

|                                                                                   |                              |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
|  | <b>SUBGERENCIA COMERCIAL</b> |  |  |
|                                                                                   | <b>INFORMES</b>              |  |  |

| <b>INFORME DE PQRS D TERCER TRIMESTRE 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                          |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>FECHA PRESENTACION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OCTUBRE 2025 | <b>PERIODO INFORMADO</b> | III Trimestre de 2025 |
| <b>INTRODUCCION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                          |                       |
| <p>El presente informe se enfoca en el análisis y seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS D) en Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., durante el periodo JULIO A SEPTIEMBRE de 2025, que fueron presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de emitir las recomendaciones orientadas a la mejora continua en la prestación del servicio a los usuarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                          |                       |
| <b>NORMATIVIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                          |                       |
| <p><b>Normatividad Externa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Constitución Política</b>, 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.</li> <li>• <b>La Ley 142</b>. CAPITULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA. <b>Artículo 152</b>. 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.<br/>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</li> <li>• <b>Ley 142 de 1994 en su Artículo 153</b> 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.<br/>Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.<br/>Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.</li> <li>• <b>Ley 142 de 1994 en su Artículo 158</b>. 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.</li> </ul> |              |                          |                       |

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

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

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

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

### Normatividad Interna

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

### III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato la constituye el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad, esta oficina utilizará también como medio de verificación los formularios consolidados del sistema de gestión PQRSD (formatos de captura y consolidado GCO\_FR003 y GCO\_FR004) remitidos por las primeras líneas de defensa.

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

### IV. DESARROLLO DEL INFORME

#### 4.1 Cumplimiento Ley de Transparencia

**a.** Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10.2 / Informes sobre 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.

Al realizar revisión se encuentra publicado informe de segundo trimestre 2025, el cual se descarga en el enlace siguiente:

- 4.4 Proyectos de Inversión - POIR
- 4.5 Informes de empalme
- 4.6 Información pública y/o relevante
- 4.7.1 Informes de gestión
- 4.7.2. Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales
- 4.7.3 Informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- 4.7.4. Informes a organismos de inspección, vigilancia y control
- 4.7.5. Planes de mejoramiento
  - 4.7.5.a. Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos
  - 4.7.5.b. Enlace Este de Control (Contraloría Municipal - SSPD - Contraloría General de la República) Informes Auditorías Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
- 4.8 Informes de la Oficina de Control Interno
- 4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico
- 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos
  - 4.10.1 Informes en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos
  - 4.10.2 Informe sobre solicitudes de acceso a la información
    - Consolidado Solicitudes de Información Primer Trimestre 2025
    - Consolidado Solicitudes de Información Segundo Trimestre 2025



**b.** Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10.1 / Informes Trimestrales en materia de seguimiento quejas y reclamos, se encuentran publicados los informes trimestrales de la vigencia 2024 e informes de primer y segundo trimestre 2025:

Para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y realizar seguimiento sobre lo anterior puede hacer uso del siguiente link: <http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/pqrsd/inicio/>

**INFORMES TRIMESTRALES PQRS**

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

## 4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRS

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

### Canal Presencial:

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

- Ventanilla atención al usuario

### Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

**Canal Virtual**

Correo electrónico:

[contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co)

Para PQRSD: [atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co)

Para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@cra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cra.gov.co)

Correo electrónico: [anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co)

**Canal Escrito**

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

- Buzón de sugerencias

**Formulario electrónico:**

Diligenciando el "Formulario de PQRSD" disponible en nuestra página web [www.aguasdebarrancabermeja.gov.co](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co) , que lo encontrará en el siguiente enlace / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención

**CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN**

| Canal                    | I SEMESTRE 2025 |         |        |                  |                 | II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|--------------------------|-----------------|---------|--------|------------------|-----------------|------------------|-----|-----|----------|
|                          | I Trim          | II Trim | % Var. | Total I Sem 2025 | % Participación | Jul              | Ago | Sep | III Trim |
| Ventanilla de atención   | 632             | 966     | 53     | 1598             | 64,9%           | 590              | 274 | 314 | 1178     |
| Ventanilla de Radicación | 89              | 178     | 100    | 267              | 10,8%           | 46               | 45  | 70  | 161      |
| Formato electrónico      | 13              | 3       | -77    | 16               | 0,6%            | 0                | 0   | 0   | 0        |
| Página web               | 47              | 103     | 119    | 150              | 6,1%            | 52               | 48  | 38  | 138      |
| Correo                   | 4               | 6       | 50     | 10               | 0,4%            | 0                | 0   | 0   | 0        |
| Buzón de Sugerencias     | 191             | 232     | 21     | 423              | 17,2%           | 68               | 63  | 49  | 180      |
| Telefónica               | 976             | 1488    | 52     | 2464             | 100,0%          | 756              | 430 | 471 | 1657     |
| TOTAL                    |                 |         |        |                  |                 |                  |     |     |          |

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-003.

Se analiza la información del tercer trimestre de 2025, de las 1.657 PQRSD reportadas se encuentra que el canal con mayor recepción de PQRSD continúa la ventanilla de

atención con 1.1178 PQRSD, que corresponden a un 71% del total recibidos en el trimestre, seguido por la línea telefónica con 180 PQRSD, representado por un 10.86%, seguida por la ventanilla de radicación 161 PQRSD con un 9.71%, el correo electrónico con 138, es decir el 8.3%, formato electrónico página web 0 equivalente a 0 %, y buzón de sugerencias con 0 PQRSD, representado por un 0%.

Canal predominante: la ventanilla de atención presencial concentra las interacciones, mostrando dependencia de la atención física.

Canales digitales débiles: el formato electrónico/página web y el buzón de sugerencias presentan participación mínima y caen a cero en el tercer trimestre.

Canales intermedios: la atención telefónica y correo electrónico tienen uso moderado, pero podrían ampliarse.

Tendencia temporal: el volumen total crece 52 % entre trimestres del primer semestre, aunque se nota una caída en el inicio del segundo semestre (Jul-Sep).

Se observa una fuerte concentración en la atención presencial y un bajo aprovechamiento de canales digitales. Las acciones deben centrarse en digitalizar la atención, capacitar al personal y diversificar los medios de contacto para lograr una comunicación más eficiente, moderna y cercana al usuario

#### **Conclusiones y oportunidades de mejora:**

##### **1. Equilibrar la carga entre canales:**

Promover el uso de canales virtuales (correo, formularios electrónicos) mediante campañas informativas, señalización en ventanillas y mensajes automáticos.

Incluir incentivos para el uso digital (por ejemplo, tiempos de respuesta más rápidos o facilidad para seguimiento de solicitudes).

##### **2. Reforzar los canales digitales**

Página web: rediseñar y simplificar formularios electrónicos, asegurar su funcionamiento y accesibilidad móvil.

Buzón de sugerencias: reactivar este canal integrándolo en la web o redes sociales, garantizando respuestas visibles.

Incorporar un chat en línea o chatbot para consultas básicas y derivación a personal humano.

Implementar campañas de educación ciudadana sobre cómo usar correctamente los canales disponibles y los derechos y deberes de los usuarios frente a la PQRSD.

3. Optimizar la atención presencial

Recoger retroalimentación directa para identificar razones por las que los usuarios prefieren la atención presencial.

### **4.3 Gestión de las PQRSD.**

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

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

#### **RECEPCIÓN:**

El decreto establece mecanismos para que los ciudadanos puedan presentar sus PQRSD, ya sea de forma presencial, virtual o a través de otros medios

La entidad cuenta con el sistema de gestión documental ORFEO, para garantizar el registro y número de radicado y así poder hacer seguimiento y control de los documentos.

El sistema de gestión documental requiere fortalecer los informes generados PQRSD de acuerdo a la normatividad y acorde a los formatos de Captura GCO-FR-003 y Captura GCO-FR-004, a fin de ser la fuente de información para análisis y toma de decisiones.

La entidad dispone de un enlace en la página web (Menú: Atención y servicios a la ciudadanía/canales de atención), se encuentra el formulario para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, y se informó al profesional III de sistemas de información que el formato no está funcionando.

Usted está aquí: Inicio / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención

**Mécanismos para la Atención al Ciudadano**

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública", del Decreto 163 de 2016 y de la Resolución 3651 de 2016, AGUAS DE BARRANCABERMEJA pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

**Planta de tratamiento**  
Carretera Nacional Barrio el Evén

**Oficina de Atención al Usuario**  
Dirección Física: Calle 49 # 17-66 Barrio Colombia en Barrancabermeja / Santander / Colombia.  
Horario de atención:  
Lunes a Jueves: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 5:45pm  
Viernes: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 4:30pm  
Líneas de Atención: 559925445 - 3245684140  
Extensión 1: Atención al Usuario  
Extensión 2: Línea de Daños  
Extensión 3: Ventas Técnicas

**Correo electrónico:** [contactos@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:contactos@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Para recusaciones escritas:** [recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Para notificaciones judiciales escritas:** [notificacionesjudiciales@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Línea de Atención:** [atencion@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:atencion@aguasdebarrancabermeja.gov.co)

**Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**

[Consulte aquí nuestro protocolo de Servicio al ciudadano](#)

[Carta del Trato Digno al Usuario](#)

**Puntos de Pago Autorizados**  
PAGUE EN LINEA

**Pague su factura aquí**

**Encuesta**  
¿Cuál es el medio que más utiliza para solicitar la información pública de la entidad?

**Portal de Niños**

Se dispone, además, cuenta con los mecanismos de atención informados en el numeral 4.2.

## GESTIÓN:

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

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

Las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

Las reclamaciones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

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

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

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

Cada responsable debe hacer seguimiento a la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD y asegurar el registro y reporte oportuno a la Subgerencia Comercial así como el consolidado general trimestral y anual que permita análisis y toma de acciones y decisiones (informes cuantitativos y cualitativos).

#### **SEGUIMIENTO.**

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

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

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

**CONTROL**

La oficina de Control de Gestión a través de los informes 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.

**4.3.1 Consolidado PQRSD 2025**
**General**

| TIPO                                          | PQRSD I SEMESTRE 2025 |             |                  | PQRSD II SEMESTRE 2025 |            |            |             |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-------------|------------------|------------------------|------------|------------|-------------|
|                                               | I Trim                | II Trim     | Total I Sem 2025 | Jul                    | Ago        | Sep        | III Trim    |
| Peticiones                                    | 124                   | 194         | 318              | 53                     | 28         | 48         | 129         |
| Quejas                                        | 7                     | 1           | 8                | 2                      | 0          | 1          | 3           |
| Reclamos                                      | 831                   | 1270        | 2101             | 700                    | 399        | 402        | 1501        |
| Sugerencias                                   | 0                     | 0           | 0                | 0                      | 0          | 0          | 0           |
| Denuncias                                     | 3                     | 3           | 6                | 0                      | 0          | 1          | 1           |
| Recurso de Reposición                         | 1                     | 0           | 1                | 0                      | 0          | 0          | 0           |
| Recurso de Reposición subsidiario y apelación | 0                     | 0           | 0                | 0                      | 0          | 0          | 0           |
| Solicitudes de Información                    | 10                    | 20          | 30               | 1                      | 3          | 12         | 16          |
| Otros                                         | 0                     | 0           | 0                | 0                      | 0          | 7          | 7           |
| <b>TOTAL PQRSD</b>                            | <b>976</b>            | <b>1488</b> | <b>2464</b>      | <b>756</b>             | <b>430</b> | <b>471</b> | <b>1657</b> |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR 003

Se observa que, para el tercer trimestre de 2025, se registraron **1.657 PQRS**. Según la tipología, los Reclamos representan el porcentaje más alto en el trimestre, con un total de 1.501 correspondientes al 90.58%, seguidos por las peticiones con un total de 129 para un 7.7 %, solicitudes de información (16) 0.96%, quejas (3) 0.18% denuncias (1) para un 0,06%, sugerencias reportadas con cero 0, y de tal forma que en orden de presentación de forma decreciente se registra así:

Reclamos: 90.58%

Peticiones: 7.7%

Quejas: 0.18 %

Denuncias: 0.06 %

Sugerencia: 0%

Solicitudes de información: 0.96%

Recursos de reposición: 0%

Recursos de reposición subsidiario de apelación: 0%

Revisada la variación del tercer trimestre 2025 encontramos que se evidencia una variación de aumento representativa frente al tercer trimestre de 2024 del 75.55%, debido en su mayor parte a los reclamos comerciales (causales 102 inconformidad con la producción facturadas y 120 cobros por promedio) así como el aumento en reclamos operativos (causal 316 estado de la infraestructura). 18.18

Al observar los meses que comprenden el tercer trimestre se observa una disminución de julio a septiembre del 43%.

| TIPO                                           | PQRS I TRIMESTRE 2024 |         |                  | PQRS II TRIMESTRE 2024 |     |     |          |         |                   | PQRS I SEMESTRE 2025 |         |                  | PQRS II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|------------------------------------------------|-----------------------|---------|------------------|------------------------|-----|-----|----------|---------|-------------------|----------------------|---------|------------------|-----------------------|-----|-----|----------|
|                                                | I Trim                | II Trim | Total I Sem 2024 | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | IV Trim | Total II Sem 2024 | I Trim               | II Trim | Total I Sem 2025 | Jul                   | Ago | Sep | III Trim |
| Peticiones                                     | 138                   | 190     | 328              | 60                     | 48  | 73  | 181      | 162     | 343               | 124                  | 194     | 318              | 53                    | 28  | 48  | 129      |
| Quejas                                         | 1                     | 0       | 1                | 0                      | 1   | 0   | 1        | 1       | 2                 | 7                    | 1       | 8                | 2                     | 0   | 1   | 3        |
| Reclamos                                       | 885                   | 947     | 1832             | 415                    | 206 | 234 | 855      | 853     | 1708              | 831                  | 1270    | 2101             | 700                   | 399 | 402 | 1501     |
| Sugerencias                                    | 0                     | 0       | 0                | 0                      | 0   | 0   | 0        | 0       | 0                 | 0                    | 0       | 0                | 0                     | 0   | 0   | 0        |
| Denuncias                                      | 2                     | 4       | 6                | 0                      | 1   | 3   | 4        | 2       | 6                 | 3                    | 3       | 6                | 0                     | 0   | 1   | 1        |
| Recurso de Reposición                          | 0                     | 0       | 0                |                        |     |     | 0        | 0       | 0                 | 1                    | 0       | 1                | 0                     | 0   | 0   | 0        |
| Recurso de Reposición subsidiario de apelación | 0                     | 0       | 0                |                        |     |     | 0        | 0       | 0                 | 0                    | 0       | 0                | 0                     | 0   | 0   | 0        |
| Solicitudes de Información                     | 0                     | 0       | 0                |                        |     |     | 0        | 0       | 0                 | 10                   | 20      | 30               | 1                     | 3   | 12  | 16       |
| Otros                                          | 0                     | 0       | 0                |                        |     |     | 0        | 0       | 0                 | 0                    | 0       | 0                | 0                     | 0   | 7   | 7        |
| TOTAL PQRS                                     | 1026                  | 1141    | 2167             | 475                    | 256 | 310 | 1041     | 1018    | 2059              | 976                  | 1488    | 2464             | 756                   | 430 | 471 | 1657     |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO**

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

| TIPO                                             | PQRSD 2025 ORFEO |            |            |             |            |            |            |             |                     |            |            |            |             |               |
|--------------------------------------------------|------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|---------------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|
|                                                  | Ene              | Feb        | Mar        | I Trim      | Abr        | May        | Jun        | II Trim     | Total<br>I Sem 2025 | Jul        | Ago        | Sep        | III Trim    | Total<br>2025 |
| Peticiones                                       | 50               | 73         | 57         | 180         | 62         | 78         | 60         | 200         | 380                 | 60         | 30         | 57         | 147         | 527           |
| Quejas                                           | 3                | 5          | 0          | 8           | 2          | 2          | 1          | 5           | 13                  | 4          | 2          | 1          | 7           | 20            |
| Reclamos                                         | 281              | 273        | 272        | 826         | 420        | 446        | 349        | 1215        | 2041                | 692        | 396        | 404        | 1492        | 3533          |
| Sugerencias                                      | 2                | 2          | 0          | 4           | 0          | 0          | 0          | 0           | 4                   | 0          | 0          | 0          | 0           | 4             |
| Denuncias                                        | 3                | 0          | 0          | 3           | 0          | 0          | 3          | 3           | 6                   | 2          | 0          | 1          | 3           | 9             |
| Recurso de Reposición                            | 0                | 0          | 0          | 0           | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                   | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             |
| Recurso de Reposición y subsidiario de apelación | 0                | 0          | 0          | 0           | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                   | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             |
| Solicitudes de Información                       | 2                | 4          | 0          | 6           | 2          | 4          | 0          | 6           | 12                  | 4          | 3          | 5          | 12          | 24            |
| Otros                                            | 45               | 76         | 76         |             |            |            |            |             | 0                   | 44         | 51         | 38         | 133         | 133           |
| <b>TOTAL PQRSD</b>                               | <b>386</b>       | <b>433</b> | <b>405</b> | <b>1027</b> | <b>486</b> | <b>530</b> | <b>413</b> | <b>1429</b> | <b>2456</b>         | <b>806</b> | <b>482</b> | <b>506</b> | <b>1794</b> | <b>4250</b>   |

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio a septiembre 2025

En cuanto a la información del tercer trimestre 2025 registrada en el sistema de ORFEO (1.794) se puede evidenciar que el valor total registrado no es coincidente con la sumatoria de cada ítem de los formatos de captura GCO-FR-003 (1.657), al realizar análisis se observa que se radicaron como otros en el sistema ORFEO y al no estar clasificada como una PQRSD no se reporta en el formato de captura, y al revisar ORFEO el ítem otros va acompañado de otra tipología PQRSD, al realizar revisión en ORFEO cuando se radica una PQRSD no está establecida una tipología otros, por lo tanto se debe solicitar una revisión a los reportes que genera ORFEO, situación que se ha reportada en los informes anteriores, así como la necesidad de poder hacer modificaciones al sistema de gestión de documental para radicar todo conforme a SUI y que los informes o reportes se generen correctamente.

**CONTROLES E INDICADORES**
**Indicador oportunidad de la respuesta**

Número total PQRSD con respuesta oportuna/Número total PQRSD recibidas:  
1.653/1.657=99.8%

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

| INDICADOR DE OPORTUNIDAD<br>DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD<br>2025 |        |
|----------------------------------------------------------------|--------|
| MES                                                            | %      |
| ENERO                                                          | 99,5%  |
| FEBRERO                                                        | 100,0% |
| MARZO                                                          | 99,6%  |
| ABRIL                                                          | 100%   |
| MAYO                                                           | 100%   |
| JUNIO                                                          | 99,8%  |
| JULIO                                                          | 99,7%  |
| AGOSTO                                                         | 99,8%  |
| SEPTIEMBRE                                                     | 99,8%  |

|                                   | Ene | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Jul | Ago | Sept | III Trim |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|------|----------|
| Peticiones Vencidas               | 2   | 0   | 1   | 3      | 0   | 0   | 1   | 1       | 2   | 1   | 1    | 4        |
| Total de PQRSD                    | 392 | 303 | 281 | 976    | 473 | 527 | 488 | 1488    | 756 | 430 | 471  | 1657     |
| Peticiones con respuesta oportuna | 390 | 303 | 280 | 973    | 473 | 527 | 487 | 1487    | 754 | 429 | 470  | 1653     |

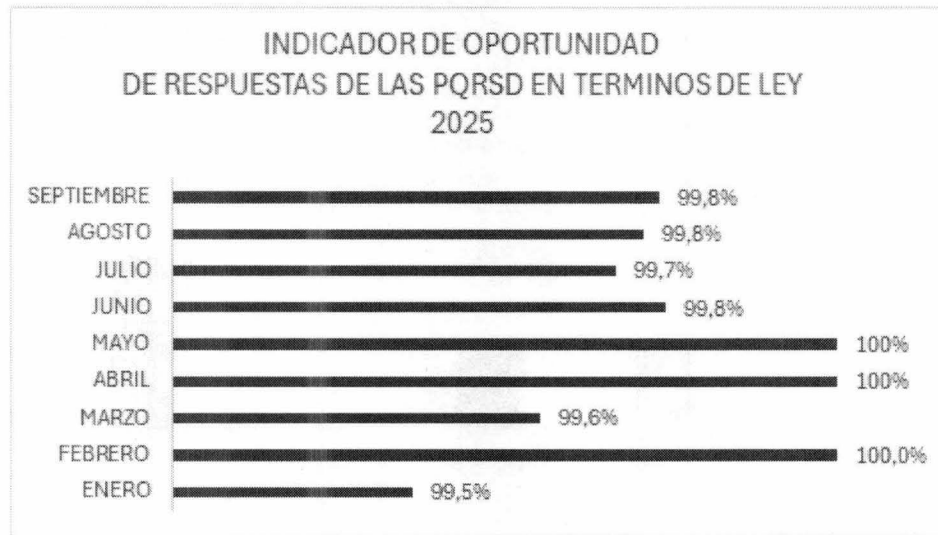
Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

| No. Radicado      | Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA | Fecha      | FUNCIONARIO GESTION     | DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA GESTION:<br>-GERENCIA<br>-SECRETARIA GENERAL<br>-AUX. PLANIFICACION<br>-CONTROL DE GESTION<br>-ADMINISTRATIVA<br>-COMERCIAL<br>-OPERACIONES:<br>REDES/SANEAMIENTO/PRODUCCION<br>PRELUPESACION/MANTENIMIENTO/LABORATORIO | No. Radicado Respuesta | Fecha respuesta | Tiempo respuesta |
|-------------------|----------------------------------------|------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------------------|
| 2025-130-005247-2 | 2025-07-31 10:40                       | 31/07/2025 | GONZALEZ GAVIRIA KARINA | OPERACIONES                                                                                                                                                                                                                                           | 2025-120-004954-1      | 27/08/2025      | 17               |
| 2025-130-005248-2 | 2025-07-31 10:41                       | 31/07/2025 | GONZALEZ GAVIRIA KARINA | OPERACIONES                                                                                                                                                                                                                                           | 2025-120-004954-1      | 27/08/2025      | 17               |
| 2025-140-005728-2 | 19/08/2025                             | 19/08/2025 | MILTON DE LEON          | ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                        | 2025-140-005338-1      | 9/09/2025       | 16 DIAS          |
| 2025-140-006524-2 | 18/09/2025                             | 18/09/2025 | MILTON DE LEON          | ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                        | 2025-140-005853-1      | 6/10/2025       | 13 DIAS          |

Las demás PRQSD dentro están dentro del tiempo de ley.

Se reportan un 0.2 % de respuestas extemporáneas correspondientes a un total de 4 respuesta extemporáneas en el tercer trimestre.

Se encuentra el siguiente comportamiento de oportunidad de respuesta:



Seguimiento a oportunidad y tiempos de respuesta de acuerdo a tiempos Institucionales establecidos en el manual PQRSD:

Fuera de los tiempos establecidos en el manual PQRSD 103 las cuales están entre 13 y 15 días:

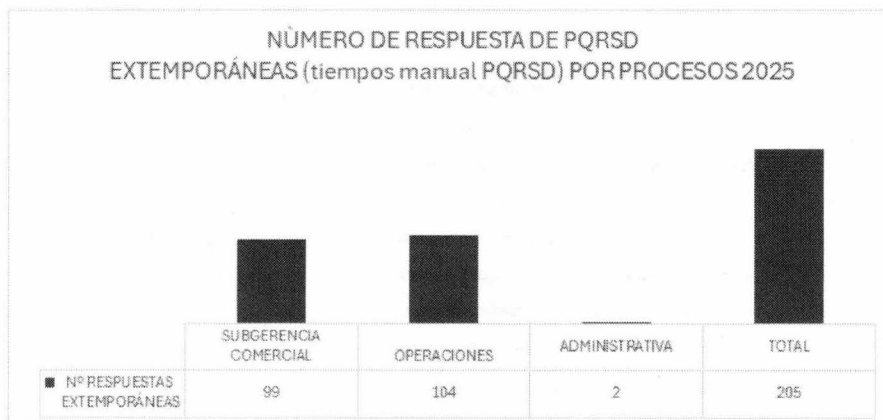
99 Subgerencia comercial

104 Subgerencia operaciones acueducto

**32 Subgerencia de operaciones saneamiento básico**

En el tercer trimestre 95 PQRSD tuvieron este comportamiento distribuidas así:

| TIPO                                             | I SEMESTRE 2025 |          |          |          |           |           |           |            |                        | II SEMESTRE 2025 |           |          |           |
|--------------------------------------------------|-----------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------------|------------------|-----------|----------|-----------|
|                                                  | Ene             | Feb      | Mar      | I Trim   | Abr       | May       | Jun       | II Trim    | Total PQRSD I Sem 2025 | Jul              | Agto      | Sept     | III Trim  |
| Peticiones                                       | 2               | 1        | 1        | 4        | 11        | 19        | 10        | 40         | 44                     | 0                | 1         | 2        | 3         |
| Quejas                                           |                 |          |          | 0        | 1         |           |           | 1          | 1                      | 1                | 0         | 0        | 1         |
| Reclamos                                         | 1               | 1        |          | 2        | 12        | 24        | 26        | 62         | 64                     | 29               | 54        | 4        | 87        |
| Sugerencias                                      | 0               | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0                      | 0                | 0         | 0        | 0         |
| Denuncias                                        | 1               |          |          | 1        | 0         | 0         | 0         | 0          | 1                      | 0                | 0         | 1        | 1         |
| Recurso de Reposición                            | 0               | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0                      | 0                | 0         | 0        | 0         |
| Recurso de Reposición y subsidiario de apelación | 0               | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0                      | 0                | 0         | 0        | 0         |
| Solicitudes de Información                       | 0               | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0                      | 0                | 1         | 2        | 3         |
| Otros                                            | 0               | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         | 0          | 0                      | 0                | 0         | 0        | 0         |
| <b>TOTAL PQRSD</b>                               | <b>4</b>        | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>24</b> | <b>43</b> | <b>36</b> | <b>103</b> | <b>110</b>             | <b>30</b>        | <b>56</b> | <b>9</b> | <b>95</b> |



Fuente: formatos captura GCO-FR-003

**SEGUIMIENTO A LA CORRECTA RADICACIÓN Y GESTION DE LOS PQRSD**

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

**Orfeo:**

Se continúa evidenciando que:

- Otros: al radicar en ORFEO no se observa esta tipología para poder escogerla, entonces no se entiende por qué el informe detallado PQRSD, lo reporta en tipología.
- Parametrizar ORFEO de tal forma que cuente días hábiles, para los vencimientos
- Revisar la parametrización la tipología acorde a lo establecido SUI
- Verificar los informes que genera el sistema para PQRSD y para reporte SUI
- Usuarios del sistema manifiestan que en muchas ocasiones el sistema no permite enlazar la respuesta
- El sistema debe permitir que al generar la respuesta se pueda reclasificar la causal según la tipología y por ende esta sea la que tome para los diferentes informes, así como el tipo de respuesta que se genera.
- Se recomienda a la empresa la importancia de realizar las inversiones correspondientes al buen funcionamiento de la plataforma Orfeo para el cumplimiento de la entrega oportuna y completa de la información, acorde a la normatividad y que garantice toda la información requerida para análisis y elaboración de informes, ya que esto debe ser una actividad automatizada y así deje de ser un procedimiento dispendioso y que minimice errores humanos.
- El informe PQRSD detallado que arroja el sistema ORFEO, en varios casos aunque se ingrese al radicado y se observe cerrado, el informe arroja que sigue abierto.

**Tipología-Radicación-gestión**

Escogen el tipo de trámite y lo marcan doble con otros en el formato captura:

2025-130-005550-2 se dejó como otros y es un reclamo

Reportaron como reclamos y a su vez como peticiones en el formato captura:

2025-130-004721-2 Usuario reporta baja presión de servicio, dice que ha revisado con un particular y al parecer el problema está en la tubería antes de medidor

2025-130-004802-2 ID 010376 C 58 32 27 ciudad Bolívar 3002353987 El usuario reporta daño en un lote que está al lado de la casa

2025-130-004839-2 solicitud del certificado de disponibilidad de acueducto

2025-130-004957-2 Usuario reporta fuga de agua en el andén

2025-130-004986-2 Barrio: Vereda la Independencia. Calle 48a con Cra 51 esquina de la escuela la Independencia. Reporta daño en tubería

### Sin radicado de respuesta y pendientes de respuesta

La subgerencia comercial en el formato captura está entregando los radicados finalizando cada mes sin el radicado de respuesta como si estuviera pendiente de respuesta. El único mes que debe quedar con respuestas pendientes son los radicados recibidos que no hayan cumplido el tiempo de respuesta del último mes de cada trimestre.

### Tipo de respuesta

2025-130-005660-2 De la subgerencia de operaciones que es una petición si no se accede a la petición el tipo de respuesta debió ser la dos (2) NO ACCEDE y colocaron (7) RECHAZA, se corrige en el formato.

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

De acuerdo con el diligenciamiento de los formatos diligenciados parte de la primera línea de defensa se identifica que:

- Se recuerda que el diligenciamiento de los formatos de forma correcta y la verificación de la información consignada representa la fuente de análisis de información y se observan reportes erróneos que conllevan a realizar un informe no ajustado a la realidad.
- Al realizar el diligenciamiento del formato se deben reclasificar las PQRSD que se observan mal radicada en su tipología.
- Revisar la sumatoria de las columnas que totalizan información.
- Escoger en los formatos de captura solo una opción en las casillas:
  - o Mecanismo de atención
  - o Causal
  - o Tipo de trámite
  - o Tipo de respuesta
  - o Tipo de notificación
- Se observa que se no coloca si la respuesta es positiva (accede) o si la respuesta es negativa (no se accede) o ningún tipo de respuesta.
- No se diligencia completamente el formato de captura GCO-AU-FR-004 o la información consignada en el no es coincidente con la información del formato de captura GCO-AU-FR-003.

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

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

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

### SEGUIMIENTO REGISTRO SUI vrs FORMATO RECLAMACIONES:

| REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025 |             |         |       |           |             | REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025 |     |         |       |           |             |
|-------------------------------------------------|-------------|---------|-------|-----------|-------------|-------------------------------------------------|-----|---------|-------|-----------|-------------|
| Fuente Planificación                            |             | 1       | 2     | 4         | 5           | Fuente Formatos Captura                         |     | 1       | 2     | 4         | 5           |
|                                                 |             | RECLAMO | QUEJA | RECURSO R | RECURSO RSA | GCO_AU_FR 03                                    |     | RECLAMO | QUEJA | RECURSO R | RECURSO RSA |
| JUNIO                                           | AC          | 45      | 0     | 0         | 0           | JUNIO                                           | AC  | 37      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 262     | 0     | 0         | 0           |                                                 | ALC | 92      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | ALC         | 15      | 0     | 0         | 0           |                                                 | COM | 287     | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 0       | 0     | 0         | 0           |                                                 | AC  | 36      | 0     | 0         | 0           |
| JULIO                                           | AC          | 27      | 0     | 0         | 0           | JULIO                                           | ALC | 26      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 609     | 1     | 0         | 0           |                                                 | COM | 638     | 2     |           |             |
|                                                 | ALC         | 10      | 0     | 0         | 0           |                                                 | AC  | 19      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 0       | 0     | 0         | 0           |                                                 | ALC | 34      | 0     | 0         | 0           |
| AGOSTO                                          | AC          | 14      | 0     | 0         | 0           | AGOSTO                                          | COM | 346     | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 332     | 2     | 1         | 0           |                                                 | AC  | 26      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | ALC         | 18      | 0     | 0         | 0           |                                                 | ALC | 24      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 0       | 0     | 0         | 0           |                                                 | COM | 350     | 0     | 0         | 0           |
| SEPTIEMBRE                                      | AC          | 23      | 0     | 0         | 0           | SEPTIEMBRE                                      | ALC | 24      | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | FACTURACION | 322     | 0     | 0         | 0           |                                                 | COM | 350     | 0     | 0         | 0           |
|                                                 | ALC         | 3       | 0     | 0         | 0           |                                                 |     |         |       |           |             |
|                                                 | FACTURACION | 1       | 0     | 0         | 0           |                                                 |     |         |       |           |             |

El formato reclamación en cuento a tipo de trámite indica:

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

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

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

### INDICADORES

#### Indicador IQR Acueducto:

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador | Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia | Dato 3 - mf: Factor de periodicidad en facturación | Dato 4 - NTU: Número Total de Suscriptores | IQR Acueducto |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| Ene 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 051                                     | 0,00          |
| Feb 2025                                           | 1                                                                                                          | 1                                                  | 67 131                                     | 0,01          |
| Mar 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 160                                     | 0,00          |
| Abr 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 170                                     | 0,00          |
| May 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 195                                     | 0,00          |
| Jun 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 223                                     | 0,00          |
| Jul 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 279                                     | 0,00          |
| Ago 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 332                                     | 0,00          |
| Sep 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67 355                                     | 0,00          |
| Oct 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                            |               |
| Nov 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                            |               |
| Dic 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                            |               |

| PERIODO      | Rcm Acumulado | mf Acumulado | NTU Promedio | IQR Acueducto Acumulado | Meta | Nivel de Desempeño |
|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------------|------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 1             | 3            | 67 114       | 0,04                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 1             | 6            | 67 155       | 0,09                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 1             | 9            | 67 211       | 0,13                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 |               |              |              |                         |      |                    |

| Fecha de Corte      | Ene 2025 | Feb 2025 | Mar 2025 | Abr 2025 | May 2025 | Jun 2025 | Jul 2025 | Ago 2025 | Sep 2025 | Oct 2025 | Nov 2025 | Dic 2025 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| IQR Acueducto       | 0,00     | 0,01     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     |          |          |          |
| Meta en la vigencia | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |

#### CORTE A SEPTIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Septiembre de 2025, Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0,13 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior.

### Indicador IQR Alcantarillado:

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador | Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia | Dato 3 - mf: Factor de periodicidad en facturación | Dato 4 - NTU: Número Total Suscriptores Alcantarillado | IQR Alcantarillado |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|
| Ene 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 613                                                 | 0,00               |
| Feb 2025                                           | 1                                                                                                          | 1                                                  | 56 692                                                 | 0,02               |
| Mar 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 716                                                 | 0,00               |
| Abr 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 803                                                 | 0,00               |
| May 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 825                                                 | 0,00               |
| Jun 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 851                                                 | 0,00               |
| Jul 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 903                                                 | 0,00               |
| Ago 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 950                                                 | 0,00               |
| Sep 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 973                                                 | 0,00               |
| Oct 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                                        |                    |
| Nov 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                                        |                    |
| Dic 2025                                           |                                                                                                            |                                                    |                                                        |                    |

| PERIODO      | Rcm Acumulado | mf Acumulado | NTU Promedio | IQR Alcantarillado Acumulado | Meta | Nivel de Desempeño |
|--------------|---------------|--------------|--------------|------------------------------|------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 1             | 3            | 56 674       | 0,05                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 1             | 6            | 56 750       | 0,11                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 1             | 9            | 56 814       | 0,16                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 |               |              |              |                              |      |                    |

| Fecha de Corte      | Ene 2025 | Feb 2025 | Mar 2025 | Abr 2025 | May 2025 | Jun 2025 | Jul 2025 | Ago 2025 | Sep 2025 | Oct 2025 | Nov 2025 | Dic 2025 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| IQR Alcantarillado  | 0,00     | 0,02     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     |          |          |          |
| Meta en la vigencia | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        |

### CORTE A SEPTIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Septiembre de 2025, Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0,16 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior.

### Variación de tiempos de espera a usuarios

Este indicador mide la fluctuación en el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir atención. Se calcula analizando las diferencias entre los tiempos de espera registrados en diferentes periodos o condiciones. Un aumento en esta variación puede

señalar inconsistencias en la eficiencia del servicio o problemas en los procesos de atención, mientras que una variación baja sugiere un nivel más uniforme y predecible de atención. Este indicador es crucial para evaluar y mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio al usuario.

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para calculo del indicador | Reclamación | Abonos | Duplicado de Factura | Registro de Medidores | Acuerdo de Pago | Dato 2 - VTE Act | Dato 3 - VTE Mínimo | Dato 4 - VTE Máximo | ¿Cumple Condición? |
|----------------------------------------------------|-------------|--------|----------------------|-----------------------|-----------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ENE                                                | 25.25       | 20.54  | 11.28                | 11.37                 | 12.29           | 16.23            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| FEB                                                | 13.16       | 10.59  | 06.11                | 07.34                 | 13.11           | 10.14            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| MAR                                                | 30.07       | 11.21  | 05.37                | 07.36                 | 11.27           | 13.14            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| ABR                                                | 44.14       | 17.36  | 07.08                | 10.56                 | 19.35           | 19.54            | 11.00               | 19.00               | NO CUMPLE          |
| MAY                                                | 38.13       | 18.21  | 06.01                | 10.45                 | 15.35           | 18.11            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| JUN                                                | 32.36       | 11.41  | 05.45                | 11.51                 | 13.01           | 14.59            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| JUL                                                | 33.21       | 06.37  | 05.57                | 10.11                 | 20.07           | 15.15            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| AGO                                                | 30.17       | 08.28  | 06.37                | 10.13                 | 13.42           | 13.52            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |
| SEP                                                | 27.35       | 08.03  | 06.27                | 08.19                 | 15.39           | 13.13            | 11.00               | 19.00               | CUMPLE             |

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

| Fecha de Corte         | ENE                               | FEB                               | MAR                               | ABR                               | MAY                               | JUN                               | JUL                               | AGO                               | SEP                               |
|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Valor Tiempo de Espera | 16.23                             | 10.14                             | 13.14                             | 19.54                             | 18.11                             | 14.59                             | 15.15                             | 13.52                             | 13.13                             |
| Meta en la vigencia    | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             | 11.00                             |
|                        | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             | 19.00                             |
|                        | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango | Tiempo de Espera dentro del rango |

**CORTE A SEPTIEMBRE DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Septiembre de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de 15:01 y por lo tanto se cumple con la meta de estar dentro del rango de 11:00 en VTE Mínimo (Valor Tiempo de Espera Mínimo) y 19:00 en VTE Máximo (Valor Tiempo de Espera Máximo).

Nivel de Desempeño: Superior.

**Variación de tiempos de atención a usuarios**

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

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador | Reclamación | Abonos | Duplicado de Factura | Registro de Medidores | Acuerdo de Pago | Dato 2 - VTA Act | Dato 3 - VTA Mínimo | Dato 4 - VTA Máximo | ¿Cumple Condición? |
|----------------------------------------------------|-------------|--------|----------------------|-----------------------|-----------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ENE                                                | 08:32       | 04:40  | 04:37                | 05:48                 | 12:20           | 07:11            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| FEB                                                | 08:43       | 04:01  | 04:39                | 06:01                 | 09:05           | 06:30            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| MAR                                                | 09:29       | 03:44  | 05:22                | 06:03                 | 09:52           | 06:54            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| ABR                                                | 09:39       | 03:47  | 04:53                | 08:26                 | 13:43           | 08:06            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| MAY                                                | 09:44       | 04:36  | 04:57                | 06:24                 | 11:08           | 07:22            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| JUN                                                | 09:39       | 04:17  | 04:56                | 06:28                 | 09:40           | 07:00            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| JUL                                                | 09:48       | 05:05  | 04:45                | 06:33                 | 17:02           | 08:39            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| AGO                                                | 08:58       | 03:26  | 04:55                | 06:50                 | 10:25           | 06:55            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| SEP                                                | 08:35       | 03:57  | 04:10                | 06:36                 | 10:20           | 06:44            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |

| PERIODO      | VTA Act<br>Acumulado<br>Promedio | VTA<br>Mínimo | VTA<br>Máximo | ¿Cumple<br>Condición? | Nivel de<br>Desempeño |
|--------------|----------------------------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| ENE-MAR 2025 | 06.52                            | 05:00         | 09:00         | CUMPLE                | SUPERIOR              |
| ENE-JUN 2025 | 07.10                            | 05:00         | 09:00         | CUMPLE                | SUPERIOR              |
| ENE-SEP 2025 | 07.15                            | 05:00         | 09:00         | CUMPLE                | SUPERIOR              |

| Fecha de Corte           | ENE                                    | FEB                                    | MAR                                    | ABR                                    | MAY                                    | JUN                                    | JUL                                    | AGO                                    | SEP                                    |
|--------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Valor Tiempo de Atención | 07.11                                  | 06.30                                  | 06.54                                  | 08.06                                  | 07.22                                  | 07.00                                  | 08.39                                  | 06.55                                  | 06.44                                  |
| Meta en la vigencia      | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  | 05:00                                  |
|                          | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  | 09:00                                  |
|                          | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango | Tiempo de Atención<br>dentro del rango |

#### CORTE A SEPTIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Septiembre de 2025, la Variación de Tiempos de Atención a Usuarios fue de 07:15 y por lo tanto se cumple con la meta de estar dentro del rango de 05:00 en VTA Mínimo (Valor Tiempo de Atención Mínimo) y 09:00 en VTA Máximo (Valor Tiempo de Atención Máximo).

Nivel de Desempeño: Superior.

#### 4.3.2 PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2025

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

### Consolidado de Peticiones III Trimestre de 2025:

| TIPO       | PQRSD I SEMESTRE 2025 |     |     |        |     |     |     |         |                  | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |     |
|------------|-----------------------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|------------------|------------------------|-----|-----|----------|-----|
|            | Ene                   | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Total I Sem 2025 | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Oct |
| Peticiones | 93                    | 7   | 24  | 124    | 57  | 77  | 60  | 194     | 318              | 53                     | 28  | 48  | 129      |     |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

### Comparativo III Trimestre 2024 - III Trimestre 2025

| TIPO       | PQRSD II SEMESTRE 2024 |     |     |          | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|------------|------------------------|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|
|            | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Peticiones | 60                     | 48  | 73  | 181      | 53                     | 28  | 48  | 129      |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Se puede identificar que para tercer trimestre 2025, se presenta una disminución de 52 PQRSD, representado en un 28.72%, frente al tercer trimestre de 2024. Así mismo, comparado el segundo trimestre vrs tercer trimestre de la misma vigencia 2025 se observa una disminución del 33.5%.

### Peticiones Administrativas: Vigencia 2025 (87)

| CLASE DE PETICIONES        | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | TOTAL DE PETICIONES |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| PETICIONES ADMINISTRATIVAS | 75  | 3   | 1   | 0   | 1   | 5   | 0   | 0   | 2   | 87                  |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

### Peticiones Operativas: vigencia 2025 (128)

| CLASE DE PETICIONES   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | TOTAL DE PETICIONES |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| PETICIONES OPERATIVAS | 18  | 4   | 23  | 9   | 15  | 14  | 16  | 12  | 17  | 128                 |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

| PROCESO                    | REPORTE | FECHA REPORTE | OBSERVACIONES          |
|----------------------------|---------|---------------|------------------------|
| CONTROL DE GESTION         | SI      | 08/10/2025    | Sin observación        |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | SI      | 08/10/2025    | Sin observación        |
| PLANIFICACION              | NO      | 0             | No reporto información |
| OPERACIONES                | NO      | 0             | No reporto información |
| SANEAMIENTO BASICO         | SI      | 10/10/2025    | Sin observaciones      |
| RECUPERACION CONSUMOS      | NO      | NR            | NR                     |
| GENERAL                    | SI      | 10/10/2025    | Sin observaciones      |
| COMERCIAL                  | NO      | NR            | NR                     |
| GERENCIA                   | NO      | 0             | NR                     |

Las peticiones administrativas el análisis causal realizado se debe solicitudes de información, solicitudes de visita, como causa común, de acuerdo con las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa.

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

La tipificación para las peticiones recibidas en la Gestión de la Operación por las diferentes modalidades de comunicación se clasifica así: 11 Consultas o peticiones comerciales que equivalen al 61%, 3 independización del servicio que equivale al 17% y 4 como otras peticiones operativas que equivalen al 22% respectivamente.

Se gestionaron todas las peticiones recibidas dentro de los tiempos establecidos, cumpliendo con los plazos estipulados por la normatividad vigente. La adecuada respuesta y gestión de las solicitudes demuestra el compromiso de la empresa con la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los estándares de calidad.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADA

- Impulsar canales virtuales: Promocionar el uso de la página web para mayor accesibilidad a la hora de realizar alguna petición.
- Capacitación continua: Reforzar la formación en atención al cliente y en ventanilla de correspondencia y en todos los canales para que sean más precisos a la hora de la radicación y así se pueda sacar el informe de una manera más ágil.

Se evidencia que las peticiones que corresponden a solicitudes de información, son 16 solicitudes información reportadas.

### 4.3.3 QUEJAS TERCER TRIMESTRE 2025

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

#### Consolidado de Quejas

| TIPO   | PQRSD I SEMESTRE 2025 |     |     |        |     |     |     |         |                  | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|--------|-----------------------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|------------------|------------------------|-----|-----|----------|
|        | Ene                   | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Total I Sem 2025 | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Quejas | 3                     | 4   | 0   | 7      | 1   |     |     | 1       | 8                | 2                      | 0   | 1   | 3        |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

#### Comparativo primer semestre 2024 contra primer semestre 2025.

| TIPO   | PQRSD II SEMESTRE 2024 |     |     |          | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|--------|------------------------|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|
|        | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Quejas | 0                      | 1   | 0   | 1        | 2                      | 0   | 1   | 3        |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron tres (03) quejas, al realizar revisión de las quejas reportadas se observan que de las cinco quejas reportadas corresponden a reclamos (2) . Por lo cual las quejas reportadas corresponden a tres (3) para 2025. comparadas con el tercer trimestre 2024, la variación es una disminución del 200%.

Para el tercer trimestre se radicaron tres (3) quejas, pero se reclasificaron de acuerdo a la petición quedando una queja (01), la reclasificación quedó de la siguiente forma:

| RADICADO          | ID     | ASUNTO                                                                                                                                                                                                                                | OBSERVACION                                                                                                                                                       | PETICION | QUEJA | RECLAMO (CAUSAL DE RECLAMACION) |
|-------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|---------------------------------|
| 2025-130-004292-2 | 087468 | QUEJA POR CORTE Y RETIRO DEL MEDIDOR ID 087468                                                                                                                                                                                        | Al revisar la solicitud y la respuesta otorgada se observa se observa respuesta de fondo y enlazada                                                               |          | X     |                                 |
| 2025-130-004510-2 | 093886 | QUEJA POR MALA ATENCION                                                                                                                                                                                                               | Al revisar la solicitud y la respuesta otorgada se observa que es un reclamo por facturación, se reclasifica y está enlazada                                      |          |       | 102                             |
| 2025-130-004806-2 |        | TOMAR LECTURA                                                                                                                                                                                                                         | Al revisar la solicitud y la respuesta otorgada se observa respuesta de fondo y enlazada                                                                          |          | X     |                                 |
| 2025-130-004790-2 | 091464 | SEGUN USUARIO JOSE ERNESTO SILVA HONCADA CON DIRECCION CARREERA 13 50 54 DEL BARRIO COLOMBIA REALIZARON UN ARREGLO EN LA CARRETERA Y DEJARON FUGA, PARA QUE POR FAVOR LE COLABOREN ENVIAR POR CORREO INSTITUCIONAL LA FOTO DE LA FUGA | Al revisar la solicitud y la respuesta otorgada se observa que es un reclamo operativo, se reclasifica y está enlazada                                            |          |       | 401                             |
| 2025-130-006308-2 | 045911 | QUEJA CONTRA TECNICO POR CORTE DEL SERVICIO ID 045911                                                                                                                                                                                 | Al revisar la solicitud y la respuesta otorgada se observa se observa respuesta enlazada, se debe hacer seguimiento a las acciones adelantadas por el contratista |          | X     |                                 |

#### 4.3.4 RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2025

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

##### Consolidado de reclamos (facturación y Prestación)

| TIPO     | PQRSD I SEMESTRE 2025 |     |     |        |     |     |     |         |                  | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|----------|-----------------------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|------------------|------------------------|-----|-----|----------|
|          | Ene                   | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Total I Sem 2025 | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Reclamos | 286                   | 291 | 254 | 831    | 409 | 445 | 416 | 1270    | 2101             | 700                    | 399 | 402 | 1501     |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el tercer trimestre 2025, se registraron 1.501 reclamos, donde se evidencia que el mes que registró mayor número de reclamos fue en el mes de julio con 700 reclamaciones.

##### Comparativo de Reclamos primer trimestre 2025 contra primer trimestre 2024.

| TIPO     | PQRSD II SEMESTRE 2024 |     |     |          | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|----------|------------------------|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|
|          | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Reclamos | 415                    | 206 | 234 | 855      | 700                    | 399 | 402 | 1501     |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el tercer trimestre 2025 se presentó una variación en aumento representado por un 75.5% frente al tercer trimestre 2024.

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

##### Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación por Facturación:

| CAUSALES RECLAMACION 2025 | I TRIME    | II TRIM      | III TRIM     |
|---------------------------|------------|--------------|--------------|
| FACTURACIÓN               | 665        | 1.026        | 1.333        |
| PRESTACIÓN                | 150        | 244          | 168          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>815</b> | <b>1.270</b> | <b>1.501</b> |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Las ocho (8) causales principales más recurrentes representan el 97.1% de las reclamaciones en la vigencia 2025:

| No. | PRINCIPALES CAUSALES                                                                           | COD | TIPO        | Nº   | %      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------|--------|
| 1   | Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado                               | 102 | FACTURACION | 2079 | 57,98% |
| 2   | Cobros por promedio                                                                            | 120 | FACTURACION | 710  | 19,80% |
| 3   | Estado de las Infraestructura                                                                  | 316 | PRESTACION  | 416  | 11,60% |
| 4   | Falla en la prestación del servicio por calidad                                                | 304 | PRESTACION  | 127  | 3,54%  |
| 5   | Cobros Inoportunos                                                                             | 103 | FACTURACION | 56   | 1,56%  |
| 6   | Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago | 111 | FACTURACION | 39   | 1,09%  |
| 7   | Entrega inoportuna o no entrega de la factura                                                  | 108 | FACTURACION | 31   | 0,86%  |
| 8   | Inconformidad por desviación significativa                                                     | 127 | FACTURACION | 24   | 0,67%  |

### Reclamos por facturación:

| CAUSAL                                                                                         | COD | GRUPO CAUSAL | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL | TOTAL II SEM 2025 | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL III TRIMESTRE 2025 |            |            |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|----------------------------------------------|------------|------------|---------------|
|                                                                                                |     |              | I TRIM 2025               | II TRIM 2025              |                   | JUL                                          | AGTO       | SEPT       | III TRIM 2025 |
| Inconformidad con el aforo                                                                     | 101 | FACTURACION  | 0                         | 1                         | 1                 |                                              | 1          |            | 1             |
| Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado                               | 102 | FACTURACION  | 374                       | 673                       | 1047              | 458                                          | 296        | 278        | 1032          |
| Cobros inoportunos                                                                             | 103 | FACTURACION  | 31                        | 13                        | 44                | 7                                            | 3          | 2          | 12            |
| Cobro por servicios no prestados                                                               | 105 | FACTURACION  | 2                         | 1                         | 3                 | 2                                            | 2          | 1          | 5             |
| Datos generados incorrectos                                                                    | 106 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 | 2                                            | 11         | 5          | 18            |
| Cobro múltiple y/o acumulado                                                                   | 107 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura                                                  | 108 | FACTURACION  | 24                        | 4                         | 28                | 1                                            |            | 2          | 3             |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación                                                 | 109 | FACTURACION  | 0                         | 4                         | 4                 | 2                                            |            |            | 2             |
| Inconformidad por el cambio o con el color del medidor                                         | 110 | FACTURACION  | 1                         | 1                         | 2                 |                                              | 9          | 2          | 11            |
| Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago | 111 | FACTURACION  | 20                        | 11                        | 31                | 4                                            | 1          | 3          | 8             |
| Subsidios y contribuciones                                                                     | 112 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario                 | 113 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Descuento por predio desocupado (NO ESTA VIGENTE PARA ACUEDUCTOR)                              | 114 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Suspensión por mutuo acuerdo                                                                   | 115 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              | 1          |            | 1             |
| Cobros por números de unidades independientes                                                  | 116 | FACTURACION  | 1                         |                           | 1                 |                                              |            |            |               |
| Estrato incorrecto                                                                             | 117 | FACTURACION  | 3                         | 0                         | 3                 | 1                                            | 3          | 1          | 5             |
| Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)                                | 118 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Tarifa incorrecta                                                                              | 119 | FACTURACION  | 1                         | 0                         | 1                 |                                              |            |            | 0             |
| Cobros por promedio                                                                            | 120 | FACTURACION  | 197                       | 301                       | 498               | 150                                          | 10         | 52         | 212           |
| Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio                                         | 121 | FACTURACION  | 0                         | 1                         | 1                 |                                              |            |            | 0             |
| Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación       | 122 | FACTURACION  | 1                         | 6                         | 7                 | 4                                            |            |            | 4             |
| Solicitud de rompimiento de Solidadad                                                          | 123 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 | 5                                            | 6          | 2          | 13            |
| Cobro de revisiones                                                                            | 124 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            |            | 0             |
| Inconformidad por desviación significativa                                                     | 127 | FACTURACION  | 10                        | 9                         | 19                | 2                                            | 3          |            | 5             |
| Cobro por recuperación de consumos                                                             | 129 | FACTURACION  | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |            | 1          | 1             |
| Inconformidad por la normalización del servicio                                                | 131 | FACTURACION  | 0                         | 1                         | 1                 |                                              |            |            | 0             |
| <b>TOTAL FACTURACION</b>                                                                       |     |              | <b>665</b>                | <b>1026</b>               | <b>1691</b>       | <b>638</b>                                   | <b>346</b> | <b>349</b> | <b>1333</b>   |

**Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación**

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

**Descripción:**

Se presenta cuando la empresa factura consumos que representan una variación significativa frente al promedio histórico del usuario, sin adelantar previamente las diligencias exigidas por la normativa para verificar la exactitud del consumo y notificar oportunamente al usuario.

**Análisis jurídico:**

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

**2. Cobros por promedios 120**

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

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

**3. Pagos que no son reflejados en el sistema 122**

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

Este tipo de fallas pueden configurar una vulneración del derecho al debido proceso y al principio de confianza legítima. El artículo 154 de la Ley 142 exige que la empresa brinde una gestión comercial eficiente y un sistema confiable de información. La omisión o error en el registro de pagos compromete no solo la legalidad de los cobros, sino también la prestación continua del servicio. La empresa está obligada a contar con mecanismos de conciliación contable eficientes y a corregir los errores de forma oportuna.

**4. Entrega inoportuna o no entrega de la factura 108**

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

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

**5. Inconformidad con la medición del consumo facturado 102**

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

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

**Recomendaciones generales:**

- Establecer una unidad de análisis y seguimiento de desviaciones de consumo.
- Mejorar los controles internos sobre la facturación por promedio y los criterios técnicos que la sustentan.
- Optimizar la conciliación diaria de pagos para evitar errores en los registros contables.
- Fortalecer los canales de entrega de facturas, incluyendo opciones electrónicas con confirmación de recibido.
- Crear campañas pedagógicas para que los usuarios comprendan el funcionamiento de sus medidores y el procedimiento de reclamación.
- Contar con medidores de aforo
- Establecer un banco de medidores o convenio con un banco de medidores
- La empresa debe realizar inversión o convenios para instalación de micromedidores en los predios que incluya materiales y mano de obra si se requiere y realizar el cobro vía factura con el fin disminuir los cobros por promedio o la inconformidad con la medición o producción facturada.
- Presupuestar recursos para garantizar el debido proceso a todos los consumos con desviaciones significativas.

Se recomienda establecer lineamientos claros y homogéneos frente a aspectos críticos como: tratamiento de consumos atípicos o desviaciones significativas, cobros por

promedio, registros de pagos, validación de la información del usuario, y verificación de lecturas de medidores.

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

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

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

Acciones de mejora:

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

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

Puntos de control establecidos en el procedimiento de facturación.

### Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación por prestación:

| CAUSAL                                              | COD | GRUPO CAUSAL | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL | TOTAL II SEM 2025 | TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL III TRIMESTRE 2025 |           |           |               |
|-----------------------------------------------------|-----|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|----------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|
|                                                     |     |              | I TRIM 2025               | II TRIM 2025              |                   | JUL                                          | AGTO      | SEPT      | III TRIM 2025 |
| Negación de la solicitud de suspensión              | 301 | PRESTACION   | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |           |           | 0             |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 303 | PRESTACION   | 2                         | 1                         | 3                 |                                              |           | 1         | 1             |
| Falla en la prestación del servicio por calidad     | 304 | PRESTACION   | 57                        | 33                        | 90                | 28                                           | 2         | 7         | 37            |
| Afectación Ambiental                                | 314 | PRESTACION   | 0                         | 0                         | 0                 |                                              |           |           | 0             |
| Estado de las Infraestructura                       | 316 | PRESTACION   | 85                        | 207                       | 292               | 29                                           | 51        | 44        | 124           |
| Fallas en la conexión                               | 401 | PRESTACION   |                           |                           |                   | 3                                            |           |           | 3             |
| No conexión del servicio                            | 402 | PRESTACION   | 0                         | 2                         | 2                 | 1                                            |           |           | 1             |
| Vacio                                               |     |              | 6                         | 1                         | 7                 | 1                                            |           | 1         | 2             |
| <b>TOTAL PRESTACION</b>                             |     |              | <b>150</b>                | <b>244</b>                | <b>394</b>        | <b>62</b>                                    | <b>53</b> | <b>53</b> | <b>168</b>    |

### Acueducto:

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

Distribución de PQRSD para Redes de Distribución recibidas por los canales establecidos.

| CANALES DE ATENCIÓN         | CANTIDAD  | PORCENTAJE % |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| VENTANILLA DE ATENCION      | 0         | 0%           |
| VENTANILLA DE RADICACIÓN    | 3         | 4%           |
| FORMATO ELECTRONICO PAG WEB | 0         | 0%           |
| CORREO ELECTRONICO          | 0         | 0%           |
| BUZON DE SUGERENCIAS        | 0         | 0%           |
| TELEFONICO                  | 68        | 96%          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>71</b> | <b>100%</b>  |

Fuente: Soporte de la tabla Excel Consolidado y captura PQRSD Tercer trimestre de 2025

El mecanismo más utilizado que equivale al 96% de los usuarios que realizan requerimientos es la línea telefónica.

Las solicitudes realizadas corresponden a Reclamos operativos por fuga, daños, de agua potable en las redes de acueducto, bajas presiones y sin servicio, estos reportes son atendidos directamente por el equipo de mantenimiento, donde se da respuesta inmediata

al usuario y se tramita respuesta a través del mismo canal que fue radicado; importante precisar que el área de comunicaciones y responsabilidad social empresarial vienen realizando campañas que ayudan a orientar a los usuarios sobre el uso de los mecanismos para realizar PQRS, es por ello que vemos en el periodo reportado eso se ve una disminución de solicitudes.

| DESCRIPCIÓN DEL CAUSAL DE LOS RECLAMOS                                      | CÓDIGO | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| Interrupciones en la prestación del servicio                                | 303    | 1         |
| Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | 304    | 25        |
| Estado de la infraestructura                                                | 316    | 42        |
| Fallas en la conexión del servicio                                          | 401    | 3         |
| <b>TOTAL</b>                                                                |        | <b>71</b> |

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

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

### CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADA

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

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

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

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

### Saneamiento básico:

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

| DESCRIPCIÓN DEL CAUSAL DE LOS RECLAMOS                                 | CÓDIGO | TOTAL     |
|------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| Variación en las características del suministro o prestación del mismo | 304    | 12        |
| No conexión del servicio                                               | 402    | 1         |
| Estado de la infraestructura                                           | 316    | 82        |
| Reclamaciones por posible afectación ambiental                         | 314    | 0         |
| <b>TOTAL</b>                                                           |        | <b>95</b> |

La causal (304) “Variación en las características del suministro o prestación del mismo”, Esta causal en el proceso de saneamiento básico corresponde a solicitudes de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario básico corresponde a solicitudes de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario debido a disposición de residuos sólidos, grasas y aceites que generan obstrucciones en el sistema, correspondiente a un 13%

La causal (316), “estado de la infraestructura”, representa los reclamos generados por los usuarios con peticiones, esto se debe a diversos factores como: solicitudes de visita técnica, solicitud de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario y de solicitud de información correspondiente a un 86 %.

La causal (402) “ no conexión al servicio” representa el 1% por la no atención oportuna a la solicitud

| CÓDIGO DE CAUSAL                                                                   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                 | ATENCIÓN                                                                                                                         | CANTIDAD Y PORCENTAJE                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 304<br>variaciones en las características del suministro o prestación del servicio | Limpieza y desobstrucción Inadecuado uso del sistema de alcantarillado sanitario pluvial, donde los usuarios disponen en la infraestructura de redes, sumideros y manjoles, residuos sólidos como basuras y grasas                                          | Para la oportuna respuesta la empresa cuenta con operadores y auxiliares de los equipos succión presión.                         | 12 reclamaciones escritas las cuales representan el 13% |
| 316<br>Estado de la infraestructura                                                | Los elementos de la infraestructura de los sistemas de alcantarillado (manjoles, sumideros, tapas de manjoles, tubería, entre otros) se deterioran por diferentes factores tales como: cumplimiento de vida útil, intervención de terceros, paso vehicular. | Se realizan las diferentes reparaciones mediante el contrato de estructuras alcantarillado.                                      | 82 reclamaciones las cuales representan el 86%          |
| 314<br>Afectación Ambiental                                                        | En este periodo se refirió a reclamos por posibles afectaciones ambientales dada la prestación o no del servicio nuestra competencia funcional                                                                                                              | Se Realiza visita técnica de inspección, se elabora informe técnico y se remite copia a las autoridades ambientales pertinentes. | 0 peticiones los cuales representan el 0 %              |
| 402 No conexión del servicio                                                       | En este periodo se presenta reclamos generados por los usuarios por la no atención oportuna a la solicitud de instalación                                                                                                                                   | Se realiza la visita técnica y se evidencia si existe disponibilidad del servicio de alcantarillado y si es usuario del sistema  | 1 reclamación escritas la cual representa el 1%         |

**Recomendaciones:**

Programa de educación al usuario:

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

Implementar un plan para:

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

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

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

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

**4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2025**

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

**Consolidado Sugerencias y Felicidades:**

| TIPO        | PQRSD I SEMESTRE 2025 |     |     |        |     |     |     |         |                  | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|-------------|-----------------------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|------------------|------------------------|-----|-----|----------|
|             | Ene                   | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Total I Sem 2025 | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Sugerencias | 0                     | 0   | 0   | 0      | 0   | 0   | 0   | 0       | 0                | 0                      | 0   | 0   | 0        |

| TIPO        | PQRSD II SEMESTRE 2024 |     |     |          | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|-------------|------------------------|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|
|             | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Sugerencias | 0                      | 0   | 0   | 0        | 0                      | 0   | 0   | 0        |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el trimestre no se registraron sugerencias.

### 4.3.7 DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2025

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

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

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

*En la página web institucional existe un Link para captura de PQRSD, que permite asegurar el anonimato para las denuncias, sin que esto sea óbice para su gestión y trámite. MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) v.7.*

### Consolidado de Denuncias Tercer trimestre 2025:

| TIPO      | PQRSD I SEMESTRE 2025 |     |     |        |     |     |     |         | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |     |          |
|-----------|-----------------------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|---------|------------------------|-----|-----|-----|----------|
|           | Ene                   | Feb | Mar | I Trim | Abr | May | Jun | II Trim | Total I Sem 2025       | Jul | Ago | Sep | III Trim |
| Denuncias | 3                     | 0   | 0   | 3      | 0   | 0   | 3   | 3       | 6                      | 0   | 0   | 1   | 1        |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Comparativo III trimestre 2024 - III trimestre 2025:**

| TIPO      | PQRSD II SEMESTRE 2024 |     |     |          | PQRSD II SEMESTRE 2025 |     |     |          |
|-----------|------------------------|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|
|           | Jul                    | Ago | Sep | III Trim | Jul                    | Ago | Sep | III Trim |
| Denuncias | 0                      | 1   | 3   | 4        | 0                      | 0   | 1   | 1        |

**Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.**

Para el primer semestre 2025, se registraron 6 denuncias y contra el número de denuncias con respecto al primer semestre 2024, con una variación del 0%. En el tercer trimestre 2025 las denuncias se registraron en el último mes del trimestre (septiembre) una denuncia, con una variación de disminución del 66.6% con respecto al trimestre anterior de la misma vigencia y del 75% con respecto al mismo trimestre de la vigencia 2024.

En el tercer trimestre la causal de denuncia es:

- 418-Utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas.

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

Radicado de entrada: 2025-130-006553-2 23/09/2025

Radicado de Salida: 2025-130-006083-1 del día 14 de octubre de 2025

Usuario Anónimo.

Descripción de la PQRSD: "solicito que se realice inspección de una conexión irregular al sistema de acueducto, al finalizar la cuadra de la carrera 49 con 26, barrio las colmenas; esta conexión llega a la parte trasera de una vivienda ubicada en la carrera 50 con 26 del mismo sector".

Observaciones de la gestión realizada:

En relación con el caso específico, le informamos que nuestro personal técnico realizó una visita a la dirección señalada en la denuncia, El propósito de esta visita fue poder verificar la información señalada, se verifico que el predio cuenta una acometida irregular

instalada por lo que se instruyeron las acciones de regularización del servicio en dicho predio.

Tiempo respuesta de Fondo: 14 días

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se puede observar conclusiones y recomendaciones en cada apartado PQRSD.

A nivel general se observa reincidencia en:

- Incumplimiento reiterativo de áreas de la empresa, que no suministran la información solicitada de PQRSD a los responsables para su consolidación.
- Se recomienda a la empresa la importancia de realizar las inversiones correspondientes al buen funcionamiento de la plataforma **ORFEO** para el cumplimiento de la entrega oportuna y completa de la información, acorde a la normatividad y que garantice toda la información requerida para análisis y elaboración de informes, ya que esto debe ser una actividad automatizada y así deje de ser un procedimiento dispendioso y que minimice errores humanos.
- Los PQRSD pendiente de respuesta de cada mes no se alimentan con los radicados y fechas correspondientes al cierre del trimestre y sin acatar la recomendación dada en el periodo anterior: "Para las PQRSD pendientes de respuesta en el formato (GCO-AU-FR-003-004 Formatos Captura PQRSD), una vez se dé respuesta en el informe de Word debe haber un ITEM (Pendientes de respuesta) en el cual se debe indicar el radicado de respuesta, fecha de respuesta y tiempo de respuesta de cada PQRSD que se haya informado como pendiente de respuesta; lo anterior con el fin de controlar que ninguna PQRSD se quede sin respuesta".
- Los reportes de reclamos operativos una vez sean recibidos deben cargarse al sistema de gestión documental ORFEO de manera inmediata y adjuntar en el mismo todos los datos del usuario que presenta el reporte.
- Se identifican varias PQRSD con el número de identificación: ya no 111111111, ahora 999.

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

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

## VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

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

Se anexa:

- Consolidado Formato de Captura PQRSD

*Andres Suarez*

**ANDRES FABIAN SUAREZ DURAN**  
**SUBGERENTE COMERCIAL**

|           | NOMBRE FUNCIONARIO            | FECHA      | FIRMA          |
|-----------|-------------------------------|------------|----------------|
| Revisó:   | Yolvis Sampayo Quiñones       | 30/10/2025 | <i>[Firma]</i> |
| Proyectó: | Mildred Johanna Torres Zárate | 30/10/2025 |                |