

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
		Página: 1 de 26
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

## INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

<b>FECHA PRESENTACION</b>	Enero 27 de 2025	<b>PERIODO INFORMADO</b>	II Semestre de 2024
---------------------------	------------------	--------------------------	---------------------

### INTRODUCCION

El presente informe se enfoca en el análisis y seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., durante el periodo julio a diciembre de 2024, 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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 3 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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*

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 5 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

esta versión, seguirán el procedimiento establecido en el artículo 2.1.4.4.1.2 del Decreto 1081 de 2015.

#### Normatividad Interna

- Resolución Interna 0025 de 2007” por y medio de la cual se adopta y reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos y se designa una oficina para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y recursos que propongan los usuarios y suscriptores de forma escrita o verbal y que tengan relación directa con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se prestan por la empresa Aguas De Barrancabermeja S.A. E.S.P”.

Nota: Pendiente validación de la vigencia de esta Resolución por parte de la Secretaría General.

- **Resolución Interna 207 de 2016.** “Por la cual se reglamenta el manual interno del derecho de petición en la empresa aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.”
- **GCO-PR-006:** Procedimiento Seguimiento a la Gestión de Buzones.
- **Resolución No 388 del 29 de diciembre de 2017:** Por el cual se expide el Manual del Protocolos de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.”
- Normativa Interna expedida en el Marco de la Emergencia Sanitaria COVID19.
- **GCO-MN-003 v7 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. en su versión vigente. Incluye el Manual ORFEO v2 2022.
- **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 Julio-Diciembre de 2024, 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-FR027 Y 028 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 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\_FR027 y GCO\_FR028) remitidos por la Subgerencia Comercial/Subproceso de Atención al usuario.

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

### IV. DESARROLLO DEL INFORME

#### 4.1 Cumplimiento Ley de Transparencia

**a.** Revisada la web institucional, no se identifica el informe del numeral (7) El informe de solicitudes de acceso a la información, tal y como lo establece el Decreto 1081 2015 en su artículo 2.1.1.6.2, la Ley 1712 de 2014 (*artículo 11° Literal h*) y la versión actualizada 2023 del Decreto Único 1080 (*ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.*). Este informe debe discriminar, según lo establecido en su artículo 52 (Decreto 103), la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**b.** Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10. / Informes Trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos, se encuentran solo informes correspondientes a Derechos de Petición de las vigencias 2016 y 2017, identificados como Informes de Derechos de Petición, incumpléndose la normativa enunciada, toda vez que los informes no obedecen a lo requerido por la normativa, como soportan las imágenes a continuación:

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 7 de 26 Versión: 1 Vigente a partir de: 18/08/2017

www.aguasdebarrancabermeja.gov.co

**Información presupuesto e informes**

- 1. Información general de la institución
- 2. Factores de riesgo
- 3. Planes de acción
- 4. Planes de inversión
- 5. Planes de desarrollo
- 6. Planes de mantenimiento
- 7. Planes de inversión
- 8. Planes de inversión
- 9. Planes de inversión
- 10. Planes de inversión
- 11. Planes de inversión
- 12. Planes de inversión
- 13. Planes de inversión
- 14. Planes de inversión
- 15. Planes de inversión
- 16. Planes de inversión
- 17. Planes de inversión
- 18. Planes de inversión
- 19. Planes de inversión
- 20. Planes de inversión

Derecho de Petición ●○○○○

**Informes Derechos de Petición**

**INFORME DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2017**

Se adjunta Informe de los Derechos de Petición del Primer Semestre de 2017.

**INFORME DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2016**

Se adjunta Informe de los Derechos de Petición del Segundo Semestre de 2016.

**NO CUMPLE.** Se requiere depurar la información publicada, unificar una única ruta de búsqueda y por ende la información y cargar los informes pendientes.

C. Se verifica el Item Transparencia/Numeral 7. Sección de datos abiertos/Subnumeral 7.1 Instrumentos de Gestión de la Información y se evidencia que a la fecha no se encuentra publicado el informe de PQRSD IV trimestre de 2024, cuya responsabilidad está en cabeza de la segunda línea de defensa por lo que se adjunta captura de pantalla.

**INFORMES TRIMESTRALES PQRSD**

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

INFORMES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

## 4.2 Canales de Ingreso PQRSD

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

- Correo electrónico [atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co)
- Correo electrónico [recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co) para reporte de recusaciones y posibles conflictos de interés
- Chat en línea página web [www.aguasdebarrancabermeja.gov.co](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co)
- Formulario Web: Se puede hacer uso del siguiente link: <http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/pqrsd/inicio/>; el cual también se encuentra en la página web en el menú acceso a la información -mecanismos de atención.

### **CANAL ESCRITO**

Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y felicitaciones.

### **CANAL PRESENCIAL**

Permite el contacto directo con la entidad en el primer nivel de servicio en la sede comercial, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 9 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

- Ventanilla atención al usuario - Oficina de Servicio al Cliente
- Ventanilla de radicación - Oficina de Servicio al Cliente y planta de tratamiento

#### CANAL TELEFÓNICO

- Línea telefónica 018000413787
- Call center 116 -6203117 Daños e Información general. Horario atención 24 horas.

### CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal	II SEMESTRE 2024									Total II Sem 2024	%
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	% Var.		
Ventanilla de atención	299	129	174	602	212	283	147	642	7	1244	60%
Ventanilla de Radicación	101	54	78	233	51	27	36	114	-51	347	17%
Formato electrónico Página web	16	5	6	27	18	6	8	32	19	59	3%
Correo	19	21	27	67	36	39	16	91	36	158	8%
Buzón de Sugerencias	0	0	1	1	0	2	1	3	200	4	0%
Telefónica	40	47	24	111	46	42	48	136	23	247	12%
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>256</b>	<b>310</b>	<b>1041</b>	<b>363</b>	<b>399</b>	<b>256</b>	<b>1018</b>	<b>-2</b>	<b>2059</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-027.

Analizada la información disponible del segundo semestre de 2024, de las 2059 PQRSD reportadas se encuentra que el canal con mayor recepción de PQRSD es la ventanilla de atención con 1244 PQRSD, que corresponden a un 60% del total recibidos en el semestre, seguido por la ventanilla de radicación con 347 PQRSD, representado por un 17%, seguida por línea telefónica con 247 PQRSD con un 12%, correo con 158, es decir el 8%, formato electrónico página web 59 equivalente a 3%, y buzón de sugerencias con 4 PQRSD, representado por un 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:

**INFORMES CONTROL DE 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:

**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 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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 11 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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.

#### **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 semestrales, 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.

**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 y Análisis correspondiente al Segundo Semestre de 2024 y Anual**

Consolidado PQRSD Vigencia 2024.

**PQRSD CONSOLIDADO TRIMESTRALES Y SEMESTRALES VIG 2024**

TIPO	PQRSD I SEMESTRE				PQRSD II SEMESTRE				TOTAL VIG 2024	
	I Trim	II Trim	Var.%	Total I Sem	III Trim	IV Trim	Var.%	Total II Sem	Acumulado	%
Peticiones	76	190	150	266	181	162	-10	343	609	15,6
Quejas	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0,1
Reclamos	636	947	49	1583	855	853	0	1708	3291	84,1
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Denuncias	2	4	100	6	4	2	-50	6	12	0,3
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>714</b>	<b>1141</b>	<b>60</b>	<b>1855</b>	<b>1041</b>	<b>1018</b>	<b>-2</b>	<b>2059</b>	<b>3914</b>	<b>100,0</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Se puede evidenciar que el número total de PQRSD recepcionados en la vigencia 2024 corresponde a **3914** y comparado el primer semestre de 2024 (1855) contra el Segundo semestre de 2024 (2059), se evidencia una disminución significativa de **-204** PQRSD que equivale a un **11%**.

El tipo de PQRSD más representativo son los reclamos, ya que constituye el **84%** del total de las PQRSD, seguidos por las peticiones equivalentes a un **16%**.



**SISTEMA DE GESTION**

**INFORMES CONTROL DE GESTIÓN**

Código: CGE-FR004  
 Página: 13 de 26  
 Versión: 1  
 Vigente a partir de:  
 18/08/2017

**PQRS D II Semestre Vigencia 2024.**

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2024										
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024	%
Peticiones	60	48	73	181	57	55	50	162	-10	343	16,7%
Quejas	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0,1%
Reclamos	415	206	234	855	306	342	205	853	0	1708	83,0%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Denuncias	0	1	3	4	0	2	0	2	-50	6	0,3%
<b>TOTAL PQRS D</b>	<b>475</b>	<b>256</b>	<b>310</b>	<b>1041</b>	<b>363</b>	<b>399</b>	<b>256</b>	<b>1018</b>	<b>-2</b>	<b>2059</b>	<b>100,0%</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Se observa que para el segundo semestre de 2024, se registraron **2059 PQRS D**. Según la tipología, los Reclamos representan el porcentaje más alto en el semestre, con un total de **1708** correspondientes al **83%**, seguidos por las peticiones con un total de **343** para un **16.7 %**, seis denuncias (**6**) para un **0,3%** y las quejas y sugerencias reportadas con **0**, de tal forma que en orden de presentación de forma decreciente se registra así:

- Reclamos: 83%
- Peticiones: 16.7%
- Denuncias: 0.3 %
- Quejas: 0.1 %
- Sugerencia: 0%

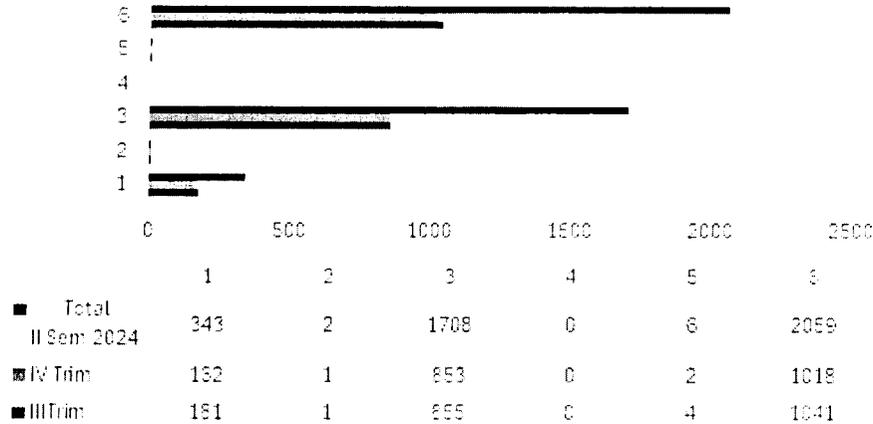
Revisadas las variaciones por periodo trimestral encontramos que no se evidencia una variación representativa en el IV periodo de 2025, frente al III periodo de 2025 (-2%)

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2024				
	III Trim	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024	%
Peticiones	181	162	-10	343	16,7%
Quejas	1	1	0	2	0,1%
Reclamos	855	853	0	1708	83,0%
Sugerencias	0	0	0	0	0,0%
Denuncias	4	2	-50	6	0,3%
<b>TOTAL PQRS D</b>	<b>1041</b>	<b>1018</b>	<b>-2</b>	<b>2059</b>	<b>100,0%</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

INFORMES CONTROL DE GESTIÓN

PQRSD II SEMESTRE 2024



Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, seguidamente oficina verifica la información del sistema de ORFEO y obtiene la siguiente información:

TIPO	PQRSD II SEMESTRE 2024 ORFEO									Total II Sem 2024
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var. %	
Peticiones	117	66	88	271	89	92	74	255	-0,06	526
Quejas	0	6	0	6	4	4	4	12	1,00	18
Reclamos	415	210	219	844	318	350	197	865	0,02	1709
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Denuncias	0	2	3	5	0	2	0	2	-0,60	7
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>532</b>	<b>284</b>	<b>310</b>	<b>1126</b>	<b>411</b>	<b>448</b>	<b>275</b>	<b>1134</b>	<b>0,71</b>	<b>2260</b>

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio-Diciembre 2024

Se puede observar que el número total de las PQRSD en el sistema de ORFEO no es coincidente con la información extraída de los Formatos de captura, debido a que en el sistema de ORFEO se registran **2260 PQRSD**, mientras que en la consolidada en los formatos se reportan **2059 PQRSD**, presentando una diferencia de **201**, representada en **9.8%**, recomendándose analizar esta diferencia, es decir, si esta obedece a la clasificación que se le da desde las ventanillas a los requerimientos.

Adicional a esto, se puede evidenciar que en el reporte de PQRSD arrojado por el sistema de ORFEO que el valor total detallado por mes no es coincidente con la sumatoria de cada ítem de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias como es el caso de las PQRSD del mes de julio de 2024, el valor total registra 549 pqrds y al sumar todos los ítems se evidencian 532, así que se requiere realizar análisis exhaustivo de la información y si es el caso realizar ajuste en el sistema.

### Comparativo Segundo Semestre 2023 Vs Segundo Semestre de 2024

TIPO	PQRSD II SEMESTRE 2023			PQRSD II SEMESTRE 2024			Variación % II Sem 2023 /II sem 2024	
	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2023	III Trim	IV Trim	Var.		Total II Sem 2024
Peticiones	224	233	457	181	162	-10	343	-24.9
Quejas	3	0	3	1	1	0	2	-33.3
Reclamos	1363	1144	2507	855	853	0	1708	-31.9
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Denuncias	5	1	6	4	2	-50	6	0.0
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1595</b>	<b>1378</b>	<b>2973</b>	<b>1041</b>	<b>1018</b>	<b>-2</b>	<b>2059</b>	<b>-30.7</b>

Fuente de Información: Formato de captura GCO\_FR027.

Se observa que para el segundo semestre de 2024, se presenta una disminución de 914 PQRSD, representado por un -31% PQRSD, frente al primer semestre de 2023 debido a que para la vigencia 2023, se registraron 2973 PQRSD.

#### 4.3.2 Indicadores de oportunidad de la respuesta.

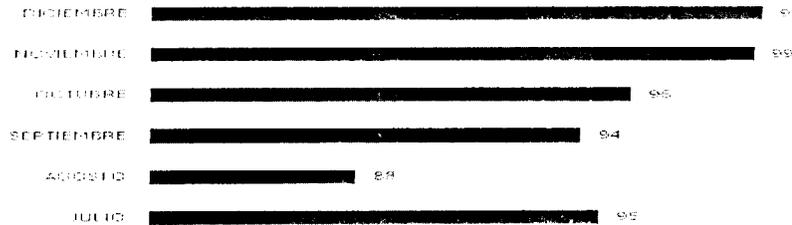
Para la medición del indicador de oportunidad de la respuesta se realiza de acuerdo a lo que insta el Manual de Gestión de PQRSD, el cual detalla lo siguiente "Se mide conforme al número total de PQRSD con respuesta oportuna sobre el número total de respuestas PRQDS radicadas. Por lo que se obtienen los siguientes datos porcentuales mes a mes:

INDICADOR DE OPORTUNIDAD  
DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD  
II SEM DE 2024

MES	%
JULIO	95
AGOSTO	88
SEPTIEMBRE	94
OCTUBRE	96
NOVIEMBRE	99
DICIEMBRE	99

En cuanto al indicador de oportunidad de respuesta de las PQRSD del segundo semestre se evidencia el mejor desempeño en los meses de noviembre y diciembre con un 99%, seguido por el mes de octubre con 96%, julio 95%, septiembre 94% agosto 88%.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD  
DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD  
II SEM DE 2024



**Número de PQRSD con respuestas extemporáneas**

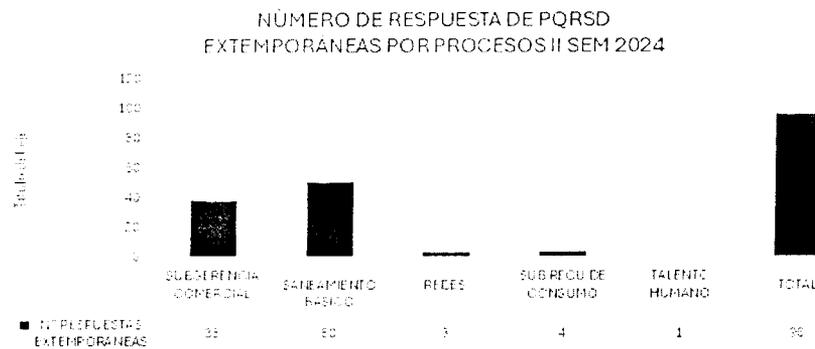
Teniendo en cuenta el número de PQRSD que se respondieron de forma extemporánea cada mes, según el formato GCO-FR027, se reportan los siguientes resultados:

- Mes de Julio: 25 respuestas extemporáneas (5.2%)
- Mes de Agosto: 31 respuestas extemporáneas (12%)
- Mes de Septiembre: 18 respuestas extemporáneas (5.8%)
- Mes de Octubre: 16 respuestas extemporáneas (4.4%)
- Mes de Noviembre: 4 respuestas extemporáneas (1%)
- Mes de Diciembre: 2 respuestas extemporáneas (0.78%)

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 17 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

En todo el semestre se reportan un 4.7% de respuestas extemporáneas correspondientes a un total de 96 respuestas extemporáneas en el semestre.

Revisadas por proceso se encuentra el siguiente comportamiento de incumplimiento a la oportunidad de respuesta:



Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Para el segundo semestre de 2024, el proceso que presentó mayor PQRS con respuestas extemporáneas fue el proceso saneamiento con 50, seguido por el subproceso Comercial con 38, recuperación de consumo 4, redes con 3 y talento humano con 1, a su vez se recomienda que cada dependencia realice un análisis de las PQRS extemporáneas 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 a la oficina de control de gestión el análisis realizado y los controles implementados o correcciones según aplique.

#### 4.3.3 PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

*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 II semestre de 2024:

TIPO	PQRS II SEMESTRE 2024									
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var. %	Total II Sem 2024
<b>Peticiones</b>	60	48	73	181	57	55	50	162	-10	343

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

**Comparativo Segundo Semestre de 2024 contra Segundo Semestre de 2023**

TIPO	PQRSD II SEMESTRE 2023			PQRSD II SEMESTRE 2024			Variación % II Sem 2023 /II sem 2024	
	III Trim	IV Trim	Total II Sem 2023	III Trim	IV Trim	Var.		Total II Sem 2024
Peticiones	224	233	457	181	162	-10	343	-24.9

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Se puede identificar que para el segundo semestre de 2024, se presenta una disminución de 114 PQRSD, representado en un -24,9%, frente al Segundo semestre de 2023, debido a que para el II semestre de la vigencia 2023, se registraron 457 PQRSD.

**Peticiones Administrativas: un total de Doscientos veinte (220)**

CLASE DE PETICIONES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS	40	31	45	28	40	36	220

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

**Peticiones Operativas: un total de Ciento Veintitrés(123)**

CLASE DE PETICIONES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES OPERATIVAS	20	17	28	29	15	14	123

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

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.

Las peticiones administrativas el análisis causal realizado se debe a consignación indebida, acuerdo de pago, devolución de dinero, cambio de nombre, impresión de factura, inconformidad con el valor facturado, predio deshabitado, pago doble y de las operativas el análisis causal obedece a la activación e inactivación de cuentas, solicitud de cuentas nuevas, normalización de cuenta, suspensión de servicio por mutuo acuerdo e independización de cuentas.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>		Código: CGE-FR004
			Página: 19 de 26
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

#### 4.3.4 QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2024

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	PQRS D II SEMESTRE 2024										Total II Sem 2024
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.		
Quejas	0	1	0	1	0	0	1	1	0		2

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

##### Comparativo Segundo Semestre de 2024 contra Segundo Semestre de 2023.

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2023						PQRS D II SEMESTRE 2024						Variación % II Sem 2023 /II sem 2024				
	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2023	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov		Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024
Quejas	3	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	-33.3

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

En lo referente al segundo semestre de 2024, se recibieron 2 quejas por lo que se presentó una disminución del -33.3%, teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2023, se registraron 3 quejas.

#### 4.3.5 RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2024										Variación % II Sem 2023 /II sem 2024
	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024	
Reclamos	415	206	234	855	306	342	205	853	0	1708	-31.9

Para el Segundo semestre de 2024, se registraron 1708 reclamos, donde se evidencia que el mes en que se registró mayor reclamos fue en el mes de julio de 2024 con 415.  
**Comparativo de Reclamos Segundo Semestre de 2024 contra Segundo Semestre de 2023.**

TIPO	PQRS D II SEMESTRE 2023						PQRS D II SEMESTRE 2024									Variación % II Sem 2023 /II sem 2024	
	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2023	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.		Total II Sem 2024
Reclamos	1363	392	428	324	1144	2507	415	206	234	855	306	342	205	853	0	1708	-31.9

Para el Segundo semestre de 2024 se presentó una diferencia decreciente de 799 reclamos representado por un -31.9% frente al primer semestre de 2023, teniendo en cuenta que para el segundo semestre de 2023, se registraron 2507 reclamos.

**Análisis de las Causales de Reclamación (FACTURACIÓN) II Semestre 2024.**

CAUSAL (FACTURACIÓN/PRESTACIÓN)	COD
Inconformidad con el aforo	101
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102
Cobros inoportunos	103
Cobro por servicios no prestados	105
Datos generados incorrectos	106
Cobro múltiple y/o acumulado	107
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111
Subsidios y contribuciones	112
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113
Descuento por predio desocupado	114
Suspensión por mutuo acuerdo	115
	116
Estrato incorrecto	117
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118
Tarifa incorrecta	119
Cobros por promedio	120
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	122
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123
Cobro de revisiones	124
Inconformidad por desviación significativa	127
Cobro por recuperación de consumos	129
inconformidad por la normalización del servicio	131
Negación de la solicitud de suspensión	301
Falla en la prestación del servicio por continuidad	303
Falla en la prestación del servicio por calidad	304
Afectación Ambiental	314
Estado de las Infraestructura	316
Código de Causal No existente	402
Código de Causal No existente	406
Item no existente (requerimiento)	

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 21 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

En el consolidados por causales el número total de reclamos que se registran en los formatos remitidos por la primera línea de defensa obedece a **1.708** reclamaciones, las cuales coinciden con la distribución de los códigos causal, por lo que, se adjunta consolidado de códigos causales de acuerdo a los formatos de captura

CAUSAL	COD	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL II SEMESTRE DE 2024								%	% VAR	
		JUL	AGOS	SEP	III TRIM 2024	OCT	NOV	DIC	IV TRIM 2024			TOTAL II SEM 2024
		Inconformidad con el afre	101	6		1	7	1	2			1
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	230	140	152	522	114	170	95	379	901	52,8	0,7
Cobros inoportunos	103	9		2	11	75	72	15	162	173	10,1	14,7
Cobro por servicios no prestados	105		1		1	1	1		2	3	0,2	2,0
Datos generados incorrectos	106				0				0	0	0,0	0,0
Cobro múltiple y/o acumulado	107	2			2		1		1	3	0,2	0,5
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	1	5		6	9	2	6	17	23	1,3	2,8
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación, Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	109	1			1				0	1	0,1	0,0
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	4	2	1	7		1	1	2	9	0,5	0,3
Subsidios y contribuciones	112	1			1				0	1	0,1	0,0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113				0				0	0	0,0	0,0
Descuento por predio desocupado	114				0				0	0	0,0	0,0
Suspensión por mutuo acuerdo	115				0				0	0	0,0	0,0
Estrato incorrecto	117		2		2				0	2	0,1	0,0
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118				0				0	0	0,0	0,0
Tarifa incorrecta	119				0	1			1	1	0,1	0,0
Cobros por promedio	120	82	7	42	131	48	54	46	148	279	16,3	1,1
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121				0				0	0	0,0	0,0
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	122		1	1	2	10	9		19	21	1,2	9,5
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123				0				0	0	0,0	0,0
Cobro de revisores	124		1		1			1	1	2	0,1	1,0
Inconformidad por desviación significativa	127	31	2	3	36	4	3		7	43	2,5	0,2
Cobro por recuperación de consumos	129				0				0	0	0,0	0,0
Inconformidad por la normalización del servicio	131				0		1	1	1	1	0,1	0,0
Negación de la solicitud de suspensión	301				0				0	0	0,0	0,0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	303		2		2	1			1	3	0,2	0,5
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	15	11	19	45	9	9	2	20	65	3,8	0,4
Afectación Ambiental	314				0				0	0	0,0	0,0
Estado de las Infraestructura	316	18	30	12	60	17	13	34	64	124	7,3	1,1
Código de Causal No existente	406		0		0				0	0	0,0	0,0
Vacio		15	2	1	18	16	5	3	24	42	2,5	1,3
<b>TOTAL</b>		<b>415</b>	<b>206</b>	<b>234</b>	<b>855</b>	<b>306</b>	<b>342</b>	<b>205</b>	<b>853</b>	<b>1708</b>	<b>100,0</b>	<b>99,8</b>

Consolidadas las causales se organizan de manera decreciente

INFORMES CONTROL DE GESTIÓN

PRINCIPALES CAUSALES	CAUSAL	COD	TIPO	Nº	%
1	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	901	52.8
2	Cobros por promedio	120	FACTURACION	279	15.2
3	Cobros inoportunos	103	FACTURACION	172	10.1
4	Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	124	7.2
5	Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	65	3.8
6	Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	43	2.5
7	Vacío		N.A	42	2.5
8	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	23	1.3

Fuente: Consolidado Oficina de Control de Gestión del reporte excel del formato de capura.

### 4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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	PQRSD II SEMESTRE 2023						PQRSD II SEMESTRE 2024									
	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2023	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Para el segundo semestre de 2024 no se registraron sugerencias.

### 4.3.7 DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política. DECRETO 2641 DE 2012

#### Consolidado de Denuncias II semestre de 2024:

TIPO	PQRSD II SEMESTRE 2023						PQRSD II SEMESTRE 2024									
	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2023	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Var.	Total II Sem 2024
Denuncias	5	1	0	0	1	6	0	1	3	4	0	2	0	2	-50	6

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

### Comparativo Segundo Semestre de 2024 contra Segundo Semestre de 2023

TIPO	PQRSD II SEMESTRE 2023						PQRSD II SEMESTRE 2024							Variación % II Sem 2023 /II sem 2024			
	III Trim	Oct	Nov	Dic	IV Trim	Total II Sem 2023	Jul	Ago	Sep	III Trim	Oct	Nov	Dic		IV Trim	Var.	Total II Sem 2024
Denuncias	5	1	0	0	1	6	0	1	3	4	0	2	0	2	-50	6	0.0

Fuente de Información: Formato GCO\_FR027.

Para el segundo semestre de 2024, se registraron 6 denuncias, es decir que se mantiene el número de denuncias con respecto al primer semestre de 2023. Las cuales se detallan a continuación:

Nº	No. Radicado	Fecha de Radicación/Recepción DD/MM/AA	REMITENTE NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO: DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	ASUNTO: RESUMEN DESCRIPCIÓN O CAUSAL	GESTIÓN: OBSERVACIONES DE LA GESTIÓN REALIZADA	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	DEPENDENCIA
	2024-130-012809-2	2024-08-15	Rafael Pérez	En el callejón barrio Colombia en la calle 48 #19-84 están conectados el servicio de agua de manera ilegal.	Possible fraude	Sobre el caso concreto se informó que el personal técnico se dirigió al sitio encontrándose que el predio tiene varias acometidas con cuenta activa según acta 1128906	2024-130-004013-1	4/09/2024	14	COMERCIAL
	2024-130-018681-2	2024-09-23	ANONIMO	UNIBARRIO DENUNCIA QUE HAY PERSONA QUE SE ESTAN CONECTANDO DE MANERA ILEGAL A LA RED DE ACUEDUCTO EN LA C. 37A YARIMAD, POR DONDE QUEDA SAPO ESCONDIENDO YENDIDA, PARAISO	USUARIOS ILEGALIZADOS	NO SE REALIZA VISITA EN SECTOR MENCIONADO Y NO SE ENCONTRÓ INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA RESPECTO A LA DIRECCION REPORTADA	2024-130-005450-1	9/10/2024	12	COMERCIAL
	2024-130-018724-2	2024-09-24	JUBINAL MERCADO	CARRERA 416 #50-02 BARRIO BARRANCA FRAUDE DE AGUA TUBERIA INTERNA	POSSIBLE FRAUDE	SE EXTIENDE PLAZO PENDIENTE VISITA TECNICA				COMERCIAL
	2024-130-018706-2	2024-09-24	ANONIMO	ROBO DEL SERVICIO DEL AGUA EN LA VIVIENDA CALLES 34-35 DEL BARRIO LAS AMERICAS, SE TIENE VISTA UNA POSIBLE CONEXIÓN ILEGAL EN ESTA VIVIENDA, EL DIA 14 SEPTIEMBRE 2024 ESTUVO CONECTADA UNA MANGUERA DE 9 AM A 7PM DESPERDICIANDO AGUA	POSSIBLE FRAUDE	SE EXTIENDE PLAZO PENDIENTE VISITA TECNICA				COMERCIAL
	2024-130-009499-2	2024-11-20	ANONIMO	CARRERA 47G # 50 - 02 BARRIO BARRANCA FRAUDE DE AGUA TUBERIA INTERNA	POSSIBLE FRAUDE	EN RELACION CON EL CASO ESPECIFICO, LE INFORMAMOS QUE LA EMPRESA INICIO LAS ACCIONES MEDIANTE VISITA TECNICA EN CAMPO DE LA CUAL SE PUUDO DETERMINAR QUE EN EL PREDIO SE OBSERVA MEDIDOR EN BUEN ESTADO, SE HACEN PRUEBAS HIDRAULICAS Y NO SE ENCUENTRAN NOVEDADES, FRENTE A LAS AFIRMACIONES REALIZADAS EN SU DENUNCIA.	2024-130-005452-1	3/12/2024	3	COMERCIAL
	2024-130-020335-2	2024-11-25	ANONIMO	CARRERA 302 BIS # 50-49 BARRIO PRIMERO DE MANO SE ESTA ROMPIENDO EL PISO ANTES DEL MEDIDOR PARA REALIZAR UNA CONEXION FRAUDULENDA, DEBIDO A QUE TIENEN EL SERVICIO SUSPENDIDO	POSSIBLE FRAUDE	EN RELACION CON EL CASO ESPECIFICO, LE INFORMAMOS QUE LA EMPRESA INICIO LAS ACCIONES MEDIANTE VISITA TECNICA EN CAMPO DE LA CUAL SE PUUDO DETERMINAR QUE EN EL PREDIO NO SE ENCUENTRAN NOVEDADES, FRENTE A LAS AFIRMACIONES REALIZADAS EN SU DENUNCIA Y QUE LO QUE SE ESTA REALIZANDO ES UN CAMBIO DE ACOMETIDA EXTERNA POR ENCONTRARSE TAPONADA	2024-130-006577-1	6/12/2024	7	COMERCIAL

De la gestión reportada de denuncias se puede concluir que de las seis (6) denuncias recibidas en el segundo semestre de 2024:

- A cuatro (4) se les relaciona realización de las visitas y se detecta que no son realmente fraudes, es decir quedan cerradas.
- A (2) denuncias le quedan pendiente las visitas por lo que no quedan concluidas.

### 5. VERIFICACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN DEL CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.

Se toman de las peticiones recepcionadas y en el periodo de los reportes (formatos de captura FR\_COM\_027), es de aclarar que la verificación se realiza de acuerdo al Manual de PQRSD V7

Lista de verificación de acuerdo a lo establecido en el Decreto 103 de 2015:

- *El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.*
- *El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.*
- *El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.*
- *El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.*
- **Parágrafo 1°.** *En los casos de respuestas a solicitudes de información clasificada o reservada, además de las directrices antes señaladas, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IV del Título IV, del presente decreto.*
- **Parágrafo 2°.** *Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta.*

Se anexa tabla de verificación, donde se relacionan los radicados de la muestra tomada se tomó el 2% del número total de PQRSD:



**SISTEMA DE GESTION**  
**INFORMES CONTROL DE GESTIÓN**

Código: CGE-FR004

Página: 25 de 26

Versión: 1

Vigente a partir de:  
18/08/2017

**SEGUIMIENTO EN EL SISTEMA DE ORFEO A LOS REQUERIMIENTOS RADICADOS COMO PETICION**  
**II SEMESTRE DE 2024**

RADICADO	FECHA DE RECEPCION DE LA PETICION	FECHA DE RESPUESTA DE LA PETICION	RESPUESTA EFECTIVA		OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		DIAS CON EXTEMPO	CUENTA CON IMAGEN EL RADICADO DE RESPUESTA		RESPUESTA ENLAZADA CON EL RADICADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
2024 1400168532	2/07/2024	24/07/2024		X			5	X		X		
2024 1300168602	2/07/2024	17/07/2024	X		X			X		X		
2024 1300174962	30/07/2024	9/08/2024	X		X			X		X		
2024 1300175012	30/07/2024	15/08/2024	X		X			X		X		
2024 1400175862	31/07/2024	15/08/2024	X		X			X		X		
2024 1300176072	1/08/2024	14/08/2024	X		X			X		X		
2024 1300178152	9/08/2024	14/08/2024	X		X			X		X		
2024 1300181242	28/08/2024	28/08/2024	X		X			X		X		
2024 1300182302	30/08/2024	30/08/2024	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	ESTE DOCUMENTO NO ES UNA PETICION ES UNA CARTA DE PRESENTACION
2024 1300182322	30/08/2024	4/09/2024	X		X			X		X		
20241400185012	11/09/2024	24/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300183012	2/09/2024	4/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300183152	2/09/2024	2/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300183742	4/09/2024	17/09/2024	X		X			X		X		
20241300184572	10/09/2024	26/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300185402	13/09/2024	27/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300186442	19/09/2024	20/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300187922	26/09/2024	7/10/2024	X		X			X		X		
2024 1400188652	30/09/2024	30/09/2024	X		X			X		X		
2024 1300188932	30/09/2024	5/10/2024	X		X			X		X		
2024130089272	1/10/2024	11/10/2024	X		X			X		X		
2024130089132	1/10/2024	21/10/2024	X				2	X		X		
2024130	8/10/2024								X	X		Se imposibilita la verificación dado a que no está enlazada la respuesta. motivo por el cual no se pudo evaluar la oportunidad, integridad y pertinencia del requerimiento
2024130090852	9/10/2024	23/10/2024										
2024130091442	15/10/2024	28/10/2024	X		X			X		X		
2024130091522	15/10/2024	29/10/2024	X		X			X		X		
2024130092532	22/10/2024	26/10/2024										
2024130092552	22/10/2024	6/11/2024	X		X			X		X		
2024130095392	30/10/2024								X		X	Se imposibilita la verificación dado a que no está enlazada la respuesta. motivo por el cual no se pudo evaluar la oportunidad, integridad y pertinencia del requerimiento
20241300195962	31/10/2025	15/11/2024	X		X			X		X		
20241300196602	1/11/2024	18/11/2024	X		X			X		X		
20241300196862	5/11/2024	28/11/2024	X				5	X		X		
20241300196672	14/11/2024	26/11/2024	X		X			X		X		
20241300196612	15/11/2024	27/11/2024	X		X			X		X		
20241300201352	27/11/2024	10/12/2024	X				1	X		X		
2024-130-0211742	29/11/2024	6/12/2024	X		X			X		X		
2024-130-02119672	29/11/2024	16/12/2024	X		X			X		X		
2024-130-02121742	29/11/2024	24/12/2024	X		X			X		X		
2024-130-0212448-2	2/12/2024	10/12/2024	X		X			X		X		
2024-130-0212544-2	4/12/2024	12/12/2024	X		X			X		X		
2024-130-0212009-2	31/12/2024	31/12/2024	X		X			X		X		

como muestras las peticiones administrativas y operativas no relacionando las comerciales y de perdidas, ya que son requerimien

Realizando verificación a los requerimientos se evidencia que de acuerdo a las muestras tomadas:

- El Radicado No 20241400168532, el cual corresponde a un reclamo presenta respuesta extemporánea con 6 días de extemporaneidad, teniendo en cuenta que el tiempo para dar respuesta de acuerdo al manual de PQRSD, corresponde a 10 días después de recepcionado el reclamo. Se relaciona pantallazo

Solicitud:

Barrancabermeja, julio 02 de 2024

señores  
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P  
Barrancabermeja, Santander.



Respuesta:

210 - 08 - 002 - 0153 - 24  
Barrancabermeja, 24 de julio de 2024

Señor  
JORGE LUIS CACERES OROZCO  
Teléfono: 3153293817  
jmolgacacere983@gmail.com



- El radicado N° 2024-130-018913-2, petición la cual presenta dos días de extemporaneidad, se adjunta captura de pantalla

Solicitud

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>		Código: GAC-FR-048	
		FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CONEXIÓN, INDEPENDIZACIÓN, SUSPENSIÓN O REINSTALACIÓN DEL SER.		Rad No. 2024-130-018913-2	
DATOS DEL SOLICITANTE					
PERSONA NATURAL					
PRIMER NOMBRE:	Olivero	RAZÓN SOCIAL:		Rad No. 2024-130-009643-1	
SEGUNDO NOMBRE:	Patricia	INT:		Uso Radicador: UR	
PRIMER APELLIDO:	Olivero	REPRESENTANTE:		Destino: SANDRA OLIVEROS CASTALLANOS	
SEGUNDO APELLIDO:	Castellano			Remite: MR	
N° IDENTIFICACIÓN:	62460143	N° IDENTIFICACIÓN:		Tipo: DERECHOS DE PETICIÓN PORSO	
TELÉFONO:	316371218 / 3153292495	N° PREDALE:	Castellano		

Respuesta

Barrancabermeja, 21 de oct de 24

Señor(a):  
SANDRA PATRICIA OLIVERO CASTELLANO  
OFOC@hotmail.com

ASUNTO: Respuesta petición  
Referencia: Solicitud de suspensión de comun acuerdo 2024-130-018913-2  
CODIGO: 033251



En jefe de atención al usuario de la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. informo que se ha atendido en tal disposición constitucional prevista en el Artículo 23 de nuestra Constitución Nacional así como las previstas en...

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 27 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

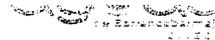
- Radicado No 20241300196862, petición con 4 días de extemporaneidad. Se adjunta captura de pantalla:

Solicitud:

PERSONA NATURAL		PERSONA JURÍDICA	
PRIMER NOMBRE: Mercedes	RAZÓN SOCIAL:		
SEGUNDO NOMBRE: Olimpa	REPRESANTANTE:		
PRIMER APELLIDO: De Hoyos	INT:		
SEGUNDO APELLIDO: Marquez	N° IDENTIFICACION:		
N° IDENTIFICACION: 72299131	N° PREDIAL:		
TELEFONO: 31207423	DIRECCION:		
N° PREDIAL:	TELEFONO:		
DIRECCION: Calle S. M. Luque	BARRIO:		
BARRIO: Malvinas Bajas	CORREO:		
CORREO: Mercedes.Olimpa@AGB			

Respuesta:

Barrancabermeja, 28 de noviembre de 2024



Señor (a):  
**MERCEDES OLIMPA DE HOYOS MARQUEZ**  
 CL 52 34 25 - MALVINAS BAJAS  
 Ciudad.

Asunto: Respuesta a solicitud No. 20241300196862 inclusión cuenta nueva

## 6. OBSERVACIONES DEL FORMATO COM\_FR\_027 y 028

De acuerdo al diligenciamiento de los formatos por parte de la primera y segunda línea de defensa se identifica que:

El registro correspondiente al mes de julio de 2024: se registra un tiempo promedio de respuesta de las PQRSD de 8.72, cuando en realidad es de 2.43.

En el periodo de julio en la pestaña denuncia se relaciona una denuncia del mes de agosto de 2024, por lo que la segunda línea de defensa lo toma como una denuncia del mes de julio de 2024.

El registro correspondiente al mes de agosto de 2024: se registra un tiempo promedio de respuesta de las PQRSD de 7.23, cuando en realidad es de 6.2.

En el periodo de agosto se relaciona en la pestaña de denuncias tres denuncias del mes de septiembre de 2024, cuando en realidad es una denuncia, alterando el número total de denuncias.

**El registro correspondiente al mes de Diciembre de 2024:** En el periodo de diciembre se relaciona en la pestaña de denuncias dos denuncias del mes de noviembre de 2024. Por lo que en el mes de diciembre no se registran denuncias y en el mes de noviembre se registrarían 2.

Por lo que se recomienda mejorar el diligenciamiento de los formatos dado a la importancia que estos representan como fuente de análisis de información arrojando reportes erróneos que se convertirán en un informe no ajustado a la realidad.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

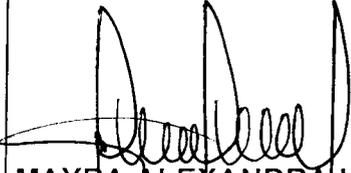
- No se cumple con la Ley de Transparencia, se requiere que la Subgerencia Comercial identifique los reportes pendientes para el cargue web, así como la unificación de la ruta de consulta acorde con la normativa vigente.
- Nuevamente se reitera la importancia de la identificación de los nombres de los procesos y subprocesos en el diligenciamiento de los formatos de captura y el consolidado como lo establece el procedimiento de información documentada, como 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.
- Se realiza Observación de la revisión del cálculo del tiempo promedio de respuesta en el formato consolidado, dado a que en varios reportes no se registraba los valores promedios que correspondían como son el caso de los periodos de julio y agosto.
- Nuevamente se recomienda la socialización de los formatos GCO-AU-FR-003-004 Formatos Captura PQRSD, a la primera línea con el fin de dar inicio a su diligenciamiento para la vigencia 2025.
- Se recomienda tener muy pendiente que al dar traslado de la información entre los formatos de un periodo a otro verificar que realmente sea la información que corresponde.
- Realizar verificación de datos arrojados por el Sistema de Orfeo (Informes/Informe detallado de PQRSD), dado a que el valor total detallado por mes no es coincidente con la sumatoria de cada ítem de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias como es el caso de las PQRSD del mes de julio de 2024,

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: CGE-FR004
	<b>INFORMES CONTROL DE GESTIÓN</b>	Página: 29 de 26
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

el valor total registra 549 pqrds y al sumar todos los ítems se evidencian 532, así que se requiere realizar análisis exhaustivo de la información y si es el caso realizar ajuste en el sistema.

**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.**  
 Profesional Control de Gestión  
 Se anexa:
 

- *Detallado de verificación de respuestas extemporáneas. Tres (3) folios.*
- *Papeles de trabajo.(7) folios.*
- *Se anexa medio magnético insumos del informe PQRSD*

## PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS II SEMESTRE DE 2024

Para la realización de la identificación de las PQRSD que no cumplen con los tiempo establecidos en el Manual de Gestión de PQRSD V7, son los formato de captura FR\_COM 027 mensuales remitido por la segunda línea de defensa.

### PETICIONES JULIO-DICIEMBRE DE 2024.

#### Julio: 9 peticiones

 RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESP	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2024-130-016842-2	2/07/2024	2024-130-018396-2	5/09/2024	65	COMERCIAL
2024-130-016846-2	2/07/2024	2024-130-004302-1	30/07/2024	20	COMERCIAL
2024-130-017129-2	10/07/2024	2024-130-004560-1	12/08/2024	33	COMERCIAL
2024-130-017335-2	24/07/2024	2024-130-004532-1	9/08/2024	14	COMERCIAL
2024-130-017501-2	30/07/2024	2024-130-004619-1	15/08/2024	16	COMERCIAL
2024-130-017570-2	31/07/2024	2024-130-004625-1	15/08/2024	15	COMERCIAL
2024-130-017579-2	31/07/2024	2024-130-004635-1	16/08/2024	16	COMERCIAL
2024-130-017598-2	31/07/2024	2024-130-004636-1	16/08/2024	16	COMERCIAL
2024-140-017586-2	31/07/2024	2024-130-004608-1	15/08/2024	15	COMERCIAL

#### Agosto: 7 Peticiones

 RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESP	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2024-130-017697-2	5/08/2024	2024-130-004790-1	30/08/2024	17	COMERCIAL
2024-130-017698-2	5/08/2024	2024-130-004734-1	29/08/2024	16	COMERCIAL
2024-130-017736-2	6/08/2024	2024-130-004920-1	5/09/2024	22	COMERCIAL
2024-130-017893-2	14/08/2024	2024-130-004857-1	2/09/2024	14	COMERCIAL
2024-130-017972-2	20/08/2024	2024-130-004906-1	4/09/2024	13	COMERCIAL
2024-130-018068-2	26/08/2024	2024-130-004966-1	9/09/2024	14	COMERCIAL
2024-130-018071-2	26/08/2024	2024-130-004991-1	10/09/2024	15	COMERCIAL

#### Septiembre: 2 Peticiones

 RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESP	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2024140018501-2	11/09/2024	2024140005180-1	24/09/2024	13	ADMINISTRATIVO
2024-130-018889-2	30/09/2024	2024-130-005571-1	2024-10-22 11:23	22	COMERCIAL

## Octubre:2 Peticiones

 RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESP	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2024-130-018913-2	1/10/2024	2024-130-005563-1	21/10/2024	13	COMERCIAL
2024-130-018931-2	2/10/2024	2024-130-005570-1	22/10/2024	13	COMERCIAL

## Noviembre:3 Peticiones

 RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESP	TIEMPO RESPUESTA	dependencia
2024-130-019686-2	5/11/2024	2024-120-006370-1	28/11/2024	16	RECUPERACION
2024-130-019700-2	5/11/2024	2024-130-006265-1	26/11/2024	14	RECUPERACION
2024-130-019838-2	7/11/2024	2024-120-006371-1	28/11/2024	14	RECUPERACION

## Diciembre: 0 Peticiones

No se registraron peticiones con respuestas extemporáneas

## QUEJAS JULIO-DICIEMBRE DE 2024.

Las dos quejas del II semestre se dieron respuesta en los términos de ley.

## RECLAMOS JULIO-DICIEMBRE DE 2024.

### Julio:16 reclamos

 RADICADO	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-140-016853-2	2/07/2024	2024-120-002596-1	24/07/2024	22	SANEAMIENTO
2024-140-016823-2	2/07/2024	2024-120-004019-1	15/07/2024	13	SANEAMIENTO
2024-130-016903-2	3/07/2024	2024-120-004154-1	24/07/2024	21	SANEAMIENTO
2024-130-016950-2	4/07/2024	2024-120-004163-1	25/07/2024	21	SANEAMIENTO
2024-140-017007-2	5/07/2024	2024-120-004060-1	17/07/2024	12	SANEAMIENTO
2024-130-016890-2	5/07/2024	2024-120-004122-1	18/07/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-017057-2	8/07/2024	2024-120-004258-1	29/07/2024	21	SANEAMIENTO
2024-140-017139-2	10/07/2024	2024-120-004159-1	24/07/2024	14	SANEAMIENTO
2024-140-017127-2	10/07/2024	2024-120-004156-1	24/07/2024	14	SANEAMIENTO
2024-140-017153-2	11/07/2024	2024-120-004165-1	25/07/2024	14	SANEAMIENTO
2024-140-017177-2	12/07/2024	2024-120-004314-1	30/07/2024	18	SANEAMIENTO
2024-130-017183-2	12/07/2024	2024-120-004166-1	25/07/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-017185-2	12/07/2024	2024-120-004442-1	12/08/2024	31	SANEAMIENTO
2024-140-017212-2	16/07/2024	2024-120-004245-1	29/07/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-017219-2	16/07/2024	2024-120-004247-1	29/07/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-017310-2	19/07/2024	2024-120-004439-1	2/08/2024	14	SANEAMIENTO

## Agosto: 23 Reclamos

	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-140-017612-2	1/08/2024	2024-120-004669-1	22/08/2024	21	SANEAMIENTO
2024-130-017625-2	1/08/2024	2024-120-004642-1	30/08/2024	29	SANEAMIENTO
2024-130-017604-2	1/08/2024	2024-130-004680-1	26/08/2024	15	COMERCIAL
2024-130-017635-2	1/08/2024	2024-130-004743-1	29/08/2024	18	COMERCIAL
2024-130-017682-2	5/08/2024	2024-130-004806-1	30/08/2024	17	COMERCIAL
2024-130-017700-2	5/08/2024	2024-130-004862-1	2/09/2024	20	COMERCIAL
2024-130-017737-2	6/08/2024	2024-120-004727-1	28/08/2024	22	SANEAMIENTO
2024-140-017745-2	8/08/2024	2024-120-004702-1	27/08/2024	19	SANEAMIENTO
2024-140-017752-2	8/08/2024	2024-120-004644-1	20/08/2024	12	SANEAMIENTO
2024-130-017772-2	8/08/2024	2024-130-004980-1	10/09/2024	30	COMERCIAL
2024-140-017798-2	9/08/2024	2024-120-004641-1	20/08/2024	11	SANEAMIENTO
2024-130-017794-2	9/08/2024	2024-120-004643-1	20/08/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-017851-2	13/08/2024	2024-120-004705-1	27/08/2024	14	SANEAMIENTO
2024-130-017856-2	13/08/2024	2024-130-004855-1	2/09/2024	15	COMERCIAL
2024-130-017910-2	15/08/2024	2024-130-004870-1	3/09/2024	14	COMERCIAL
2024-130-018055-2	25/08/2024	2024-130-004987-1	10/09/2024	15	COMERCIAL
2024-130-018077-2	26/08/2024	2024-130-004992-1	10/09/2024	15	COMERCIAL
2024-130-018081-2	27/08/2024	2024-130-004990-1	10/09/2024	14	COMERCIAL
2024-130-018090-2	27/08/2024	2024-130-005029-1	12/09/2024	16	COMERCIAL
2024-130-018091-2	27/08/2024	2024-130-005024-1	12/09/2024	16	COMERCIAL
2024-130-018166-2	28/08/2024	2024-130-005028-1	12/09/2024	15	COMERCIAL
2024-130-018219-2	30/08/2024	2024-130-005072-1	13/09/2024	14	COMERCIAL
2024-130-018229-2	30/08/2024	2024-130-005074-1	13/09/2024	14	COMERCIAL

## Septiembre: 15 Reclamos

	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-140-018266-2	2/09/2024	2024-120-005052-1	13/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018268-2	2/09/2024	2024-120-005050-1	13/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018269-2	2/09/2024	2024-120-005053-1	13/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-130-018363-2	3/09/2024	2024-120-005101-1	16/09/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-018464-2	9/09/2024	2024-120-005163-1	20/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018466-2	9/09/2024	2024-120-005162-1	20/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018469-2	9/09/2024	2024-120-005165-1	20/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018470-2	9/09/2024	2024-120-005271-1	27/09/2024	18	SANEAMIENTO
2024-130-018422-2	9/09/2024	2024-130-005440-1	8/10/2024	23	COMERCIAL
2024-140-018491-2	11/09/2024	2024-120-005181-1	24/09/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-018519-2	12/09/2024	2024-120-005169-1	23/09/2024	11	SANEAMIENTO
2024-140-018630-2	18/09/2024	2024-120-005304-1	30/09/2024	12	SANEAMIENTO
2024-130-018619-2	18/09/2024	2024-120-005316-1	30/09/2024	12	ACUEUCTO
2024-130-018697-2	24/09/2024	2024-120-005438-1	7/10/2024	13	ACUEUCTO
2024-130-018772-2	25/09/2024	2024-120-005415-1	7/10/2024	12	ACUEUCTO

### Octubre:14 reclamos

	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-130-019012-2	7/10/2024	2024-130-005673-1	29/10/2024	15	COMERCIAL
2024-130-019019-2	7/10/2024	2024-120-005602-1	25/10/2024	15	ACUEDUCTO
2024-130-019042-2	8/10/2024	2024-120-005690-1	29/10/2024	21	SANEAMIENTO
2024-130-019070-2	9/10/2024	2024-120-005751-1	30/10/2024	21	SANEAMIENTO
2024-140-019060-2	9/10/2024	2024-120-005576-1	22/10/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-019094-2	10/10/2024	2024-120-005588-1	23/10/2024	13	SANEAMIENTO
2024-120-019089-2	10/10/2024	2024-120-005586-1	23/10/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-019124-2	15/10/2024	2024-120-005626-1	28/10/2024	13	SANEAMIENTO
2024-140-019132-2	15/10/2024	2024-120-005627-1	28/10/2024	13	SANEAMIENTO
2024-130-019185-2	17/10/2024	2024-120-005717-1	29/10/2024	12	SANEAMIENTO
2024-140-019184-2	17/10/2024	2024-120-005647-1	28/10/2024	11	SANEAMIENTO
2024-130-019195-2	18/10/2024	2024-120-005764-1	30/10/2024	12	SANEAMIENTO
2024-130-019200-2	18/10/2024	2024-120-005765-1	30/10/2024	12	SANEAMIENTO
2024-140-019199-2	18/10/2024	2024-120-005785-1	31/10/2024	13	SANEAMIENTO

### Noviembre:1 Reclamo

	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-130-019677-2	5/11/2024	2024-120-006100-1	14/11/2024	11	SANEAMIENTO

### Diciembre 2024: 2 Reclamos

	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	radicado respuesta	fecha respuesta	tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-140-020439-2	2/12/2024	2024-120-006698-1	2024-12-16 11:11	11	SANEAMIENTO
2024-130-020454-2	2/12/2024	2024-120-006693-1	2024-12-16 10:46	11	SANEAMIENTO

### SUGERENCIAS JULIO-DICIEMBRE DE 2024.

No se registraron sugerencias con respuestas extemporáneas.

### DENUNCIAS JULIO-DICIEMBRE DE 2024.

#### Julio

No se registraron denuncias

## Agosto

 No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AA	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-130-017899-2	2024-08-15	2024-130-004913-1	4/09/2024	14	COMERCIAL

## Septiembre

 No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	No. radicado	Fecha respuesta	Tiempo respuesta	DEPENDENCIA
2024-130-018681-2	2024-09-23	2024-130-005450-1	9/10/2024	12	

## Octubre

No se registraron denuncias

## Noviembre

No se presentaron denuncias con respuesta extemporáneas

## Diciembre

No se registraron denuncias

JULIO 2024

INFORME CONSOLIDADO

Entidad: Subgerencia comercial		Periodo reportado: JULIO 2024							PQRSDO	
Item	No	Mecanismo de recepción							Observación	
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	Tiempo promedio respuesta		
Peticiones	60	3	53	0	4	0	0	10	El siguiente PQRSDO no cuenta con respuesta y esta por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-017070-2. Los siguientes 4 PQRSDO no cuentan con respuesta y estan dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-017274-2, 2024-130-017464-2, 2024-130-017504-2, 2024-130-017528-2. Los siguientes 9 PQRSDO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los terminos establecidos 2024-130-016842-2, 2024-130-016846-2, 2024-130-017129-2, 2024-130-017335-2, 2024-130-017501-2, 2024-130-017570-2, 2024-130-017579-2, 2024-130-017598-2, 2024-140-017586-2.	
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	No se presentaron quejas	
Reclamos	415	296	46	16	15	0	40	2,17	Los siguientes 5 PQRSDO no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-016989-2, 2024-130-017017-2, 2024-130-017048-2, 2024-130-017097-2, 2024-130-017098-2. Los siguientes 33 PQRSDO no cuentan con respuesta estan dentro de los terminos de respuesta del manual: 2024-130-017395-2, 2024-130-017434-2, 2024-130-017488-2. Los siguientes 33 PQRSDO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-016853-2, 2024-140-016823-2, 2024-130-016810-2, 2024-130-016846-2, 2024-130-016874-2, 2024-130-016903-2, 2024-130-016905-2, 2024-130-016906-2, 2024-130-016950-2, 2024-130-016890-2, 2024-130-016999-2, 2024-140-017057-2, 2024-140-017139-2, 2024-140-017127-2, 2024-130-017118-2, 2024-140-017153-2, 2024-140-017177-2, 2024-130-017183-2, 2024-140-017185-2, 2024-140-017212-2, 2024-140-017219-2, 2024-140-017310-2, 2024-130-017327-2, 2024-130-017408-2, 2024-130-017506-2, 2024-130-017509-2, 2024-130-017523-2, 2024-130-017524-2, 2024-130-017529-2, 2024-130-017543-2, 2024-130-017574-2, 2024-130-017577-2, 2024-130-017578-2.	
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	No se presentaron sugerencias	
Denuncias	0	0	1	0	0	0	0	0		
<b>TOTAL PQRSDO</b>	<b>476</b>	<b>299</b>	<b>102</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>8,72</b>		
No Total PQRSDO respuesta positiva	159	18 + 0 + 140 + 0 + 1 = 159								
No total PQRSDO respuesta negativa	301	33 + 0 + 268 + 0 + 0 = 301								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	60									
No total de solicitudes de información	1									
No Total de solicitudes de información positiva	0									
No Total de solicitudes de información negativa	0									
No Total de solicitudes de información negativa por inasistencia de la información solicitada	0	N/A								
No Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0	N/A								

Corte de la Información: 01 AL 31 DE JULIO 2024  
Fuente de Información: Formatos GC-FR027

\* Se evidencia retraso en el diligenciamiento del formato, dado a que se estan relacionando los periodos de con

Agosto 2024

INFORME CONSOLIDADO

Entidad: Subgerencia comercial		Periodo reportado: AGOSTO 2024							PQRSDO		Observación
Item	No	Mecanismo de recepción							Tiempo promedio respuesta		
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Páquina web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica				
Peticiones	48	6	36	0	6	0	0	7	Las siguientes 7 PQRSDO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-017697-2, 2024-130-017698-2, 2024-130-017736-2, 2024-130-017893-2, 2024-130-017972-2, 2024-130-018068-2, 2024-130-018071-2 Las siguientes 3 PQRSDO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro del termino establecido en el manual: 2024-130-018143-2, 2024-140-018179-2, 2024-140-018231-2. La secretaria General no presento informe de peticiones para el periodo de agosto		
Ojeas	1	0	0	0	1	0	0	7	Se presento llamado de atención.		
Reclamos	206	123	17	5	14	0	47	2.91	Los siguientes 13 PQRSDO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-018052-2, 2024-130-018065-2, 2024-130-018066-2, 2024-130-018074-2, 2024-130-018078-2, 2024-130-018084-2, 2024-130-018089-2, 2024-130-018095-2, 2024-130-018108-2, 2024-140-018153-2, 2024-130-018176-2, 2024-130-018185-2, 2024-130-018188-2. Las siguientes 20 PQRSDO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los terminos establecido en el manual: 2024-140-017612-2, 2024-130-017625-2, 2024-130-017804-2, 2024-130-017635-2, 2024-130-017682-2, 2024-130-017700-2, 2024-130-017737-2, 2024-140-017745-2, 2024-130-017772-2, 2024-140-017851-2, 2024-130-017856-2, 2024-130-017910-2, 2024-130-018055-2, 2024-130-018077-2, 2024-130-018081-2, 2024-130-018090-2, 2024-130-018091-2, 2024-130-018166-2, 2024-130-018219-2, 2024-130-018229-2.		
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	No se radicaron sugerencias.		
Denuncias	3	0	1	X	0	X	0	1	Las siguientes 2 PQRSDO no cuentan con respuesta y se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-018724-2, 2024-130-018706-2.		
TOTAL PQRSDO	258	129	54	6	21	1	47	6.18			
No Total PQRSDO respuesta positiva	72	18 + 1 + 24 + 0 + 0 = 43									
No total PQRSDO respuesta negativa	178	26 + 0 + 15 + 0 + 1 = 42									
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	48										
No total de solicitudes de información	0										
No Total de solicitudes de información positiva	0										
No Total de solicitudes de información negativa	0										
No Total de solicitudes de información negativa por inasistencia de la información solicitada	0										
No Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0										

Corte de la Información: 01 AL 31 DE AGOSTO 2024

Fuente de Información: Formatos GC-FR027

Para el periodo de Agosto en las denuncias Peticiones y del mes de Septiembre Agosto 1 Denuncia ya estaba reportada en el mes de julio X Ventanilla de Radicación

Septiembre 2024

INFORME CONSOLIDADO

Periodo reportado: SEPTIEMBRE 2024

Entidad: subgerencia comercial		Mecanismo de recepción							Observación
Item	No	Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Págs. web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	Tiempo promedio respuesta	
Peticiones	73	5	55	1	12	0	0	7	Las siguientes 7 PQRSD no cuentan con respuesta y están por fuera del plazo establecido en el manual: 2024140018283-2, 2024-140-018424-2, 2024-140-018425-2, 2024-140-018426-2, 202414018512-2, 2024140018513-2, 2024-140-018555-2. Las siguientes 3 PQRSD no cuentan con respuesta y se encuentran dentro de los terminos de respuesta: 2024-130-018761-2, 2024-130-018786-2, 2024-130-018827-2. El siguiente PQRSD cuenta con respuesta pero esta por fuera de los terminos establecidos en el manual.
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	160	No se radicaron quejas.
Reclamos	234	169	22	4	15	0	24	1,94	Los siguientes 2 PQRSD 2024-130-018849-2, 2024-130-018861-2 no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual. Los siguientes 2 PQRSD 2024-140-018470-2, 2024-130-018422-2 cuentan con respuesta y están por fuera de los terminos establecidos en el manual.
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	No se presentaron sugerencias.
Denuncias	3	0	1	1	0	1	0	12	Las siguientes 2 PQRSD se encuentran sin respuesta pero se encuentra dentro de los terminos establecidos en el manual.
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>310</b>	<b>174</b>	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>6,98</b>	
No. Total PQRSD respuesta positiva	93	29 + 0 + 64 + 0 + 0 = 93							
No. total PQRSD respuesta negativa	195	32 + 0 + 162 + 0 + 1 = 195							
No. total de derechos de petición (escritos-verbales)	0	73							
No. total de solicitudes de información	0	6							
No. Total de solicitudes de información positiva	0	3							
No. Total de solicitudes de información negativa	0								
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0								
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0								

Corte de la Información: 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2024  
Fuente de Información: Formatos GC-FR027

en el mes de agosto aparecen 3 Denuncias de Septiembre 1 x Buzon  
1 x VR  
1 x Formas electronicas

INFORME CONSOLIDADO

Periodo reportado: OCTUBRE 2024

Presidencia: Subgerencia comercial

Item	No	Mecanismo de recepción							Tiempo promedio respuesta	Observación
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	PQRSDO		
Peticiones	57 ✓	2	31	0	24	0	0	6	Los siguientes 6 PQRSO no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-018976-2, 2024-140-018976-2, 2024-140-019104-2, 2024-140-019172-2, 2024-140-019186-2, 2024-140-019186-2. Los siguientes 7 PQRSO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-019334-2, 2024-140-019582-2, 2024-140-019582-2, 2024-140-019588-2, 2024-140-019588-2, 2024-140-019614-2, 2024-140-019614-2. La Secretaria General no presento informe de PQRSO.	
Quejas	0 ✓	0	0	0	0	0	0	0	No se radicaron quejas	
Reclamos	306 ✓	210	20	18	12	0	46	1,07 1,07	Los siguientes 2 PQRSO no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-018959-2, 2024-130-018961-2. Los siguientes 41 PQRSO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-019286-2, 2024-130-019290-2, 2024-130-019291-2, 2024-130-019295-2, 2024-130-019298-2, 2024-130-019308-2, 2024-130-019307-2, 2024-130-019308-2, 2024-130-019327-2, 2024-130-019331-2, 2024-130-019337-2, 2024-130-019351-2, 2024-130-019374-2, 2024-130-019387-2, 2024-130-019406-2, 2024-130-019419-2, 2024-130-019435-2, 2024-130-019437-2, 2024-130-019438-2, 2024-130-019439-2, 2024-130-019449-2, 2024-130-019454-2, 2024-130-019455-2, 2024-130-019460-2, 2024-130-019461-2, 2024-130-019463-2, 2024-130-019467-2, 2024-130-019468-2, 2024-130-019471-2, 2024-130-019476-2, 2024-130-019477-2, 2024-130-019483-2, 2024-130-019484-2, 2024-130-019532-2, 2024-130-019533-2, 2024-130-019536-2, 2024-130-019537-2, 2024-130-019557-2, 2024-130-019567-2, 2024-130-019598-2, 2024-130-019607-2. Los siguientes 2 PQRSO cuentan con respuesta pero estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-019042-2, 2024-130-019070-2.	
Sugerencias	0 ✓	0	0	0	0	0	0	0	No se radicaron sugerencias	
Denuncias	0 ✓	0	0	0	0	0	0	0	No se radicaron denuncias	
TOTAL PQRSO	383	212	51	18	36	0	46	7,07		
No. Total PQRSO respuesta positiva	78 ✓	17 + 0 + 61 + 0 + 0 = 78								
No. total PQRSO respuesta negativa	213 ✓	11 + 0 + 202 + 0 + 0 = 213								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	49 ✓	57								
No total de solicitudes de información	4 ✓									
No. Total de solicitudes de información positiva	0 ✓									
No. Total de solicitudes de información negativa	0 ✓									
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0 ✓									
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0 ✓									

Corte de la Información 01 AL 31 DE OCTUBRE 2024

Fuente de Información Formatos GC-FR027

INFORME CONSOLIDADO

Periodo reportado: NOVIEMBRE 2024

Industria: Subgerencia comercial

Item	No	Mecanismo de recepción							Tiempo promedio respuesta	Observación
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formateo electrónico Párrafo web	Correo	Buzón de Sugerecias	Telefónica			
Peticiones	88 ✓	10	19	0	25	1	0	3	Los siguientes 5 PQRSD no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-019651-2, 2024-140-019651-2, 2024-140-019927-2, 2024-140-020024-2, 2024-140-020039-2 Los siguientes 3 PQRSD no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-020111-2, 2024-130-020240-2, 2024-140-020324-2. Los siguientes 3 PQRSD cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera del termino establecido en el manual: 2024-130-019696-2, 2024-130-019700-2, 2024-130-019838-2. NOTA: No se remito informe de peticiones por parte de la Secretaria General. No se radicaron quejas para el presente periodo.	
Quejas	0 ✓	0	0	0	0	0	0	0	Los siguientes 2 PQRSD no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-019632-2, 2024-130-019657-2.	
Reclamos	342 ✓	273	8	5	14	0	42	0,6 0,70	Los siguientes 35 PQRSD no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-020149-2, 2024-130-020156-2, 2024-130-020165-2, 2024-130-020167-2, 2024-130-020185-2, 2024-130-020189-2, 2024-130-020204-2, 2024-130-020213-2, 2024-130-020215-2, 2024-130-020217-2, 2024-130-020225-2, 2024-130-020228-2, 2024-130-020254-2, 2024-130-020259-2, 2024-130-020263-2, 2024-130-020276-2, 2024-130-020281-2, 2024-130-020284-2, 2024-130-020297-2, 2024-130-020313-2, 2024-130-020318-2, 2024-130-020325-2, 2024-130-020331-2, 2024-130-020347-2, 2024-130-020353-2, 2024-130-020354-2, 2024-130-020355-2, 2024-130-020329-2, 2024-130-020357-2 2024-130-020361-2, 2024-130-020362-2, 2024-130-020364-2, 2024-130-020385-2, 2024-130-020405-2 No se radicaron sugerencias en el presente periodo.	
Sugerencias	0 ✓	0	0	0	0	0	0	0	No se radicaron sugerencias en el presente periodo.	
Denuncias	0 ✓	0	0	0	0	1	0	50	No se presento informe de quejas en el presente periodo.	
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>397 ✓</b>	<b>283</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>7,07</b>		
No. Total PQRSD respuesta positiva	95	$10 + 0 + 85 + 0 + 0 = 95$								
No. total PQRSD respuesta negativa	243	$22 + 0 + 221 + 0 + 0 = 243$								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	50 ✓	55								
No total de solicitudes de información	1 ✓									
No. Total de solicitudes de información positiva	0 ✓									
No. Total de solicitudes de información negativa	0									
No. Total de solicitudes de información negativa por inexistencia de la información solicitada	0									
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0									

Corte de la Información 01 AL 31 DE NOVIEMBRE 2024  
Fuente de Información Formatos GC FR027

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page.

**INFORME CONSOLIDADO**

Institución: Subgerencia comercial									
Periodo reportado: DICIEMBRE 2024									
item	No	Mecanismo de recepción							Observación
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerencias	Telefónica	Tiempo promedio respuesta	
Peticiones	50	10	31	0	9	0	0	6	Los siguientes 5 PQRSO no cuentan con respuesta y están por fuera de los términos establecidos en el manual: 2024-140-020423-2, 2024-140-020423-2, 2024-140-020477-2, 2024-130-020579-2, 2024-140-020649-2. Los siguientes 2 PQRSO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los términos establecidos en el manual: 2024-130-021010-2, 2024-130-021011-2. Los siguientes 3 PQRSO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los términos establecidos en el manual: 2024-130-020582-2, 2024-130-020583-2, 2024-130-020682-2
Quejas	1	0	0	0	0	1	0	9	
Reclamos	205	137	5	8	7	0	48	1,57	El siguiente PQRSO no cuenta con respuesta y está por fuera de los términos establecidos en el manual: 2024-130-020489-2. Los siguientes 15 PQRSO no cuentan con respuesta y están dentro de los términos establecidos en el manual: 2024-130-020860-2, 2024-130-020867-2, 2024-130-020869-2, 2024-130-020872-2, 2024-130-020879-2, 2024-130-020821-2, 2024-130-020937-2, 2024-130-020953-2, 2024-130-020982-2, 2024-130-021006-2, 2024-130-020980-2, 2024-130-020996-2, 2024-130-020970-2, 2024-130-021003-2, 2024-130-021007-2
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0		No se radicaron sugerencias.
Denuncias	2	0	0	10	0	1	0	5	
<b>TOTAL PQRSO</b>	<b>258</b>	<b>147</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>7,07</b>	
No Total PQRSO respuesta positiva	74								
No total PQRSO respuesta negativa	160								
No total de derechos de petición (escritos-verbales)	74								
No total de solicitudes de información	1								
No Total de solicitudes de información positiva	0								
No Total de solicitudes de información negativa	0								
No Total de solicitudes de información negativa por insistencia de la información solicitada	0								
No Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0								

Corte de la Información: 01 AL 31 DE DICIEMBRE 2024  
Fuente de Información: Formatos GC-FR027

*Se ingresan 2 Denuncias del mes de Noviembre*

INFORME CONSOLIDADO

Industria: Subgerencia comercial		Periodo reportado: DICIEMBRE 2024							PQRSDO	
Item	No	Mecanismo de recepción							Observación	
		Ventanilla de atención	Ventanilla de Radicación	Formato electrónico Página web	Correo	Buzón de Sugerecias	Telefónica	Tiempo promedio respuesta		
Peticiones	50	10	31	0	9	0	0	6	Los siguientes 5 PQRSO no cuentan con respuesta y estan por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-140-020423-2, 2024-140-020477-2, 2024-130-020679-2, 2024-140-020649-2. Los siguientes 2 PQRSO no cuentan con respuesta pero se encuentran dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-021010-2, 2024-130-021011-2. Los siguientes 3 PQRSO cuentan con respuesta pero se encuentran por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-020582-2, 2024-130-020583-2, 2024-130-020682-2.	
Quejas	1	0	0	0	0	1	0	9		
Reclamos	205	137	5	8	7	0	48	1,57	El siguiente PQRSO no cuenta con respuesta y esta por fuera de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-020489-2. Los siguientes 15 PQRSO no cuentan con respuesta y estan dentro de los terminos establecidos en el manual: 2024-130-020860-2, 2024-130-020867-2, 2024-130-020869-2, 2024-130-020872-2, 2024-130-020879-2, 2024-130-020921-2, 2024-130-020937-2, 2024-130-020953-2, 2024-130-020982-2, 2024-130-020983-2, 2024-130-021006-2, 2024-130-020960-2, 2024-130-020966-2, 2024-130-020970-2, 2024-130-021003-2, 2024-130-021007-2.	
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0		No se radicaron sugerencias.	
Denuncias	2	0	0	1	0	1	0	5		
<b>TOTAL PQRSO</b>	<del>298</del> 297	147	36	9	16	2	48	7,07		
No. Total PQRSO respuesta positiva	74	10	1	62	0	2		75		
No. total PQRSO respuesta negativa	180	33	0	127	0	0		160		
No. total de derechos de petición (escritos-verbales)	74	30								
No. total de solicitudes de información	1									
No. Total de solicitudes de información positiva	0									
No. Total de solicitudes de información negativa	0									
No. Total de solicitudes de información negativa por insistencia de la información solicitada	0									
No. Total de solicitudes de información REMITIDAS a otras entidades	0									
Corte de la Información: 01 AL 31 DE DICIEMBRE 2024										
Fuente de Información: Formatos GC-FR027										