 39), que vigila el deber de dar respuesta oportuna. Ley 2052 de 2020: Racionalización de trámites.			

Decreto 1081 de 2015 y Decreto 1122 de 2024: Reglamentación de los Programas de Transparencia y Ética Pública (que reemplazan al antiguo Plan Anticorrupción).

Decreto 1166 de 2016: Regula las peticiones verbales.

Resolución CRA 688 de 2014: Metas de eficiencia para reclamos comerciales (específica para acueducto).

Resolución SSPD 20151300054575 y 20161300011295: Obligación de reportar las PQR al SUI.

Resolución 1519 de 2020 (MinTIC): Estándares para publicar PQRSD en la web.

Resolución CRA 688 de 2014: Define metas de eficiencia para reclamos comerciales en acueducto y alcantarillado.

Resoluciones SSPD 20151300054575 y 20161300011295: Regulan el reporte obligatorio de PQR al SUI (Sistema Único de Información).

NORMAS INTERNAS

GCO-AU-MN-003 Manual Gestión PQRSD V8

Manual ORFEO v2 2022.

GCO-AU-PR-002 PQRSD v3

GCO-AU-PR-006 Apertura buzón de sugerencias v5

GCO-AU-PR-007 Atención de denuncias v2

I. OBJETIVO

Realizar la evaluación independiente y el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD del segundo semestre de 2025, verificando el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los procedimientos internos, con el fin de identificar riesgos, evaluar la efectividad de los controles y emitir recomendaciones que fortalezcan la toma de decisiones estratégicas y la garantía de los derechos de los usuarios en Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P."

II. ALCANCE

La evaluación de la Oficina de Control Interno comprende la evaluación independiente a la gestión de PQRSD recibidas por Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025. El ejercicio se enfoca en verificar la consistencia de la información reportada por la Subgerencia Comercial (Formatos GCO-FR-003/004) frente al Sistema de Gestión Documental ORFEO, validando el cumplimiento de los

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 3 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1 Vigente a partir de: 18/08/2017

términos de ley, la calidad de las respuestas y la efectividad de los roles establecidos en el Manual PQRSD vigente.

III. FUENTE DEL DATO

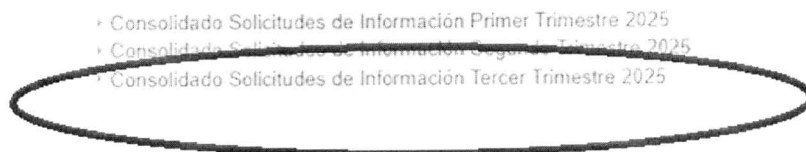
La fuente principal de información para este ejercicio evaluativo es el Sistema de Gestión Documental ORFEO. y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad como mecanismos de contraste y verificación, se utilizarán los formularios consolidados de gestión PQRSD (formatos de captura y consolidado GCO-FR-003 y GCO-FR-004) remitidos por la Subgerencia Comercial, bajo los lineamientos de los procedimientos GCP-PR-003 (PQR escrito) y GCO-PR-004 (PQR verbal).

IV. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 Cumplimiento Ley de Transparencia

Tras la verificación del portal web institucional, se constataron dos situaciones que afectan la transparencia pasiva de la entidad:

En el numeral 4.10.2, no se visualiza el informe de solicitudes de acceso a la información correspondiente al IV trimestre de 2025, lo cual contraviene lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (Art. 11, Literal h), el Decreto 103 de 2015 (Art. 52) y el Decreto Único 1081 de 2015 (Art. 2.1.1.6.2). Se adjunta captura de pantalla.



Seguidamente, los informes de periodos anteriores se encuentran publicados exclusivamente en formatos de hoja de cálculo (Excel). Esta modalidad presenta una gestión netamente cuantitativa que dificulta la interpretación para el ciudadano común, careciendo de un análisis cualitativo que explique de manera sencilla los resultados de la gestión. Como se evidencia a continuación:

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 4 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017



No. Radicado	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSO	ASUNTO (Incluye Numero de Causal casado aplique)	TIPO RESPUESTA											No. Radicado Respuesta	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	
			6. Solicitudes Informacion	1. ACOGE	2. NO ACOGE	3. NO ACOGE	4. CONFIRMA	5. MODIFICA	6. REVOKA	7. RECHAZA	8. TRASLADA POR	9. PENDIENTE DE RESPUESTA	10. SIN RESPUESTA				11. ARCHIVA
2025-130-005442-2	SOLICITUD INFORMACION ID 030202	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-004920-1	2025-09-25 14:52	10
2025-130-005750-2	SOLICITUD DE INFORMACION ID 051097	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005074-1	2025-09-01 14:17	9
2025-130-006201-2	SOLICITUD DEL HISTORIAL DE FACTURAS DESDE LA VIGENCIA 2015	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005585-1	22/09/2025 14:16	11
2025-130-006289-2	SOLICITUD INFORMACION DE HISTORICO DE PAGO DE 2015 A 2025	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005586-1	22/09/2025 14:31	10
2025-130-006312-2	SOLICITUD DE INFORMACION. POLICIA NACIONAL	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005592-1	22/09/2025 16:57	9
2025-130-006449-2	SOLICITUD DE INFORMACION ID 009718	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005612-1	23/09/2025 15:20	5
2025-130-006499-2	REQUERIMIENTO DE INFORMACION DIAN	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005636-1	25/09/2025 16:45	6
2025-130-006556-2	SOLICITUD INFORMACION DE CONSUMO ID 054325	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005625-1	24/09/2025 18:05	3
2025-130-006569-2	SOLICITUD INFORMACION DEL SERVICIO ID 042133	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005626-1	24/09/2025 18:11	2
2025-130-006561-2	SOLICITUD INFORMACION DE SERVICIO ID 042133	406-Consultar y fapeticionar comercial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2025-130-005623-1	24/09/2025 17:53	2
2025-140-005063-2	REQUERIMIENTO E INFORME OCULAR CAÑO BELEN	-	1												RADICADO NRR		
2025-140-005729-2	SOLICITUD DE INFORMACION CAPACIDAD SALARIAL DEL SEÑOR Abraham Alcan Ortiz OD. 91436664 PENITENCIARIA Bakir Tatiana	La informacion solicitada es relevante y necesaria para adelantar las acciones	1												2025-140-005328-1	9/09/2025	16
2025-140-006421-2	SOLICITUD DE INFORMACION JURADOS DE VOTACION- CONSULTA POPULAR 2025 AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.S.P.	Teniendo en cuenta la realizacion de futuro proceso electoral en la que recae el año	1												N/A	19/09/2025	5
2025-140-006524-2	FIJACION DE CUOTA DE ALIMENTOS	Remite certificado laboral del señor Victor Julia De la Cruz	1												2025-140-005893-1	6/10/2025	13
Sin radicado	SOLICITUD DE INFORMACION PJO Rad. 02-2024	Requerir nuevamente la entidad para que nos remita la informacion.	1												2025-140-005899-1	22/10/2025	3
2025-130-006361-2	Solicitud de informacion	Informacion contraria Pter San Silvestre	1	1													
TOTALES			16	11	0							0					

Por lo que se recomienda a la Subgerencia Comercial que la publicación de estos informes no se limite a un archivo de datos numéricos. Es necesario facilitar al usuario una lectura clara mediante la incorporación de un resumen ejecutivo o análisis cualitativo que acompañe a las cifras. El informe debe discriminar, de manera comprensible y a la vista (sin obligar a descargas complejas), lo siguiente:

- Análisis Cualitativo: Explicación breve de las principales temáticas recibidas y el estado general de las respuestas.
- Datos Cuantitativos Obligatorios:
 1. Número de solicitudes recibidas.
 2. Número de solicitudes trasladadas por competencia.
 3. Tiempos promedio de respuesta.
 4. Número de solicitudes con acceso negado y su justificación.

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Página: 5 de 16
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

Por otra parte, se observó que en la sección de Transparencia de la página web institucional, específicamente en el Ítem 7.1.6, se encuentra publicada información relacionada con los informes de solicitudes de acceso a la información. No obstante, se verificó que dicha información ya se encuentra correctamente dispuesta en el Ítem 4.10.2, tal como lo ordena la Resolución 1519 de 2020 (Anexo No. 02), por lo que se recomienda realizar ajuste de este ítem.

7. Datos abiertos

7.1 Instrumentos de gestión de la información

7.1.1 Registro de activos de información

7.1.2 Índice de información clasificada y reservada

7.1.3 Esquema de publicación de información

7.1.4 Programa de Gestión Documental

7.1.4 a Programa de Gestión Documental 2022 - 2028

7.1.5.b Aprobación del Comité

7.1.5 Tablas de Retención Documental

7.1.5.a Tablas de Retención Documental

7.1.5.b Acta de Comité Institucional

7.1.6 Informes de Solicitud de la Información

7.1.7 Costos de Reproducción

7.2 Sección de Datos Abiertos.

NO CUMPLE

Se requiere publicar los informes requeridos (objeto de hallazgo de la Auditoría Interna de Gestión al Subproceso de Atención al Usuario).

b. Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10. / Informes Trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos, se encuentra pendiente el informe trimestral del cuarto trimestre de 2025, por lo que se recomienda realizar el cargue, tal como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 6 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

INFORMES TRIMESTRALES PQRS

Primer Trimestre 2022
 Segundo Trimestre 2022
 Tercer Trimestre 2022
 Cuarto Trimestre 2022
 Primer Trimestre 2023
 Segundo Trimestre 2023
 Tercer Trimestre 2023
 Cuarto Trimestre 2023
 Primer Trimestre 2024
 Segundo Trimestre 2024
 Tercer Trimestre 2024
 Cuarto Trimestre 2024
 Primer Trimestre 2025
 Segundo Trimestre 2025
 Tercer Trimestre 2025

4.2 Canales de Ingreso PQRS

Son los canales establecidos por la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., a través de los cuales los grupos de valor y de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la Empresa así:

CANAL ELECTRÓNICO

Medios Electrónicos dispuestos por la entidad

Medio	Detalle / Enlace
 Correo General	atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co
 Recusaciones	recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co (para reporte de recusaciones y posibles conflictos de intereses)
 Chat en Línea	www.aguasdebarrancabermeja.gov.co
 Formulario Web	http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/pqrsd/inicio/

Se verificó que el Formulario Web no se encuentra disponible en el menú de la página principal bajo la ruta: *Canales de Atención Información > Formulario electronico de Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

CANAL ESCRITO

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Página: 7 de 16
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

Recepción de Documentos y Solicitudes Formales. Este canal asegura la trazabilidad documental de las PQRSD, permitiendo a los ciudadanos dejar soporte físico o digital de sus requerimientos bajo los estándares del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Medio de Recepción	Descripción del Mecanismo
 Correo Postal	Envío de documentos físicos a través de empresas de mensajería a la sede principal.
 Radicación Personal	Entrega directa de documentos en las ventanillas de Servicio al Cliente.
 Correo Electrónico	Recepción de solicitudes digitales a las cuentas oficiales institucionales.
 Formulario Web	Registro a través del portal electrónico de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
 Buzón de sugerencias	Espacios físicos dispuestos para sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

CANAL PRESENCIAL

Elemento	Descripción
	Contacto Directo: Permite el contacto directo con la entidad en el primer nivel de servicio en la sede comercial.
	Finalidad: Brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal.
	Trámite: Adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
	Puntos de Atención: - Ventanilla atención al usuario - Oficina de Servicio al Cliente. - Ventanilla de radicación - Oficina de Servicio al Cliente y planta de tratamiento.

CANAL TELEFÓNICO

Atención Inmediata y Reporte de Emergencias. Este canal garantiza la comunicación directa para la orientación al usuario y la recepción de reportes operativos, asegurando la disponibilidad del servicio.

Mecanismo	Número de Contacto	Observaciones
	Línea Telefónica	018000413787

	Call Center	116 - 6203117
	Horario de Atención	24 Horas (Daños e Información general)

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal	II SEMESTRE 2025				
	III Trim	IVTrim	% Var.	Total II Sem 2025	% Participación
Ventanilla de atención	1178	557	-53	1735	58,0%
Ventanilla de Radicación	161	400	148	561	18,8%
Formato electrónico Página web	0	1	0	1	0,0%
Correo	138	69	-50	207	6,9%
Buzón de Sugerencias	0	2	0	2	0,1%
Telefónica	180	306	70	486	16,2%
TOTAL	1657	1335	-19	2992	100,0%

Fuente: Formato de Captura GCO-AU-FR-03

Analizada la información disponible del segundo semestre de 2025, de las **2.992 PQRSD** reportadas se encuentra que el canal con mayor recepción es la ventanilla de atención con 1.735 PQRSD, que corresponden a un 58% del total recibidos en el semestre, seguido por la ventanilla de radicación con 561 PQRSD, con un 19%, la línea telefónica con 486 PQRSD, con un 16%, el correo electrónico con 207 PQRSD, representado por un 7% y, por último, el buzón de sugerencias con 2 PQRSD, equivalente a un 0,1%, y el formato electrónico página web con 1 registros, equivalente a un 0.0%.

4.3 Gestión de las PQRSD.

Con base en lo establecido en el Decreto 2641 de 2012. IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS se evalúan las fases:

A continuación, se presentan las etapas de gestión de la PQRSD y sus responsabilidades, a las cuales esta oficina realiza monitoreo, observaciones, recomendaciones de mejora y evaluación:

RECEPCIÓN:

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, la entidad cuenta con el sistema de gestión documental ORFEO, el cual

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 9 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

facilita el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos está definido en su manual de uso.

Se requiere el fortalecimiento de este canal de registro, de tal manera que se constituya en la única fuente de información para efectos de consolidación de datos y verificación.

La entidad dispone de un enlace en la página web (Menú: Atención y servicios a la ciudadanía/PQRSD), para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea, con base en los formatos de captura de las PQRSD.

Se dispone además, del canal presencial ubicado en la oficina de atención al usuario para la atención de la ciudadanía y usuarios, que así lo requieran y en la Planta de Tratamiento de Agua Potable está habilitada la ventanilla única para las PQRSD de carácter escrito que se solicite radicar.

GESTIÓN:

Con base en lo establecido en el Manual PQRSD vigente, se establecen las actividades, roles y responsabilidades para llevar el registro, seguimiento, verificación y control de las PQRSD.

Independientemente del canal de ingreso, se da trámite y respuesta a las PQRSD bajo el liderazgo de la Subgerencia Comercial, las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial, las peticiones administrativas que incluyen las solicitudes de información son responsabilidad de la Secretaría General, las reclamaciones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial y las reclamaciones operativas Acueducto y Alcantarillado por la Subgerencia de Operaciones. Las quejas aun cuando son gestionadas por la dependencia responsable del trámite de la misma, son consolidadas a través de la Profesional de control interno disciplinario con el objeto de realizar análisis causal de las mismas y evaluar el cumplimiento del Código de Ética e Integridad Institucional, de igual forma sucede con las denuncias, sugerencias y felicitaciones, las cuales se consolidan a través de la Subgerencia Comercial. Los recursos que se deriven de las reclamaciones comerciales ya sean de reposición o de reposición y subsidiaria de apelación ante la SSPD, son gestionadas por el Profesional 2 Abogado de la Subgerencia Comercial.

Cada responsable debe hacer seguimiento a la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD y asegurar el registro y reporte oportuno a la Subgerencia Comercial para el consolidado general mensual, trimestral y anual que permita análisis y toma de acciones y decisiones.

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 10 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

SEGUIMIENTO.

Para dar cumplimiento a la normativa vigente, la empresa cumple con lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, a través de la implementación del sistema de gestión documental viabilizando la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Los tiempos de respuesta se encuentran detallados en el Manual PQRSD acorde con la normativa vigente (artículo 14 de la Ley 1437 de 2011), y son monitoreados en instancia de la primera y segunda líneas de defensa, institucional según la responsabilidad designada.

Cada dependencia según su rol acorde con las líneas de defensa debe realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD.

CONTROL

Oficina de Control de Gestión: Vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad. Responsable Directivo: Jefe Oficina de Control de Gestión, Responsable Operativo: Profesional I de la Oficina de Control de Gestión.

Las Oficinas de Control Disciplinario: Deberán adelantar las investigaciones en caso de (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad. Responsable: Profesional Especializado – Control Disciplinario de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

VEDURÍAS CIUDADANAS:

El periodo objeto del presente reporte no se han recibido observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y por tal motivo no se ha requerido evaluar los correctivos surgidos de las mismas.

4.3.1 Consolidado PQRSD. Segundo Semestre de 2025.

General

PQRSD II SEMESTRE VIGENCIA 2025

TIPO	PQRSD II SEMESTRE										TOTAL VIG 2025	
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var. %	Total II Sem	%	
Peticiones	53	28	48	129	39	35	51	125	-3,10	254	10,5	
Quejas	2	0	1	3	1	2	0	3	0,00	128	2,5	
Reclamos	700	399	402	1501	325	362	510	1197	-20,25	2698	88,0	
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	1	2	0,00	2	0,0	
Denuncias	0	0	1	1	0	2	0	2	100,00	3	0,2	
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0,0	
Recurso de Reposición subsidiario y apelación	0	0	0	0	0	1	0	1	0,00	1	0,0	
Solicitudes de Información	1	3	12	16	2	2	1	5	-68,75	21	0,9	
Otros	0	0	7	7	0	0	0	0	-100,00	7	0,1	
TOTAL PQRSD	756	430	471	1657	368	404	563	1335	-19,43	2992	100,0	

Fuente de Información: Formato GCO_AU_FR 04

Se observa que para el segundo semestre de 2025, se registraron **2.992 PQRSD**.

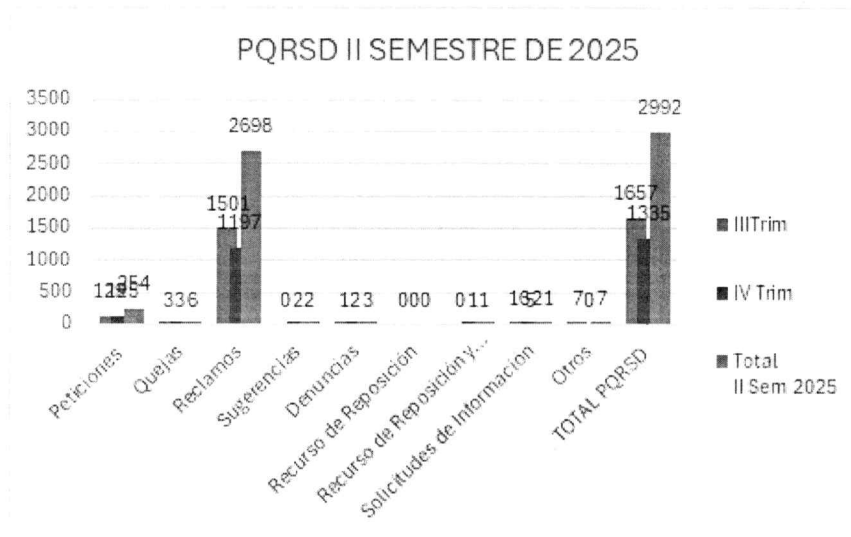
Según la tipología, los Reclamos representan el porcentaje más alto en el semestre, con un total de 2.698 correspondientes al 88% del total reportado, seguidos por las peticiones con un total de 254 para un 2,5%, las quejas con un total de 128 para un 2,5%, y las solicitudes de información con 21 registros para un 0,9%. En orden de presentación de forma decreciente se registra así:

- **Reclamos:** 88.0%
- **Peticiones:** 10,5%
- **Quejas:** 2.5%
- **Solicitudes de Información:** 0,9%
- **Denuncias:** 0,2% (3 registros)
- **Sugerencias:** 0,0% (2 registros)

Revisadas las variaciones por periodo trimestral en este segundo semestre, encontramos incrementos significativos en el **IV trimestre** frente al **III trimestre** en los siguientes puntos específicos, a pesar de la disminución general del **19,43%** en el total de PQRSD (que pasó de 1.657 a 1.335 registros):

TIPO	PQRSD II SEMESTRE			
	III Trim	IV Trim	Var. %	Total II Sem
Peticiones	129	125	-3,10	254
Quejas	3	3	0,00	128
Reclamos	1501	1197	-20,25	2698
Sugerencias	0	2	0,00	2
Denuncias	1	2	100,00	3
Recurso de Reposición	0	0	0,00	0
Recurso de Reposición subsidiario y apelación	0	1	0,00	1
Solicitudes de Información	16	5	-68,75	21
Otros	7	0	-100,00	7
TOTAL PQRSD	1657	1335	-19,43	2992

Fuente de Información: Formato GCO_FR004.



Fuente de Información: Formato GCO_FR004

Por otra parte, se evidencia que la información suministrada por la segunda y la tercera línea concuerdan con el número total de PQRSD, que corresponde a **2992** PQRSD recepcionadas en el segundo semestre de 2025, presentándose una diferencia de 155 PQRSD, frente a la reportada por el sistema de ORFEO, la información que se obtuvo es la siguiente:

Tercera Línea de Defensa:

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2025 ORFEO									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var. %	Total II Sem 2025
Peticiones	60	29	55	144	33	36	41	110	-0,24	254
Quejas	4	2	1	7	1	2	1	4	-0,43	11
Reclamos	692	396	404	1492	333	353	512	1198	-0,20	2690
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00	1
Denuncias	2	0	1	3	0	2	1	3	0,00	6
Recurso de Reposición	0	0	0	0				0	0,00	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Solicitudes de Información	4	2	4	10	3	0	1	4	-0,60	14
Otros	44	51	38	133	28	6	4	38	0,00	171
TOTAL PQRS D	806	480	503	1789	399	399	560	1358	-0,24	3147

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio- Diciembre 2025.

Segunda Línea de Defensa:

TIPO	PQRS D 2025 ORFEO									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var. %	Total 2025
Peticiones	60	30	57	147	35	36	43	114	-0,22	641
Quejas	4	2	1	7	1	2	1	4	-0,43	24
Reclamos	692	396	404	1492	334	353	512	1199	-0,20	4732
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	0	1	0,00	5
Denuncias	2	0	1	3	0	2	1	3	0,00	12
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Solicitudes de Información	4	3	5	12	3	0	1	4	-0,67	28
Otros	44	51	38	133	71	43	28	142	0,07	275
TOTAL PQRS D	806	482	506	1794	445	436	586	1467	-0,18	5717

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio- Diciembre 2025.

Concluyendo que la información que emite la segunda y la tercera línea de defensa por parte del sistema de Orfeo no presenta coherencia en los datos.

Al realizar la verificación de la información, se identificó una inconsistencia técnica en la consolidación del formato detallado. Se observó que, al registrar un trámite bajo la tipología de "Otros", el sistema o el encargado selecciona simultáneamente el ítem de "Reclamaciones", lo cual genera una duplicidad que eleva de manera errónea el número real de trámites procesados.

Para garantizar la integridad de la estadística, es necesario depurar esta duplicidad restando los registros de "Otros" del total de "Reclamaciones". Tras verificar el reporte del IV Trimestre emitido por la Segunda Línea de Defensa, se constató que esta deducción no fue realizada, siendo este el motivo principal de la diferencia cuantitativa entre los reportes de la Segunda y la Tercera Línea de Defensa.

Comparativo Segundo Semestre 2024 Vs Segundo Semestre de 2025

TIPO	PQRSD II Semestre 2024 Vs II Semestre de 2025						Variación II sem 2024/ II sem 2025%
	III Trim	IVTrim	Total II Sem 2024	III Trim	IVTrim	Total II Sem 2025	
Peticiones	181	162	343	129	125	254	-25,95
Quejas	1	1	2	3	3	6	200,00
Reclamos	855	853	1708	1501	1197	2698	57,96
Sugerencias	0	0	0	0	2	2	0,00
Denuncias	4	2	6	1	2	3	-50,00
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0,00
Recurso de Reposición subsidiario de apelación	0	0	0	0	1	1	0,00
Solicitudes de Información	0	0	0	16	5	21	0,00
Otros	0	0	0	7	0	7	0,00
TOTAL PQRSD	1041	1018	2059	1657	1335	2992	45,31

Fuente de Información: Formato GCO_AU_FR004

Al realizar la revisión comparativa entre los segundos semestres de las vigencias 2024 y 2025, se observa que el volumen de PQRSD registradas pasó de **2.059** a **2.992** trámites, lo que representa un incremento global del **45,31%** en la recepción de solicitudes.

Según la tipología, el comportamiento en orden de presentación de forma decreciente se registra así:

- **Reclamos:** Continúan representando el porcentaje más alto, con un total de 2.698 registros frente a los 1.708 del año anterior, lo que equivale a un aumento del 57,96%.
- **Peticiones:** Presentaron una disminución del 25,95%, pasando de 343 registros en 2024 a 254 en el II semestre de 2025.
- **Solicitudes de Información:** Registraron un incremento significativo, pasando de cero reportes en el periodo anterior a 21 registros en la vigencia actual.

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 15 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

- **Quejas:** Aunque el volumen es bajo, presentaron un incremento porcentual del 200%, pasando de 2 a 6 registros reportados.
- **Denuncias:** Mostraron una tendencia a la baja con una reducción del **50%**, pasando de 6 casos en 2024 a 3 en 2025.
- **Otros y Sugerencias:** Se registraron 7 trámites en la categoría Otros y 2 sugerencias, rubros que no contaban con registros en el semestre comparativo del año anterior.
- **Recursos:** Se destaca la radicación de 1 Recurso de Reposición y subsidiario de apelación durante el segundo semestre de 2025.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidenció un aumento significativo del 45,31% en el volumen total de PQRSD recibidas en comparación con el segundo semestre de 2024, pasando de 2.059 a 2.992 solicitudes.
- La tipología de Reclamos sigue siendo la más crítica para la entidad, representando el 90,2% de la participación total del semestre con 2.698 registros.
- El ciudadano mantiene una marcada preferencia por el contacto directo, donde la Ventanilla de Atención (58%) y el Canal Telefónico (16,2%) agrupan la mayor parte de las interacciones.
- A pesar de contar con herramientas electrónicas, el Formato Web registró una utilización nula (0%) y el Correo Electrónico sufrió una reducción del 50% en su uso durante el trimestre final.
- Se verificó que, aunque la información legal existe, la publicación en el ítem 4.10.2 de la web carece de un análisis cualitativo claro, limitándose a archivos de Excel que dificultan la comprensión para el ciudadano.
- Fortalecimiento de la Segunda Línea de Defensa: Ante el aumento del 45% en la carga prestacional, se recomienda a la Subgerencia Comercial evaluar la capacidad operativa para asegurar que no se afecten los términos de respuesta de ley.
- La Segunda Línea de Defensa debe ajustar el método de conteo en el formato detallado para eliminar la duplicidad entre los ítems "Reclamaciones" y "Otros", garantizando que las cifras de reporte sean exactas y consistentes.
- Es necesario implementar campañas de sensibilización para los usuarios sobre el uso del Formulario Web y el Correo Electrónico, con el fin de descongestionar las sedes físicas y optimizar los recursos operativos.
- Se sugiere que los informes de solicitudes de acceso a la información en la página web incluyan un resumen ejecutivo cualitativo (número de solicitudes, traslados, tiempos de respuesta y negativas), evitando depender únicamente de bases de datos complejas.

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 16 de 16
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

- Realizar la limpieza técnica del ítem 7.1.6 de la página institucional, eliminando informes que ya se encuentran publicados en el ítem 4.10.2, cumpliendo así con los estándares de la Resolución 1519 de 2020.

VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Copia del presente informe será remitido a los directivos de las dependencias, para que sean socializados y analizados según la competencia en instancia de Comité Primario, de igual forma se copia al profesional jefe de atención al usuario, a la profesional jefe del subproceso de saneamiento básico, al profesional 3 del proceso gestión informática, a la profesional 3 de soporte de la Subgerencia de Operaciones y a la Profesional especializada de control disciplinario.


MAYRA ALEXANDRA HERNÁNDEZ R.
 Elaboró: Profesional Control de Gestión


SANDRA MILENA DIAZ ALARCON
 Revisó: Jefe Oficina de Control de Gestión.

Anexos:

- Correo electrónico donde se remite el Informe PQRSD II Semestre segunda línea de defensa/Subgerencia Comercial con el informe anexo. Contenidos en veinticinco (25) folios.
- Correos electrónicos de fecha 10 de enero y 20 de febrero de la oficina de Control de Gestión reitera el envío de la información el cual es insumo para la elaboración del Informe de la Tercera Línea de defensa Contenido en dos (2) Folios.
- Se anexa medio magnético insumos del informe PQRSD.

Mayra Alexandra Hernandez Rincon

De: Mildred Johanna Torres Zarate
Enviado el: martes, 10 de febrero de 2026 5:14 p. m.
Para: Mayra Alexandra Hernandez Rincon
CC: Subgerencia Comercial; Yolvis Sampayo Quiñones
Asunto: INFORME PQRSD IV TRIM 2025
Datos adjuntos: 20260203_Subcial_Inf PQRSD IV trimestre.pdf; 20250201_SUBCIAL INF PQRSD IV TRIM.docx; GCO-AU-FR-003-004 Formatos Captura PQRSD CONS 4TO TRIM.xlsx

Cordial saludo

Adjunto encontrará el informe PQRSD editable, PDF y formato de captura.

Cordialmente,



Mildred Johanna Torres Zarate
Profesional III
Subgerencia Comercial

De: Mildred Johanna Torres Zarate
Enviado el: jueves, 5 de febrero de 2026 5:19 p. m.
Para: Mayra Alexandra Hernandez Rincon <mayra.hernandez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
CC: Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Asunto: RE: INFORME PQRSD- REPORTE CAPTURA IV TRIM 2025

Cordial Saludo

Dando alcance al correo anterior anexo archivos

Cordialmente,



Mildred Johanna Torres Zarate
Profesional III
Subgerencia Comercial

De: Mildred Johanna Torres Zarate
Enviado el: jueves, 5 de febrero de 2026 5:03 p. m.

Para: Mayra Alexandra Hernandez Rincon <mayra.hernandez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
CC: Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Asunto: RE: INFORME PQRS- REPORTE CAPTURA IV TRIM 2025

Cordial saludo Mayra

Adjunto reporte formato de Captura PQRS y hoja de trabajo del cuarto trimestre.

Se está realizando el informe Word.

Cordialmente,



Mildred Johanna Torres Zarate
Profesional III
Subgerencia Comercial

De: Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Enviado el: miércoles, 28 de enero de 2026 9:09 a. m.
Para: Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
CC: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Asunto: RE: INFORME PQRS

Buen día

Remito lo solicitado



Miguel Andrés Rodríguez Nori
Profesional I
Unidad Jurídica
6216504 Ext. 105

De: Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Enviado el: lunes, 26 de enero de 2026 15:43
Para: Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
CC: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Asunto: RE: INFORME PQRS

Cordial saludo

Ah espera de los informes para poder realizar el consolidado

INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2025

**FECHA
PRESENTACION**

03 febrero 2025

PERIODO INFORMADO

IV Trimestre de 2025

INTRODUCCION

El presente informe se enfoca en el análisis y seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) en Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., durante el periodo OCTUBRE A DICIEMBRE de 2025, que fueron presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de emitir las recomendaciones orientadas a la mejora continua en la prestación del servicio a los usuarios.

NORMATIVIDAD

Normatividad Externa

- **Constitución Política**, artículos 23 y 74. De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.
- **La Ley 142. CAPITULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA. Artículo 152.** Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 153** cita: De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación 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 dicha empresa.
Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.
Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 158.** Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

- **Ley 962 de 2005.** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." Artículo 6 Inciso No3: "Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011,** Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011,** Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El artículo 76, determina que 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.
- **Decreto 19 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." **Artículo 12.** Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. **Artículo 14.** Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- **DECRETO 2641 de 2012** (Diciembre 17) *Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*
- **CRA 688 de 2014.** Capítulo III. De la gestión asociada a las metas para reclamos comerciales.
- **Ley 1712 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. Título IV "De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información", garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
- **Decreto 2573 de 2014,** compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

- **Ley 1755 de 2015**, *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- **Decreto 103 de 2015**, *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.*
- **Ley 962 de 2015. Artículo 15. DERECHO DE TURNO.** Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.
- **Resolución SSPD-20151300054575 de 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)”.
- **Ley 1755 de 2015**, (sustituyo el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011), las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales.
- **Decreto 1166 de 2016**, *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
- **Resolución SSPD 20161300011295 de abril 28 de 2016.** *Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI).*
- **Decreto 1799 de 2017.** Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa.
- **Ley 1952 de 2019.** *Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: 20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición. Artículo 39. ARTÍCULO 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: ... “8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*
- **Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020.** *Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). 2.4.3.3 PQRSD.*

Condiciones de acceso a la información: Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.

- **Ley 2052 del 25 de Agosto de 2020.** *Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad. **ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.***
- **Decreto Único 1081.** *ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 12 DE MAYO DE 2023. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." **ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.** De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima.*
- **Resolución 1519 de 2020** *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"*
- **Ley No. 2195 DE 2022 (Enero 18).** *POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.*
- **Manual Operativo del Sistema Integrado de Planeación y gestión v5 de 2023**
- **Decreto 1122 de 2024.** *Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública. "ARTÍCULO 2.1.4.4.1.5. Referencias al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Toda mención que se haga en normas o en cualquier otro documento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se entiende referida al Programa de Transparencia y Ética Pública...**ARTÍCULO 3. Transitorio.** Adóptese como primera versión del Anexo Técnico de los Programas de Transparencia y Ética Pública el documento anexo al presente Decreto. Las actualizaciones que se realicen o los nuevos anexos que se expidan con posterioridad a esta versión, seguirán el procedimiento establecido en el artículo 2.1.4.4.1.2 del Decreto 1081 de 2015.*

Normatividad Interna

- **Resolución Interna 318 de 2025.** "Por la cual se reglamenta el manual interno GCO-MN-003 v8 MANUAL PQRSD: Manual para la gestión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
- **GCO-AU-PR-002 PQRSD v3:** Procedimiento PQRSD
- **GCO-AU-PO-001:** Política Servicio al Ciudadano v2
- **GCO-AU-PR-006:** Apertura buzón de sugerencias v5
- **GCO-AU-IN-003:** Diligenciamiento formatos captura
- **GCO-AU-MN-001 v2:** Manual del Protocolos de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P."
- **Manual Operativo MIPG en su versión vigente.**

I. OBJETIVO

Evaluar y verificar la atención que se brinda al usuario acorde con las normas legales e institucionales vigentes, con el objeto de detectar oportunamente riesgos y desviaciones para generar observaciones y recomendaciones, que faciliten a la Gerencia General y equipo Directivo, la toma de decisiones propendiendo por la protección de los derechos y deberes ciudadanos.

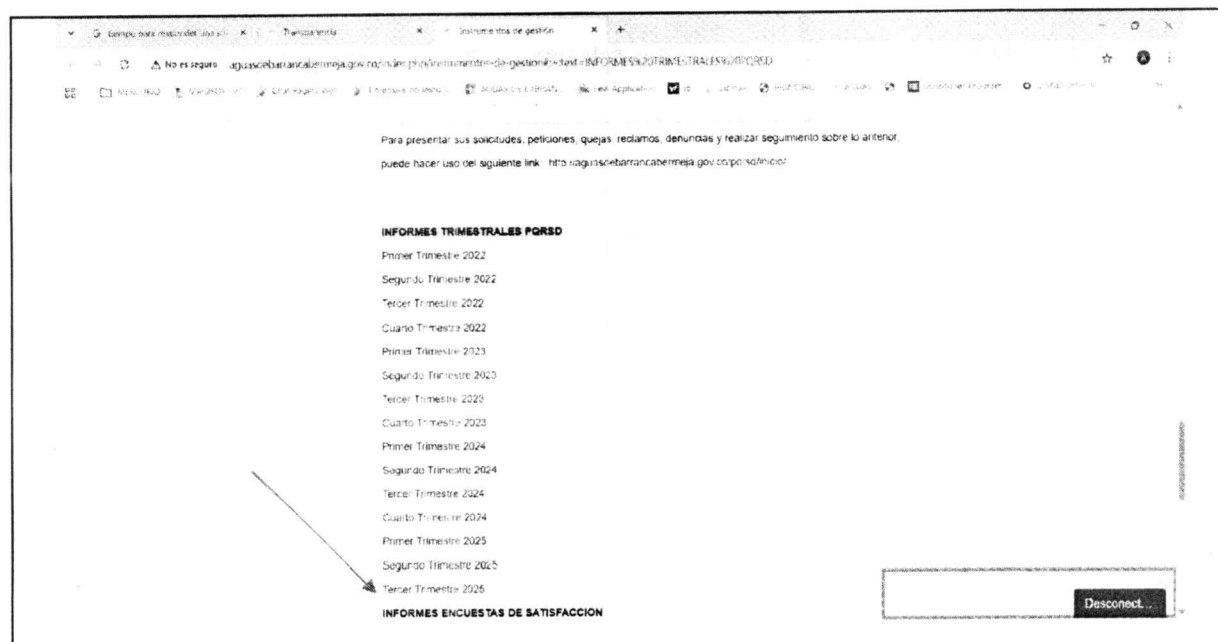
II. ALCANCE

Aplica a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de OCTUBRE A DICIEMBRE 2025 con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad, esta oficina utilizará como fuente principal los formularios consolidados del sistema de gestión PQRSD GCO-FR003 Y 004 en su versión vigente. Aplica al proceso comercial en su rol de primera y segunda línea de defensa, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD (todos los canales habilitados en la entidad), y la gestión de todos los procesos involucrados en la atención al ciudadano, según roles y responsabilidades establecidas en el Manual PQRSD en su versión vigente.

III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato la constituye el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad, esta oficina utilizará también como medio de verificación los formularios consolidados del sistema de gestión PQRSD (formatos de captura y consolidado GCO_FR003 y GCO_FR004) remitidos por las primeras líneas de defensa.

Todos los soportes requeridos para análisis según se requiera en el ejercicio de verificación de la oficina.



4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRSO

Son los canales establecidos por la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., a través de los cuales los grupos de valor y de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la Empresa así:

Canal Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas: Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander-Colombia.

- Ventanilla atención al usuario

Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

Canal Virtual

Correo electrónico:

contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para PQRS: atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cra.gov.co

Correo electrónico: anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Canal Escrito

A través de las Ventanillas de radicación ubicadas en Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander -Colombia y en la Planta de Tratamiento Aguas de Barrancabermeja S.A E.S. P Barrio el Boston.

- Buzón de sugerencias

Formulario electrónico:

Diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestra página web www.aguasdebarrancabermeja.gov.co , que lo encontrará en el siguiente enlace / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención.

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal	I SEMESTRE 2025				II SEMESTRE 2025				TOTAL 2025	
	I Trim	II Trim	% Var.	Total I Sem 2025	III Trim	IV Trim	% Var.	Total II Sem 2025	TOTAL 2025	% Participación
Ventanilla de atención	632	966	53	1598	1178	557	-53	1735	3.333	61,1%
Ventanilla de Radicación	89	178	100	267	161	400	148	561	828	15,2%
Formato electrónico	13	3	-77	16	0	1		1	17	0,3%
Página web	47	103	119	150	138	69	-50	207	357	6,5%
Correo electrónico	4	6	50	10	0	2		2	12	0,2%
Buzón de Sugerencias	191	232	21	423	180	306	70	486	909	16,7%
Telefónico	976	1488	52	2464	1657	1335	-19	2992	5.456	100,0%
TOTAL										

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-003.

Se analiza la información del CUARTO trimestre de 2025, se evidencia una disminución global del 19% en el volumen de solicitudes, pasando de 1.657 registros en el III trimestre a 1.335 en el IV trimestre.

Esta reducción no obedece a un descenso homogéneo en todos los canales, sino a un cambio estructural en los mecanismos de acceso utilizados por la ciudadanía, lo cual tiene implicaciones directas en la estrategia de atención.

Ventanilla de atención presencial

- **Variación:** -53% - III Trim: 1.178 | IV Trim: 557

Se presenta una **caída significativa** en el canal presencial, siendo el principal responsable de la reducción global del período.

Desde la gestión PQRS-D, este comportamiento puede interpretarse como:

- Migración de usuarios hacia canales alternativos.
- Posible efecto de medidas de racionalización de la atención presencial.
- Cambios estacionales o administrativos que reducen la demanda física.
- Disminución de radicación al momento de la atención en la ventanilla debido a la caída constante o permanente del sistema de gestión documental ORFEO.

Riesgo identificado:

Si no se acompaña con una estrategia clara de orientación ciudadana, esta disminución puede generar barreras de acceso para población no digital.

Ventanilla de radicación

- **Variación:** +148% - III Trim: 161 | IV Trim: 400

Es el canal con mayor crecimiento porcentual del período. Este incremento sugiere:

- Mayor formalización de solicitudes.
- Incremento de trámites que requieren soporte documental.
- Posible canalización institucional de PQRS-D complejas o de mayor impacto
- Posible error al ingresar las PQRS-D presentadas por correo electrónico como presentadas en la ventanilla de radicación.
- **Variación:** +70% - III Trim: 180 | IV Trim: 306

Impacto positivo:

Fortalece la trazabilidad y el control documental del proceso PQRS-D.

Telefónico

Se consolida como un canal estratégico de contacto directo, especialmente en contextos donde la presencialidad disminuye.

- Refleja una preferencia por la orientación inmediata, aunque implica mayores exigencias de capacitación y control de calidad.

Riesgo operativo:

Posible incremento de solicitudes mal tipificadas si no existe protocolo claro de registro.

Correo electrónico

- Variación: -50%- III Trim: 138 | IV Trim: 69

La reducción evidencia una pérdida de protagonismo del canal digital asincrónico, posiblemente desplazado por la radicación formal o el contacto telefónico, o que el ingreso de las PQRS-D recibidas por este canal al radicarlas el medio de recepción lo están registrando como ventanillas de radicación por lo cual se debe revisar con quienes radican para asegurar que al momento de radicar se coloque efectivamente el medio que usó el ciudadano o usuario al momento de interponer su PQRS-D.

Formulario electrónico web y buzón de sugerencias

Mantienen una participación marginal y son mecanismos de baja incidencia, ya que no inciden de forma significativa en el volumen total ni en la gestión estratégica, lo anterior puede deberse a que el formulario electrónico requiere mantenimiento para su correcto funcionamiento.

Conclusiones y oportunidades de mejora:

- Cambio en el patrón de acceso a la entidad
- El crecimiento de la radicación fortalece el control, pero exige mayor capacidad de respuesta.
- El canal telefónico se posiciona como eje crítico de atención y requiere estandarización.

- Equilibrar la carga entre canales:
 - Promover el uso de canales virtuales (correo, formularios electrónicos) mediante campañas informativas, señalización en ventanillas y mensajes automáticos.
 - Incluir incentivos para el uso digital (por ejemplo, tiempos de respuesta más rápidos o facilidad para seguimiento de solicitudes).
- Reforzar los canales digitales
 - Página web: rediseñar y simplificar formularios electrónicos, asegurar su funcionamiento y accesibilidad móvil.
 - Buzón de sugerencias: reactivar este canal integrándolo en la web o redes sociales, garantizando respuestas visibles.
 - Incorporar un chat en línea o chatbot para consultas básicas y derivación a personal humano.
 - Implementar campañas de educación ciudadana sobre cómo usar correctamente los canales disponibles y los derechos y deberes de los usuarios frente a la PQRSD.
- Optimizar la atención presencial
 - Recoger retroalimentación directa para identificar razones por las que los usuarios prefieren la atención presencial.
- Ajustar la planeación y capacidad operativa de los canales más usados
- Fortalecer la orientación previa al ingreso para reducir reprocesos.
- Revisar los protocolos de tipificación telefónica.

4.3 Gestión de las PQRSD.

Con base en lo establecido en el Decreto 2641 de 2012. IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS se evalúan las fases para la gestión.

A continuación, se presentan las etapas de gestión de la PQRSD y sus responsabilidades, a las cuales esta oficina realiza monitoreo, observaciones, recomendaciones de mejora y evaluación:

GESTIÓN:

Con base en lo establecido en el Manual PQRSD vigente, se establecen las actividades, roles y responsabilidades para llevar el registro, seguimiento, verificación y control de las PQRSD, con el objetivo de asegurar oportunidad y fondo de las PQRSD.

La Subgerencia Comercial es quien tiene a su cargo el liderazgo de la consolidación de las PQRSD.

Las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

Las peticiones administrativas que incluyen las solicitudes de información y el correspondiente informe son responsabilidad de la Secretaría General.

Las peticiones operativas son responsabilidad de la subgerencia de operaciones.

Las reclamaciones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

Las reclamaciones operativas Acueducto y Alcantarillado responsabilidad de la Subgerencia de Operaciones.

Las quejas aun cuando son gestionadas por la dependencia responsable del trámite de la misma, son consolidadas a través de la Profesional de control interno disciplinario con el objeto de realizar análisis causal de las mismas y evaluar el cumplimiento del Código de Ética e Integridad Institucional.

Las denuncias, sugerencias y felicitaciones, se consolidan a través de la Subgerencia Comercial.

Los recursos que se deriven de las reclamaciones comerciales ya sean de reposición o de reposición y subsidiaria de apelación ante la SSPD, son gestionadas por el Profesional II Abogado de la Subgerencia Comercial.

Cada responsable debe hacer seguimiento a la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD y asegurar el registro y reporte oportuno a la Subgerencia Comercial, así como

el consolidado general trimestral y anual que permita análisis y toma de acciones y decisiones (informes cuantitativos y cualitativos).

SEGUIMIENTO

Para dar cumplimiento a la normativa vigente, la empresa cumple con lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, a través de la implementación del sistema de gestión documental viabilizando la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Los tiempos de respuesta se encuentran detallados en el Manual PQRSD acorde con la normativa vigente (artículo 14 de la Ley 1437 de 2011), y son monitoreados en instancia de la primera y segunda líneas de defensa, institucional según la responsabilidad designada.

Cada dependencia según su rol acorde con las líneas de defensa debe realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD.

CONTROL

La oficina de Control de Gestión a través de los informes Semestral debe realizar seguimiento a la gestión de PQRSD y oportunidad de respuestas, de acuerdo con las normas externas y con los parámetros establecidos por la entidad y rinde a la Gerencia general y directivos informe con las recomendaciones de mejora para el análisis y oportuna toma de decisiones y acciones.

La profesional especializada en disciplinario debe adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad; por tal motivo los informes trimestrales de PQRSD emitidos por la Subgerencia Comercial y los Semestrales de la oficina de control de gestión, serán objeto de su monitoreo.

4.3.1 Consolidado PQRSD 2025

General

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025			PQRSD II SEMESTRE 2025					
	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Peticiones	124	194	318	129	39	35	51	125	254
Quejas	7	1	8	3	1	2	0	3	6
Reclamos	831	1270	2101	1501	325	362	510	1197	2698
Sugerencias	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Denuncias	3	3	6	1	0	2	0	2	3
Recurso de Reposición	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Solicitudes de Información	10	20	30	16	2	2	1	5	21
Otros	0	0	0	7	0	0	0	0	7
TOTAL PQRSD	976	1488	2464	1657	368	404	563	1335	2992

Fuente de Información: Formato GCO_FR 003

Se observa que, para el segundo semestre de 2025, se registraron **2.992 PQRSD**, un aumento del 21.4%, respecto al primer semestre.

Según la tipología, en orden de presentación de forma decreciente el cuarto trimestre registra así:

Reclamos: 89.66%

Peticiones: 9.63%

Quejas: 0.22 %

Denuncias: 0.14 %

Sugerencia: 0.14%

Solicitudes de información:0.37%

Recursos de reposición: 0%

Recursos de reposición subsidiario de apelación: 0.07%

Se observa una disminución de las PQRSD del cuarto trimestre respecto al tercero del 19.4%.

Al observar los meses que comprenden el cuarto trimestre se observa un aumento en el mes de diciembre.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

Seguidamente se verifica la información del sistema de ORFEO y obtiene la siguiente información:

TIPO	PQRSD 2025 ORFEO							
	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim
Peticiones	180	200	380	147	35	36	43	114
Quejas	8	5	13	7	1	2	1	4
Reclamos	826	1215	2041	1492	334	353	512	1199
Sugerencias	4	0	4	0	1	0	0	1
Denuncias	3	3	6	3	0	2	1	3
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información	6	6	12	12	3	0	1	4
Otros			0	133	71	43	28	142
TOTAL PQRSD	1027	1429	2456	1794	445	436	586	1467

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio a septiembre 2025

En cuanto a la información del cuarto trimestre 2025 registrada en el sistema de ORFEO (1.467) se puede evidenciar que el valor total registrado no es coincidente con la sumatoria de cada ítem de los formatos de captura GCO-FR-003 (1.335), al realizar análisis se observa que se radicaron como otros en el sistema ORFEO y al no estar clasificada como una PQRSD no se reporta en el formato de captura, y al revisar ORFEO el ítem otros va acompañado de otra tipología PQRSD para este trimestre de reclamos:

Oct 43 simultáneo otros y reclamos

Nov 37 simultáneo otros y reclamos

Dic 24 simultáneo otros y reclamos

Al realizar revisión en ORFEO cuando se radica una PQRSD no está establecida una tipología otros, por lo tanto, se solicita revisión de los reportes que genera ORFEO, situación que se ha reportado en los informes anteriores, así como la necesidad de poder hacer modificaciones al sistema de gestión de documental para radicar conforme a SUI, toda normatividad y que los informes o reportes que se extraen del sistema se generen correctamente.

CONTROLES E INDICADORES

Indicador oportunidad de la respuesta

Número total PQRSD con respuesta oportuna/Número total PQRSD recibidas:
1.335/1.332=99.7% Trimestre

Teniendo en cuenta el número de PQRSD que se respondieron de forma extemporánea **según ley** cada mes, según el reporte formato GCO-FR003 los siguientes resultados:

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD 2025	
MES	%
ENERO	99,5%
FEBRERO	100,0%
MARZO	99,6%
ABRIL	100%
MAYO	100%
JUNIO	99,8%
JULIO	99,7%
AGOSTO	99,8%
SEPTIEMBRE	99,8%
OCTUBRE	100%
NOVIEMBRE	100%
DICIEMBRE	99%

	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Jul	Ago	Sept	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	TOTAL
Peticiones Vencidas	2	0	1	3	0	0	1	1	2	1	1	4	0	0	3	3	11
Total de PQRSD	392	303	281	976	473	527	488	1488	756	430	471	1657	368	404	563	1335	5456
Peticiones con respuesta oportuna	390	303	280	973	473	527	487	1487	754	429	470	1653	368	404	560	1332	5445

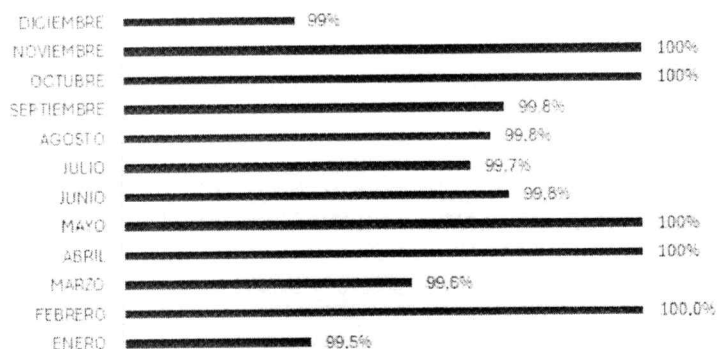
Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Las demás PRQSD están dentro del tiempo de ley.

Se reportan un 0.23 % de respuestas extemporáneas correspondientes a un total de 3 respuesta extemporáneas en el cuarto trimestre.

Se encuentra el siguiente comportamiento de oportunidad de respuesta:

INDICADOR DE OPORTUNIDAD
DE RESPUESTAS DE LAS PQRS D EN TERMINOS DE LEY
2025



Seguimiento a oportunidad y tiempos de respuesta de acuerdo con **tiempos Institucionales** establecidos en el manual PQRS D:

Fuera de los tiempos establecidos en el manual para el cuarto trimestre:

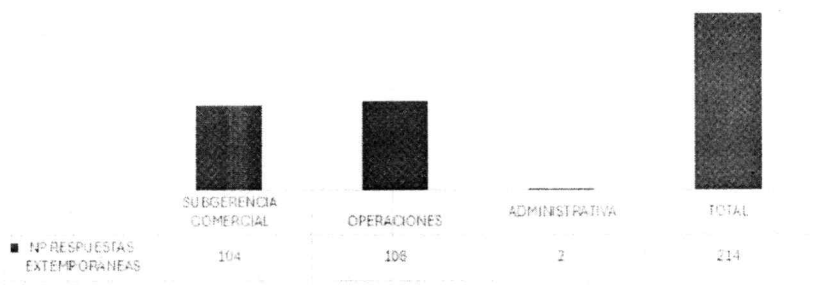
Subgerencia comercial	34
Operaciones	11
Administrativa	2
Total	47

En la vigencia 2025, se observa 214 PQRS D, distribuidas así:

TIPO	I SEMESTRE 2025									II SEMESTRE 2025							
	Enc	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total PQRS D I Sem 2025	Jul	Agto	Sept	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim
Peticiones	2	1	1	4	11	19	10	40	44	0	1	2	3	5	1	4	10
Quejas				0	1			1	1	1	0	0	1	1	1	0	2
Reclamos	1	1		2	12	24	26	62	64	21	41	3	65	11	0	22	33
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Denuncias	1			1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0	1
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRS D	4	2	1	7	24	43	36	103	110	22	43	8	73	19	2	26	47

INFORME DE PQRS D IV TRIMESTRE DE 2025

NÚMERO DE RESPUESTA DE PQRS
EXTEMPORÁNEAS (tiempos manual PQRS) POR PROCESOS 2025



Fuente: formatos captura GCO-FR-003

SEGUIMIENTO A LA CORRECTA RADICACIÓN Y GESTION DE LOS PQRS

Efectuada revisión aleatoria de la información suministrada por los responsables de consolidar la información se observa:

Orfeo:

Se continúa evidenciando que:

- Otros: al radicar en ORFEO no se observa esta tipología para poder escogerla, entonces no se entiende por qué el informe detallado PQRS, lo reporta en tipología.
- Parametrizar ORFEO de tal forma que cuente días hábiles, para los vencimientos
- Revisar la parametrización la tipología acorde a lo establecido SUI
- Verificar los informes que genera el sistema para PQRS y para reporte SUI
- Usuarios del sistema manifiestan que en muchas ocasiones el sistema no permite enlazar la respuesta y se puede observar en los informes.

- El sistema debe permitir que al generar la respuesta se pueda reclasificar la causal según la tipología y por ende esta sea la que tome para los diferentes informes, así como el tipo de respuesta que se genera.
- Se recomienda a la empresa la importancia de realizar las inversiones correspondientes al buen funcionamiento de la plataforma Orfeo para el cumplimiento de la entrega oportuna y completa de la información, acorde a la normatividad y que garantice toda la información requerida para análisis y elaboración de informes, ya que esto debe ser una actividad automatizada y así deje de ser un procedimiento dispendioso y que minimice errores humanos.
- El informe PQRSD detallado que arroja el sistema ORFEO, en varios casos, aunque se ingrese al radicado y se observe cerrado, el informe arroja que sigue abierto.
- La constante inaccesibilidad desde la subgerencia comercial en todos los módulos de atención al sistema ORFEO para garantizar todas las atenciones en especial las ventanillas de atención, situación que puede causar subregistros en los informes o radicados.
- En consulta para verificación de la calidad del registro a ciertos usuarios del sistema les aparece información incompleta y a otros completa.
- El sistema ORFEO debe adecuarse de tal forma que los reportes PQRSD y SUI sean coincidentes.

Tipología-Radicación-gestión

Se sigue escogiendo el tipo de trámite y lo marcan doble con otros en el formato captura:

En el formato captura se reportaron como otros y son peticiones, se corrige formato:

INFORMES

[illegible]

Marcadas simultáneamente como reclamos y peticiones, al verificar son reclamos, se reclasifica:

2025-130-007102-2	2025-10-14 08:32
2025-130-007158-2	2025-10-15 10:08
2025-130-007345-2	2025-10-27 07:45
2025-130-007353-2	2025-10-27 09:08

El radicado de respuesta de la siguiente solicitud de información no corresponde a la solicitud de información radicada: Recibido:2025-140-007065-2 Respuesta: 2025-100-006221-1. Se informa a secretaria General responsable de consolidación de las solicitudes de información.

Es solicitud de información fue marcada como petición, se reclasifica:

2025-130-007267-2 2025-10-20 15:58

En formato de captura no fue marcado como recursos, no cuenta con fecha de notificación ni tipo de notificación, se marca en el formato:

2025-130-007581-2 2025-11-11 15:58 - 2025-130-006618-1 2025-11-25 17:42

Sin radicado de respuesta y pendientes de respuesta

- Se continúa presentando la subgerencia comercial en el formato captura está entregando los radicados finalizando cada mes sin el radicado de respuesta como si estuviera pendiente de respuesta. El único mes que debe quedar con respuestas pendientes son los radicados recibidos que no hayan cumplido el tiempo de respuesta del último mes de cada trimestre.
- Al revisar el informe de octubre a diciembre 2025, estas solicitudes de información ingresaron a la empresa sin ser radicadas en el sistema gestión documental ORFEO, no se encuentra registrado si se debió alguna situación particular y por ende no se encuentran enlazadas a radicado de recibido:

110016000000201000000 14/10/2025 0:00 2025-100-006187-1 21/10/2025
0:00 / 2025EE0251438 25/11/2025 2025-100-006840-1 2/12/2025

- Se observa error en fecha acta de apertura del buzón, al revisar el formato diligenciado por usuario tiene fecha de mes de diciembre 2025 y formato de acta fecha de noviembre 2025. Radicado 2025-130-008510-2 2025-12-11 15:38
- Se observa error en fecha acta de apertura del buzón, al revisar el formato diligenciado por usuario tiene fecha de mes de diciembre 2025 y formato de acta fecha de noviembre 2025. Radicado 2025-130-008510-2 2025-12-11 15:38

OBSERVACIONES DEL FORMATO DE CAPTURA PQRSD GCO-AU-FR-003-004

De acuerdo con el análisis al diligenciamiento de los formatos entregados parte de las primeras líneas de defensa se indica:

- Recordar que el diligenciamiento de los formatos de forma correcta y la verificación de la información consignada representa la fuente de análisis de información y se observan reportes erróneos que conllevan a realizar un informe no ajustado a la realidad.
- Al realizar el diligenciamiento del formato se deben reclasificar las PQRSD que se observan mal radicadas en su tipología.
- Revisar la sumatoria de las columnas que totalizan información.
- Escoger en los formatos de captura solo una opción en las casillas:
 - o Mecanismo de atención
 - o Causal
 - o Tipo de trámite
 - o Tipo de respuesta
 - o Tipo de notificación

- Se observa que se no coloca si la respuesta es positiva (accede) o si la respuesta es negativa (no se accede) o ningún tipo de respuesta.

- No se diligencia completamente el formato de captura GCO-AU-FR-004 o la información consignada en él no es coincidente con la información del formato de captura GCO-AU-FR-003.

- Se reitera la importancia de la identificación de los nombres de los procesos y subprocesos en el diligenciamiento de los formatos de captura y el consolidado como lo establece el procedimiento de información documentada, tal es el caso de la relación del proceso acueducto, se debe tener en cuenta que los subprocesos que lo conforman son Redes, Producción, Mantenimiento, Calidad, Saneamiento Básico y Recuperación de Consumos.

- Los tipos de respuesta del 4 al 7 solo aplica cuando la tipología es un recurso:

4. CONFIRMA
5. MODIFICA
6. REVOCA
7. RECHAZA

- Se deben marcar la tipología que corresponde:

1.Reclamo
2. Queja
3. Petición
4. Recurso Reposicion
5. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION
6. Sugerencia
7. Denuncia
8. Solicitud Informacion
9. Otros

- No se identifican fechas de notificación en varios casos.

SEGUIMIENTO REGISTRO SUI vrs FORMATO RECLAMACIONES:

REPORTES SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025				
Fuente Planificación	1	2	4	5
	RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA
OCTUBRE	AC	17	0	0
	FACTURACION	270	0	0
	ALC	16	0	0
	FACTURACION	2	0	0
NOVIEMBRE	AC	12	0	0
	FACTURACION	208	2	1
	ALC	21	0	0
	FACTURACION	0	0	0
DICIEMBRE	AC	7	0	0
	FACTURACION	384	0	0
	ALC	14	0	0
	FACTURACION	1	0	0

REPORTES SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025				
Fuente Formatos Captura GCO_AU_FR 03	1	2	4	5
	RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA
OCTUBRE	AC	22	0	0
	ALC	18	0	0
	COM	291	0	0
	FACTURACION	2	0	0
NOVIEMBRE	AC	35	0	0
	ALC	47	0	0
	COM	315	0	0
	FACTURACION	14	0	0
DICIEMBRE	AC	6	0	0
	ALC	8	0	0
	COM	488	0	0
	FACTURACION	1	0	0

El formato reclamación SUI en cuanto a tipo de trámite indica:

6. Tipo de Trámite. Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, es decir, a la actuación que contempla la solicitud presentada, de acuerdo con la siguiente tabla:

- 1 : Reclamación
- 2 : Queja
- 4 : Recurso de Reposición
- 5 : Recurso de Reposición Subsidiario de Apelación

La cantidad de registros reportados en el formato captura GCO-FR-003, no es coincidente a las reportadas en el formato SUI, por lo que se sugiere realizar un control por parte de los responsables de entregar la información PQRSD (formatos de captura y SUI) ya que la información debe ser coincidente, este control sigue sin evidenciarse y se recordó esta situación en el comité de gestión y desempeño.

El sistema ORFEO debe adecuarse de tal forma que los reportes PQRSD y SUI sean coincidentes.

INDICADORES

Indicador IQR Acueducto:

El IQR Acueducto determina la proporción de los Derechos de Petición, Quejas y Recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Acueducto, que son resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia durante un periodo de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de Acueducto, independiente de su naturaleza.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia	Dato 3 - mf: Factor de periodicidad en facturación	Dato 4 - NTU: Número Total de Suscriptores	IQR Acueducto
Ene 2025	0	1	67.051	0.00
Feb 2025	1	1	67.131	0.01
Mar 2025	0	1	67.160	0.00
Abr 2025	0	1	67.170	0.00
May 2025	0	1	67.195	0.00
Jun 2025	0	1	67.223	0.00
Jul 2025	0	1	67.279	0.00
Ago 2025	0	1	67.332	0.00
Sep 2025	0	1	67.395	0.00
Oct 2025	0	1	67.371	0.00
Nov 2025	0	1	67.542	0.00
Dic 2025	0	1	67.447	0.00

PERIODO	Rcm Acumulado	mf Acumulado	NTU Promedio	IQR Acueducto Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	1	3	67.114	0.04	4	SUPERIOR
ENE-JUN 2025	1	6	67.155	0.05	4	SUPERIOR
ENE-SEP 2025	1	9	67.211	0.13	4	SUPERIOR
ENE-DIC 2025	1	12	67.271	0.18	4	SUPERIOR

CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Diciembre de 2025, Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0,18 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior.

Indicador IQR Alcantarillado:

El IQR Alcantarillado determina la proporción de los Derechos de Petición, Quejas y Recursos (PQR) del servicio público domiciliario de Alcantarillado, que son resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia durante un periodo de evaluación. En este sentido, el indicador mide la eficiencia en la atención a las PQR del servicio de Alcantarillado, independiente de su naturaleza.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del indicador	Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia	Dato 3 - m: Factor de periodicidad en facturación	Dato 4 - NTU: Número Total Suscriptores Alcantarillado	IQR Alcantarillado
Ene 2025	0	1	56 613	0.00
Feb 2025	1	1	56 652	0.02
Mar 2025	0	1	56 715	0.00
Abr 2025	0	1	56 803	0.00
May 2025	0	1	56 825	0.00
Jun 2025	0	1	56 851	0.00
Jul 2025	0	1	56 903	0.00
Ago 2025	0	1	56 990	0.00
Sep 2025	0	1	56 973	0.00
Oct 2025	0	1	56 995	0.00
Nov 2025	0	1	56 994	0.00
Dic 2025	0	1	56 896	0.00

PERIODO	Rcm Acumulado	m Acumulado	NTU Promedio	IQR Alcantarillado Acumulado	Meta	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	1	3	56 674	0.06	4	SUPERIOR
ENE-JUN 2025	1	6	56 750	0.11	4	SUPERIOR
ENE-SEP 2025	1	9	56 814	0.16	4	SUPERIOR
ENE-DIC 2025	1	12	56 880	0.21	4	SUPERIOR

CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Diciembre de 2025, Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0,21 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior.

Variación de tiempos de espera a usuarios

Este indicador mide la fluctuación en el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir atención. Se calcula analizando las diferencias entre los tiempos de espera registrados en diferentes períodos o condiciones. Un aumento en esta variación puede señalar inconsistencias en la eficiencia del servicio o problemas en los procesos de atención, mientras que una variación baja sugiere un nivel más uniforme y predecible de atención. Este indicador es crucial para evaluar y mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio al usuario.

Este indicador se replanteó de acuerdo con el histórico de medición ante el comité institucional de gestión y desempeño.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Reclamación	Abonos	Duplicado de Factura	Registro de Medidores	Acuerdo de Pago	Dato 2 - VTE Act	Dato 3 - VTE Mínimo	Dato 4 - VTE Máximo	¿Cumple Condición?
ENE	25.25	20.54	11.28	11.37	12.29	16.23	11.00	19.00	CUMPLE
FEB	13.16	10.59	06.11	07.34	13.11	10.14	11.00	19.00	CUMPLE
MAR	30.07	11.21	05.37	07.36	11.27	13.14	11.00	19.00	CUMPLE
ABR	44.14	17.36	07.08	10.56	19.35	19.54	11.00	19.00	NO CUMPLE
MAY	38.13	18.21	08.01	10.45	15.35	18.11	11.00	19.00	CUMPLE
JUN	32.36	11.41	05.45	11.51	13.01	14.59	11.00	19.00	CUMPLE
JUL	33.21	06.37	05.57	10.11	20.07	15.15	11.00	19.00	CUMPLE
AGO	30.17	08.28	06.37	10.13	13.42	13.52	11.00	19.00	CUMPLE
SEP	27.35	08.03	06.27	08.19	15.39	13.13	11.00	19.00	CUMPLE
OCT	16.17	05.41	04.15	06.31	10.52	08.55	11.00	19.00	CUMPLE
NOV	55.03	05.46	04.37	09.14	06.49	16.18	11.00	19.00	CUMPLE
DIC	1.04.44	06.25	06.07	10.59	14.19	20.31	11.00	19.00	NO CUMPLE

PERIODO	VTE Act Acumulado Promedio	VTE Mínimo	VTE Máximo	¿Cumple Condición?	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	13.17	11.00	15.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-JUN 2025	15.29	11.00	15.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-SEP 2025	15.01	11.00	19.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-DIC 2025	15.05	11.00	19.00	CUMPLE	SUPERIOR

CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Diciembre de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de 15:05 y por lo tanto se cumple con la meta de estar dentro del rango de 11:00 en VTE Mínimo (Valor Tiempo de Espera Mínimo) y 19:00 en VTE Máximo (Valor Tiempo de Espera Máximo).

Nivel de Desempeño: Superior.

Variación de tiempos de atención a usuarios

Este indicador mide la fluctuación en los tiempos de respuesta o atención que se ofrecen a los usuarios en un período determinado. La variación se calcula comparando los tiempos de atención actuales con los tiempos de atención anteriores, permitiendo identificar cambios en la eficiencia y consistencia del servicio brindado. El propósito es valuar cómo los tiempos de atención a los usuarios pueden estar variando, ya sea aumentando o disminuyendo, para identificar posibles áreas de mejora en los procesos de atención al cliente, así como para optimizar los recursos y mejorar la experiencia general del usuario.

Este indicador se replanteó de acuerdo con el histórico de medición ante el comité institucional de gestión y desempeño.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del indicador	Reclamación	Abonos	Duplicado de Factura	Registro de Medidores	Acuerdo de Pago	Dato 2 - VTA Act	Dato 3 - VTA Mínimo	Dato 4 - VTA Máximo	¿Cumple Condición?
ENE	08.32	04.40	04.37	05.48	12.20	07.11	05.00	09.00	CUMPLE
FEB	08.43	04.01	04.39	06.01	09.05	06.30	05.00	09.00	CUMPLE
MAR	09.29	03.44	05.22	06.03	09.52	06.54	05.00	09.00	CUMPLE
ABR	09.39	03.47	04.53	06.26	13.43	08.06	05.00	09.00	CUMPLE
MAY	09.44	04.36	04.57	06.24	11.08	07.22	05.00	09.00	CUMPLE
JUN	09.39	04.17	04.55	06.28	09.40	07.00	05.00	09.00	CUMPLE
JUL	09.48	05.05	04.45	06.33	17.02	08.39	05.00	09.00	CUMPLE
AGO	09.58	03.28	04.55	06.50	10.25	06.55	05.00	09.00	CUMPLE
SEP	09.35	03.57	04.10	06.36	10.20	06.44	05.00	09.00	CUMPLE
OCT	09.32	04.31	04.07	05.28	09.21	06.24	05.00	09.00	CUMPLE
NOV	09.06	04.36	04.37	07.08	12.04	07.30	05.00	09.00	CUMPLE
DIC	09.19	03.44	04.33	07.42	10.34	07.10	05.00	09.00	CUMPLE

PERIODO	VTA Act Acumulado Promedio	VTA Mínimo	VTA Máximo	¿Cumple Condición?	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	06.52	05.00	09.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-JUN 2025	07.10	05.00	09.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-SEP 2025	07.15	05.00	09.00	CUMPLE	SUPERIOR
ENE-DIC 2025	07.12	05.00	09.00	CUMPLE	SUPERIOR

CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Diciembre de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de 15:05 y por lo tanto se cumple con la meta de estar dentro del rango de 11:00 en VTE Mínimo (Valor Tiempo de Espera Mínimo) y 19:00 en VTE Máximo (Valor Tiempo de Espera Máximo).

Nivel de Desempeño: Superior.

4.3.2 PETICIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2025

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución DECRETO 2641 DE 2012

Consolidado de Peticiones IV Trimestre de 2025:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025			PQRSD II SEMESTRE 2025								Total II Sem 2025
	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	
Peticiones	124	194	318	53	28	48	129	39	35	51	125	254

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo III Trimestre 2024 - III Trimestre 2025

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024			PQRSD II TRIMESTRE 2024			PQRSD I SEMESTRE 2025			PQRSD II SEMESTRE 2025			Variación II sem 2024/ II sem 2025%
	I Trim	II Trim	Total I Sem 2024	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2024	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2025	
Peticiones	138	190	328	181	162	343	124	194	318	129	125	254	-26%
Quejas	1	0	1	1	1	2	7	1	8	3	3	6	200%
Reclamos	885	947	1832	855	853	1708	831	1270	2101	1501	1197	2698	58%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Denuncias	2	4	6	4	2	6	3	3	6	1	2	3	-50%
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
Recurso de Reposición subsidiario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Solicitudes de Información	0	0	0	0	0	0	10	20	30	16	5	21	
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	
TOTAL PQRSD	1026	1141	2167	1041	1018	2059	976	1488	2464	1657	1335	2992	45%

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Se puede identificar que para cuarto trimestre 2025, se presenta un aumento de 317 PQRSD, representado en un 19.43%, frente al tercer trimestre de 2024. Así mismo, comparado el tercer trimestre vrs cuarto trimestre de la misma vigencia 2025 se observa una disminución del 19.43%.

Peticiones Administrativas: Vigencia 2025 (87)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS	75	3	1	0	1	5	0	0	2	1	0	0	88

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Peticiones Operativas: vigencia 2025 (128)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES OPERATIVAS	18	4	23	9	15	14	16	12	17	6	11	23	168

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Se debe tener en cuenta que las peticiones administrativas hacen referencia al proceso comercial, secretaria General, Contratación, Talento Humano, Planificación y Gestión Integral, Gestión Informática, Nómina, Gestión Financiera y Contable, inventarios, SGSST, Gestión Estratégica, Contratación y Control de Gestión y por otra parte a las peticiones operativas es lo atinente a los subprocesos de Redes, Mantenimiento, Recuperación de Consumos, Control de Calidad y Sanamiento Básico.

La primera línea informa que áreas reportaron o no la información a tiempo:

PROCESO	REPORTE	FECHA REPORTE	OBSERVACIONES
CONTROL DE GESTIÓN	SI	26/12/2025	Sin observación
SUBGERENCIA	NO	0	No reporto información
ADMINISTRATIVA	NO	0	No reporto información
PLANIFICACION	NO	0	No reporto información
OPERACIONES	NO	0	No reporto información
SANEAMIENTO BASICO	SI	07/01/2026	Sin observaciones
RECUPERACION CONSUMOS	NO	NR	NR
GENERAL	SI	13/01/2026	Sin observaciones
COMERCIAL	NO	NR	NR
GERENCIA	NO	0	NR

Las peticiones administrativas el análisis causal realizado se debe solicitudes de información, cambio de datos de propietario y solicitudes de suspensión por mutuo acuerdo de acuerdo con las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa.

Las peticiones comerciales en su mayoría se deben a cambios de datos básicos de los usuarios.

Las peticiones operativas a solicitudes de visita y suspensiones por mutuo acuerdo

Se observa en el cuatrimestre que las peticiones se gestionaron dentro de los términos de ley, pero diez (10) incumplieron los tiempos establecidos en el manual PQRSD.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Impulsar canales virtuales: Promocionar el uso de la página web para mayor accesibilidad a la hora de realizar alguna petición.
- Capacitación continua: La línea de defensa que cada tipología desde el análisis consolidado que realizan debe reforzar el conocimiento sobre que es una solicitud de información y saberla identificar.

Se evidencia que las peticiones que corresponden a solicitudes de información son cinco (05) solicitudes información reportadas.

4.3.3 QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2025

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones DECRETO 2641 DE 2012.

Consolidado de Quejas

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025								PQRSD II SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2025	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Quejas	3	4	0	7	1			1	8	2	0	1	3	1	2	0	3	6

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo primer semestre 2024 contra primer semestre 2025.

TIPO	PQRSD II TRIMESTRE 2024					PQRSD II SEMESTRE 2025				
	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2024	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Quejas	0	0	1	1	2	1	2	0	3	6

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Las quejas reportadas en el tercer trimestre 2024, comparadas con el trimestre 2025, la variación es un aumento del 200%.

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron tres (03) quejas, al realizar revisión de las quejas reportadas se observan que de las Cuatro (04) quejas reportadas una (1) correspondía a una sugerencia radicado 2025130008510-2 y se reclasifica. Se evidencian dos quejas extemporáneas.

La reclasificación quedó de la siguiente forma:

RADICADO	ID	ASUNTO	OBSERVACION	PETICION	QUEJA	OBSERVACION
2025-130-007292-2	009718	QUEJA POR NO ACLARACION DE INFORMACION ID 009718	SE INFORMO AL USUARIO LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION		X	Con respuesta enlazada y de fondo- Subgerencia comercial Radicado de respuesta extemporánea de acuerdo al manual.
2025-130-007624-2	032031	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	SE INFORMO LA CAUSA QUE ORIGINÓ LA SUSPENSION DEL SERVICIO		X	Con respuesta enlazada y de fondo- Subgerencia comercial Radicado de respuesta extemporánea de acuerdo al manual.
2025-130-007648-2	026074	NO ESTAN DEJANDO LA FACTURA DEL SERVICIO DE AGUA DENTRO DE LA CASA LO DEJAN AFUERA DONDE SE DAÑA	SE INFORMO EL PORQUE NO SE PUEDE DEJAR EN OTRO PREDIO Y QUE HAY OBSTACULO PARA INGRESAR AL PREDIO COMO EVIDENCIA LA TOMA DE LECTURA		X	Con respuesta enlazada y de fondo- Subgerencia comercial Radicado de respuesta

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Las áreas reportan que no hay quejas y al verificar el sistema ORFEO se encuentra quejas radicadas, por lo cual se solicita a todas las áreas, que la información real reportada se entregue con los informes respectivos y en el formato de captura establecido para el reporte de la información, con la oportunidad de entrega para consolidación.

4.3.4 RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2025

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. DECRETO 2641 DE 2012

Consolidado de reclamos (facturación y Prestación)

TIPO	PQRS I SEMESTRE 2025									PQRS II SEMESTRE 2025								
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2025	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Reclamos	286	291	254	831	409	445	416	1270	2101	700	399	402	1501	325	362	510	1197	2698

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

INFORME DE PQRS IV TRIMESTRE DE 2025

Para el cuarto trimestre 2025, se registraron 1.197 reclamos, donde se evidencia que el mes que registró mayor número de reclamos fue en el mes de julio con 700 reclamaciones.

Comparativo de Reclamos III trimestre 2025 contra IV trimestre 2024.

TIPO	PQRSD II TRIMESTRE 2024					PQRSD II SEMESTRE 2025				
	Oct	Nov	Dic	IVTrim	Total II Sem 2024	Oct	Nov	Dic	IVTrim	Total II Sem 2025
Reclamos	306	342	205	853	1708	325	362	510	1197	2698

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el cuarto trimestre 2025 se presentó una variación en aumento representado por un 71.26% frente al tercer trimestre 2024.

A continuación, se presentan la cantidad de reclamos por causales de reclamación según grupo causal (facturación o prestación).

Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación por Facturación:

CAUSALES RECLAMACION 2025	I TRIME	II TRIM	III TRIME	IV TRIM
FACTURACIÓN	665	1026	1333	1094
PRESTACIÓN	150	244	168	103
TOTAL	815	1270	1501	1197

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Las ocho (8) causales principales más recurrentes representan el 94.9% (4.544) de las reclamaciones en la vigencia 2025:

No.	PRINCIPALES CAUSALES	COD	TIPO	Nº	%
1	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	3100	64.80%
2	Cobros por promedio	120	FACTURACION	736	15.38%
3	Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	516	10.79%
4	Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	130	2.72%
5	Cobros Inoportunos	103	FACTURACION	67	1.40%
6	relacionados con intereses de mora refinanciación.	111	FACTURACION	39	0.82%
7	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	32	0.67%
8	Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	24	0.50%

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Reclamos por facturación:

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	RECLAMOS I TRIMESTRE 2025	RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	TOTAL I SEM 2025	RECLAMOS III TRIMESTRE 2025	RECLAMOS IV TRIMESTRE				TOTAL II SEM 2025	TOTAL 2025	%
			I TRIM 2025	II TRIM 2025		III TRIM 2025	OCT	NOV	DIC	IV TRIM 2025			
Inconformidad con el abono	101	FACTURACION	0	1	1	1			0	1	2	3	0,0
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	374	873	1047	1032	255	297	469	1021	2053	3100	50,2
Cobros inoportunos	103	FACTURACION	31	13	44	12	2	1	8	11	23	67	2,1
Cobro por servicios no prestados	105	FACTURACION	2	1	3	5	3		1	4	9	12	0,1
Datos generados incorrectos	106	FACTURACION	0	0	0	18	3		1	4	22	22	0,0
Cobro múltiple y/o acumulado	107	FACTURACION	0	0	0	0	1			1	1	1	0,0
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	24	4	28	3	1			1	4	32	1,3
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	109	FACTURACION	0	4	4	2	2	2	1	5	7	11	0,2
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	FACTURACION	1	1	2	11	1		5	6	17	19	0,1
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	20	11	31	8				0	8	39	1,5
Subsidios y contribuciones	112	FACTURACION	0	0	0	0	2			2	2	2	0,0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	FACTURACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Descuento por predio desocupado (BAC ESTÁ VIGENTE PARA ADEUDADO)	114	FACTURACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Suspensión por mutuo acuerdo	115	FACTURACION	0	0	0	1				0	1	1	0,0
Cobros por números de unidades independientes	116	FACTURACION	1		1						0	1	
Estrato incorrecto	117	FACTURACION	3	0	3	5				0	5	8	0,1
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	FACTURACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Tarifa incorrecta	119	FACTURACION	1	0	1	0				0	0	1	0,0
Cobros por promedio	120	FACTURACION	187	301	488	212	16	9	1	26	238	726	23,9
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121	FACTURACION	0	1	1	0				0	0	1	0,0
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	122	FACTURACION	1	8	7	4		1	2	3	7	14	0,3
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	FACTURACION	0	0	0	13	4	4		8	21	21	0,0
Cobro de revisiones	124	FACTURACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	10	9	19	5				0	5	24	0,9
Cobro por recuperación de consumos	129	FACTURACION	0	0	0	1				0	1	1	0,0
Inconformidad por la normalización del servicio	131	FACTURACION	0	1	1	0				0	0	1	0,0
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	133	FACTURACION	0	1	1	0		1		1	1	2	0,0
TOTAL FACTURACION			665	1027	1692	1333	291	315	488	1094	2427	4119	81,1

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación:

1. Incumplimiento del debido proceso por facturación a usuarios en desviación significativa de consumos 127

Descripción:

Se presenta cuando la empresa factura consumos que representan una variación significativa frente al promedio histórico del usuario, sin adelantar previamente las

diligencias exigidas por la normativa para verificar la exactitud del consumo y notificar oportunamente al usuario.

Análisis jurídico:

La Ley 142 de 1994 exige, en su artículo 150, que toda factura debe estar debidamente soportada y reflejar un consumo real, o debidamente estimado bajo condiciones excepcionales. El numeral 4.3.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 (y sus actualizaciones) establece que, en caso de presentarse desviaciones significativas del consumo, la empresa debe adelantar una verificación del medidor y, en caso de encontrar inconsistencias, dar aplicación al procedimiento de revisión previsto en el artículo 137 de la Ley 142. La omisión de este procedimiento constituye una violación al debido proceso administrativo.

2. Cobros por promedios 120

Descripción:

Facturación basada en promedios debido a la imposibilidad de realizar la lectura del medidor por causas atribuibles o no al usuario.

Análisis jurídico:

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 autoriza la facturación por promedio únicamente cuando no sea posible realizar la lectura del medidor por causas justificadas. Esta práctica debe estar documentada y ser excepcional. El cobro recurrente por promedio, sin justificación técnica o sin comunicación al usuario, puede vulnerar el principio de transparencia en la facturación, y debe evitarse, especialmente si excede los plazos establecidos por la CRA para este tipo de facturación.

3. Pagos que no son reflejados en el sistema 122

Descripción:

Usuarios que han realizado el pago oportuno de su factura, pero este no aparece registrado en el sistema comercial de la empresa, generando cobros indebidos, intereses o suspensión del servicio.

Análisis jurídico:

Este tipo de fallas pueden configurar una vulneración del derecho al debido proceso y al principio de confianza legítima. El artículo 154 de la Ley 142 exige que la empresa brinde

una gestión comercial eficiente y un sistema confiable de información. La omisión o error en el registro de pagos compromete no solo la legalidad de los cobros, sino también la prestación continua del servicio. La empresa está obligada a contar con mecanismos de conciliación contable eficientes y a corregir los errores de forma oportuna.

4. Entrega inoportuna o no entrega de la factura 108

Descripción:

Casos en los que el usuario no recibe la factura dentro de los plazos establecidos para ejercer su derecho a reclamo antes del vencimiento del término de pago.

Análisis jurídico:

Conforme al artículo 9 de la Resolución CRA 413 de 2006 (y normas concordantes), la factura debe entregarse con un mínimo de cinco (5) días hábiles antes del vencimiento del plazo de pago. Su no entrega limita el ejercicio del derecho de defensa del usuario (presentar reclamaciones antes del vencimiento) y puede considerarse una falla en la prestación del servicio administrativo. Además, infringe el artículo 9 del CPACA sobre el derecho a la información previa.

5. Inconformidad con la medición del consumo facturado 102

Inconformidad con la medición del consumo facturado 102

Descripción:

Reclamaciones originadas en discrepancias entre el consumo que reporta el medidor y lo que aparece en la factura, o sospechas de mal funcionamiento del equipo de medición.

Análisis jurídico:

El artículo 140 de la Ley 142 impone a la empresa la obligación de garantizar la correcta instalación, funcionamiento y verificación de los equipos de medición. En caso de inconformidad, el usuario tiene derecho a solicitar la revisión del medidor, la cual debe realizarse siguiendo el procedimiento técnico definido por el Reglamento Técnico de Medición (Resolución 775 de 2006 del mínimas y demás normas sectoriales). Un medidor que arroja valores inexactos afecta la validez de la facturación y debe ser corregido a través de refacturación retroactiva.

Recomendaciones generales:

Establecer una unidad de análisis y seguimiento de desviaciones de consumo.

Mejorar los controles internos sobre la facturación por promedio y los criterios técnicos que la sustentan.

Optimizar la conciliación diaria de pagos para evitar errores en los registros contables.

Fortalecer los canales de entrega de facturas, incluyendo opciones electrónicas con confirmación de recibido.

Crear campañas pedagógicas para que los usuarios comprendan el funcionamiento de sus medidores y el procedimiento de reclamación.

Se recomienda establecer lineamientos claros y homogéneos frente a aspectos críticos como: tratamiento de consumos atípicos o desviaciones significativas, cobros por promedio, registros de pagos, validación de la información del usuario, y verificación de lecturas de medidores.

La estandarización de criterios permitirá fortalecer la seguridad jurídica de las facturas emitidas, garantizar la igualdad de trato a todos los usuarios, y facilitar una defensa adecuada en sede administrativa y judicial, de ser necesaria.

Adicionalmente, se resalta que la empresa, en su condición de prestadora de un servicio público esencial, se encuentra sometida a un régimen jurídico especial de control y regulación (Ley 142 de 1994, artículo 2), en el cual prevalece el interés general y el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios. En este sentido, la facturación debe ser un reflejo fiel de la realidad operativa y comercial, y no un mecanismo que, aprovechando la posición dominante inherente a la prestación del servicio, imponga cargas desproporcionadas, inequitativas o injustificadas al usuario, en contravención de los principios de buena fe, transparencia y equilibrio contractual.

La falta de correspondencia entre el consumo real y el consumo facturado en respeto del marco legal, el uso excesivo de cobros promedios o la omisión en registrar pagos oportunamente, pueden ser interpretados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como prácticas restrictivas o abusivas, susceptibles de sanción, además de afectar la imagen y la confianza de la ciudadanía en la gestión de la empresa.

Nota aclaratoria sobre la información de tiempos de respuesta y estado de las PQRSD

Durante el trimestre objeto de análisis, el sistema de gestión documental ORFEO presentó múltiples fallas operativas y de disponibilidad, las cuales afectaron de manera directa el proceso de radicación, registro y cierre oportuno de las respuestas emitidas por la empresa a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Como consecuencia de dichas fallas, se evidencia en el sistema la existencia de peticiones que figuran en estado “abierto” o “pendiente”, pese a que materialmente ya fueron atendidas y resueltas por las dependencias competentes, situación que obedece exclusivamente a limitaciones técnicas del sistema y no a la omisión o incumplimiento del deber de respuesta por parte de la empresa.

En este contexto, la información registrada en ORFEO puede no reflejar con exactitud la realidad del trámite surtido ni los tiempos efectivos de respuesta, dado que algunas actuaciones administrativas no pudieron ser formalizadas oportunamente dentro del sistema durante los períodos de indisponibilidad o funcionamiento parcial del mismo.

Por lo anterior, y atendiendo a criterios de rigurosidad técnica, transparencia y veracidad de la información, en el presente informe aunque realiza análisis de tiempos de respuesta, y de extraen conclusiones relacionadas con el cumplimiento de términos legales, las fallas en el sistema podrían conducir a interpretaciones imprecisas o conclusiones que no se ajustan a la realidad operativa y administrativa del proceso de atención de PQRSD durante el período evaluado.

La estandarización de criterios permitirá fortalecer la seguridad jurídica de las facturas emitidas, garantizar la igualdad de trato a todos los usuarios, y facilitar una defensa adecuada en sede administrativa y judicial, de ser necesaria.

Adicionalmente, se resalta que la empresa, en su condición de prestadora de un servicio público esencial, se encuentra sometida a un régimen jurídico especial de control y regulación (Ley 142 de 1994, artículo 2), en el cual prevalece el interés general y el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios. En este sentido, la facturación debe ser un reflejo fiel de la realidad operativa y comercial, y no un mecanismo que, aprovechando la posición dominante inherente a la prestación del servicio, imponga cargas desproporcionadas, inequitativas o injustificadas al usuario, en contravención de los principios de buena fe, transparencia y equilibrio contractual.

La falta de correspondencia entre el consumo real y el consumo facturado en respeto del marco legal, el uso excesivo de cobros promedios o la omisión en registrar pagos oportunamente, pueden ser interpretados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como prácticas restrictivas o abusivas, susceptibles de sanción, además de afectar la imagen y la confianza de la ciudadanía en la gestión de la empresa.

Acciones de mejora:

La reiteración de requerimiento de software para recuperación de consumos dejados de facturar para cobro por desviaciones significativas, aún pendiente de desarrollo de software.

Verificación desde facturación a predios desocupados y lotes en el momento de realizar crítica.

Puntos de control establecidos en el procedimiento de facturación.

El sistema de información comercial fue migrado a la nube con el fin de optimizar los tiempos de las actividades facturación.

Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación por prestación:

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	RECLAMOS I TRIMESTRE 2025	RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	TOTAL I SEM 2025	RECLAMOS III TRIMESTRE 2025	RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025				TOTAL II SEM 2025	TOTAL 2025	%
			I TRIM 2025	II TRIM 2025		III TRIM 2025	OCT	NOV	DIC	IV TRIM 2025			
Negación de la solicitud de suspensión	301	PRESTACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Falta en la prestación del servicio por continuidad	303	PRESTACION	2	1	3	1				0	1	4	0,1
Falta en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	57	33	90	37	3			3	40	130	4,3
Afectación Ambiental	314	PRESTACION	0	0	0	0				0	0	0	0,0
Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	85	207	292	124	31	47	22	100	224	516	14,0
Fallas en la conexión	402	PRESTACION	0	2	2	3				0	3	5	
No conexión del servicio						1				0	1	1	
Vacio			6	1	7	2				0	2	9	0,3
TOTAL PRESTACION			150	244	394	168	34	47	22	103	271	665	18,9

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Acueducto:

- a) 316. Estado de la Infraestructura.
- b) 304. Bajas presiones.
- c) 303. Sin agua

La causal (316) Estado de la infraestructura (304) variación en las características del suministro o prestación de este, representa el 59% de los reclamos generados por los usuarios, siendo este el más significativo, esto se debe a diversos factores como: 1. Incremento del hurto de equipos de medición. 2. Daño intervenciones generada por terceros. 3. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías. 4. Fluctuación de presiones.

La causal 304 variaciones en las características del suministro o prestación del servicio representa el 35%.

CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADA

Se están priorizando proyectos orientados al mejoramiento de las redes de acueducto, mediante la sustitución de tuberías en material de asbesto cemento (AC) por tuberías en PVC, con el fin de reducir la frecuencia de daños, mejorar la continuidad del servicio y minimizar el arrastre de material particulado hacia la red de distribución.

Se están realizando campañas educativas sobre uso responsable del agua y reporte oportuno de daños.

Se tiene comunicación con los usuarios y al mismo tiempo se está realizando la socialización oportuna de obras y suspensiones programadas generan confianza y reducen la percepción negativa hacia la empresa, minimizando los reclamos asociados a la falta de información.

En conjunto, estas acciones consolidan un proceso de mejora continua que no solo reduce las reclamaciones, sino que también fortalece la relación entre la empresa y la comunidad, promoviendo un servicio de acueducto más sostenible, confiable y de calidad.

Saneamiento básico:

- a) 304 variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.
- b) 316 Estado de la Infraestructura.
- c) 402 No conexión del servicio.

La causal (304) "Variación en las características del suministro o prestación del mismo", Limpieza y desobstrucción.

Inadecuado uso del sistema de alcantarillado sanitario pluvial, donde los usuarios disponen en la infraestructura de redes, sumideros y manjoles; residuos sólidos como basuras y grasas

La causal (316), "estado de la infraestructura", Los elementos de la infraestructura de los sistemas de alcantarillado (sumideros, tapas de manjoles, tubería, entre otros) se deterioran por diferentes factores tales como: cumplimiento de vida útil, intervención de terceros, paso vehicular. Representando el 100% de las reclamaciones.

Recomendaciones:

Programa de educación al usuario:

- Realizar campañas sobre el uso adecuado del alcantarillado:
 - No arrojar pañales, trapos, aceites, grasas ni residuos sólidos.
 - Explicar cómo reportar emergencias.
- Distribuir material informativo en zonas con mayor número de reclamos.

Implementar un plan para:

- Programar limpiezas periódicas de colectores, buzones y conexiones domiciliarias en zonas con mayor recurrencia de reclamos.
- Priorizar sectores con más reportes para evitar futuros atoros o desbordes.
- Registrar cada intervención para identificar patrones estacionales para detectar "puntos críticos".

Se recomienda solicitar a la secretaria del Medio Ambiente capacitar a la comunidad en el manejo y disposición de los residuos sólidos.

Inversión para la adquisición de un vehículo para las acciones de saneamiento y disminuir tiempos espera de la atención.

Estas medidas no solo contribuirán a disminuir los reclamos, sino también a optimizar los recursos destinados al mantenimiento del sistema y mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2025

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. DECRETO 2641 DE 2012

Consolidado Sugerencias y Felicitaciones:

TIPO	PQRS I SEMESTRE 2025									PQRS II SEMESTRE 2025								
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2025	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Sugerencias	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2

TIPO	PQRS II TRIMESTRE 2024					PQRS II SEMESTRE 2025				
	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2024	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Sugerencias	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Se observan dos sugerencias:

Una sugerencia relacionada con el funcionamiento del formato web PQRS que no funcionó a la usuaria.

Segunda sugerencia se haga supervisión a la toma de lecturas.

4.3.7 DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE 2025

Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

Para Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., será toda denuncia realizada por la ciudadanía o usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado propias de las conductas oponibles al contrato de condiciones uniformes según el Manual de Defraudación de Fluidos aprobado por la empresa en la Resolución interna, siendo así se convierte en denuncia la puesta en conocimiento de cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores con los cuales se apropie de agua en perjuicio ajeno.

En atención a los controles internos, estas deberán ser atendidas dentro de los doce (12) días a partir de su radicación, manifestando al denunciante que se procederá a tramitar la situación informada, siendo obligación del responsable del seguimiento y cierre de la misma, dejando evidencia trazable de la gestión realizada y de ser el caso informando al denunciante.

En la página web institucional existe un Link para captura de PQRSD, que permite asegurar el anonimato para las denuncias, sin que esto sea óbice para su gestión y trámite. MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) v.8.

Consolidado de Denuncias Tercer trimestre 2025:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025								PQRSD II SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2025	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Denuncias	3	0	0	3	0		3	3	6	0	0	1	1	0	2	0	2	3

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo III trimestre 2024 - III trimestre 2025:

TIPO	PQRSD II TRIMESTRE 2024					PQRSD II SEMESTRE 2025				
	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2024	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2025
Denuncias	0	2	0	2	6	0	2	0	2	3

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

En atención a las denuncias realizadas por los diferentes canales, durante el CUARTO trimestre mes de octubre a diciembre se generaron (02) Denuncias, las cuales fueron atendidas por la Oficina de Atención al Usuario.

Los mecanismos utilizados para la recepción de las PQRSD se concentraron en:

- Ventanilla de Radicación: 02

Cabe resaltar que las denuncias recibidas en este periodo fueron tramitadas y gestionadas en los tiempos normativos, a continuación, se detalla por radicado las respuestas emitidas a los peticionarios:

1- Radicado de entrada: 2025-130-007539-2 del día 10 de noviembre de 2025
Radicado de Salida: 2025-130-006702-1 del día 25 de noviembre de 2025

Usuario Anónimo.

Descripción de la PQRSD:

Utilizan el servicio para lavadero de motos, vecina informa que vienen de otros sectores a malgastar el agua. posible fraude dos acometidas. de tras de la carrera 4g 215 barrio barranca

Observaciones de la gestión realizada:

En atención a la denuncia anónima presentada por usted, en la cual se informa sobre un presunto uso comercial del servicio —específicamente lavado de motos— y la posible existencia de una acometida derivada en el predio señalado, nos permitimos informarle que se realizó la visita técnica a la dirección suministrada.

No obstante, durante la verificación en campo no fue posible identificar el predio indicado, debido a que la ubicación aportada no corresponde a una dirección precisa o asociada a un inmueble identificado dentro del sistema de referencia de la empresa.

En consecuencia, y dado que la atención de este tipo de reportes requiere una dirección clara que permita adelantar las labores de inspección, le solicitamos muy respetuosamente suministrar mayores datos de ubicación, tales como:

- Número exacto del predio o nomenclatura completa,
- Descripción de puntos de referencia cercanos,
- Fotografías, croquis o cualquier elemento que facilite su localización.

Tiempo respuesta de Fondo: 11 días

2- Radicado de entrada: 2025-130-007629-2 del día 13 de noviembre de 2025
Radicado de Salida: 2025-130-006752-1 del día 27 de noviembre de 2025.

Usuario Anónimo.

Descripción de la PQRSD:

vecino tiene una llave ficticia y la tiene como medio de lavadero de moto y toda esa agua que se resume a la casa de mi mama el punto de la llave está el lado de la casa que coincide con la dirección tv 35 calle 35-92 barrio simón bolívar, la idea es que se retire esos puntos hidráulicos.

Observaciones de la gestión realizada:

Una vez analizada la información suministrada, se dispuso el desplazamiento del equipo técnico de la empresa, quienes realizaron visita en la dirección referida con el fin de verificar la situación reportada.

Como resultado de dicha visita, se determinó la existencia de una acometida ilegal, es decir, una conexión al sistema de acueducto que no cuenta con la autorización ni con las condiciones técnicas exigidas por la normatividad vigente.

En consecuencia, y conforme a las facultades conferidas a los prestadores por la Ley 142 de 1994 y la regulación aplicable, la empresa iniciará los procedimientos técnicos y administrativos correspondientes, los cuales incluyen la suspensión de la conexión ilegal, la normalización del servicio y la liquidación de los consumos dejados de facturar, cuando a ello haya lugar

Tiempo respuesta de Fondo: 10 días

El tiempo promedio de respuesta son 11 días hábiles teniendo en cuenta la programación de las visitas en terreno para dar una respuesta concreta, veraz y sobre todo una respuesta de fondo, y que satisfaga la necesidad del denunciante.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se pueden observar conclusiones y recomendaciones en cada apartado del informe PQRSD.
- Es importante recordar que los tiempos para dar respuesta a una PQRSD, se cuentan a partir de la fecha de recepción (recibido) por parte de la entidad, no desde la radicación interna, por lo cual deben revisarse la oportunidad de radicación Vrs. fecha de recibido, en especial los electrónicos.
- Las ventanillas de radicación deben ser atendidas por funcionarios que conozcan como se debe radicar correctamente las PQRSD recibidas según su tipología y asegurar que en ausencia del titular del rol quien haga el reemplazo también haya adquirido ese conocimiento.
- El sistema de turnos requiere mantenimientos con el fin de garantizar un sistema de turnos eficiente y que permita tener registros de la atención solicitada de la oferta institucional por parte de los usuarios o ciudadanos.

A nivel general se reitera:

- Incumplimiento reiterativo de áreas de la empresa, que no suministran la información solicitada de PQRSD a los responsables para su consolidación.

- Se recomienda a la empresa la importancia de realizar las inversiones correspondientes al buen funcionamiento de la plataforma **ORFEO** para el cumplimiento de la entrega oportuna y completa de la información, acorde a la normatividad y que garantice toda la información requerida para análisis y elaboración de informes, ya que esto debe ser una actividad automatizada y así deje de ser un procedimiento dispendioso y que minimice errores humanos.
- Las fallas en ORFEO ocasionan subregistro de las PQRSD atendidas a través del mecanismo ventanillas de atención presencial.
- Los PQRSD pendientes de respuesta de cada mes no se alimentan con los radicados y fechas correspondientes al cierre del trimestre y sin acatar la recomendación dada en el periodo anterior: "Para las PQRSD pendientes de respuesta en el formato (GCO-AU-FR-003-004 Formatos Captura PQRSD), una vez se dé respuesta en el informe de Word debe haber un ITEM (Pendientes de respuesta) en el cual se debe indicar el radicado de respuesta, fecha de respuesta y tiempo de respuesta de cada PQRSD que se haya informado como pendiente de respuesta; lo anterior con el fin de controlar que ninguna PQRSD se quede sin respuesta".
- En los formatos de captura se observa sin fechas de notificación.
- Incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos en el manual y en la ley.
- Recordar que las ventanillas de radicación, cuando radican una PQRSD deben escoger la ventanilla por la cual ingresa la PQRSD, es decir el mecanismo que usó el usuario o ciudadano para ingresar a la empresa la PQRSD: Ventanilla de atención, ventanilla de radicación, buzón de sugerencias, teléfono, formulario electrónico, ya que se observó una variación significativa del correo electrónico y ventanilla de radicación. Es importante cuando se realizan cambios de personal así sea de una misma área dejar por escrito el empalme del rol.
- Dar respuesta de fondo y cierre en quejas (trazabilidad).
- Los reportes de reclamos operativos una vez sean recibidos deben cargarse al sistema de gestión documental ORFEO de manera inmediata y adjuntar en el mismo todos los datos del usuario que presenta el reporte.

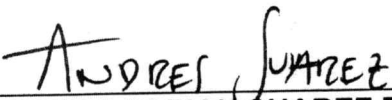
- El formato web PQRSD sigue sin habilitarse para el uso de los usuarios o ciudadanos.
- Las primeras líneas de defensa deben reclasificar las PQRSD si observa que están mal radicadas (tipo trámite) y reportarlas correctamente en el formato (GCO-AU-FR-003-004 Formatos Captura PQRSD) indicando en el informe de Word, los radicados y la cantidad que sufrió modificación por incorrecta radicación y las acciones para mejorar la gestión PQRSD desde su responsabilidad.
- En algunos casos no se da respuesta de fondo al usuario, esto podría causar un silencio administrativo.
- Se reitera que las PQRSD con respuestas extemporáneas de acuerdos a lo establecido al Manual PQRSD V7, en los informes consolidados se identifique dichos radicados y se explique si esta situación obedece a ampliación de términos, resoluciones empresariales sobre días no hábiles, festivos, etc..., y tener la trazabilidad si realmente fue incumplido, para el 2026 de acuerdo a la versión 8 del manual.
- La inconsistencia en el registro de las PQRSD por parte de los responsables de las dependencias en su rol de primera línea de defensa afecta el seguimiento y control de las segunda y terceras líneas de defensa.
- Fortalecer canales digitales: como el formulario web donde juegue un rol más interactivo y de consulta para los usuarios y que esté en funcionamiento.
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias y otros mecanismos para recoger propuestas y percepciones del usuario.
- Implementar campañas de educación ciudadana sobre cómo usar correctamente los canales disponibles y los derechos y deberes de los usuarios frente a la PQRSD.
- Se reitera a los responsables de la consolidación en cada área, el análisis de las causales con el fin de establecer estrategias o acciones que mitiguen la cantidad de causales de PQRSD, lo que permitirá fortalecer la percepción y satisfacción de los usuarios y plasmar dichas acciones en los informes.
- Existen procesos que no están reportando información concerniente a peticiones administrativas.

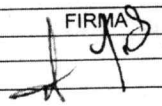
- Los formatos de captura se están diligenciando de forma incompleta.
- Se reitera que la cantidad de registros reportados en el formato captura GCO-FR-003, no son iguales a las reportadas en el formato SUI, por lo que se sugiere realizar un control por parte de los responsables de entregar la información PQRSD (formatos de captura y SUI) ya que la información debe ser coincidente.
- Se recomienda que cada dependencia realice un análisis de las PQRSD extemporáneas (en términos de ley y en términos establecidos en el manual) y establezcan un control para evitar que se continúe presentando extemporaneidad, a menos que se identifiquen otras situaciones en el registro de la información, se agradece remitir el análisis realizado y los controles implementados o correcciones según aplique.
- Desde el liderazgo institucional es importante tener gestores de PQRSD en cada área, invertir recursos en el sistema gestión documental, a fin de poder organizar nuestro sistema de gestión PQRSD, ya que nos permite escuchar activamente a nuestros usuarios, comprender sus necesidades y expectativas, corregir las fallas que puedan presentarse y transformar cada experiencia en una oportunidad de mejora y mitigar los riesgos institucionales.

VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Copia del presente informe será remitido a la Oficina control de gestión

Se anexa: Consolidado Formato de Captura PQRSD


ANDRES FABIAN SUAREZ DURAN
SUBGERENTE COMERCIAL

	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Revisó:	Yolvis Sampayo Quiñones	03/02/2026	
Proyectó:	Mildred Johanna Torres Zárate	03/02/2026	

Mayra Alexandra Hernandez Rincon

De: Mayra Alexandra Hernandez Rincon
Enviado el: martes, 20 de enero de 2026 12:01 p. m.
Para: Yolvis Sampayo Quiñones; Mildred Johanna Torres Zarate; Miguel Andres Rodriguez Noriega
CC: Subgerencia Comercial; Sandra Milena Diaz Alarcon; Subgerencia Comercial
Asunto: RE: ENTREGA INFORMES CONSOLIDADOS PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2025

Cordial saludo,

Desde la Oficina de Control de Gestión, nos permitimos solicitar el envío de la información correspondiente al informe PQRSD, de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es fundamental el cumplimiento de estos plazos, ya que el insumo principal para nuestra gestión es el informe generado por la Segunda Línea de Defensa. Este documento no solo es la base de nuestro reporte, sino que debe ser reportado al SIA Contraloría y publicado oficialmente dentro de los términos legales vigentes. Agradecemos su diligencia para asegurar que la entidad cumpla con sus obligaciones de transparencia y control en las fechas previstas.

Esta Oficina queda atenta a la recepción de la información y al informe

Atentamente,



Mayra Alexandra Hernández Rincón

Profesional | Control de Gestión

Dirección de Control de Gestión

6216504 Ext. 103

De: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Enviado el: Tuesday, January 20, 2026 8:45 AM

Para: Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

CC: Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Sandra Milena Diaz Alarcon <control.gestion@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Mayra Alexandra Hernandez Rincon <mayra.hernandez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Asunto: RE: ENTREGA INFORMES CONSOLIDADOS PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2025

Cordial saludo,

Dr. Andres, envira la información que solicita la doctora Mildred para el consolidado de las PQRSD

Gracias



Yolvis Sampayo Quiñones

Profesional Jefe Atención al Usuario |
Facturación | Cartera
Subgerencia Comercial

De: Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Enviado: martes, 20 de enero de 2026 7:50

Para: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Cc: Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Sandra Milena Diaz Alarcon <control.gestion@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Mayra Alexandra Hernandez Rincon <mayra.hernandez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Asunto: RV: ENTREGA INFORMES CONSOLIDADOS PQRSO CUARTO TRIMESTRE 2025

Cordial Saludo Compañeros

No he recibido los informes, situación que atrasa la entrega a tiempo del consolidado PQRSO a la Dirección control de gestión.

Cordialmente,



Mildred Johanna Torres Zarate

Profesional III
Subgerencia Comercial

De: Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Enviado: jueves, 15 de enero de 2026 8:01

Para: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Adriana Ramirez Lizarazo <adriana.ramirez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Cc: Subgerencia Operaciones <operaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Mayra Alexandra Hernandez Rincon <mayra.hernandez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Sandra Milena Diaz Alarcon <control.gestion@aguasdebarrancabermeja.gov.co>

Asunto: RV: ENTREGA INFORMES CONSOLIDADOS PQRSO CUARTO TRIMESTRE 2025

Mayra Alexandra Hernandez Rincon

De: Mayra Alexandra Hernandez Rincon
Enviado el: martes, 3 de febrero de 2026 7:41 a. m.
Para: Yolvis Sampayo Quiñones; Mildred Johanna Torres Zarate; Miguel Andres Rodriguez Noriega
CC: Sandra Milena Diaz Alarcon
Asunto: Recordatorio Urgente: Envío de información e informe PQRSD - Oficina de Control de Gestión

Atento saludo,

Desde la Oficina de Control de Gestión, hacemos seguimiento a nuestra solicitud anterior referente al envío de la información para el informe PQRSD.

A la fecha, no hemos recibido los insumos necesarios ni el informe generado por la Segunda Línea de Defensa. Les recordamos que este documento es el insumo principal para nuestra gestión, así como para el reporte ante el SIA Contraloría y su posterior publicación oficial, procesos que están sujetos a términos legales estrictos.

El incumplimiento de los plazos establecidos pone en riesgo el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y control de la entidad. Por lo anterior, agradecemos su máxima diligencia para asegurar que la información sea remitida a la mayor brevedad posible.

Esta Oficina queda atenta a la remisión de la Información.

Atentamente,



Mayra Alexandra Hernández Rincón
Profesional | Control de Gestión
Dirección de Control de Gestión
6216504 Ext. 103

De: Mayra Alexandra Hernandez Rincon
Enviado el: Tuesday, January 20, 2026 12:01 PM
Para: Yolvis Sampayo Quiñones <yolvis.sampayo@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Mildred Johanna Torres Zarate <mildred.torres@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Miguel Andres Rodriguez Noriega <andres.rodriguez@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
CC: Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Sandra Milena Diaz Alarcon <control.gestion@aguasdebarrancabermeja.gov.co>; Subgerencia Comercial <comercial@aguasdebarrancabermeja.gov.co>
Asunto: RE: ENTREGA INFORMES CONSOLIDADOS PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2025

Cordial saludo,

Desde la Oficina de Control de Gestión, nos permitimos solicitar el envío de la información correspondiente al informe PQRSD, de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es fundamental el cumplimiento de estos plazos, ya que el insumo principal para nuestra gestión es el informe generado por la Segunda Línea de Defensa.