

INFORME DE PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

FECHA PRESENTACION	AGOSTO 2025	PERIODO INFORMADO	II Trimestre de 2025
--------------------	-------------	-------------------	----------------------

INTRODUCCION

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

NORMATIVIDAD

Normatividad Externa

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

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

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

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

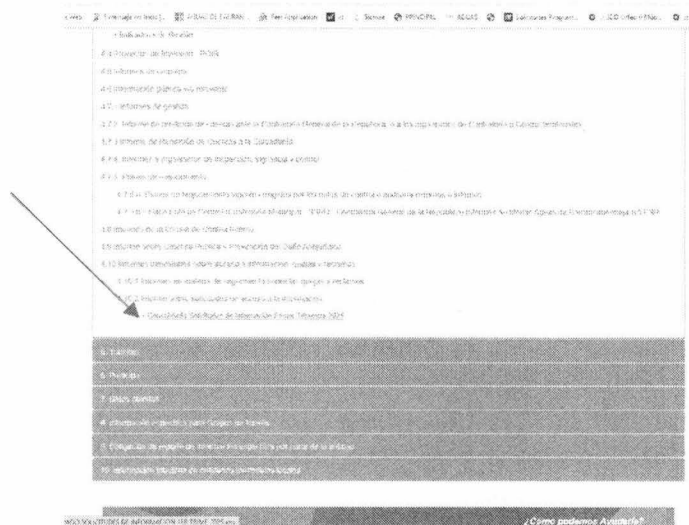
IV. DESARROLLO DEL INFORME

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:

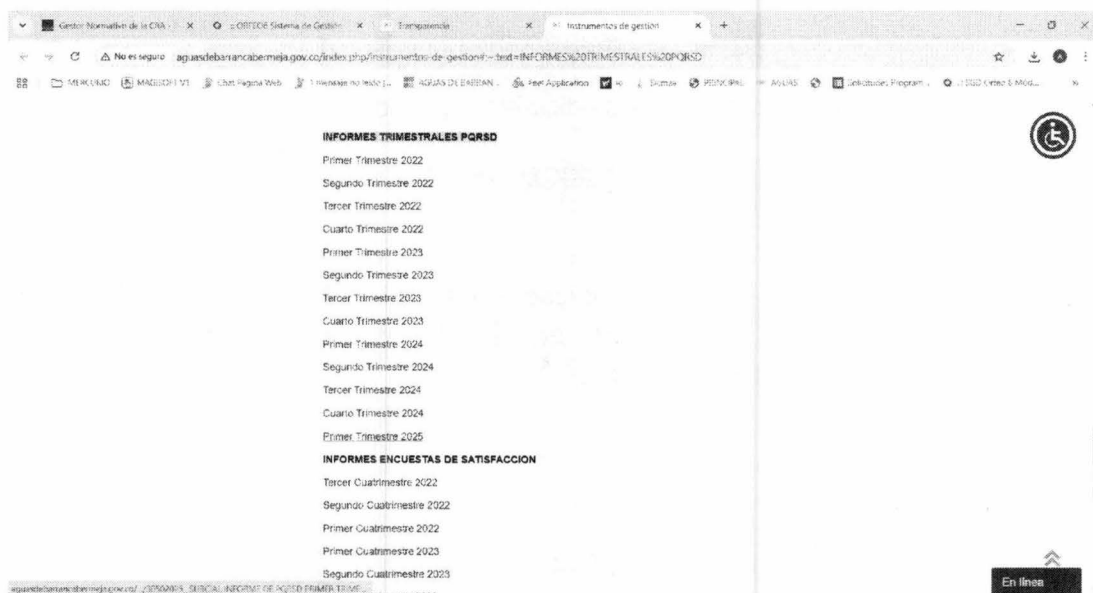
- (1) El número de solicitudes recibidas
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

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



	SUBGERENCIA COMERCIAL INFORMES
---	--

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 y el informe primer trimestre 2025:



4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRSO

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

Canal Presencial:

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

- Ventanilla atención al usuario

Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

Canal Virtual

Correo electrónico:

contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para PQRSD: atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cra.gov.co

Correo electrónico: anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Canal Escrito

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

- Buzón de sugerencias

Formulario electrónico:

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

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal	I SEMESTRE 2025									Total I Sem 2025	%
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	may	jun	II Trim	% Var.		
Ventanilla de atención	264	170	198	632	340	352	274	966	53	1598	64,9%
Ventanilla de Radicación	33	31	25	89	47	65	66	178	100	267	10,8%
Formato electrónico Página web	6	6	1	13	0	1	2	3	-77	16	0,6%
Correo	33	14	0	47	19	26	58	103	119	150	6,1%
Buzón de Sugerencias	1	3	0	4	3	2	1	6	50	10	0,4%
Telefónica	55	79	57	191	64	81	87	232	21	423	17,2%
TOTAL	392	303	281	976	473	527	488	1488	52	2464	100,0%

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-003.

Se analiza la información del segundo trimestre de 2025, de las 1.488 PQRSD reportadas se encuentra que el canal con mayor recepción de PQRSD continúa la

ventanilla de atención con 966 PQRSD, que corresponden a un 65% del total recibidos en el trimestre, seguido por la línea telefónica con 232 PQRSD, representado por un 15.59%, seguida por la ventanilla de radicación 178 PQRSD con un 11.96%, el correo electrónico con 119, es decir el 7.99%, formato electrónico página web 3 equivalente a 0.2%, y buzón de sugerencias con 6 PQRSD, representado por un 0.4%.

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, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea.

[illegible]

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 PQRS.

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. Primer semestre 2025

General

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Peticiones	93	7	24	124	57	77	60	194	56%	318
Quejas	3	4	0	7	1			1	-86%	8
Reclamos	286	291	254	831	409	445	416	1270	53%	2101
Sugerencias	0	0	0	0	0			0	0%	0
Denuncias	3	0	0	3	0		3	3	0%	6
Recurso de Reposición	0	1	0	1	0	0	0	0	-100%	1
Recurso de Reposición subsidiario y de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
Solicitudes de Información	7	0	3	10	6	5	9	20	100%	30
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
TOTAL PQRSD	392	303	281	976	473	527	488	1488	52%	2464

Fuente de Información: Formato GCO_FR 003

Se observa que, para el segundo trimestre de 2025, se registraron **1488 PQRSD**. Según la tipología, los Reclamos representan el porcentaje más alto en el trimestre, con un total de 1270 correspondientes al 85.3%, seguidos por las peticiones con un total de

194 para un 13.3 %, solicitudes de información (20) 1.34%, quejas (7) 0.06% denuncias (3) para un 0,2%, sugerencias reportadas con cero 0, y de tal forma que en orden de presentación de forma decreciente se registra así:

Reclamos: 85.3%
 Peticiones:13.3%
 Quejas: 0.06 %
 Denuncias: 0.2 %
 Sugerencia: 0%
 Solicitudes de información:1.34%
 Recursos de reposición: 0%
 Recursos de reposición subsidiario de apelación: 0%

Revisada la variación del segundo trimestre 2025 encontramos que se evidencia una variación de aumento representativa frente al segundo trimestre de 2024 del 30.47%, 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).

Al realizar el comparativo del I semestre 2024 vrs 2025 se puede observar un aumento de las PQRSD aproximadamente del 13.70%:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Peticiones	49	62	27	138	60	130	0	190	38%	328	93	7	24	124	57	77	60	194	56%	318
Quejas	0	1	0	1	0	0	0	0	-100%	1	3	4	0	7	1			1	-86%	8
Reclamos	305	249	331	885	425	522	0	947	7%	1832	266	291	254	831	409	445	416	1270	53%	2101
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0			0	0%	0
Denuncias	2	0	0	2	2	2	0	4	100%	6	3	0	0	3	0		3	3	0%	6
Recurso de Reposición											0	1	0	1	0	0	0	0	-100%	1
Recurso de Reposición subsidiario de apelación											0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
Solicitudes de Información											7	0	3	10	6	5	9	20	100%	30
Otros											0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
TOTAL PQRSD	356	312	358	1026	487	654	0	1141	11	2167	392	303	281	976	473	527	488	1488	52%	2464

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 I SEMESTRE 2025 ORFEO			FORMATO CAPTURA PQRSD I SEMESTRE 2025		
	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025	I Trim	II Trim	Total I Sem 2025
Peticiones	180	200	380	124	194	318
Quejas	8	5	13	7	1	8
Reclamos	826	1215	2041	831	1270	2101
Sugerencias	4	0	4	0	0	0
Denuncias	3	3	6	3	3	6
Recurso de Reposición	0	0	0	1	0	1
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información	6	6	12	10	20	30
				0	0	0
TOTAL PQRSD	1027	1429	2456	976	1488	2464

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo abril a junio 2025 y formatos captura GCO-FR-003

En cuanto a la información en el primer semestre 2025 registrada en el sistema de ORFEO (2.456) 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 (2.464) en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, excepto denuncias como es el caso de las PQRSD del en los dos trimestre 2025 que el dato es coincidente, 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.

CONTROLES E INDICADORES
Indicador oportunidad de la respuesta

Número total PQRSD con respuesta oportuna/Número total PQRSD recibidas:
1487/1488=99.8%

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

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD I TRIMESTRE DE 2025	
MES	%
ENERO	99,5%
FEBRERO	100,0%
MARZO	99,6%
ABRIL	100%
MAYO	100%
JUNIO	99,8%

	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim
Peticiones Vencidas	2	0	1	3	0	0	1	1
Total de PQRSD	392	303	281	976	473	527	488	1488
Peticiones con respuesta oportuna	390	303	280	973	473	527	487	1487

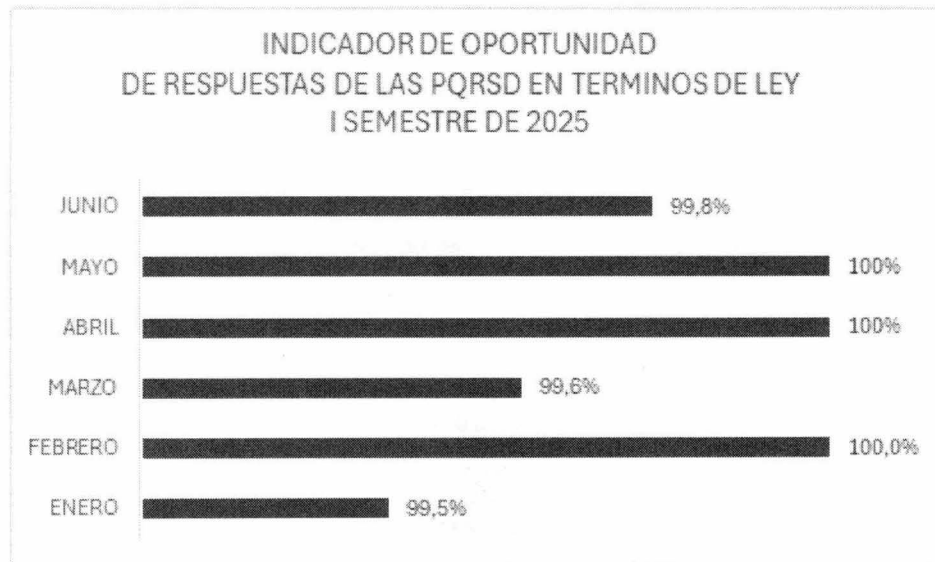
Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el segundo trimestre todas están dentro del tiempo de ley excepto el radicado 2025-130-003697-2 Solicitud de información 11 días de respuesta subgerencia comercial.

Las demás PRQSD dentro están dentro del tiempo de ley.

Se reportan un 0.2 % de respuestas extemporáneas correspondientes a un total de 1 respuesta extemporáneas en el segundo 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:

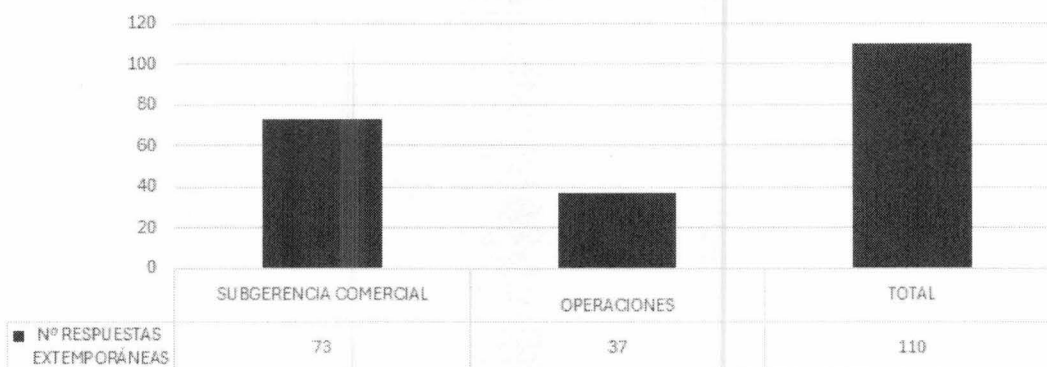
69 Subgerencia comercial

02 Subgerencia operaciones acueducto

32 Subgerencia de operaciones saneamiento básico

En el semestre 110 PQRSD tuvieron este comportamiento distribuidas así:

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



TIPO	I SEMESTRE 2025								Total PQRS I Sem 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	
Peticiones	2	1	1	4	11	19	10	40	44
Quejas		1		1	1			1	2
Reclamos	1			1	12	24	26	62	63
Sugerencias				0				0	0
Denuncias	1			1				0	1
Recurso de Reposición				0				0	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación				0				0	
Solicitudes de Información				0				0	
Otros				0				0	
Otros				0				0	
TOTAL PQRS	4	2	1	7	24	43	36	103	110

INFORMES

RADICADO RECIBIDO	FECHA RADICADO	AREA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO	DIAS REPORTADOS
2025-130-002176-2	2025-04-08 10:46	COMERCIAL	2025-130-001912-1	2025-04-24 16:43	15
2025-130-002199-2	2025-04-04 15:08	COMERCIAL	2025-130-001914-1	2025-04-24 16:50	15
2025-130-002209-2	2025-04-05 08:49	COMERCIAL	2025-130-001915-1	2025-04-24 16:52	15
2025-130-002210-2	2025-04-05 09:07	COMERCIAL	2025-130-001917-1	2025-04-24 16:55	15
2025-130-002246-2	2025-04-07 14:52	COMERCIAL	2025-130-001928-1	2025-04-25 15:30	15
2025-130-002270-2	2025-04-08 09:20	COMERCIAL	2025-130-001977-1	2025-04-28 15:17	15
2025-130-002273-2	2025-04-08 10:18	COMERCIAL	2025-130-001980-1	2025-04-28 15:30	15
2025-130-002319-2	2025-04-09 15:56	COMERCIAL	2025-130-002051-1	2025-04-29 16:09	15
2025-130-002325-2	2025-04-09 17:36	COMERCIAL	2025-130-002053-1	2025-04-29 16:32	15
2025-130-002177-2	2025-04-04 10:54	COMERCIAL	2025-130-001918-1	2025-04-24 16:57	14
2025-130-002136-2	2025-04-03 17:16	COMERCIAL	2025-130-001896-1	2025-04-22 17:20	15
2025-130-002167-2	2025-04-03 17:28	COMERCIAL	2025-130-001895-1	2025-04-22 17:08	14
2025-130-002174-2	2025-04-04 10:37	COMERCIAL	2025-130-001911-1	2025-04-24 16:20	15
2025-130-002201-2	2025-04-05 15:48	COMERCIAL	2025-130-001913-1	2025-04-24 16:48	15
2025-130-002233-2	2025-04-07 11:23	COMERCIAL	2025-130-001926-1	2025-04-25 15:24	15
2025-130-002234-2	2025-04-07 14:03	COMERCIAL	2025-130-001964-1	2025-04-28 13:09	14
2025-130-002237-2	2025-04-07 14:25	COMERCIAL	2025-130-001927-1	2025-04-25 15:29	15
2025-130-002252-2	2025-04-07 16:01	COMERCIAL	2025-130-001966-1	2025-04-28 13:36	14
2025-130-002287-2	2025-04-08 08:32	COMERCIAL	2025-130-001963-1	2025-04-28 13:24	15
2025-130-002317-2	2025-04-09 15:26	COMERCIAL	2025-130-002052-1	2025-04-29 16:22	15
2025-130-002366-2	2025-04-11 10:19	COMERCIAL	2025-130-002152-1	2025-05-05 09:47	14
2025-130-002452-2	2025-04-22 17:50	COMERCIAL	2025-130-002369-1	2025-05-12 15:34	14
2025-130-002779-2	2025-05-02 09:26	COMERCIAL	2025-130-002497-1	2025-05-19 10:20	14
2025-130-002736-2	2025-05-02 10:41	COMERCIAL	2025-130-002545-1	2025-05-20 16:10	15
2025-130-002740-2	2025-05-02 11:39	COMERCIAL	2025-130-002542-1	2025-05-20 15:57	15
2025-130-002761-2	2025-05-05 08:29	COMERCIAL	2025-130-002498-1	2025-05-19 10:26	13
2025-130-002813-2	2025-05-05 15:27	COMERCIAL	2025-130-002546-1	2025-05-20 16:23	14
2025-130-002823-2	2025-05-05 16:27	COMERCIAL	2025-130-002501-1	2025-05-19 10:37	13
2025-130-002842-2	2025-05-06 07:13	COMERCIAL	2025-130-002553-1	2025-05-20 16:51	13
2025-130-002885-2	2025-05-07 10:51	COMERCIAL	2025-130-002565-1	2025-05-21 10:52	13
2025-130-002918-2	2025-05-08 07:21	COMERCIAL	2025-130-002613-1	2025-05-21 16:17	14
2025-130-002919-2	2025-05-08 11:07	COMERCIAL	2025-130-002608-1	2025-05-23 15:08	14
2025-130-002978-2	2025-05-09 14:03	COMERCIAL	2025-130-002827-1	2025-05-26 06:53	14
2025-130-002991-2	2025-05-09 15:21	COMERCIAL	2025-130-002812-1	2025-05-23 16:09	13
2025-130-002993-2	2025-05-09 15:49	COMERCIAL	2025-130-002811-1	2025-05-23 15:50	13
2025-130-003000-2	2025-05-12 06:59	COMERCIAL	2025-130-002620-1	2025-05-26 06:41	13
2025-130-003016-2	2025-05-12 10:55	COMERCIAL	2025-130-002649-1	2025-05-26 17:29	13
2025-130-003057-2	2025-05-13 11:01	COMERCIAL	2025-130-002700-1	2025-05-28 14:47	14
2025-130-003066-2	2025-05-13 14:35	COMERCIAL	2025-130-002702-1	2025-05-28 14:55	14
2025-130-003215-2	2025-05-20 10:31	COMERCIAL	2025-130-002921-1	2025-06-04 11:19	13
2025-130-003064-2	2025-05-13 10:50	COMERCIAL	2025-130-002690-1	2025-05-28 16:33	14
2025-130-002754-2	2025-05-09 07:54	COMERCIAL	2025-130-002499-1	2025-05-19 10:32	13
2025-130-002829-2	2025-05-05 16:54	COMERCIAL	2025-130-002545-1	2025-05-20 16:33	14
2025-130-002855-2	2025-05-06 15:00	COMERCIAL	2025-130-002556-1	2025-05-20 17:01	13
2025-130-002892-2	2025-05-07 15:13	COMERCIAL	2025-130-002566-1	2025-05-21 11:00	13
2025-130-002895-2	2025-05-07 15:24	COMERCIAL	2025-130-002567-1	2025-05-21 11:08	13
2025-130-002922-2	2025-05-08 08:15	COMERCIAL	2025-130-002609-1	2025-05-23 15:20	14
2025-130-003020-2	2025-05-12 14:48	COMERCIAL	2025-130-002651-1	2025-05-26 17:35	13
2025-130-003176-2	2025-05-19 08:35	COMERCIAL	2025-130-002930-1	2025-06-04 11:49	14
2025-130-003194-2	2025-05-19 15:01	COMERCIAL	2025-130-002931-1	2025-06-04 13:59	14
2025-130-003206-2	2025-05-19 16:51	COMERCIAL	2025-130-002929-1	2025-06-04 11:44	14
2025-130-003303-2	2025-05-25 11:37	COMERCIAL	20251300031921	16/06/2025	14
2025-130-003334-2	2025-05-27 07:46	COMERCIAL	20251300031911	16/06/2025	13
2025-130-003341-2	2025-05-27 09:08	COMERCIAL	20251300031881	16/06/2025	13
2025-130-003365-2	2025-05-27 15:57	COMERCIAL	20251300031871	16/06/2025	13
2025-130-003587-2	2025-06-03 14:00	COMERCIAL	2025-130-002556-1	2025-06-18 09:26	14
2025-130-003618-2	2025-06-03 15:50	COMERCIAL	2025-130-003248-1	2025-06-17 16:08	13
2025-130-003642-2	2025-06-04 08:22	COMERCIAL	2025-130-003259-1	2025-06-18 10:25	13
2025-130-003789-2	2025-06-09 07:48	COMERCIAL	2025-130-003356-1	2025-06-25 12:01	14
2025-130-003795-2	2025-06-09 08:52	COMERCIAL	2025-130-003357-1	2025-06-25 12:06	14
2025-130-003832-2	2025-06-09 15:29	COMERCIAL	2025-130-003353-1	2025-06-25 11:24	14
2025-130-003842-2	2025-06-09 17:34	COMERCIAL	2025-130-003360-1	2025-06-25 12:33	14
2025-130-003846-2	2025-06-10 07:46	COMERCIAL	2025-130-003363-1	2025-06-25 12:50	13
2025-130-003851-2	2025-06-10 14:11	COMERCIAL	2025-130-003355-1	2025-06-25 11:45	13
2025-130-004066-2	2025-06-19 15:57	COMERCIAL	2025-130-003751-1	2025-07-07 16:48	13
2025-130-003962-2	2025-06-16 08:19	comercial	2025-130-003607-1	2025-07-03 16:27	13
2025-130-004048-2	2025-06-19 07:44	comercial	2025-130-003745-1	2025-07-07 16:27	14
2025-130-003571-2	2025-06-03 11:04	SUB OPERACIONES	2025-120-003305-1	2025-06-20 07:20	14
2025-130-003532-2	A/06/2025	SUB OPERACIONES	20251200033061	2025-06-20 07:22	14
2025-130-003388-2	2025-05-24 08:24	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003394-1	2025-06-16 11:07	13
2025-130-003406-2	2025-05-28 11:56	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003329-1	2025-06-17 07:35	14
2025-130-003511-2	2025-05-30 11:04	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003263-1	2025-06-18 10:00	13
2025-130-003565-2	2025-06-03 10:45	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003351-1	2025-06-25 05:11	15
2025-130-003615-2	2025-06-03 15:41	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003324-1	2025-06-24 11:02	14
2025-130-003652-2	2025-06-04 10:00	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003325-1	2025-06-24 11:05	13
2025-130-003676-2	2025-06-04 14:17	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003326-1	2025-06-24 11:15	14
2025-130-003682-2	2025-06-04 14:48	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003329-1	2025-06-24 15:18	14
2025-130-003692-2	2025-06-04 15:37	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003327-1	2025-06-24 15:01	14
2025-130-003732-2	2025-06-05 11:18	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003328-1	2025-06-24 15:12	13
2025-130-003777-2	2025-06-06 11:32	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003340-1	2025-06-25 08:37	13
2025-130-003778-2	2025-06-06 14:04	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003341-1	2025-06-25 08:39	13
2025-130-003799-2	2025-06-09 09:12	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003303-1	2025-06-27 07:28	14
2025-130-003906-2	2025-06-11 15:35	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003489-1	2025-07-01 16:40	14
2025-130-003201-2	2025-05-19 15:28	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003073-1	2025-06-10 10:10	15
2025-130-003232-2	2025-05-21 15:01	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003074-1	2025-06-10 10:08	13
2025-130-003233-2	2025-05-21 15:06	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003075-1	2025-06-10 11:07	13
2025-130-003235-2	2025-05-21 15:18	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003076-1	2025-06-10 11:21	13
2025-130-003388-2	2025-05-28 08:24	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003394-1	2025-06-16 11:07	13
2025-130-003406-2	2025-05-28 11:56	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003329-1	2025-06-17 07:35	14
2025-130-003511-2	2025-05-30 11:04	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003351-1	2025-06-25 05:11	15
2025-130-003615-2	2025-06-03 15:41	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003324-1	2025-06-24 11:02	14
2025-130-003652-2	2025-06-04 10:00	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003325-1	2025-06-24 11:05	13
2025-130-003676-2	2025-06-04 14:17	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003326-1	2025-06-24 11:15	14
2025-130-003682-2	2025-06-04 14:48	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003329-1	2025-06-24 15:18	14
2025-130-003692-2	2025-06-04 15:37	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003327-1	2025-06-24 15:01	14
2025-130-003732-2	2025-06-05 11:18	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003328-1	2025-06-24 15:12	13
2025-130-003777-2	2025-06-06 11:32	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003340-1	2025-06-25 08:37	13
2025-130-003778-2	2025-06-06 14:04	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003341-1	2025-06-25 08:39	13
2025-130-003799-2	2025-06-09 09:12	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003303-1	2025-06-27 07:28	14
2025-130-003906-2	2025-06-11 15:35	SUBGERENCIA DE OPEI	2025-120-003489-1	2025-07-01 16:40	14

Fuente: formatos captura GCO-FR-003

SEGUIMIENTO A LA CORRECTA RADICACIÓN DE LOS PQRS

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

Orfeo:

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

NUMERO RADICADO									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	NUMERO RADICADO	FECHA RAI	MES	ID_USUAR	DOCUME	NOMBRES	VENTANILI	VENTANILI	FORMULA
135	2025-130-002177-2	2025-04-04	1	4 029862	63507403	MABEL SIZA	0	0	0
136	2025-130-002177-2	2025-04-04	1	4 029862	63507403	MABEL SIZA	0	0	0

- 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.

Aplicación incorrecta causales SUI:

2025-130-002028-2 predio desocupado- no se cobró promedio- se cobraron 16mtr. La causal aplicada fue 103-cobro inoportunos (inconformidad con cobros no realizados Oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 ley 142.). La causal correcta era 102 inconformidad con la medición del consumo o la producción facturada.

2025-130-002615-2- verificación de pago- la causal aplicada fue 103-cobro inoportunos (inconformidad con cobros no realizados Oportunamente por error u omisión por parte de la empresa de conformidad con el artículo 150 ley 142.). La causal correcta era 122 suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación.

2025-130-003116-2 pago para visita de alcantarillado- debió ser radicado a operaciones con causal 316 estado de la infraestructura

Tipología-Radicación-gestión

Operaciones saneamiento básico:

No corresponde radicado 2025-140-002789-2 el correcto es : 20251400027852 y no se marcó como solicitud de información

2025-140-002814-2 lavaderos autorizados con caracterización de aguas residuales vigente, no se marcó como solicitud de información y no tiene respuesta enlazada 2025-120-002836-1, aunque tiene respuesta enlazada no se evidencia el traslado por competencia.

2025-130-002982-2 solicitud de avance acciones problemáticas año 2024 ediles comuna 4 no se marcó como solicitud de información, sin respuesta enlazada 2025-120-002561-1.

2025-130-003136-2 radicado como petición y es un reclamo inundación con aguas lluvias y negras conjunto multifamiliar de aguas lluvias y negras, sin repuesta enlazada 2025-120-002578-1.

2025-130-003277-2 no tiene respuesta enlazada 2025-120-002631-1

2025-140-003309-2 investigación de un silencio positivo en una reclamación el fondo inicial de la solicitud no cuenta con respuesta enlazada 2025-120-002998-1

2025-140-003608-2 no está enlazada la respuesta 2025-120-003237-1

2025-140-003549-2 no tiene respuesta enlazada y el radicado 2025-120-0025852-1 no se encuentra en ORFEO

2025-140-003939-2 no tiene respuesta enlazada es una solicitud de información

2025-140-003939-2 no tiene respuesta enlazada

2025-140-003937-2 solicitud de información tramite a petición de un usuario del barrio el castillo sin respuesta enlazada 2025-120-003174-1

Acueducto

2025-140-002522-2 requieren la devolución del concepto técnico emitido por la secretaria de infraestructura para el adicional del proyecto de planta de lodos y así realizar ajustes técnicos. Fecha 28 abril y al corte no se indicó respuesta dada y se presentó como no requiere respuesta y es una solicitud de información.

2025-140-003350-2 no tiene respuesta enlazada es una solicitud de información, 2025-100-003913-2 este radicado de respuesta no corresponde al recibido.

2025-140-002100-2 es una solicitud de información solicitan planos de ubicación de redes. Sin respuesta enlazada 2025-120-001885-1

2025-140-002447-2 es una solicitud de información solicitan ubicación de redes, sin respuesta enlazada 2025-120-001906-1

2025-140-002493-2 solicitud de información un informe escrito y cronograma de avances ante la ESSA, sin respuesta enlazada 2025-100-002006-1

2025-140-003381-2 no es petición es un reclamo asociado a presión causal 304 variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. Sin respuesta enlazada 2025-120-003844-2

2025-140-003273-2 es una solicitud de información sin respuesta enlazada 2025-120-002901-1

2025-130-003729-2 no es petición es un reclamo asociado a la infraestructura causal 316 con respuesta enlazada y de fondo.

2025-130-003817-2 no es petición es un reclamo asociado a la infraestructura causal 316 con respuesta enlazada y de fondo.

2025-130-003930-2 tiene respuesta enlazada, pero hay una hoja en blanco

2025-140-003985-2 tiene respuesta sin enlazar 2025-120-003408-1

2025-140-004050-2 tiene respuesta sin enlazar 2025-120-003429-1 se observa imagen, pero es una hoja en blanco

2025-140-003597-2 sin respuesta al corte de 30 de junio con fecha de radicado 03/06/2025 observándose que debió cumplirse la respuesta el día 25 de junio 2025

2025-140-003800-2 pendiente de respuesta por no haberse cumplido el tiempo

Subgerencia administrativa

2025-140-004029-2 No debió clasificarse como PQRSD, debió clasificarse como comunicación

Secretaría general

2025-140-002516-2 solicitud de información dentro de proceso disciplinario. Sin respuesta enlazada 2025-100-002366-1

2025-140-002383-2 es una solicitud de información de un auto de indagación y no se clasificó. Sin respuesta enlazada 2025-100-001894-1

2025-120-003013-2 solicitud e información y copia de documentos contrato consultoría y no se clasifico como solicitud de información. Con respuesta enlazada y con imagen 2025-120-003013-2.

2025-140-003310-2 es una solicitud de información personería respecto al seguimiento de respuesta al derecho de petición de un ciudadano. No se clasifico como solicitud de información, no se reporta radicado al cierre del trimestre y no tiene respuesta enlazada.

2025-140-003694-2 derecho de petición artículo 23 de la constitución política de Colombia, ley 1755 de 2015 artículos 13, 14, 15, ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – CPACA. Es una solicitud de información y no se clasifico. Sin respuesta enlazada 2025-110-003264-1, sin imagen

2025-140-004107-2 sin respuesta enlazada 2025-140-004141-2

2025-140-004098-2 es una solicitud de información no se clasificó como tal a la fecha del análisis no se observa respuesta enlazada.

Subgerencia comercial

2025-130-002211-2 se observa respuesta enlazada ampliación del plazo 2025-130-001925-1, pero no se observa respuesta final de fondo.

2025-130-002388-2 No hay radicado de respuesta ni en formato captura ni el sistema de gestión documental

2025-130-002554-2 se observa respuesta enlazada y con imagen

Pendientes de respuesta:

Subgerencia comercial

2025-130-002554-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta sin embargo en el sistema gestión se encuentra radicado 20251300024111 y respuesta enlazada

2025-130-002559-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta sin embargo en el sistema gestión documental se encuentra radicado 20251300024471 y respuesta enlazada

2025-130-002498-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta sin embargo en el sistema comercial se encuentra radicado 20251300023761 y respuesta enlazada para ampliación, pero no se observa respuesta enlazada

2025-130-003368-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta sin embargo en el sistema comercial se encuentra radicado 20251300031511 y respuesta enlazada

2025-130-003489-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta sin embargo en el sistema comercial se encuentra radicado 20251300032041 y respuesta enlazada

2025-130-002634-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta y en el sistema de gestión documental no hay respuesta que se encuentre enlazada.

2025-130-002902-2 se observa dos respuestas enlazadas, pero sin correcta generación de radicado.

2025-130-003916-2 se observa que el formato captura no se diligencia el radicado de respuesta y en el sistema de gestión documental no hay respuesta que se encuentre enlazada.

Subgerencia Administrativa

2025-140-003597-2 a la fecha del análisis no se observa radicado de respuesta enlazada

2025-140-003800-2 a la fecha del análisis no se observa radicado de respuesta enlazada

2025-140-004098-2 a la fecha del análisis no se observa radicado de respuesta enlazada

SEGUIMIENTO REGISTRO SUI vrs FORMATO RECLAMACIONES:

REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025					REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025						
Fuente Planificacion		1	2	4	5	Fuente Formatos Captura GCO_AU_FR 03		1	2	4	5
		RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA			RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA
ENERO	AC	19	0	0	0	ENERO	AC	21	0	0	0
	FACTURACION	229	2	0	0		ALC	14	0	0	0
	ALC	13	1	0	0		COM	251	3	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		AC	32	0	0	0
FEBRERO	AC	18	1	0	0	FEBRERO	ALC	26	0	0	0
	FACTURACION	208	0	1	1		COM	233	4	1	0
	ALC	17	0	0	0		AC	33	0	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		ALC	18	0	0	0
MARZO	AC	32	0	0	0	MARZO	COM	203	0	0	0
	FACTURACION	193	0	0	0		AC	18	0	0	0
	ALC	20	0	0	0		ALC	25	0	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		COM	366	1	0	0
ABRIL	AC	12	1	0	0	ABRIL	AC	28	0	0	0
	FACTURACION	346	0	0	0		ALC	42	0	0	0
	ALC	7	0	0	0		COM	375	0	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		AC	37	0	0	0
MAYO	AC	25	0	0	0	MAYO	ALC	92	0	0	0
	FACTURACION	348	0	0	0		COM	287	0	0	0
	ALC	13	0	0	0						
	FACTURACION	0	0	0	0						
JUNIO	AC	45	0	0	0	JUNIO	ALC	92	0	0	0
	FACTURACION	262	0	0	0		COM	287	0	0	0
	ALC	15	0	0	0						
	FACTURACION	0	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 PQRSD (formatos de captura y SUI) ya que la información debe ser coincidente, este control sigue sin evidenciarse.

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 - mrf: 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				
Ago 2025				
Sep 2025				
Oct 2025				
Nov 2025				
Dic 2025				

PERIODO	Rcm Acumulado	mrf 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						
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						
Meta en la vigencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

CORTE A JUNIO DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Junio de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0,09 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	56 861	0.00
Jul 2025				
Ago 2025				
Sep 2025				
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						
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						
Meta en la vigencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

CORTE A JUNIO DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Junio de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0,11 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior

Variación de tiempos de espera a usuarios

Este indicador mide la fluctuación en el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir atención. Se calcula analizando las diferencias entre los tiempos de espera registrados en diferentes períodos o condiciones. Un aumento en esta variación puede señalar inconsistencias en la eficiencia del servicio o problemas en los procesos de

atención, mientras que una variación baja sugiere un nivel más uniforme y predecible de atención. Este indicador es crucial para evaluar y mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio al usuario.

Este indicador se replanteará de acuerdo al histórico de medición ante el comité institucional de gestión y desempeño.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Reclamación	Abonos	Duplicado de Factura	Registro de Medidores	Acuerdo de Pago	Dato 2 - VTE Ant	Dato 3 - VTE Act	Variación Tiempo de Espera
ENE	25:25	20:54	11:28	11:37	12:29	07:39	16:23	+114,1%
FEB	13:16	10:59	06:11	07:34	13:11	05:50	10:14	+75,6%
MAR	30:07	11:21	05:37	07:36	11:27	10:39	13:14	+24,1%
ABR	44:14	17:36	07:08	10:56	19:35	23:53	19:54	-16,7%
MAY	38:13	18:21	08:01	10:45	15:35	16:08	18:11	+12,7%
JUN	32:36	11:41	05:45	11:51	13:01	16:05	14:59	-6,9%

Fecha de Corte	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Valor Tiempo de Espera	16:23	10:14	13:14	19:54	18:11	14:59	
Meta en la vigencia	07:39	05:50	10:39	23:53	16:08	16:05	12:40
	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera

CORTE A JUNIO DE 2025

Cumplimiento de Indicador: No Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Junio de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de +15,7% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior al Tiempo de Espera del mismo periodo del año anterior. El Valor Promedio del Tiempo de Espera en Atención a Usuarios del Año Actual (VTE Act) alcanzó los 15:29, con 02:06 por encima de la meta del periodo analizado (13:23).

Nivel de Desempeño: Crítico.

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 periodo 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 replanteará 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 Ant	Dato 3 - VTA Act	Variación Tiempo de Atención
ENE	08:32	04:40	04:37	05:48	12:20	03:55	07:11	+83,3%
FEB	08:43	04:01	04:39	06:01	09:05	05:11	06:30	+25,5%
MAR	09:29	03:44	05:22	06:03	09:52	04:59	06:54	+38,5%
ABR	09:39	03:47	04:53	08:26	13:43	06:33	08:06	+23,5%
MAY	09:44	04:36	04:57	06:24	11:08	09:36	07:22	-23,3%
JUN	09:39	04:17	04:55	06:28	09:40	06:16	07:00	+11,5%

Fecha de Corte	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Valor Tiempo de Atención	07:11	06:30	06:54	08:06	07:22	07:00
Meta en la vigencia	03:55	05:11	04:59	06:33	09:36	06:16
	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención

CORTE A JUNIO DE 2025

Cumplimiento de Indicador: No Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Junio de 2025, la Variación de Tiempos de Atención a Usuarios fue de +17,7% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior al Tiempo de Atención del mismo periodo del año anterior. El Valor Promedio del Tiempo de Atención a Usuarios del Año Actual (VTA Act) alcanzó los 07:10, con 01:05 por encima de la meta del periodo analizado (06:05).

Nivel de Desempeño: Crítico.

4.3.2 PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRES 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 II TRIMESTRE de 2025:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem
Peticiones	93	7	24	124	57	77	60	194	56%	318

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo primer semestre de 2024 contra primer semestre de 2025

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Peticiones	49	62	27	138	60	130	0	190	38%	328	93	7	24	124	57	77	60	194	56%	318

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Se puede identificar que para el primer semestre 2025, se presenta una disminución de 10 PQRSD, representado en un 9.84%, frente al Segundo semestre de 2024, debido a que para el I semestre de la vigencia 2024, se registraron 328 PQRSD. Sin embargo, comparado el I trimestre vrs el II trimestre de la misma vigencia 2025 se observa una aumento del 3%.

Peticiones Administrativas: Total 1er Semestre: ochenta y nueve (89)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS	75	3	1	0	1	5	85

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Peticiones Operativas: Total 1er semestre: ochenta y tres (83)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES OPERATIVAS	18	4	23	9	15	14	83

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 Sanemiento Básico.

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

PROCESO	REPORTE	FECHA REPORTE	OBSERVACIONES
CONTROL DE GESTION	NO	0	No reporto información
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SI	04/07/2025	Sin observación
PLANIFICACION	NO	0	No reporto información
OPERACIONES	Si	04/07/2025	Sin observaciones
SANEAMIENTO BASICO	SI	04/07/2025	Sin observaciones
RECUPERACION CONSUMOS	NO	NR	NR
GENERAL	SI	04/07/2025	Sin observaciones
COMERCIAL	NO	NR	NR
GERENCIA	SI	04/07/2025	Sin observaciones

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.

Se evidencia que las peticiones administrativas corresponden a solicitudes de información, identificándose.

4.3.3 QUEJAS PRIMER 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									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Quejas	3	4	0	7	1			1	-86%	8

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo primer semestre 2024 contra primer semestre 2025.

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Quejas	0	1	0	1	0	0	0	0	-100%	1	3	4	0	7	1			1	-86%	8

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el primer trimestre de 2025 se recepcionaron 7 quejas, realizar revisión de las quejas reportadas se observan que ninguna corresponde a quejas corresponden a reclamos (5) y a peticiones. Por lo cual las quejas reportadas corresponden a cero (0) para 2025 comparadas con el primer trimestre 2024, la variación es una disminución del -100%.

Para el segundo trimestre se radicarón cuatro (4) 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)
2025-130-002177-2	029862	Queja por no toma de lectura. Id 029862 (usuario manifiesta actitud de respuesta por parte del técnico como contesta grosero)	En el reporte de ORFEO Informe PQRSO detallado se observa que está duplicando la información. este radicado está 2 veces		Cuenta con respuesta enlazada e imagen	
2025-130-003054-2	025517	Suspension y no avisan. Id. 025517		Cuenta con respuesta enlazada e imagen		
2025-130-003149-2	014939	Queja por toma de lectura id 014939				120 cobro por promedio- no causal 102 inconformidad con la produccion facturado.cuenta con respuesta enlazada e imagen
2025-130-004008-2	056963	No dejan la factura en el lugar correcto., id 056963				Causal 108 entrega inoportuna o no entrega de la factura,cuenta con respuesta enlazada e imagen

4.3.4 RECLAMOS PRIMER 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

TIPO	PQRSO I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Reclamos	286	291	254	831	409	445	416	1270	53%	2101

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el segundo trimetres 2025, se registraron 1.270 reclamos, donde se evidencia que el mes que registró mayor número de reclamos fue en el mes de mayo con 445 reclamaciones.

Comparativo de Reclamos primer trimestre 2025 contra primer trimestre 2024.

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Reclamos	305	249	331	885	425	522	0	947	7%	1832	286	291	254	831	409	445	416	1270	53%	2101

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el primer semestre 2025 se presentó una variación en aumento representado por un 14.68% frente al primer semestre 2024, siendo el segundo trimestre 2025 el que afectó el semestre.

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
FACTURACIÓN	665	1026
PRESTACIÓN	150	244
TOTAL	815	1270

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Las causales más recurrentes representan el 98.27% de las reclamaciones en el semestre:

PRINCIPALES CAUSALES	CAUSAL	COD	TIPO	Nº	%
1	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	1047	50.22%
2	Cobros por promedio	120	FACTURACION	498	23.88%
3	Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	292	14.00%
4	Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	90	4.32%
5	Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION	43	0.91%
6	Cobros Inoportunos	103	FACTURACION	44	2.11%
7	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	28	1.34%
8	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	2	1.49%

Reclamos por facturación:

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL I TRIMESTRE 2025				TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL II TRIMESTRE 2025				TOTAL II SEM 2025	%	% VAR
			ENE	FEB	MAR	I TRIM 2025	ABR	MAY	JUN	II TRIM 2025			
Inconformidad con el aforo	101	FACTURACION				0			1	1	1	0,0	#DIV/0!
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	155	114	105	374	219	244	210	673	1047	50,2	80%
Cobros inoportunos	103	FACTURACION	6	12	13	31	7	4	2	13	44	2,1	-58%
Cobro por servicios no prestados	105	FACTURACION		1	1	2			1	1	3	0,1	-50%
Datos generados incorrectos	106	FACTURACION				0				0	0	0,0	NA
Cobro múltiple y/o acumulado	107	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	5	12	7	24		3	1	4	28	1,3	-83%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	109	FACTURACION				0	1	1	2	4	4	0,2	#DIV/0!
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	FACTURACION			1	1	1			1	2	0,1	0%
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	2	11	7	20	4	2	5	11	31	1,5	-45%
Subsidios y contribuciones	112	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Descuento por predio desocupado (NO ESTA VIGENTE PARA ACUEDUCTO)	114	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Suspensión por mutuo acuerdo	115	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Cobros por números de unidades independientes	116	FACTURACION			1	1					1		-100%
Estrato incorrecto	117	FACTURACION	1	2		3				0	3	0,1	-100%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Tarifa incorrecta	119	FACTURACION	1			1				0	1	0,0	-100%
Cobros por promedio	120	FACTURACION	77	58	62	197	126	113	62	301	498	23,9	53%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121	FACTURACION				0	1			1	1	0,0	#DIV/0!
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	122	FACTURACION		1		1	1	3	2	6	7	0,3	500%
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Cobro de revisiones	124	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION		5	5	10	6	3		9	19	0,9	-10%
Cobro por recuperación de consumos	129	FACTURACION				0				0	0	0,0	#DIV/0!
Inconformidad por la normalización del servicio	131	FACTURACION				0	0	1		1	1	0,0	#DIV/0!
TOTAL FACTURACION			247	216	202	665	366	374	286	1026	1691	81,1	54%

1. 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.

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

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

La empresa debe analizar inversión o convenios para instalación de micromedidores e 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.

Análisis de las Causales Más Recurrentes de Reclamación por prestación:

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL I TRIMESTRE 2025				TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL II TRIMESTRE 2025				TOTAL II SEM 2025	%	% VAR
			ENE	FEB	MAR	I TRIM 2025	ABR	MAY	JUN	II TRIM 2025			
Negación de la solicitud de suspensión	301	PRESTACION				0				0	0	0,0	#,DIV/0!
Falla en la prestación del servicio por continuidad	303	PRESTACION	2			2		1		1	3	0,1	-50%
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	14	26	17	57	2	9	22	33	90	4,3	-42%
Afectación Ambiental	314	PRESTACION				0				0	0	0,0	#,DIV/0!
Estado de las Infraestructura	316	PRESTACION	19	32	34	85	41	58	108	207	292	14,0	144%
No conexión del servicio	402	PRESTACION				0		2		2	2		#,DIV/0!
Vacio			4	1	1	6		1		1	7	0,3	-83%
TOTAL PRESTACION			39	59	52	150	43	71	130	244	394	18,9	63%

Acueducto:

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

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 PQRSD, es por ello que vemos en el periodo reportado eso se ve una bajo porcentaje de solicitudes.

La causal (316) Estado de la infraestructura (304) variación en las características del suministro o prestación de este, representa el 100% 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.

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.

DESCRIPCION DEL CAUSAL DE LOS RECLAMOS	CÓDIGO	TOTAL	PORCENTAJE %
Variación en las características del suministro o prestación del mismo	304	13	12%
No conexión del servicio	402	1	1%
Estado de la infraestructura	316	94	87%
Reclamaciones por posible afectación ambiental	314	0	0%
TOTAL		108	100%

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

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 debido a disposición de residuos sólidos, grasas y aceites que generan obstrucciones en el sistema, correspondiente a un 12%

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 87 %.

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

Recomendaciones:

Se recomienda realizar campañas a través de los medios de comunicación sobre el uso adecuado de los sistemas de alcantarillado.

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

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.

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

4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. DECRETO 2641 DE 2012

Consolidado Sugerencias y Felicitaciones:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Para el primer trimestre no se registraron sugerencias.

4.3.7 DENUNCIAS PRIMER TRIMETRE 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 gestion y tramite. MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) v.7.

Consolidado de Denuncias I primer trimestre 2025:

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2025			
	Ene	Feb	Mar	I Trim
Denuncias	3	0	0	3

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

Comparativo I primer trimestre 2025 contra primer trimestre 2024:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024										PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var.%	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var.%	Total I Sem 2025
Denuncias	2	0	0	2	2	2	0	4	100%	6	3	0	0	3	0	0	3	3	0%	6

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 segundo trimestre 2025 las denuncias se registraron en el último mes del trimestre (junio), sin embargo, en los dos trimestres no hubo variación en la cantidad reportada.

Las cuales se detallan a continuación:

No. Radicado	ASUNTO: DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO (Incluye Numero de Causal cuando aplique)	GESTION: OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	OBSERVACIONES
2025-130-003546-2	Dos apartamento con servicio de agua sin medidor al parecer no le llega factura en la cra 42 #50c22	418-Utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas	Conforme a lo anterior informamos que la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, agradece la información entregada, de igual forma manifestamos que agotada la visita técnica y el proceso de investigación se concluyó que dentro del predio en mención existe prestación del servicio de acueducto y que la acometida se encuentra con anomalía en la prestación, por lo que empresa iniciara las acciones tendientes a su regularización	Cuenta con respuesta de fondo enlazada e imagen. Se realizó visita técnica al predio y se informa al usuario independizar cuenta y cambio de medidor.
2025-130-003887-2	Reportan desperdicio de agua potable, no se sabe si pagan o no, direccion, dg 64 con 43. Vivienda llena de matas. Frente al buñquer de la policia, barrio. Benjamin herrera.	416-Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida alterar su normal funcionamiento	En relacion con el caso especifico, 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 no cuenta con micro medición, se requirió la instalación de este.	Cuenta con respuesta de fondo enlazada e imagen. Se realizó visita técnica al predio y se observa que el predio se encuentra legalizado y solicita instalar medidor
2025-130-004121-2	Que se realice verificación técnica in sitio respecto de la presunta conexión fraudulenta en el lote contiguo al inmueble ubicado en la Calle 46A No. 20-84 del barrio Inscridial, con posible desvío hacia el barrio Buenos Aires II.	414-Adulterar la conexión	La visita técnica realizada al predio identificado en su solicitud, se observó una tubería de media pulgada sin servicio, la cual se encuentra actualmente taponada, es decir, no presenta conexión activa ni suministro del servicio público domiciliario de acueducto. Adicionalmente, durante el recorrido técnico se identificaron predios colindantes susceptibles de legalización del servicio, por lo cual esta situación ha sido informada a la dependencia correspondiente para	Cuenta con respuesta de fondo enlazada e imagen. Se realizó visita técnica al predio en la cual no se observa conexión fraudulenta, pero si predios alrededor que deben legalizarse, información que se pasa al area pertinente.

De la gestión reportada de denuncias se puede concluir que de las tres (3) denuncias radicadas en el segundo trimestre de 2025:

- Se realizaron visitas para verificar las situaciones denunciadas y se detecta que no hay fraudes.

6. 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.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- No hay claridad del concepto de cada tipología, hacer énfasis en solicitudes de información.
- Se aplican incorrectamente las causales SUI
- Ingresar al manual PQRSD para su nueva versión responsable de consolidación de peticiónes operativas.
- Incumplimiento reiterativo de áreas de la empresa, que no suministran la información solicitada de PQRSD a los responsables para su consolidación.
- De las 62 solicitudes de información reportadas por la secretaria general, se observa que 42 radicados no corresponden a la tipología solicitudes de información y por lo tanto se reclasificaran como peticiones, convocar mesa de

trabajo para unificar criterios con participación de la subgerencia comercial, secretaria general y control de gestión.

- 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: 11111111.
- 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.
- Realizar una reinducción para la correcta radicación de las PQRSD.
- En algunos casos no se da respuesta de fondo al usuario, esto podría causar no silencio administrativo.
- No se ha evidenciado la reunión que se sugirió desde la socialización del primer informe entre la subgerencia de operaciones y el profesional II PQSRD de la

subgerencia comercial para crear un formato tipo de respuesta que cumpla con los requisitos de ley.

- Se recomienda que el abogado PII de PQRSD, realice una inducción o respuesta tipo para la respuesta que entregan los funcionarios de las ventanillas de atención.
- 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.
- 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.
- Se recomienda ajustar la meta del indicador de variación de tiempos de espera y de tiempos de atención a un promedio de tiempo y no a disminuir el tiempo, ya que se cuenta con un histórico.
- 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

Yolvis S.

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
PROFESIONA JEFE ATENCION AL USUARIO

	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó:	Mildred Johanna Torres Zárate	10/09/2025	