

### INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2025

|                           |                 |                          |                      |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|
| <b>FECHA PRESENTACION</b> | 03 febrero 2025 | <b>PERIODO INFORMADO</b> | IV Trimestre de 2025 |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------|

#### INTRODUCCION

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

#### NORMATIVIDAD

##### Normatividad Externa

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

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

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

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

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

#### Normatividad Interna

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

#### I. OBJETIVO

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

#### II. ALCANCE

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

#### III. FUENTE DEL DATO

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

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

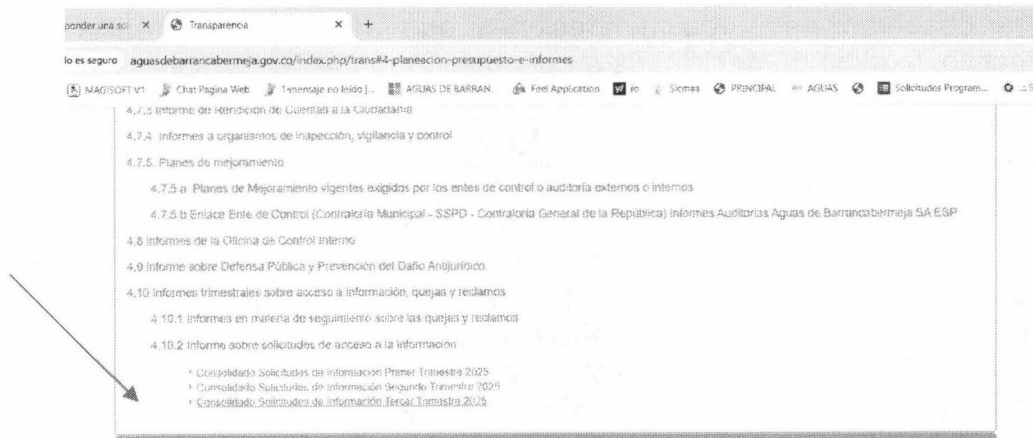
## IV. DESARROLLO DEL INFORME

### 4.1 Cumplimiento Ley de Transparencia

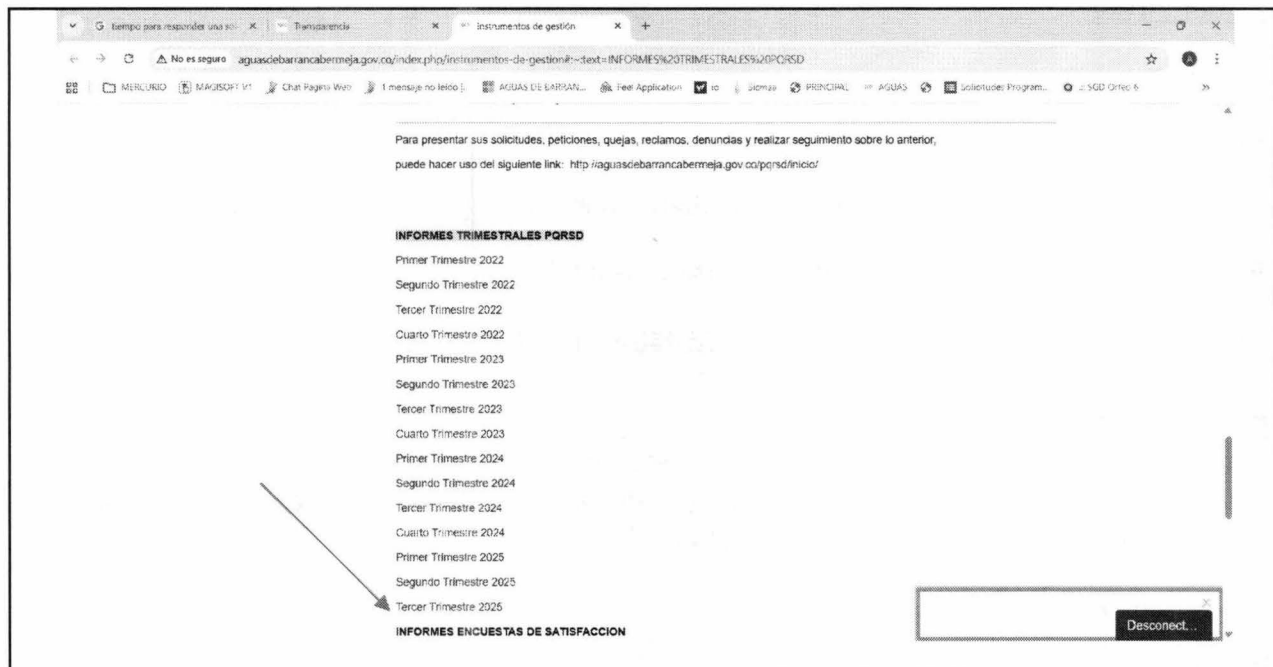
**a.** Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10.2 / Informes sobre solicitudes de acceso a la información, tal y como lo establece el Decreto 1081 2015 en su artículo 2.1.1.6.2, la Ley 1712 de 2014 (*artículo 11° Literal h*) y la versión actualizada 2023 del Decreto Único 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 del tercer trimestre 2025, el cual se descarga en el enlace siguiente:



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



## 4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRS

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

### Canal Presencial:

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

- Ventanilla atención al usuario

### Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

### Canal Virtual

Correo electrónico:

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

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

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

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

### Canal Escrito

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

- Buzón de sugerencias

### Formulario electrónico:

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

## CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

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

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-003.

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

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

### **Ventanilla de atención presencial**

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

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

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

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

Riesgo identificado:

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

### **Ventanilla de radicación**

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

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

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

Impacto positivo:

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

**Telefónico**

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

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

Riesgo operativo:

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

**Correo electrónico**

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

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

**Formulario electrónico web y buzón de sugerencias**

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

**Conclusiones y oportunidades de mejora:**

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

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

#### 4.3 Gestión de las PQRSD.

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

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

## RECEPCIÓN:

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

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

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

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

Último está aquí: [Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención](#)

**Mecanismos para la Atención al Ciudadano**

De conformidad a la Ley 1712 del 3 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública" del Decreto 181 de 2010 y de la Resolución 3284 de 2016, AGUAS DE BARRANCABERMEJA pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

**Planta de tratamiento**  
Caserío Nacional Sotelo el Bander

**Oficina de Atención al Usuario**  
Dirección Física: Calle 43 # 17-58 Barrio Colombia en Barrancabermeja / Santander / Colombia.  
Horario de atención:  
Lunes a Jueves: 7:00am a 11:00am - 2:00pm a 6:45pm  
Viernes: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 4:00pm  
Líneas de Atención: 20962545 - 224304140  
Extensión 1: Atención al Usuario  
Extensión 2: Línea de Café  
Extensión 3: Visitas Técnicas

**Correo electrónico:** [atencion@aguasdebarra.com.co](mailto:atencion@aguasdebarra.com.co)  
**Para recusaciones escritoras:** [recusaciones@aguasdebarra.com.co](mailto:recusaciones@aguasdebarra.com.co)  
**Para notificaciones judiciales escritoras:** [notificaciones@aguasdebarra.com.co](mailto:notificaciones@aguasdebarra.com.co)  
**Línea de Atención:** [atencion@aguasdebarra.com.co](mailto:atencion@aguasdebarra.com.co)

**Formulario electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**  
[Consulte aquí nuestro protocolo de Servicio al ciudadano](#)

**Carta del Trato Digno al Usuario**

**Síndicos**

**Puntos de Pago Autorizados**

**Pague su factura aquí**

**Encuesta**

**Portal de Niños**

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

**GESTIÓN:**

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

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

Las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

Las peticiones operativas son responsabilidad de la subgerencia de operaciones.

Las reclamaciones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

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

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

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

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

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

### **SEGUIMIENTO**

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

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

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

### **CONTROL**

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

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

### 4.3.1 Consolidado PQRSD 2025

#### General

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR 003

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

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

Reclamos: 89.66%

Peticiones: 9.63%

Quejas: 0.22 %

Denuncias: 0.14 %

Sugerencia: 0.14%

Solicitudes de información:0.37%

Recursos de reposición: 0%

Recursos de reposición subsidiario de apelación: 0.07%

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

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

### SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

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

| TIPO                                             | PQRSD 2025 ORFEO |             |                  |             |            |            |            |             |             |
|--------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
|                                                  | I Trim           | II Trim     | Total I Sem 2025 | III Trim    | Oct        | Nov        | Dic        | IV Trim     | Total 2025  |
| Peticiones                                       | 180              | 200         | 380              | 147         | 35         | 36         | 43         | 114         | 641         |
| Quejas                                           | 8                | 5           | 13               | 7           | 1          | 2          | 1          | 4           | 24          |
| Reclamos                                         | 826              | 1215        | 2041             | 1492        | 334        | 353        | 512        | 1199        | 4732        |
| Sugerencias                                      | 4                | 0           | 4                | 0           | 1          | 0          | 0          | 1           | 5           |
| Denuncias                                        | 3                | 3           | 6                | 3           | 0          | 2          | 1          | 3           | 12          |
| 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                       | 6                | 6           | 12               | 12          | 3          | 0          | 1          | 4           | 28          |
| Otros                                            |                  |             | 0                | 133         | 71         | 43         | 28         | 142         | 275         |
| <b>TOTAL PQRSD</b>                               | <b>1027</b>      | <b>1429</b> | <b>2456</b>      | <b>1794</b> | <b>445</b> | <b>436</b> | <b>586</b> | <b>1467</b> | <b>5717</b> |

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo Julio a septiembre 2025

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

Oct 43 simultáneo otros y reclamos

Nov 37 simultáneo otros y reclamos

Dic 24 simultáneo otros y reclamos

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

### CONTROLES E INDICADORES

#### Indicador oportunidad de la respuesta

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

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

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

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Las demás PRQSD están dentro del tiempo de ley.

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

Se encuentra el siguiente comportamiento de oportunidad de respuesta:



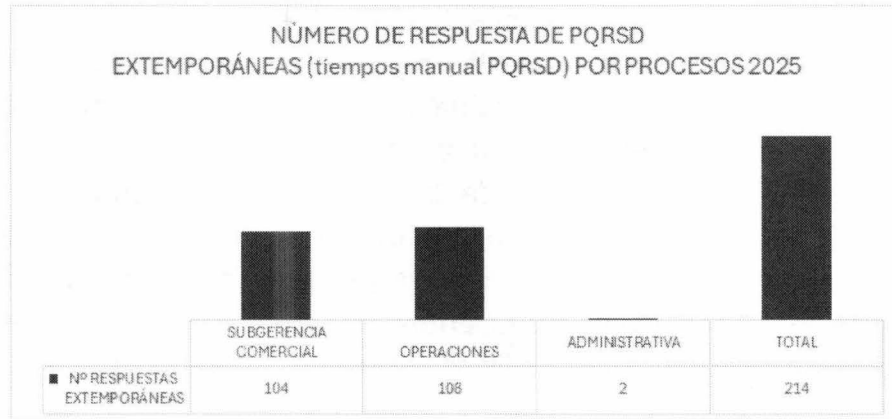
Seguimiento a oportunidad y tiempos de respuesta de acuerdo con **tiempos Institucionales** establecidos en el manual PQRSD:

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

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Subgerencia comercial | 34        |
| Operaciones           | 11        |
| Administrativa        | 2         |
| <b>Total</b>          | <b>47</b> |

En la vigencia 2025, se observa 214 PQRSD, distribuidas así:

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



Fuente: formatos captura GCO-FR-003

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

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

### **Orfeo:**

Se continúa evidenciando que:

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

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

#### **Tipología-Radicación-gestión**

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

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

## INFORMES

| No. Radicado |  | ASUNTO DESCRIPCION DE LA PQRD | ASUNTO<br>(Incluye Numero de Causal cuando<br>aplique) | GESTION OBSERVACIONES DE LA<br>GESTION REALIZADA | FUNCIONARIO GESTION | DEPENDENCIA<br>RESPONSABLE DE LA<br>GESTION<br>SECTORA GENERAL<br>SUBSE. PLANEACION<br>CENTRO DE GESTION<br>ADMINISTRATIVA<br>COMERCIAL<br>OPERACIONES<br>REDESIGNACION<br>SUBSISTENCIA DE<br>OPERACIONES<br>SUBSISTENCIA DE<br>OPERACIONES | 4. Estado | 5. Gestion | 6. Plazo | 7. Respuesta | 8. Resolucion | 9. Resolucion de<br>la PQRD | 10. Resolucion de<br>la PQRD | 11. Resolucion de<br>la PQRD | 12. Resolucion de<br>la PQRD | 13. Resolucion de<br>la PQRD | 14. Resolucion de<br>la PQRD | 15. Resolucion de<br>la PQRD | 16. Resolucion de<br>la PQRD | 17. Resolucion de<br>la PQRD | 18. Resolucion de<br>la PQRD | 19. Resolucion de<br>la PQRD | 20. Resolucion de<br>la PQRD | 21. Resolucion de<br>la PQRD | 22. Resolucion de<br>la PQRD | 23. Resolucion de<br>la PQRD | 24. Resolucion de<br>la PQRD | 25. Resolucion de<br>la PQRD | 26. Resolucion de<br>la PQRD | 27. Resolucion de<br>la PQRD | 28. Resolucion de<br>la PQRD | 29. Resolucion de<br>la PQRD | 30. Resolucion de<br>la PQRD | 31. Resolucion de<br>la PQRD | 32. Resolucion de<br>la PQRD | 33. Resolucion de<br>la PQRD | 34. Resolucion de<br>la PQRD | 35. Resolucion de<br>la PQRD | 36. Resolucion de<br>la PQRD | 37. Resolucion de<br>la PQRD | 38. Resolucion de<br>la PQRD | 39. Resolucion de<br>la PQRD | 40. Resolucion de<br>la PQRD | 41. Resolucion de<br>la PQRD | 42. Resolucion de<br>la PQRD | 43. Resolucion de<br>la PQRD | 44. Resolucion de<br>la PQRD | 45. Resolucion de<br>la PQRD | 46. Resolucion de<br>la PQRD | 47. Resolucion de<br>la PQRD | 48. Resolucion de<br>la PQRD | 49. Resolucion de<br>la PQRD | 50. Resolucion de<br>la PQRD | 51. Resolucion de<br>la PQRD | 52. Resolucion de<br>la PQRD | 53. Resolucion de<br>la PQRD | 54. Resolucion de<br>la PQRD | 55. Resolucion de<br>la PQRD | 56. Resolucion de<br>la PQRD | 57. Resolucion de<br>la PQRD | 58. Resolucion de<br>la PQRD | 59. Resolucion de<br>la PQRD | 60. Resolucion de<br>la PQRD | 61. Resolucion de<br>la PQRD | 62. Resolucion de<br>la PQRD | 63. Resolucion de<br>la PQRD | 64. Resolucion de<br>la PQRD | 65. Resolucion de<br>la PQRD | 66. Resolucion de<br>la PQRD | 67. Resolucion de<br>la PQRD | 68. Resolucion de<br>la PQRD | 69. Resolucion de<br>la PQRD | 70. Resolucion de<br>la PQRD | 71. Resolucion de<br>la PQRD | 72. Resolucion de<br>la PQRD | 73. Resolucion de<br>la PQRD | 74. Resolucion de<br>la PQRD | 75. Resolucion de<br>la PQRD | 76. Resolucion de<br>la PQRD | 77. Resolucion de<br>la PQRD | 78. Resolucion de<br>la PQRD | 79. Resolucion de<br>la PQRD | 80. Resolucion de<br>la PQRD | 81. Resolucion de<br>la PQRD | 82. Resolucion de<br>la PQRD | 83. Resolucion de<br>la PQRD | 84. Resolucion de<br>la PQRD | 85. Resolucion de<br>la PQRD | 86. Resolucion de<br>la PQRD | 87. Resolucion de<br>la PQRD | 88. Resolucion de<br>la PQRD | 89. Resolucion de<br>la PQRD | 90. Resolucion de<br>la PQRD | 91. Resolucion de<br>la PQRD | 92. Resolucion de<br>la PQRD | 93. Resolucion de<br>la PQRD | 94. Resolucion de<br>la PQRD | 95. Resolucion de<br>la PQRD | 96. Resolucion de<br>la PQRD | 97. Resolucion de<br>la PQRD | 98. Resolucion de<br>la PQRD | 99. Resolucion de<br>la PQRD | 100. Resolucion de<br>la PQRD | 101. Resolucion de<br>la PQRD | 102. Resolucion de<br>la PQRD | 103. Resolucion de<br>la PQRD | 104. Resolucion de<br>la PQRD | 105. Resolucion de<br>la PQRD | 106. Resolucion de<br>la PQRD | 107. Resolucion de<br>la PQRD | 108. Resolucion de<br>la PQRD | 109. Resolucion de<br>la PQRD | 110. Resolucion de<br>la PQRD | 111. Resolucion de<br>la PQRD | 112. Resolucion de<br>la PQRD | 113. Resolucion de<br>la PQRD | 114. Resolucion de<br>la PQRD | 115. Resolucion de<br>la PQRD | 116. Resolucion de<br>la PQRD | 117. Resolucion de<br>la PQRD | 118. Resolucion de<br>la PQRD | 119. Resolucion de<br>la PQRD | 120. Resolucion de<br>la PQRD | 121. Resolucion de<br>la PQRD | 122. Resolucion de<br>la PQRD | 123. Resolucion de<br>la PQRD | 124. Resolucion de<br>la PQRD | 125. Resolucion de<br>la PQRD | 126. Resolucion de<br>la PQRD | 127. Resolucion de<br>la PQRD | 128. Resolucion de<br>la PQRD | 129. Resolucion de<br>la PQRD | 130. Resolucion de<br>la PQRD | 131. Resolucion de<br>la PQRD | 132. Resolucion de<br>la PQRD | 133. Resolucion de<br>la PQRD | 134. Resolucion de<br>la PQRD | 135. Resolucion de<br>la PQRD | 136. Resolucion de<br>la PQRD | 137. Resolucion de<br>la PQRD | 138. Resolucion de<br>la PQRD | 139. Resolucion de<br>la PQRD | 140. Resolucion de<br>la PQRD | 141. Resolucion de<br>la PQRD | 142. Resolucion de<br>la PQRD | 143. Resolucion de<br>la PQRD | 144. Resolucion de<br>la PQRD | 145. Resolucion de<br>la PQRD | 146. Resolucion de<br>la PQRD | 147. Resolucion de<br>la PQRD | 148. Resolucion de<br>la PQRD | 149. Resolucion de<br>la PQRD | 150. Resolucion de<br>la PQRD | 151. Resolucion de<br>la PQRD | 152. Resolucion de<br>la PQRD | 153. Resolucion de<br>la PQRD | 154. Resolucion de<br>la PQRD | 155. Resolucion de<br>la PQRD | 156. Resolucion de<br>la PQRD | 157. Resolucion de<br>la PQRD | 158. Resolucion de<br>la PQRD | 159. Resolucion de<br>la PQRD | 160. Resolucion de<br>la PQRD | 161. Resolucion de<br>la PQRD | 162. Resolucion de<br>la PQRD | 163. Resolucion de<br>la PQRD | 164. Resolucion de<br>la PQRD | 165. Resolucion de<br>la PQRD | 166. Resolucion de<br>la PQRD | 167. Resolucion de<br>la PQRD | 168. Resolucion de<br>la PQRD | 169. Resolucion de<br>la PQRD | 170. Resolucion de<br>la PQRD | 171. Resolucion de<br>la PQRD | 172. Resolucion de<br>la PQRD | 173. Resolucion de<br>la PQRD | 174. Resolucion de<br>la PQRD | 175. Resolucion de<br>la PQRD | 176. Resolucion de<br>la PQRD | 177. Resolucion de<br>la PQRD | 178. Resolucion de<br>la PQRD | 179. Resolucion de<br>la PQRD | 180. Resolucion de<br>la PQRD | 181. Resolucion de<br>la PQRD | 182. Resolucion de<br>la PQRD | 183. Resolucion de<br>la PQRD | 184. Resolucion de<br>la PQRD | 185. Resolucion de<br>la PQRD | 186. Resolucion de<br>la PQRD | 187. Resolucion de<br>la PQRD | 188. Resolucion de<br>la PQRD | 189. Resolucion de<br>la PQRD | 190. Resolucion de<br>la PQRD | 191. Resolucion de<br>la PQRD | 192. Resolucion de<br>la PQRD | 193. Resolucion de<br>la PQRD | 194. Resolucion de<br>la PQRD | 195. Resolucion de<br>la PQRD | 196. Resolucion de<br>la PQRD | 197. Resolucion de<br>la PQRD | 198. Resolucion de<br>la PQRD | 199. Resolucion de<br>la PQRD | 200. Resolucion de<br>la PQRD | 201. Resolucion de<br>la PQRD | 202. Resolucion de<br>la PQRD | 203. Resolucion de<br>la PQRD | 204. Resolucion de<br>la PQRD | 205. Resolucion de<br>la PQRD | 206. Resolucion de<br>la PQRD | 207. Resolucion de<br>la PQRD | 208. Resolucion de<br>la PQRD | 209. Resolucion de<br>la PQRD | 210. Resolucion de<br>la PQRD | 211. Resolucion de<br>la PQRD | 212. Resolucion de<br>la PQRD | 213. Resolucion de<br>la PQRD | 214. Resolucion de<br>la PQRD | 215. Resolucion de<br>la PQRD | 216. Resolucion de<br>la PQRD | 217. Resolucion de<br>la PQRD | 218. Resolucion de<br>la PQRD | 219. Resolucion de<br>la PQRD | 220. Resolucion de<br>la PQRD | 221. Resolucion de<br>la PQRD | 222. Resolucion de<br>la PQRD | 223. Resolucion de<br>la PQRD | 224. Resolucion de<br>la PQRD | 225. Resolucion de<br>la PQRD | 226. Resolucion de<br>la PQRD | 227. Resolucion de<br>la PQRD | 228. Resolucion de<br>la PQRD | 229. Resolucion de<br>la PQRD | 230. Resolucion de<br>la PQRD | 231. Resolucion de<br>la PQRD | 232. Resolucion de<br>la PQRD | 233. Resolucion de<br>la PQRD | 234. Resolucion de<br>la PQRD | 235. Resolucion de<br>la PQRD | 236. Resolucion de<br>la PQRD | 237. Resolucion de<br>la PQRD | 238. Resolucion de<br>la PQRD | 239. Resolucion de<br>la PQRD | 240. Resolucion de<br>la PQRD | 241. Resolucion de<br>la PQRD | 242. Resolucion de<br>la PQRD | 243. Resolucion de<br>la PQRD | 244. Resolucion de<br>la PQRD | 245. Resolucion de<br>la PQRD | 246. Resolucion de<br>la PQRD | 247. Resolucion de<br>la PQRD | 248. Resolucion de<br>la PQRD | 249. Resolucion de<br>la PQRD | 250. Resolucion de<br>la PQRD | 251. Resolucion de<br>la PQRD | 252. Resolucion de<br>la PQRD | 253. Resolucion de<br>la PQRD | 254. Resolucion de<br>la PQRD | 255. Resolucion de<br>la PQRD | 256. Resolucion de<br>la PQRD | 257. Resolucion de<br>la PQRD | 258. Resolucion de<br>la PQRD | 259. Resolucion de<br>la PQRD | 260. Resolucion de<br>la PQRD | 261. Resolucion de<br>la PQRD | 262. Resolucion de<br>la PQRD | 263. Resolucion de<br>la PQRD | 264. Resolucion de<br>la PQRD | 265. Resolucion de<br>la PQRD | 266. Resolucion de<br>la PQRD | 267. Resolucion de<br>la PQRD | 268. Resolucion de<br>la PQRD | 269. Resolucion de<br>la PQRD | 270. Resolucion de<br>la PQRD | 271. Resolucion de<br>la PQRD | 272. Resolucion de<br>la PQRD | 273. Resolucion de<br>la PQRD | 274. Resolucion de<br>la PQRD | 275. Resolucion de<br>la PQRD | 276. Resolucion de<br>la PQRD | 277. Resolucion de<br>la PQRD | 278. Resolucion de<br>la PQRD | 279. Resolucion de<br>la PQRD | 280. Resolucion de<br>la PQRD | 281. Resolucion de<br>la PQRD | 282. Resolucion de<br>la PQRD | 283. Resolucion de<br>la PQRD | 284. Resolucion de<br>la PQRD | 285. Resolucion de<br>la PQRD | 286. Resolucion de<br>la PQRD | 287. Resolucion de<br>la PQRD | 288. Resolucion de<br>la PQRD | 289. Resolucion de<br>la PQRD | 290. Resolucion de<br>la PQRD | 291. Resolucion de<br>la PQRD | 292. Resolucion de<br>la PQRD | 293. Resolucion de<br>la PQRD | 294. Resolucion de<br>la PQRD | 295. Resolucion de<br>la PQRD | 296. Resolucion de<br>la PQRD | 297. Resolucion de<br>la PQRD | 298. Resolucion de<br>la PQRD | 299. Resolucion de<br>la PQRD | 300. Resolucion de<br>la PQRD | 301. Resolucion de<br>la PQRD | 302. Resolucion de<br>la PQRD | 303. Resolucion de<br>la PQRD | 304. Resolucion de<br>la PQRD | 305. Resolucion de<br>la PQRD | 306. Resolucion de<br>la PQRD | 307. Resolucion de<br>la PQRD | 308. Resolucion de<br>la PQRD | 309. Resolucion de<br>la PQRD | 310. Resolucion de<br>la PQRD | 311. Resolucion de<br>la PQRD | 312. Resolucion de<br>la PQRD | 313. Resolucion de<br>la PQRD | 314. Resolucion de<br>la PQRD | 315. Resolucion de<br>la PQRD | 316. Resolucion de<br>la PQRD | 317. Resolucion de<br>la PQRD | 318. Resolucion de<br>la PQRD | 319. Resolucion de<br>la PQRD | 320. Resolucion de<br>la PQRD | 321. Resolucion de<br>la PQRD | 322. Resolucion de<br>la PQRD | 323. Resolucion de<br>la PQRD | 324. Resolucion de<br>la PQRD | 325. Resolucion de<br>la PQRD | 326. Resolucion de<br>la PQRD | 327. Resolucion de<br>la PQRD | 328. Resolucion de<br>la PQRD | 329. Resolucion de<br>la PQRD | 330. Resolucion de<br>la PQRD | 331. Resolucion de<br>la PQRD | 332. Resolucion de<br>la PQRD | 333. Resolucion de<br>la PQRD | 334. Resolucion de<br>la PQRD | 335. Resolucion de<br>la PQRD | 336. Resolucion de<br>la PQRD | 337. Resolucion de<br>la PQRD | 338. Resolucion de<br>la PQRD | 339. Resolucion de<br>la PQRD | 340. Resolucion de<br>la PQRD | 341. Resolucion de<br>la PQRD | 342. Resolucion de<br>la PQRD | 343. Resolucion de<br>la PQRD | 344. Resolucion de<br>la PQRD | 345. Resolucion de<br>la PQRD | 346. Resolucion de<br>la PQRD | 347. Resolucion de<br>la PQRD | 348. Resolucion de<br>la PQRD | 349. Resolucion de<br>la PQRD | 350. Resolucion de<br>la PQRD | 351. Resolucion de<br>la PQRD | 352. Resolucion de<br>la PQRD | 353. Resolucion de<br>la PQRD | 354. Resolucion de<br>la PQRD | 355. Resolucion de<br>la PQRD | 356. Resolucion de<br>la PQRD | 357. Resolucion de<br>la PQRD | 358. Resolucion de<br>la PQRD | 359. Resolucion de<br>la PQRD | 360. Resolucion de<br>la PQRD | 361. Resolucion de<br>la PQRD | 362. Resolucion de<br>la PQRD | 363. Resolucion de<br>la PQRD | 364. Resolucion de<br>la PQRD | 365. Resolucion de<br>la PQRD | 366. Resolucion de<br>la PQRD | 367. Resolucion de<br>la PQRD | 368. Resolucion de<br>la PQRD | 369. Resolucion de<br>la PQRD | 370. Resolucion de<br>la PQRD | 371. Resolucion de<br>la PQRD | 372. Resolucion de<br>la PQRD | 373. Resolucion de<br>la PQRD | 374. Resolucion de<br>la PQRD | 375. Resolucion de<br>la PQRD | 376. Resolucion de<br>la PQRD | 377. Resolucion de<br>la PQRD | 378. Resolucion de<br>la PQRD | 379. Resolucion de<br>la PQRD | 380. Resolucion de<br>la PQRD | 381. Resolucion de<br>la PQRD | 382. Resolucion de<br>la PQRD | 383. Resolucion de<br>la PQRD | 384. Resolucion de<br>la PQRD | 385. Resolucion de<br>la PQRD | 386. Resolucion de<br>la PQRD | 387. Resolucion de<br>la PQRD | 388. Resolucion de<br>la PQRD | 389. Resolucion de<br>la PQRD | 390. Resolucion de<br>la PQRD | 391. Resolucion de<br>la PQRD | 392. Resolucion de<br>la PQRD | 393. Resolucion de<br>la PQRD | 394. Resolucion de<br>la PQRD | 395. Resolucion de<br>la PQRD | 396. Resolucion de<br>la PQRD | 397. Resolucion de<br>la PQRD | 398. Resolucion de<br>la PQRD | 399. Resolucion de<br>la PQRD | 400. Resolucion de<br>la PQRD | 401. Resolucion de<br>la PQRD | 402. Resolucion de<br>la PQRD | 403. Resolucion de<br>la PQRD | 404. Resolucion de<br>la PQRD | 405. Resolucion de<br>la PQRD | 406. Resolucion de<br>la PQRD | 407. Resolucion de<br>la PQRD | 408. Resolucion de<br>la PQRD | 409. Resolucion de<br>la PQRD | 410. Resolucion de<br>la PQRD | 411. Resolucion de<br>la PQRD | 412. Resolucion de<br>la PQRD | 413. Resolucion de<br>la PQRD | 414. Resolucion de<br>la PQRD | 415. Resolucion de<br>la PQRD | 416. Resolucion de<br>la PQRD | 417. Resolucion de<br>la PQRD | 418. Resolucion de<br>la PQRD | 419. Resolucion de<br>la PQRD | 420. Resolucion de<br>la PQRD | 421. Resolucion de<br>la PQRD | 422. Resolucion de<br>la PQRD | 423. Resolucion de<br>la PQRD | 424. Resolucion de<br>la PQRD | 425. Resolucion de<br>la PQRD | 426. Resolucion de<br>la PQRD | 427. Resolucion de<br>la PQRD | 428. Resolucion de<br>la PQRD | 429. Resolucion de<br>la PQRD | 430. Resolucion de<br>la PQRD | 431. Resolucion de<br>la PQRD | 432. Resolucion de<br>la PQRD | 433. Resolucion de<br>la PQRD | 434. Resolucion de<br>la PQRD | 435. Resolucion de<br>la PQRD | 436. Resolucion de<br>la PQRD | 437. Resolucion de<br>la PQRD | 438. Resolucion de<br>la PQRD | 439. Resolucion de<br>la PQRD | 440. Resolucion de<br>la PQRD | 441. Resolucion de<br>la PQRD | 442. Resolucion de<br>la PQRD | 443. Resolucion de<br>la PQRD | 444. Resolucion de<br>la PQRD | 445. Resolucion de<br>la PQRD | 446. Resolucion de<br>la PQRD | 447. Resolucion de<br>la PQRD | 448. Resolucion de<br>la PQRD | 449. Resolucion de<br>la PQRD | 450. Resolucion de<br>la PQRD | 451. Resolucion de<br>la PQRD | 452. Resolucion de<br>la PQRD | 453. Resolucion de<br>la PQRD | 454. Resolucion de<br>la PQRD | 455. Resolucion de<br>la PQRD | 456. Resolucion de<br>la PQRD | 457. Resolucion de<br>la PQRD | 458. Resolucion de<br>la PQRD | 459. Resolucion de<br>la PQRD | 460. Resolucion de<br>la PQRD | 461. Resolucion de<br>la PQRD | 462. Resolucion de<br>la PQRD | 463. Resolucion de<br>la PQRD | 464. Resolucion de<br>la PQRD | 465. Resolucion de<br>la PQRD | 466. Resolucion de<br>la PQRD | 467. Resolucion de<br>la PQRD | 468. Resolucion de<br>la PQRD | 469. Resolucion de<br>la PQRD | 470. Resolucion de<br>la PQRD | 471. Resolucion de<br>la PQRD | 472. Resolucion de<br>la PQRD | 473. Resolucion de<br>la PQRD | 474. Resolucion de<br>la PQRD | 475. Resolucion de<br>la PQRD | 476. Resolucion de<br>la PQRD | 477. Resolucion de<br>la PQRD | 478. Resolucion de<br>la PQRD | 479. Resolucion de<br>la PQRD | 480. Resolucion de<br>la PQRD | 481. Resolucion de<br>la PQRD | 482. Resolucion de<br>la PQRD | 483. Resolucion de<br>la PQRD | 484. Resolucion de<br>la PQRD | 485. Resolucion de<br>la PQRD | 486. Resolucion de<br>la PQRD | 487. Resolucion de<br>la PQRD | 488. Resolucion de<br>la PQRD | 489. Resolucion de<br>la PQRD | 490. Resolucion de<br>la PQRD | 491. Resolucion de<br>la PQRD | 492. Resolucion de<br>la PQRD | 493. Resolucion de<br>la PQRD | 494. Resolucion de<br>la PQRD | 495. Resolucion de<br>la PQRD | 496. Resolucion de<br>la PQRD | 497. Resolucion de<br>la PQRD | 498. Resolucion de<br>la PQRD | 499. Resolucion de<br>la PQRD | 500. Resolucion de<br>la PQRD | 501. Resolucion de<br>la PQRD | 502. Resolucion de<br>la PQRD | 503. Resolucion de<br>la PQRD | 504. Resolucion de<br>la PQRD | 505. Resolucion de<br>la PQRD | 506. Resolucion de<br>la PQRD | 507. Resolucion de<br>la PQRD | 508. Resolucion de<br>la PQRD | 509. Resolucion de<br>la PQRD | 510. Resolucion de<br>la PQRD | 511. Resolucion de<br>la PQRD | 512. Resolucion de<br>la PQRD | 513. Resolucion de<br>la PQRD | 514. Resolucion de<br>la PQRD | 515. Resolucion de<br>la PQRD | 516. Resolucion de<br>la PQRD | 517. Resolucion de<br>la PQRD | 518. Resolucion de<br>la PQRD | 519. Resolucion de<br>la PQRD | 520. Resolucion de<br>la PQRD | 521. Resolucion de<br>la PQRD | 522. Resolucion de<br>la PQRD | 523. Resolucion de<br>la PQRD | 524. Resolucion de<br>la PQRD | 525. Resolucion de<br>la PQRD | 526. Resolucion de<br>la PQRD | 527. Resolucion de<br>la PQRD | 528. Resolucion de<br>la PQRD | 529. Resolucion de<br>la PQRD | 530. Resolucion de<br>la PQRD | 531. Resolucion de<br>la PQRD | 532. Resolucion de<br>la PQRD | 533. Resolucion de<br>la PQRD | 534. Resolucion de<br>la PQRD | 535. Resolucion de<br>la PQRD | 536. Resolucion de<br>la PQRD | 537. Resolucion de<br>la PQRD | 538. Resolucion de<br>la PQRD | 539. Resolucion de<br>la PQRD | 540. Resolucion de<br>la PQRD | 541. Resolucion de<br>la PQRD | 542. Resolucion de<br>la PQRD | 543. Resolucion de<br>la PQRD | 544. Resolucion de<br>la PQRD | 545. Resolucion de<br>la PQRD | 546. Resolucion de<br>la PQRD | 547. Resolucion de<br>la PQRD | 548. Resolucion de<br>la PQRD | 549. Resolucion de<br>la PQRD | 550. Resolucion de<br>la PQRD | 551. Resolucion de<br>la PQRD | 552. Resolucion de<br>la PQRD | 553. Resolucion de<br>la PQRD | 554. Resolucion de<br>la PQRD | 555. Resolucion de<br>la PQRD | 556. Resolucion de<br>la PQRD | 557. Resolucion de<br>la PQRD | 558. Resolucion de<br>la PQRD | 559. Resolucion de<br>la PQRD | 560. Resolucion de<br>la PQRD | 561. Resolucion de<br>la PQRD | 562. Resolucion de<br>la PQRD | 563. Resolucion de<br>la PQRD | 564. Resolucion de<br>la PQRD | 565. Resolucion de<br>la PQRD | 566. Resolucion de<br>la PQRD | 567. Resolucion de<br>la PQRD | 568. Resolucion de<br>la PQRD | 569. Resolucion de<br>la PQRD | 570. Resolucion de<br>la PQRD | 571. Resolucion de<br>la PQRD | 572. Resolucion de<br>la PQRD | 573. Resolucion de<br>la PQRD | 574. Resolucion de<br>la PQRD | 575. Resolucion de<br>la PQRD | 576. Resolucion de<br>la PQRD | 577. Resolucion de<br>la PQRD | 578. Resolucion de<br>la PQRD | 579. Resolucion de<br>la PQRD | 580. Resolucion de<br>la PQRD | 581. Resolucion de<br>la PQRD | 582. Resolucion de<br>la PQRD | 583. Resolucion de<br>la PQRD | 584. Resolucion de<br>la PQRD | 585. Resolucion de<br>la PQRD | 586. Resolucion de<br>la PQRD | 587. Resolucion de<br>la PQRD | 588. Resolucion de<br>la PQRD | 589. Resolucion de<br>la PQRD | 590. Resolucion de<br>la PQRD | 591. Resolucion de<br> |
|--------------|--|-------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|--------------|---------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|
|--------------|--|-------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|--------------|---------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|

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

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

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

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

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

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

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

### Sin radicado de respuesta y pendientes de respuesta

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

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

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

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

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

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

- Se observa que se no coloca si la respuesta es positiva (accede) o si la respuesta es negativa (no se accede) o ningún tipo de respuesta.
- No se diligencia completamente el formato de captura GCO-AU-FR-004 o la información consignada en él no es coincidente con la información del formato de captura GCO-AU-FR-003.
- Se reitera la importancia de la identificación de los nombres de los procesos y subprocesos en el diligenciamiento de los formatos de captura y el consolidado como lo establece el procedimiento de información documentada, tal es el caso de la relación del proceso acueducto, se debe tener en cuenta que los subprocesos que lo conforman son Redes, Producción, Mantenimiento, Calidad, Saneamiento Básico y Recuperación de Consumos.

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

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

- Se deben marcar la tipología que corresponde:

|                                                     |                          |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Reclamo                                          | <input type="checkbox"/> |
| 2. Queja                                            | <input type="checkbox"/> |
| 3. Petición                                         | <input type="checkbox"/> |
| 4. Recurso Reposicion                               | <input type="checkbox"/> |
| 5. RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION | <input type="checkbox"/> |
| 6. Sugerencia                                       | <input type="checkbox"/> |
| 7. Denuncia                                         | <input type="checkbox"/> |
| 8. Solicitud Informacion                            | <input type="checkbox"/> |
| 9. Otros                                            | <input type="checkbox"/> |

- No se identifican fechas de notificación en varios casos.

**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<br>GCO_AU_FR 03 |     | 1       | 2     | 4         | 5           |  |
|                                                 |             | RECLAMO | QUEJA | RECURSO R | RECURSO RSA                                     |                                         |     | RECLAMO | QUEJA | RECURSO R | RECURSO RSA |  |
| OCTUBRE                                         | AC          | 17      | 0     | 0         | 0                                               | OCTUBRE                                 | AC  | 22      | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | FACTURACION | 270     | 0     | 0         | 0                                               |                                         | ALC | 18      | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | ALC         | 16      | 0     | 0         | 0                                               |                                         | COM | 291     | 0     |           |             |  |
|                                                 | FACTURACION | 2       | 0     | 0         | 0                                               |                                         | AC  | 35      | 0     | 0         | 0           |  |
| NOVIEMBRE                                       | AC          | 12      | 0     | 0         | 0                                               | NOVIEMBRE                               | ALC | 47      | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | FACTURACION | 208     | 2     | 1         | 0                                               |                                         | COM | 315     | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | ALC         | 21      | 0     | 0         | 0                                               |                                         | AC  | 14      | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | FACTURACION | 0       | 0     | 0         | 0                                               |                                         | ALC | 8       | 0     | 0         | 0           |  |
| DICIEMBRE                                       | AC          | 7       | 0     | 0         | 0                                               | DICIEMBRE                               | COM | 488     | 0     | 0         | 0           |  |
|                                                 | FACTURACION | 384     | 0     | 0         | 0                                               |                                         |     |         |       |           |             |  |
|                                                 | ALC         | 14      | 0     | 0         | 0                                               |                                         |     |         |       |           |             |  |
|                                                 | FACTURACION | 1       | 0     | 0         | 0                                               |                                         |     |         |       |           |             |  |

El formato reclamación SUI 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 es coincidente a las reportadas en el formato SUI, por lo que se sugiere realizar un control por parte de los responsables de entregar la información PQRSD (formatos de captura y SUI) ya que la información debe ser coincidente, este control sigue sin evidenciarse y se recordó esta situación en el comité de gestión y desempeño.

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

### INDICADORES

#### Indicador IQR Acueducto:

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador | Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia | Dato 3 - mf: Factor de periodicidad en facturación | Dato 4 - NTU: Número Total de Suscriptores | IQR Acueducto |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| Ene 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.051                                     | 0,00          |
| Feb 2025                                           | 1                                                                                                          | 1                                                  | 67.131                                     | 0,01          |
| Mar 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.160                                     | 0,00          |
| Abr 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.170                                     | 0,00          |
| May 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.195                                     | 0,00          |
| Jun 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.223                                     | 0,00          |
| Jul 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.279                                     | 0,00          |
| Ago 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.332                                     | 0,00          |
| Sep 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.365                                     | 0,00          |
| Oct 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.371                                     | 0,00          |
| Nov 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.542                                     | 0,00          |
| Dic 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 67.447                                     | 0,00          |

| PERIODO      | Rcm Acumulado | mf Acumulado | NTU Promedio | IQR Acueducto Acumulado | Meta | Nivel de Desempeño |
|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------------|------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 1             | 3            | 67.114       | 0,04                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 1             | 6            | 67.155       | 0,09                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 1             | 9            | 67.211       | 0,13                    | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 | 1             | 12           | 67.271       | 0,18                    | 4    | SUPERIOR           |

#### CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

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

Nivel de Desempeño: Superior.

#### Indicador IQR Alcantarillado:

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

**INFORMES**

| 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                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 903                                                 | 0,00               |
| Ago 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 960                                                 | 0,00               |
| Sep 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 973                                                 | 0,00               |
| Oct 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 985                                                 | 0,00               |
| Nov 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 994                                                 | 0,00               |
| Dic 2025                                           | 0                                                                                                          | 1                                                  | 56 896                                                 | 0,00               |

| PERIODO      | Rcm Acumulado | mf Acumulado | NTU Promedio | IQR Alcantarillado Acumulado | Meta | Nivel de Desempeño |
|--------------|---------------|--------------|--------------|------------------------------|------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 1             | 3            | 56 674       | 0,05                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 1             | 6            | 56 750       | 0,11                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 1             | 9            | 56 814       | 0,16                         | 4    | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 | 1             | 12           | 56 860       | 0,21                         | 4    | SUPERIOR           |

**CORTE A DICIEMBRE DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

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

Nivel de Desempeño: Superior.

**Variación de tiempos de espera a usuarios**

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

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador | Reclamación | Abonos | Duplicado de Factura | Registro de Medidores | Acuerdo de Pago | Dato 2 - VTE Act | Dato 3 - VTE Mínimo | Dato 4 - VTE Máximo | ¿Cumple Condición? |
|----------------------------------------------------|-------------|--------|----------------------|-----------------------|-----------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ENE                                                | 25.25       | 20.54  | 11.28                | 11.37                 | 12.29           | 16.23            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| FEB                                                | 13.16       | 10.59  | 06.11                | 07.34                 | 13.11           | 10.14            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| MAR                                                | 30.07       | 11.21  | 05.37                | 07.36                 | 11.27           | 13.14            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| ABR                                                | 44.14       | 17.36  | 07.08                | 10.56                 | 19.35           | 19.54            | 11:00               | 19:00               | NO CUMPLE          |
| MAY                                                | 38.13       | 18.21  | 08.01                | 10.45                 | 15.35           | 18.11            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| JUN                                                | 32.36       | 11.41  | 05.45                | 11.51                 | 13.01           | 14.59            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| JUL                                                | 33.21       | 06.37  | 05.57                | 10.11                 | 20.07           | 15.15            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| AGO                                                | 30.17       | 08.28  | 06.37                | 10.13                 | 13.42           | 13.52            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| SEP                                                | 27.35       | 08.03  | 06.27                | 08.19                 | 15.39           | 13.13            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| OCT                                                | 16.17       | 06.41  | 04.15                | 06.31                 | 10.52           | 08.55            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| NOV                                                | 55.03       | 05.46  | 04.37                | 09.14                 | 06.49           | 16.18            | 11:00               | 19:00               | CUMPLE             |
| DIC                                                | 1:04.44     | 06.25  | 06.07                | 10.59                 | 14.19           | 20.31            | 11:00               | 19:00               | NO CUMPLE          |

| PERIODO      | VTE Act Acumulado Promedio | VTE Mínimo | VTE Máximo | ¿Cumple Condición? | Nivel de Desempeño |
|--------------|----------------------------|------------|------------|--------------------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 13.17                      | 11:00      | 19:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 15.29                      | 11:00      | 19:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 15.01                      | 11:00      | 19:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 | 15.05                      | 11:00      | 19:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |

**CORTE A DICIEMBRE DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

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

Nivel de Desempeño: Superior.

**Variación de tiempos de atención a usuarios**

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

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

| Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del indicador | Reclamación | Abonos | Duplicado de Factura | Registro de Medidores | Acuerdo de Pago | Dato 2 - VTA Act | Dato 3 - VTA Mínimo | Dato 4 - VTA Máximo | ¿Cumple Condición? |
|----------------------------------------------------|-------------|--------|----------------------|-----------------------|-----------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ENE                                                | 08:32       | 04:40  | 04:37                | 05:48                 | 12:20           | 07:11            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| FEB                                                | 08:43       | 04:01  | 04:39                | 06:01                 | 09:05           | 06:30            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| MAR                                                | 09:29       | 03:44  | 05:22                | 06:03                 | 09:52           | 06:54            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| ABR                                                | 09:39       | 03:47  | 04:53                | 08:26                 | 13:43           | 08:06            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| MAY                                                | 09:44       | 04:36  | 04:57                | 06:24                 | 11:08           | 07:22            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| JUN                                                | 09:39       | 04:17  | 04:55                | 06:28                 | 09:40           | 07:00            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| JUL                                                | 09:48       | 05:05  | 04:45                | 06:33                 | 17:02           | 08:39            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| AGO                                                | 06:58       | 03:26  | 04:55                | 06:50                 | 10:25           | 06:55            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| SEP                                                | 06:35       | 03:57  | 04:10                | 06:36                 | 10:20           | 06:44            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| OCT                                                | 06:32       | 04:31  | 04:07                | 05:28                 | 09:21           | 06:24            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| NOV                                                | 09:05       | 04:36  | 04:37                | 07:08                 | 12:04           | 07:30            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |
| DIC                                                | 09:19       | 03:44  | 04:33                | 07:42                 | 10:34           | 07:10            | 05:00               | 09:00               | CUMPLE             |

| PERIODO      | VTA Act Acumulado Promedio | VTA Mínimo | VTA Máximo | ¿Cumple Condición? | Nivel de Desempeño |
|--------------|----------------------------|------------|------------|--------------------|--------------------|
| ENE-MAR 2025 | 06:52                      | 05:00      | 09:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-JUN 2025 | 07:10                      | 05:00      | 09:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-SEP 2025 | 07:15                      | 05:00      | 09:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |
| ENE-DIC 2025 | 07:12                      | 05:00      | 09:00      | CUMPLE             | SUPERIOR           |

### CORTE A DICIEMBRE DE 2025

Cumplimiento de Indicador: Cumple.

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

Nivel de Desempeño: Superior.

### 4.3.2 PETICIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2025

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

#### Consolidado de Peticiones IV Trimestre de 2025:

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

#### Comparativo III Trimestre 2024 - III Trimestre 2025

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

### Peticiones Administrativas: Vigencia 2025 (87)

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

### Peticiones Operativas: vigencia 2025 (128)

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Se debe tener en cuenta que las peticiones administrativas hacen referencia al proceso comercial , secretaria General, Contratación,Talento Humano , Planificación y Gestión Integral, Gestión Informática, Nómina, Gestión Financiera y Contable, inventarios, SGSST,Gestión 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         | SI      | 26/12/2025    | Sin observación        |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | NO      | 0             | No reporto información |
| PLANIFICACION              | NO      | 0             | No reporto información |
| OPERACIONES                | NO      | 0             | No reporto información |
| SANEAMIENTO BASICO         | SI      | 07/01/2026    | Sin observaciones      |
| RECUPERACION CONSUMOS      | NO      | NR            | NR                     |
| GENERAL                    | SI      | 13/01/2026    | Sin observaciones      |
| COMERCIAL                  | NO      | NR            | NR                     |
| GERENCIA                   | NO      | 0             | NR                     |

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

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

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

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

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

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

### 4.3.3 QUEJAS CUARTO TRIMESTRE 2025

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

#### Consolidado de Quejas

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

La reclasificación quedó de la siguiente forma:

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

### 4.3.4 RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2025

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

### Consolidado de reclamos (facturación y Prestación)

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

### Comparativo de Reclamos III trimestre 2025 contra IV trimestre 2024.

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

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

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

| No. | PRINCIPALES CAUSALES                                             | COD | TIPO        | Nº   | %      |
|-----|------------------------------------------------------------------|-----|-------------|------|--------|
| 1   | Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado | 102 | FACTURACION | 3100 | 64,80% |
| 2   | Cobros por promedio                                              | 120 | FACTURACION | 736  | 15,38% |
| 3   | Estado de las Infraestructura                                    | 316 | PRESTACION  | 516  | 10,79% |
| 4   | Falla en la prestación del servicio por calidad                  | 304 | PRESTACION  | 130  | 2,72%  |
| 5   | Cobros Inoportunos                                               | 103 | FACTURACION | 67   | 1,40%  |
| 6   | relacionados con intereses de mora, refinanciación,              | 111 | FACTURACION | 39   | 0,82%  |
| 7   | Entrega inoportuna o no entrega de la factura                    | 108 | FACTURACION | 32   | 0,67%  |
| 8   | Inconformidad por desviación significativa                       | 127 | FACTURACION | 24   | 0,50%  |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Reclamos por facturación:**

| CAUSAL                                                                                         | COD | GRUPO CAUSAL | RECLAMOS I TRIMESTRE 2025 | RECLAMOS II TRIMESTRE 2025 | TOTAL I SEM 2025 | RECLAMOS III TRIMESTRE 2025 | RECLAMOS IV TRIMESTRE |            |            |              | TOTAL II SEM 2025 | TOTAL 2025  | %           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|---------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------|------------|------------|--------------|-------------------|-------------|-------------|
|                                                                                                |     |              | I TRIM 2025               | II TRIM 2025               |                  | III TRIM 2025               | OCT                   | NOV        | DIC        | IV TRIM 2025 |                   |             |             |
| Inconformidad con el aforo                                                                     | 101 | FACTURACION  | 0                         | 1                          | 1                | 1                           | 1                     |            | 0          | 1            | 2                 | 3           | 0,0         |
| Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado                               | 102 | FACTURACION  | 374                       | 673                        | 1047             | 1032                        | 255                   | 297        | 469        | 1021         | 2053              | 3100        | 50,2        |
| Cobros inoportunos                                                                             | 103 | FACTURACION  | 31                        | 13                         | 44               | 12                          | 2                     | 1          | 8          | 11           | 23                | 67          | 2,1         |
| Cobro por servicios no prestados                                                               | 105 | FACTURACION  | 2                         | 1                          | 3                | 5                           | 3                     |            | 1          | 4            | 9                 | 12          | 0,1         |
| Datos generados incorrectos                                                                    | 106 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 18                          | 3                     |            | 1          | 4            | 22                | 22          | 0,0         |
| Cobro múltiple y/o acumulado                                                                   | 107 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           | 1                     |            |            | 1            | 1                 | 1           | 0,0         |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura                                                  | 108 | FACTURACION  | 24                        | 4                          | 28               | 3                           | 1                     |            |            | 1            | 4                 | 32          | 1,3         |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación                                                 | 109 | FACTURACION  | 0                         | 4                          | 4                | 2                           | 2                     | 2          | 1          | 5            | 7                 | 11          | 0,2         |
| Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor                                         | 110 | FACTURACION  | 1                         | 1                          | 2                | 11                          | 1                     |            | 5          | 6            | 17                | 19          | 0,1         |
| Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago | 111 | FACTURACION  | 20                        | 11                         | 31               | 8                           |                       |            |            | 0            | 8                 | 39          | 1,5         |
| Subsidios y contribuciones                                                                     | 112 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           | 2                     |            |            | 2            | 2                 | 2           | 0,0         |
| Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario                 | 113 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 0           | 0,0         |
| Descuento por predio desocupado (NO ESTÁ VIGENTE PARA ACUEDUCTO)                               | 114 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 0           | 0,0         |
| Suspensión por mutuo acuerdo                                                                   | 115 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 1                           |                       |            |            | 0            | 1                 | 1           | 0,0         |
| Cobros por números de unidades independientes                                                  | 116 | FACTURACION  | 1                         |                            | 1                |                             |                       |            |            |              | 0                 | 1           |             |
| Estrato incorrecto                                                                             | 117 | FACTURACION  | 3                         | 0                          | 3                | 5                           |                       |            |            | 0            | 5                 | 8           | 0,1         |
| Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)                                | 118 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 0           | 0,0         |
| Tarifa incorrecta                                                                              | 119 | FACTURACION  | 1                         | 0                          | 1                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 1           | 0,0         |
| Cobros por promedio                                                                            | 120 | FACTURACION  | 197                       | 301                        | 498              | 212                         | 16                    | 9          | 1          | 26           | 238               | 736         | 23,9        |
| Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio                                         | 121 | FACTURACION  | 0                         | 1                          | 1                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 1           | 0,0         |
| Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación       | 122 | FACTURACION  | 1                         | 6                          | 7                | 4                           |                       | 1          | 2          | 3            | 7                 | 14          | 0,3         |
| Solicitud de rompimiento de Solidaridad                                                        | 123 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 13                          | 4                     | 4          |            | 8            | 21                | 21          | 0,0         |
| Cobro de revisiones                                                                            | 124 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 0           | 0,0         |
| Inconformidad por desviación significativa                                                     | 127 | FACTURACION  | 10                        | 9                          | 19               | 5                           |                       |            |            | 0            | 5                 | 24          | 0,9         |
| Cobro por recuperación de consumos                                                             | 129 | FACTURACION  | 0                         | 0                          | 0                | 1                           |                       |            |            | 0            | 1                 | 1           | 0,0         |
| inconformidad por la normalización del servicio                                                | 131 | FACTURACION  | 0                         | 1                          | 1                | 0                           |                       |            |            | 0            | 0                 | 1           | 0,0         |
| Cobro por reconexión no autorizada por la empresa                                              | 133 | FACTURACION  | 0                         | 1                          | 1                | 0                           |                       | 1          |            | 1            | 1                 | 2           | 0,0         |
| <b>TOTAL FACTURACION</b>                                                                       |     |              | <b>665</b>                | <b>1027</b>                | <b>1692</b>      | <b>1333</b>                 | <b>291</b>            | <b>315</b> | <b>488</b> | <b>1094</b>  | <b>2427</b>       | <b>4119</b> | <b>81,1</b> |

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

**Descripción:**

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

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

**Análisis jurídico:**

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

**2. Cobros por promedios 120**

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

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

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

**Descripción:**

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

**Análisis jurídico:**

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

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

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

##### Descripción:

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

##### Análisis jurídico:

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

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

##### Inconformidad con la medición del consumo facturado 102

##### Descripción:

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

##### Análisis jurídico:

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

**Recomendaciones generales:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Acciones de mejora:

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

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

Puntos de control establecidos en el procedimiento de facturación.

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

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

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Acueducto:**

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

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

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

**CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADA**

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

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

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

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

**Saneamiento básico:**

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

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

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

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

**Recomendaciones:**

Programa de educación al usuario:

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

Implementar un plan para:

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

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

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

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

### 4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2025

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

#### Consolidado Sugerencias y Felicitaciones:

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

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Se observan dos sugerencias:

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

Segunda sugerencia se haga supervisión a la toma de lecturas.

### 4.3.7 DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE 2025

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

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

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

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

### Consolidado de Denuncias Tercer trimestre 2025:

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

### Comparativo III trimestre 2024 - III trimestre 2025:

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

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

- Ventanilla de Radicación: 02

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

**INFORMES**

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

Usuario Anónimo.

Descripción de la PQRSD:

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

Observaciones de la gestión realizada:

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

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

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

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

Tiempo respuesta de Fondo: 11 días

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

Usuario Anónimo.

Descripción de la PQRSD:

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

**Observaciones de la gestión realizada:**

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

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

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

Tiempo respuesta de Fondo: 10 días

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

**V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

A nivel general se reitera:

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

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

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

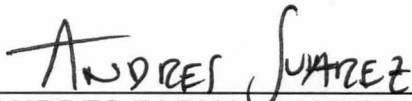
**INFORMES**

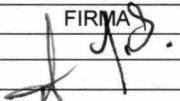
- Los formatos de captura se están diligenciando de forma incompleta.
- Se reitera que la cantidad de registros reportados en el formato captura GCO-FR-003, no son iguales a las reportadas en el formato SUI, por lo que se sugiere realizar un control por parte de los responsables de entregar la información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

**VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

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

*Se anexa: Consolidado Formato de Captura PQRSD*

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

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