	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

INFORME DE PQRSO PRIMER SEMESTRE DE 2025 OFICINA DE CONTROL DE GESTION

FECHA PRESENTACION	Septiembre 30 de 2025	PERIODO INFORMADO	I Semestre de 2025
---------------------------	-----------------------	--------------------------	--------------------

INTRODUCCION

La Oficina de Control de Gestión, en su rol de tercera línea de defensa, presenta el informe de evaluación independiente sobre las PQRSO gestionadas en el periodo enero – junio de 2025, con fundamento en la información consolidada y reportada por la segunda línea de defensa.

El presente documento tiene como propósito verificar la consistencia de los registros, la oportunidad en la atención y el cumplimiento de la normatividad vigente, identificando posibles riesgos derivados de la gestión y emitiendo observaciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora continua en la atención al ciudadano y a la transparencia institucional.

NORMATIVIDAD

Normatividad Externa

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

- **Ley 142 de 1994 en su Artículo 158.** Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.
- **Ley 962 de 2005.** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." Artículo 6 Inciso No3: "Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011,** Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011,** Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El artículo 76, determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Decreto 19 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." **Artículo 12.** Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. **Artículo 14.** Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- **DECRETO 2641 de 2012** (Diciembre 17) *Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*
- **CRA 688 de 2014.** Capítulo III. De la gestión asociada a las metas para reclamos comerciales.
- **Ley 1712 de 2014,** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Título IV "De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información", garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
- **Decreto 2573 de 2014,** compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los

lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y **formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**. **2.4.3.3 PQRSD.** Condiciones de acceso a la información: Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.

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

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

Normatividad Interna

- **Resolución Interna 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, desde la tercera línea de defensa, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al primer semestre de 2025, con base en la información consolidada por la segunda línea de defensa, verificando su consistencia, oportunidad y cumplimiento normativo, con el fin de emitir observaciones y recomendaciones que fortalezcan la atención al ciudadano y la transparencia institucional.

II. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de las PQRSD recibidas y gestionadas durante el periodo enero a junio de 2025, tomando como base la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO y en los formatos consolidados GCO-FR003 y GCO-FR004 en su versión vigente, los cuales son diligenciados y remitidos por la primera y segunda línea de defensa.

Desde la perspectiva de la tercera línea de defensa, este alcance no se orienta a la gestión operativa de las PQRSD, sino a la verificación independiente de la consistencia

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

de los registros, la oportunidad de la atención y el cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el Manual PQRSD.

III. FUENTE DEL DATO

La fuente principal de información para este informe la constituyen los formatos de captura y consolidado de PQRSD (GCO-FR003 y GCO-FR004), en su versión vigente, remitidos por la segunda línea de defensa. Estos instrumentos se consideran el insumo más confiable para efectos de análisis, dado que el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, aunque utilizado como medio complementario, aún presenta limitaciones en la clasificación de las PQRSD que afectan la precisión de los reportes.

En este sentido, la Oficina de Control de Gestión, en su rol de tercera línea de defensa, emplea los formatos como base principal de verificación, contrastando la información con ORFEO y con los soportes adicionales requeridos, con el fin de asegurar consistencia, integridad y confiabilidad en el análisis de la gestión reportada.

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 de 2015), la siguiente información mínima:

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

Al realizar revisión se encuentra publicado informe de segundo trimestre 2025, el cual se descarga en el enlace siguiente y se realiza las siguientes observaciones:

SOLICITUDES DE INFORMACION

4

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

INFORMES TRIMESTRALES PQRS

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

Por lo que se encuentra actualizado en la fecha de verificación, cumpliendo a cabalidad con los tiempos establecidos para su publicación.

4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRS

La Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. ha dispuesto diversos canales oficiales para que los grupos de valor e interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con su objeto social. Estos mecanismos garantizan la accesibilidad de los usuarios y el cumplimiento de la normatividad vigente:

- **Canal Presencial**

Atención directa en las oficinas principales ubicadas en la Calle 49 No. 17-68, Barrio Colombia, Barrancabermeja – Santander.

Ventanilla de atención al usuario.

- **Canal Telefónico**

Líneas de contacto: 333 602 5445 y 324 588 4140.

Ext. 1: Atención al usuario.

Ext. 2: Reporte de daños (disponible 24/7).

Ext. 3: Programación de visitas técnicas.

- **Canal Virtual**

Correos electrónicos institucionales habilitados para cada tipo de gestión:

contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co

– Información general.

atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co

– Trámite de PQRS.

notificacionesjudiciales@cra.gov.co

– Notificaciones judiciales.

anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

– Denuncias por presuntos actos de corrupción.

- **Canal Escrito**

Ventanillas de radicación ubicadas en la sede principal (Calle 49 No. 17-68, Barrio Colombia) y en la Planta de Tratamiento, Barrio El Boston.

Buzón de sugerencias disponible en puntos de atención.

- **Formulario Web**


A través del “Formulario de PQRS” disponible en la página institucional:

www.aguasdebarrancabermeja.gov.co

CONSOLIDADO DE PQRS 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.

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

Con base en los mecanismos de recepción de PQRSD implementados por la entidad, se presenta el desglose de resultados por canal de atención, evidenciando la dinámica de comunicación entre la empresa y sus usuarios en la presente vigencia:

- **Ventanilla de atención (64,9 %):** principal canal de comunicación con los usuarios. Se mantiene estable y refleja la preferencia por la atención presencial.
- **Ventanilla de radicación (10,8 %):** duplicó sus registros (100 %), evidenciando mayor uso para la presentación formal de solicitudes.
- **Telefónica (17,2 %):** segundo canal más empleado, con leve crecimiento del 21 %, lo que demuestra una respuesta oportuna al usuario.
- **Correo electrónico (6,1%):** presentó el mayor crecimiento relativo (119 %), consolidándose como un medio eficiente y en expansión.
- **Página web y formato electrónico (0,6 %):** bajo nivel de uso; se requiere fortalecer la promoción de este canal digital.
- **Buzón de sugerencias (0,4 %):** leve aumento (50 %), aunque su participación continúa siendo marginal.

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.

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Página: 30 de 30
			Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

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.



The screenshot displays the website's navigation menu and service information. Key elements include:

- Menú Principal:** Links to 'Atención y Servicios', 'Canales de Atención', and 'Servicios al Ciudadano'.
- Mecanismos para la Atención al Ciudadano:** A section detailing the commitment to transparency and access to information, with links to the 'Planta de tratamiento' and 'Oficina de Atención al Usuario'.
- Horario de Atención:** Specifies operating hours from Monday to Friday, 7:00am to 4:30pm.
- Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias:** A prominent link for citizens to submit their concerns.
- Consulte aquí nuestro protocolo de Servicio al ciudadano:** A link to the service protocol document.
- Carta del Trato Digno al Usuario:** A link to the user treatment charter.

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


GESTIÓN:

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

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

Las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
apelación										
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

Durante el primer semestre de 2025, Aguas de Barrancabermeja gestionó **2,464 PQRSD**. Los resultados obtenidos muestran a una ciudadanía involucrada que, de manera propositiva, manifiesta sus requerimientos ante la entidad. A continuación, se detalla la participación porcentual según la naturaleza de cada solicitud.

Reclamos 85,3 %
Peticiones 12,9 %
Solicitudes de información 1,2 %
Quejas 0,3 %
Denuncias 0,2 %
Recurso de reposición 0,1 %
Recurso de reposición y subsidiario de apelación 0,0 %
Sugerencias 0,0 %
Otros 0,0 %

Se observa que para este primer semestre los reclamos representaron la mayor participación con 2.101 casos (85,3 %), seguido con las peticiones, con 318 registros (12,9 %), por otra parte las solicitudes de información alcanzaron 30 casos (1,2 %), las quejas y denuncias presentaron participaciones bajas, con 8 (0,3 %) y 6 (0,2 %) y finalmente, los recursos de reposición registraron 1 caso (0,1 %), y no se presentaron sugerencias ni recursos de apelación durante el periodo.

COMPARATIVO I SEMESTRE DE 2025 VS I SEMESTRE DE 2024

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2024									PQRSD I SEMESTRE 2025									Variación I sem 2024/ I sem 2025%	% participación
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2024	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total I Sem 2025		
Peticiones	49	62	27	138	60	130	0	190	328	93	7	24	124	57	77	60	194	318	-3.0%	12.9%
Quejas	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	4	0	7	1			1	8	700.0%	0.3%
Reclamos	305	249	331	885	425	522	0	947	1832	286	291	254	831	409	445	416	1270	2101	14.7%	85.3%
Sugerencias	0	0	0	0	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	6	3	0	0	3	0	0	3	3	6	0.0%	0.2%
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0.0%	0.0%
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%
Solicitudes de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	3	10	6	5	9	20	30	0.0%	1.2%
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%
TOTAL PQRSD	356	312	358	1026	487	654	0	1141	2167	392	303	281	976	473	527	488	1488	2464	13.7%	100.0%

Al realizar el comparativo del I semestre 2024 vs 2025 se puede observar un aumento de las PQRSD aproximadamente del 13.70%, por lo que se puede concluir que el usuario ahora pide datos técnicos, explicaciones sobre tarifas y detalles sobre la prestación del servicio, lo cual es señal de un ciudadano más educado y exigente con la transparencia pública.

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

Durante la verificación realizada al sistema ORFEO correspondiente al primer semestre de 2025, se identificó una diferencia total de 8 registros entre ambas fuentes, dado que para en el sistema de Orfeo se registraron **2.456 PQRSD**, y en los formatos de captura GCO_AU-FR 003 y 004, se registraron **2.464 PQRSD** como se detalla a continuación:


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: Registro Sistema de Orfeo

Al realizar la comparación, se evidencia que dicha diferencia proviene de algunos registros que fueron clasificados en ORFEO bajo la categoría “otros”, sin estar definidos como una tipología específica de PQRSD. Esta clasificación genera una inconsistencia, dado que el sistema no contempla oficialmente la categoría “otros” dentro de las opciones disponibles para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

En la revisión se observó además que, en varios casos, el campo “otros” fue acompañado por otra tipología de PQRSD, lo cual podría generar duplicidad o ambigüedad en los reportes. Por este motivo, se considera necesario revisar los criterios de codificación y parametrización de los reportes automáticos del sistema ORFEO, a fin de garantizar la exactitud y coherencia de la información registrada, cabe aclarar que solo las denuncias presentan datos coherentes en los dos trimestres de 2025.

Desde el rol de tercera línea de defensa, la Oficina de Control de Gestión recomienda al proceso Gestión Informática realizar una verificación técnica del módulo de clasificación de PQRSD, para asegurar que las categorías utilizadas correspondan a las establecidas

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

en los formatos institucionales y se eviten discrepancias entre los datos operativos y los consolidados para control y seguimiento.

CONTROLES E INDICADORES

Indicador oportunidad de la respuesta

Número total PQRSD con respuesta oportuna/Número total PQRSD recibidas:
2420/2464=98%

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 SEMESTRE DE 2025	
MES	%
ENERO	99,0%
FEBRERO	100,0%
MARZO	99,6%
ABRIL	98%
MAYO	96%
JUNIO	98,0%
TOTAL	98%

Durante los primeros seis meses de 2025, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. respondió de manera oportuna el 98 % de las PQRSD presentados por la comunidad.

Los meses de enero, febrero y marzo mostraron un excelente nivel de cumplimiento, con porcentajes entre 99.0 %, 100 % y 99.6%, lo que refleja la agilidad y compromiso de la institución en la atención al ciudadano.

Por otra parte, en el periodo de mayo, el cumplimiento fue del 96 %, periodo donde el indicador registró el menor porcentaje; posiblemente por el aumento de solicitudes o procesos internos de revisión.

En general, los resultados del semestre muestran que la empresa responde de manera oportuna y responsable a la ciudadanía, cumpliendo con su compromiso de servicio, transparencia y mejora continua.

	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Total
Peticiones Vencidas	4	0	1	5	11	19	10	40	45
Total de PQRSD	392	303	281	976	473	527	488	1488	2464
Peticiones con respuesta oportuna	388	303	280	971	462	508	478	1448	2419

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.



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

Por otra parte, se registraron en el primer semestre de 2025, 145 PQRSD con respuestas extemporáneas, es decir fuera de los tiempos establecidos en el manual PQRSD, por lo que se detallan por dependencias de la siguiente manera:

Subgerencia Comercial: 74

Subgerencia de Operaciones: 86


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



Fuente: formatos captura GCO-FR-003

TIPO	I SEMESTRE 2025								Total PQRS I Sem 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	
Peticiones	4	0	1	5	11	19	10	40	45
Quejas	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Reclamos	1	1	2	4	18	40	49	107	111
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	1	0	0	1	0	0	2	2	3
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros				0				0	
Otros				0				0	
TOTAL PQRS	6	1	3	10	30	59	61	150	160

4.3.2 PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2025

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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 I Semestre 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.

El análisis comparativo del primer semestre de 2025 frente al mismo periodo de 2024 muestra una disminución en la radicación de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Específicamente, se registró una **reducción de 10 PQRSD**, pasando de 328 en el I semestre de 2024 a 318 en el I semestre de 2025. Esta variación positiva representa un descenso del **3.05%**.

Peticiones Administrativas: Total 1er Semestre: Setenta (73)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS	73						73

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.


Peticiones Operativas: Total 1er semestre: Cincuenta y un (51)

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES OPERATIVAS	21	6	24				51

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.

4.3.3 QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2025

INFORME DE PQRSD I SEMESTRE DE 2025- OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

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.

En el primer trimestre de 2025, la empresa registró inicialmente la radicación de 7 documentos clasificados preliminarmente como Quejas. Tras un análisis detallado y la aplicación de los criterios regulatorios para la tipología PQRSD, se determinó que el objeto de estas inconformidades correspondía a otras categorías: 5 fueron reclasificadas como Reclamos y las 2 restantes como Peticiones.

Para el segundo trimestre se radicaron 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 avisar. 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 producción 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 SEMESTRE DE 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.

Durante el primer semestre de 2025 se registraron **2.101 reclamos** en total. El análisis muestra un **crecimiento del 53%** en el segundo trimestre (1.270) frente al primero (831), alcanzando su punto máximo en el mes de mayo con 445 solicitudes.

Comparativo de Reclamos primer semestre 2025 contra primer semestre 2024.

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

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.

Durante el primer semestre de 2025, el volumen de reclamos registró un incremento del 14.68% en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024. Este comportamiento fue impulsado primordialmente por los resultados del segundo trimestre de 2025, periodo que representó el mayor impacto en el aumento global del semestre al registrar 1,270 solicitudes.

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 ESTÁ 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%

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:

316. Estado de la Infraestructura.
304. Bajas presiones.

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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 PQRS, 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.

DESCRIPCIÓN 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 PQRS segundo trimestre de 2025

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18/08/2017

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

4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2025

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

Consolidado Sugerencias y Felicidades:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 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
Sugerencias	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.

Al igual que en el primer semestre de 2024, para la presente vigencia de 2025 no hubo radicación de sugerencias, lo que evidencia una continuidad en la dinámica de este tipo de PQRSD.

4.3.6 DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 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

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

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 Semestre de 2025:

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025									
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim	Var. %	Total I Sem 2025
Denuncias	3	0	0	3	0	0	3	3	0.00%	6

Fuente de Información: Formato GCO_FR003.


Comparativo I primer semestre de 2025 contra primer semestre 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.

Durante el primer semestre de 2025, se contabilizaron **6 Denuncias**, manteniendo el mismo volumen registrado en el primer semestre de 2024. Al no presentarse fluctuaciones en el número de registros, el indicador cierra el periodo con una **variación del 0%**.

Las cuales se detallan a continuación:

	SISTEMA DE GESTION		Código: CGE-FR004
			Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN		Versión: 1
			Vigente a partir de: 18/08/2017

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO: DESCRIPCION DE LA PQRSO	ASUNTO (Incluye Numero de Causal cuando aplique)	GESTION: OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA
2025-130-0004362	2025-01-24	ANONIMO	USUARIO SE COMUNICA PARA DENUNCIAR AL VECINO DE LA CASA CL 56A 34F 58 DEL BARRIO PRIMERO DE MAYO POR ROBO DE AGUA, MANIFIESTA QUE LA PERSONA CONECTA UNA MANGUERA A UNA LLAVE DE UN PREDIO QUE ESTA DESOCUPADO Y ESTA CONECTADO DE MANERA DIRECTA	NA	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 no existe prestación del servicio de acueducto y que la acometida se encuentra taponada.
2025-130-0004702	2025-01-27	ANONIMO	Detrás de la UTS, el hidrante está en toda la Y. Usuario llama a reportar que menores de edad, con permiso de los padres, están utilizando el hidrante para llenar una piscina	NA	Sobre el caso concreto se le informa que el personal técnico se dirigió al sitio, a fin de evidenciar la situación mencionada. Iniciándose con este trámite la investigación encontrándose en el sitio de la referencia, condiciones normales de la prestación del servicio.
2025-130-0006692	2025-01-31	DORIAN ARIEL QUINTERO	El pasado miércoles 29 de enero me suspenden el servicio. El contador estaba en perfectas condiciones y el día de ayer jueves 30 de enero. Cuando me reconectan el servicio, me doy cuenta que el contador fue dañado	NA	1. En visita técnica se pudo corroborar que el equipo de medida se encuentra con el reloj suelto, acta número 1137254 de fecha 18 de febrero de 2025 2. No obstante en las evidencias técnicas arrojadas del proceso de reinstalación se encuentra lo siguiente Al momento de ejecutar la acción de reconexión fecha 30 de enero de 2025 se evidencia que el equipo se deja conectado y en correctas condiciones.
2025-130-003546-2	2025-06-03 09:19		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
2025-130-003887-2	2025-06-11 10:02		Reportan desperdicio de agua potable, no se sabe si pagan o no, direccion, dg 64 con 43. Vivienda llena de matas. Frente al búnquer de la policía, barrio. Benjamín Herrera.	415-Intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida alterar su normal funcionamiento	En relación con el caso específico, le informamos que nuestro personal técnico realizó una visita a la dirección señalada en la denuncia. El propósito de esta visita fue poder verificar la información señalada, se verificó que el predio no cuenta con micro medición, se requirió la instalación de este.
2025-130-004121-2	2025-06-25 14:22	ALEXANDER MATEUS RODRIGUEZ	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 Inscredial, 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 que, conforme a su competencia, se analice y adelante lo pertinente de acuerdo con la normatividad vigente. Ahora bien, en cuanto a la posible existencia de una conducta sancionable, es importante precisar que al no encontrarse conexión activa ni uso indebido del servicio, no se configura una infracción o conducta sancionable conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y el marco legal aplicable, en particular la Ley 142 de 1994. No obstante, la empresa mantendrá el seguimiento técnico y operativo correspondiente para garantizar la adecuada prestación del servicio y prevenir cualquier uso irregular o no autorizado de la red.

De la gestión reportada de denuncias se puede concluir que de las seis (6) denuncias radicadas en el I semestre de 2025:


- El radicado 2025-130-0006692 debe reclasificarse como un reclamo
- De las otras 5 denuncias se realizaron las visitas correspondientes y se identificó que tres denuncias presentan prestación del servicio normal, una con anomalía en la prestación del servicio y un predio no presenta micromedición.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se identifica que el canal más utilizado por los usuarios es el presencial como la ventanilla de atención con representado por un 64.9% y el canal menos utilizado es el canal de sugerencias con 10 QRSD equivalente al 0.4%
- El aumento general del 52 % en el volumen total de PQRSD refleja una mayor interacción de los usuarios con la empresa, probablemente derivada de los esfuerzos de divulgación institucional y la ampliación de horarios o medios de atención.
- Se recomienda continuar fortaleciendo los canales virtuales (correo y página web) para diversificar la atención y disminuir la carga operativa en ventanilla.
- El comportamiento positivo en la Ventanilla de Radicación y el Correo Electrónico indica una mayor formalidad en la presentación de las solicitudes.
- 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 peticiones 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 reclasificarán 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: 111111111.
- 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 socializando a cada una de las áreas para la correcta radicación de las PQRSD.
- En algunos casos no se da respuesta de fondo al usuario, esto podría causar un 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.

	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR004
		Página: 30 de 30
	INFORMES CONTROL DE GESTIÓN	Versión: 1 Vigente a partir de: 18/08/2017

- 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.
- 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.
- Los formatos de captura se están diligenciando de forma incompleta.
- 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.

VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

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

VII. ANEXOS

Anexo I. Seguimiento PQRSD y Formato de Captura


MAYRA A. HERNANDEZ RINCON
 Profesional | Oficina Control de Gestión

ANEXO.

1. SEGUIMIENTO PQRS

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

- Clasificación de Reclamaciones: Se están registrando reclamaciones en dependencias no pertinentes (como Secretaría General y Subgerencia Administrativa), a pesar de que las reclamaciones deberían clasificarse exclusivamente bajo las categorías de *Facturación* o *Prestación de Servicios*, según el proceso establecido.
- Alineación Normativa (SUI): Es necesario revisar y ajustar la parametrización de las tipologías de PQRS en ORFEO para garantizar la coherencia y el cumplimiento estricto con los lineamientos y reportes establecidos por el SUI.

Funcionalidad y Tiempos de Respuesta

- Cálculo de Vencimientos: Se requiere parametrizar ORFEO para que el cálculo de los términos de vencimiento y respuesta considere únicamente los días hábiles, acorde a la normatividad vigente.
- Vinculación de Respuestas: Múltiples usuarios del sistema reportan que, en diversas ocasiones, el sistema no permite enlazar o adjuntar correctamente el documento de respuesta al radicado original.

Generación y Estructura de Informes

- Reclasificación y Trazabilidad: El sistema debe permitir la reclasificación de la causal (según la tipología) al momento de generar la respuesta. Esta causal reclasificada debe ser la que prevalezca y se registre para todos los informes posteriores (incluyendo el tipo de respuesta generada), asegurando la trazabilidad correcta del caso.
- Validación de Salidas: Es necesario verificar exhaustivamente la parametrización y la información contenida en los informes que genera el sistema, tanto los destinados a la gestión interna de PQRS como los requeridos para el reporte al SUI.
- Duplicidad de Registros: Se ha identificado que el Informe Detallado de PQRS generado por ORFEO está duplicando la información en sus registros. Se debe verificar la lógica de generación del informe para eliminar esta redundancia.

A1	NUMERO RADICADO									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	NUMERO RADICADO	FECHA RAI	MES	ID_USUAR	DOCUMEN	NOMBRES	VENTANILI	VENTANILI	FORMULA	CORRE
135	2025-130-002177-2	2025-04-04	1	4.029862	63507403	MABEL SIZA	0	0	0	0
136	2025-130-002177-2	2025-04-04	1	4.029862	63507403	MABEL SIZA	0	0	0	0

- Se recomienda a la empresa priorizar las inversiones necesarias para optimizar el funcionamiento de la plataforma Orfeo. Esto es fundamental para garantizar la entrega oportuna y completa de la información, asegurar el cumplimiento normativo, y disponer de datos de calidad para análisis e informes. La automatización de este proceso es crucial para minimizar errores humanos y eliminar procedimientos dispendiosos.

Aplicación incorrecta causales SUI:

2025-130-002028-2 predio desocupado- causal aplicado 102 (Inconformidad con la medición del consumo, pero el causal por el que se debió clasificar es 103(Cobros Inoportunos).

2025-130-002615-2- Clasificado de manera errónea con el causal (103: Cobros Inoportunos), causal por la que se debió clasificar 122: Suscriptor que efectúa el pago

2025-130-003116-2-Clasificado por error con el causal de (Pago para visita de alcantarillado) , pero la causal que debió utilizarse es la causal 316 (Estado de la infraestructura).

Tipología-Radicación-gestión

Operaciones saneamiento básico:

El radicado 2025-140-002789-2 no corresponde al registro correcto, el cual es 20251400027852. Se requiere la validación del sistema para aplicar el número correcto y, a su vez, garantizar que el tipo de solicitud se defina correctamente como Solicitud de Información.

2025-140-002814-2 Este caso, relacionado con "Lavaderos autorizados con caracterización de aguas residuales vigente", presenta dos falencias principales en su gestión:

- Clasificación Incorrecta: No fue marcado ni clasificado como Solicitud de Información, lo cual es la tipología correcta para este requerimiento.
- Gestión Incompleta: El radicado no cuenta con una respuesta enlazada al cierre del proceso, lo que incumple con el requisito de respuesta al peticionario.

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 Sin respuesta enlazada, dado al radicado enlazado 2025-100-003913-2 no corresponde al requerimiento recibido.

2025-140-002100-2. Sin respuesta enlazada

2025-140-002447-2 Sin respuesta enlazada.

2025-140-002493-2 Sin respuesta enlazada.

2025-140-003381-2. Requerimiento mal clasificado, dado a que esta clasificada con una petición y 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 , como respuesta enlazada presenta una hoja en blanco

2025-140-003597-2 Sin respuesta al corte 30 de junio de 2025.

Subgerencia administrativa

2025-140-004029-2, Se clasificó como un PQRSD y no lo es.

Secretaría general

2025-140-002516-2. Respuesta con radicado No 2025-100-002366-1.La cual no se encuentra enlazada.

2025-140-002383-2. Con radicado No. 2025-100-001894-1.La cual no se encuentra enlazada.

2025-120-003013-2. Con respuesta radicado No. 2025-120-003013-2. Con respuesta enlazada y con imagen.

2025-140-003310-2. No se clasifico como solicitud de información, no se reporta radicado al cierre del trimestre y no tiene respuesta enlazada.

2025-140-003694-2 Es una solicitud de información y no se clasifico como esta. Sin respuesta enlazada 2025-110-003264-1 y sin imagen

2025-140-004107-2, con radicado de respuesta No. 2025-140-004141-2. Sin esta respuesta enlazada .

2025-140-004098-2. Es una solicitud de información y no se clasificó como tal. Sin respuesta enlazada.

Subgerencia comercial

2025-130-002388-2 . Radicado sin respuesta.

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. No presenta respuesta enlazada.

2025-140-003800-2. No presenta respuesta enlazada.

2025-140-004098-2. No presenta respuesta enlazada.

2. 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 recomienda mejorar el diligenciamiento de los formatos FR_CO_AU_003 Y 004, dado a que este es el insumo mas importante para la elaboración del informe de PQRSD. Realizando énfasis en la selección de una sola opción en los componentes como Mecanismo de atención, Causal, Tipo de trámite, tipo de respuesta y Tipo de notificación.

- 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.