

## INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025

FECHA  
PRESENTACION

MAYO 2025

PERIODO INFORMADO

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

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

- **Resolución Interna 207 de 2016.** “Por la cual se reglamenta el manual interno del derecho de petición en la empresa aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.”
- **GCO-PR-006:** Procedimiento Seguimiento a la Gestión de Buzones.
- **Resolución No 388 del 29 de diciembre de 2017:** Por el cual se expide el Manual del Protocolos de Atención al Usuario en la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.”
- **Normativa Interna expedida en el Marco de la Emergencia Sanitaria COVID19.**
- **GCO-MN-003 v7 MANUAL PQRSD:** Manual para la gestión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en su versión vigente. Incluye el Manual ORFEO v2 2022.
- **Manual Operativo MIPG en su versión vigente.**

**I. OBJETIVO**

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

**II. ALCANCE**

Aplica a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero a marzo de 2025, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad, esta oficina utilizará como fuente principal los formularios consolidados del sistema de gestión PQRSD GCO-FR027 Y 028 en su versión vigente.

Aplica al proceso comercial en su rol de primera y segunda línea de defensa, quien lidera en la entidad la gestión de las PRQSD (todos los canales habilitados en la entidad), y la la gestión de todos los procesos involucrados en la atención al ciudadano, según roles y responsabilidades establecidas en el Manual PQRSD en su versión vigente.

### III. FUENTE DEL DATO

La fuente del dato la constituye el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y en tanto se afianza la cultura de radicación en términos de completitud y oportunidad, esta oficina utilizará también como medio de verificación los formularios consolidados del sistema de gestión PQRSD (formatos de captura y consolidado GCO\_FR027 y GCO\_FR028) remitidos por las primeras líneas de defensa.

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

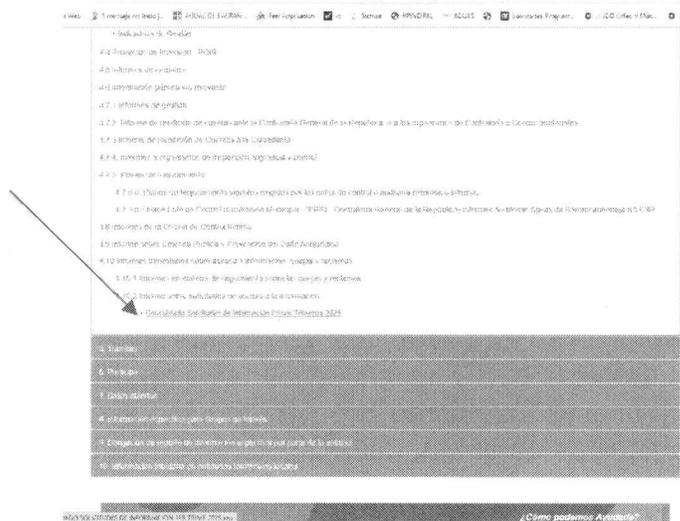
### IV. DESARROLLO DEL INFORME

#### 4.1 Cumplimiento Ley de Transparencia

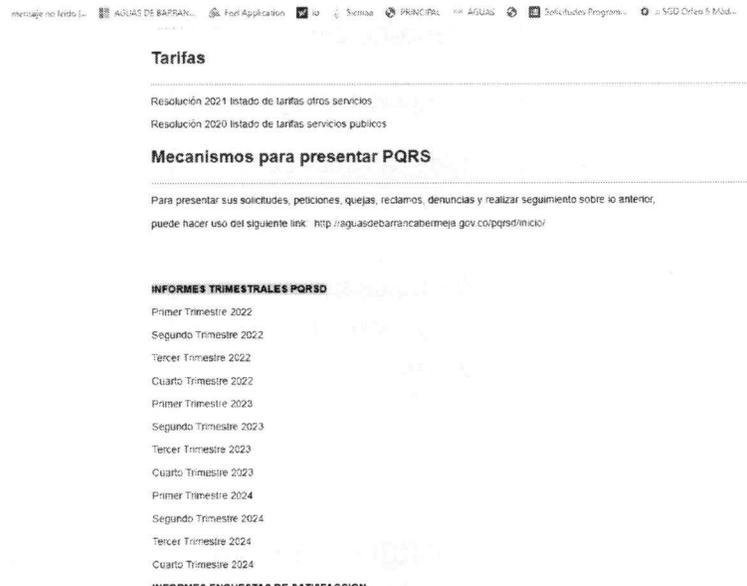
**a.** Revisada la web ruta Menú Transparencia / Numeral 4 / Subnumeral 4.10.2 / Informes sobre solicitudes de acceso a la información, tal y como lo establece el Decreto 1081 2015 en su artículo 2.1.1.6.2, la Ley 1712 de 2014 (*artículo 11° Literal h*) y la versión actualizada 2023 del Decreto Único 1080 (*ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.*). Este informe debe discriminar, según lo establecido en su artículo 52 (Decreto 103), la siguiente información mínima:

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

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



**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.



## 4.2 Canales /mecanismos de Ingreso PQRSO

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

### **Canal Presencial:**

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

- Ventanilla atención al usuario

### **Canal telefónico:**

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140

Extensión 1: Atención al Usuario

Extensión 2: Línea de Daños (24/7)

Extensión 3: Visitas Técnicas

**Canal Virtual**

Correo electrónico:

[contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co](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/mecanismo de atención	Ene	Feb	Mar	I Trim
Ventanilla de atención	264	170	198	632
Ventanilla de Radicación	33	31	25	89
Formato electrónico Página web	6	6	1	13
Correo	33	14	0	47
Buzón de Sugerencias	1	3	0	4
Telefónica	55	79	57	191
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>303</b>	<b>281</b>	<b>976</b>

Fuente: Formato de Captura GCO-FR-003.

Se analiza la información del primer trimestre de 2025, de las 976 PQRSD reportadas se encuentra que el canal con mayor recepción de PQRSD es la ventanilla de atención con 632 PQRSD, que corresponden a un 64.7% del total recibidos en el trimestre, seguido por la línea telefónica con 191 PQRSD, representado por un 19.56%, seguida por la ventanilla de radicación 89 PQRSD con un 9.1%, el correo electrónico con 47, es decir el 4.8%, formato electrónico página web 13 equivalente a 1.3%, y buzón de sugerencias con 4 PQRSD, representado por un 0.4%.

### **4.3 Gestión de las PQRSD.**

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

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

#### **RECEPCIÓN:**

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

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

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

La entidad dispone de un enlace en la página web (Menú: Atención y servicios a la ciudadanía/canales de atención), se encuentra el formulario para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea.

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

**Mecanismos para la Atención al Ciudadano**

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública", del Decreto 103 de 2015 y de la Resolución 3554 de 2015, AGUAS DE BARRANCABERMEJA pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

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

**Oficina de Atención al Usuario**  
Dirección Física: Calle 49 # 17-68 Barrio Colomera en Barrancabermeja / Santander / Colombia  
**Horario de atención:**  
Lunes a Jueves: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 5:00pm  
Viernes: 7:00am a 11:00am - 2:00pm a 4:30pm  
**Lineas de Atención:** 3356025445 - 3245554140  
Extensión 1: Atención al Usuario  
Extensión 2: Líneas de Daños  
Extensión 3: Vínculos Técnicos

**Correo electrónico:** [atencion@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:atencion@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Para recusaciones escritorios:** [recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:recusaciones@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Para notificaciones judiciales escritorios:** [notificacionesjudiciales@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@aguasdebarrancabermeja.gov.co)  
**Línea de Anticorrupción:** [anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co](mailto:anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co)

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

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

[Carta del Trato Digno al Usuario](#)

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

**Portal de Niños**

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

**GESTIÓN:**

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

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

Las peticiones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

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

Las reclamaciones comerciales son responsabilidad de la Subgerencia Comercial.

Las reclamaciones operativas Acueducto y Alcantarillado son 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 mensual, trimestral y anual que permita análisis y toma de acciones y decisiones (informes cuantitativos y cualitativos).

#### **SEGUIMIENTO.**

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

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

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

#### **CONTROL**

La oficina de Control de Gestión a través de los informes semestrales, debe realizar seguimiento a la gestión de PQRSD y oportunidad de respuestas, de acuerdo con las normas externas y con los parámetros establecidos por la entidad y rinde a la Gerencia

general y directivos informe con las recomendaciones de mejora para el análisis y oportuna toma de decisiones y acciones.

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

**4.3.1 Consolidado PQRSD. Primer trimestre 2025**

**General**

TIPO	Ene	Feb	Mar	I Trim
Peticiones	93	7	24	124
Quejas	3	4	0	7
Reclamos	286	291	254	831
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	3	0	0	3
Recurso de Reposición	0	1	0	1
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0
Solicitudes de Información	7	0	3	10
Otros	0	0	0	0
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>385</b>	<b>302</b>	<b>278</b>	<b>976</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR 003

Se observa que, para el primer trimestre de 2025, se registraron **976 PQRSD**. Según la tipología, los Reclamos representan el porcentaje más alto en el trimestre, con un total de 831 correspondientes al 85%, seguidos por las peticiones con un total de 124 para un 12.7 %, solicitudes de información (10) 1%, quejas (7) 0.7% denuncias (3) para

un 0,3%, sugerencias reportadas con cero 0, y de tal forma que en orden de presentación de forma decreciente se registra así:

- Reclamos: 85%
- Peticiones: 12.7%
- Quejas: 0.7 %
- Denuncias: 0.3 %
- Sugerencia: 0%
- Solicitudes de información: 1%

Revisada la variación del primer trimestre 2025 encontramos que se evidencia una variación de disminución representativa frente al primer trimestre de 2024 del -4.87%:

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación % I Trim 2024 /I Trim 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	
Peticiones	49	62	27	138	93	7	24	124	-10%
Quejas	0	1	0	1	3	4	0	7	600%
Reclamos	305	249	331	885	286	291	254	831	-6%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Denuncias	2	0	0	2	3	0	0	3	50%
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	1	0	1	100%
Recurso de Reposición subsidiario y apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Solicitudes de Información	0	0	0	0	7	0	3	10	1000%
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>356</b>	<b>312</b>	<b>358</b>	<b>1026</b>	<b>392</b>	<b>303</b>	<b>281</b>	<b>976</b>	<b>-5%</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO**

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

TIPO	PQRSD I TRIME ORFEO 2025				PQRSD 1TRIM FORMATOS DE CAPTURA 2025				DIFERENCIA	
	Ene	Feb	Mar	I Trim	TIPO	Ene	Feb	Mar		I Trim
Peticiones	50	73	57	180	Peticiones	93	7	24	124	-56
Quejas	3	5	0	8	Quejas	3	4	0	7	-1
Reclamos	281	273	272	826	Reclamos	286	291	254	831	5
Sugerencias	2	2	0	4	Sugerencias	0	0	0	0	-4
Denuncias	3	0	0	3	Denuncias	3	0	0	3	0
Recurso de Reposición	0	0	0	0	Recurso de Reposición	0	1	0	1	1
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	0	0	0	0	0
Solicitudes de Información	2	4	0	6	Solicitudes de Información	7	0	3	10	4
Otros	45	76	76	197	Otros	0	0	0	0	-197
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>386</b>	<b>433</b>	<b>405</b>	<b>1224</b>	<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>385</b>	<b>302</b>	<b>278</b>	<b>976</b>	<b>-248</b>

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo enero -marzo 2025 y formatos captura GCO-FR-003

En cuanto a la información en el primer trimestre 2025 registrada en el sistema de ORFEO (1.224) 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 (976) en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, excepto denuncias como es el caso de las PQRSD del primer trimestre 2025, al realizar análisis se observa que se radicaron como otros 197 en el sistema ORFEO y al no estar clasificada como una PQRSD no se reporta en el formato de captura, de los cuales quedaría una diferencia de 51 PQRSD, equivalente a una diferencia del 5%.

#### 4.3.2 Controles e indicadores

##### Indicador oportunidad de la respuesta

Número total PQRSD con respuesta oportuna/Número total PQRSD recibidas:  
 $973/976=99.7\%$

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

**INDICADOR DE OPORTUNIDAD  
DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD  
I TRIMESTRE DE 2025**

MES	%
ENERO	99,5%
FEBRERO	100,0%
MARZO	99,6%

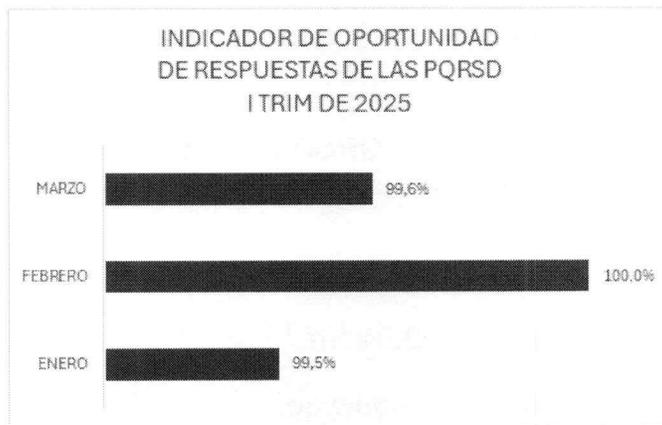
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Abr	May	Jun	II Trim
<b>Peticiones Vencidas</b>	2	0	1	3	0	0	0	0
<b>Total de PQRSD</b>	392	303	281	976	0	0	0	0
<b>con respuesta oportuna</b>	390	303	280	973	0	0	0	0

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

En todo el trimestre

Se reportan un 0.3 % de respuestas extemporáneas correspondientes a un total de 3 respuestas extemporáneas en el trimestre.

Se encuentra el siguiente comportamiento de oportunidad de respuesta:



**Seguimiento a oportunidad y tiempos de respuesta:**

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	FUNCIONARIO GESTION	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA GESTION: -GERENCIA -SECRETARIA GENERAL -SUBG. PLANIFICACION -CONTROL DE GESTION -ADMINISTRATIVA -COMERCIAL -OPERACIONES -REDESANEAMIENTO/PRODUCCION/RECUPERACION -MANTENIMIENTO/LABORATORIO	No. Radicado Respuesta	Fecha respuesta	Tiempo respuesta
2025-130-000103-2	2025-01-08 15:44	SANDRA FONSECA	ACUEDUCTO	2025-120-000441-1	2025-01-28 17:01	15
2025-130-000777-2	2025-02-05 08:20	RODRIGUEZ NORIEGA MIGUEL ANDRES	COMERCIAL	2025-130-000996-1	2025-02-26 11:28	18
2025-130-000470-2	2025-01-27 07:45	SAMPAYO QUIÑONES YOLVIS	COMERCIAL			
2025-140-001674-2	2025-03-12	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO	OPERACIONES	2025-120-001416-1	2025-02-28 09:28	14
2025-130-000171-2	2025-01-13	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO	OPERACIONES	2025-120-000505-1	45687,60278	13
2025-130-000101-2	2025-01-08 15:37	RODRIGUEZ NORIEGA MIGUEL ANDRES	COMERCIAL	2025-130-000387-1	2025-01-27 17:05	15
2025-130-000801-2	2025-02-05 15:04	RODRIGUEZ NORIEGA MIGUEL ANDRES	Comercial	2025-130-000971-1	2025-02-25 15:50	17

Fuente: Sistema de Orfeo Periodo enero -marzo 2025 y formatos captura GCO-FR-003

Para el primer trimestre de 2025, se revisan los radicados anteriores:

2025-130-000470-2 Es una denuncia se cerró en el tiempo con radicado 2025-130-000822-1

2025-130-000777-2 se revisa el sistema ORFEO y por consultas se observan dos respuestas asociadas al radicado con fecha 14 de febrero 2025: 2025-130-000996-1 y 2025-130-000820-1.

2025-130-000101-2 tiene radicado de ampliación del término radicado 2025-130-00028-1

2025-130-000801-2 tiene radicado de ampliación del término radicado 2025-130-000852-1

Lo anterior indica que quedan tres (3) PQRSD fuera de los términos establecidos en el manual, perteneciendo al área de operaciones.

**Seguimiento a la correcta radicación de los PQRSD**

En verificación aleatoria se observa lo siguiente:

## INFORMES

TIPO	RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	No RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA DE LA PETICIÓN	RESPUESTA EFECTIVA		OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		DÍAS CON EXTEMPO	CUENTA CON IMAGEN EL RADICADO DE RESPUESTA		RESPUESTA ENLAZADA CON EL RADICADO		OBSERVACIONES
					SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
RECLAMO	202514000106-2	8/01/2025	2025-120-000254-1	20/01/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025130000576-2	28/01/2025	2025-130-000576-2	30/01/2025		X				X		X		
RECLAMO	2025130000263-2	15/01/2025	2025-120-000355-1	27/01/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025130000282-2	16/01/2025	2025-120-000459-1	29/01/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025130000889-2	10/02/2025	2025-120-000734-1	11/02/2025		X	X			X		X		
RECLAMO	2025130000973-2	12/02/2025	2025-120-000947-1	25/02/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	20251300001074-2	17/02/2025	2025-130-001074-2	27/02/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025140001103-2	17/02/2025	2025-120-000952-1	25/02/2025	X		X			X			X	
RECLAMO	2025140001196-2	20/02/2025	2025-120-001220-1	6/03/2025	X		X			X			X	
RECLAMO	2025-120-001263-2	2025-02-24 23:54	2025-120-001044-1	28/02/2025										
RECLAMO	2025-130-001373-2	2025-02-27 16:26	2025-120-001206-1	6/03/2025			X							
RECLAMO	2025-130-001424-2	2025-03-03 07:35	2025-120-001205-1	6/03/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025-130-001569-2	2025-03-06 13:59	2025-120-001216-1	6/03/2025		X	X			X		X		
RECLAMO	2025-130-001701-2	2025-03-13 09:28	2025-120-001428-1	26/03/2025	X		X			X		X		
RECLAMO	2025-130-001752-2	2025-03-18 07:31	2025-120-001495-1	31/03/2025		X	X			X		X		
RECLAMO	2025-130-000311-2	2025-01-20 07:00	2025-120-000309-1	23/01/2025		X	X	X		X			X	No se evidencia existencia de la respuesta, debido a que al abrir la misma solo se observa una hoja en blanco con radicado
RECLAMO	2025-130-000321-2	2025-01-20 10:48	2025-120-000469-1	29/01/2025		X		X		X			X	No se evidencia existencia de la respuesta, debido a que al abrir la misma solo se observa una hoja en blanco con radicado
RECLAMO	2025-130-000637-2	2025-01-31 08:39	2025-120-000611-1	4/02/2025		X			X		X		X	No se evidencia existencia de la respuesta, debido a que al abrir la misma solo se observa una hoja en blanco con radicado
RECLAMO	2025-130-000768-2	2025-02-04 14:55	2025-120-000829-1	17/02/2025		X		X		X			X	No se evidencia existencia de la respuesta, debido a que al abrir la misma solo se observa una hoja en blanco con radicado
RECLAMO	2025-130-000909-2	2025-02-10 14:41	2025-120-000875-1	19/02/2025		X		X		X			X	Se observa respuesta enlazada sin imagen de respuesta no que imposibilita la verificación a la misma.
RECLAMO	2025-130-001167-2	2025-02-19 16:23	2025-120-001089-1	3/03/2025		X		X		X			X	Solo se evidencia enlazada como respuesta imagen de la visita técnica pero no una respuesta contundente al peticionario.
RECLAMO	2025-130-001521-2	2025-03-05 09:57	2025-120-001341-1	17/03/2025		X		X		X			X	Solo se evidencia enlazada como respuesta imagen de la visita técnica pero no una respuesta contundente al peticionario.
RECLAMO	2025-130-001590-2	2025-03-07 08:56	2025-120-001348-1	17/03/2025		X		X		X			X	Solo se evidencia enlazada como respuesta imagen de la visita técnica pero no una respuesta contundente al peticionario.
RECLAMO	2025-130-001697-2	2025-03-13 08:51	2025-120-001377-1	19/03/2025		X		X		X			X	Solo se evidencia enlazada como respuesta imagen de la visita técnica pero no una respuesta contundente al peticionario.
RECLAMO	2025-130-000044-2	2025-01-07 11:58	2025-130-000183-1	2025-01-15 08:28		X		X		X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000071-2	2025-01-08 07:25	2025-130-000016-1	2025-01-08 07:26	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000147-2	2025-01-10 10:52	2025-130-000294-1	2025-01-22 16:01	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000167-2	2025-01-13 07:57	2025-130-000115-1	2025-01-13 07:53	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000198-2	2025-01-13 16:10	2025-130-000134-1	13/01/2025	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000210-2	2025-01-14 10:18	2025-130-000161-1	14/01/2025	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000243-2	2025-01-15 14:17	2025-130-000220-1	15/01/2025	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000412-2	2025-01-23 13:20	2025-130-000718-1	2025-02-10	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000447-2	2025-01-24 11:31	2025-130-000717-1	2025-02-10	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-000469-2	2025-01-27 07:40	2025-130-000346-1	2025-01-27	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
RECLAMO	2025-130-002004-2	2025-03-31 16:39	2025-130-001543-1	31/03/2025	X		X			X			X	Es un reclamo verbal.
D PETICION	2025140000107-2	17/02/2025	2025110000956-1	25/02/2025		X		X		X			X	Al abrir la respuesta del radicado hace referencia a otra solicitud
D PETICION	20251400015832	6/03/2025	2025100001292-1	12/03/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025140001903-2	28/03/2025				X		X		X			X	No tiene respuesta enlazada y en el formato de captura no se encuentra relacionado el radicado de respuesta.
D PETICION	202514000168-2	12/03/2025	2025100001365-1	19/03/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025130000652-2	17/01/2025	2025130000050-1	6/01/2025	X		X			X			X	
D PETICION	20251300000652	7/01/2025	2025130000173-1	14/01/2025		X	X			X			X	
D PETICION	20251300001011-2	8/01/2025	2025130000281-1	27/01/2025	X		X			X			X	Se proporciona ampliación de términos
D PETICION	2025130000294-2	17/01/2025	2025130000423-1	28/01/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025130000434-2	23/01/2025	202510000721-1	10/02/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025130000748-2	4/02/2025	2025130000825-1	14/02/2025	X		X			X			X	
D PETICION	202514001862-2	26/03/2025	2025120001436-1	26/03/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025140000188-2	13/01/2025	2025120000340-1	24/01/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025130000322-2	20/01/2025	2025130000367-1	27/01/2025	X		X			X			X	
D PETICION	2025130000149-2	10/01/2025	2025130000293-1	22/01/2025	X		X			X			X	
DENUNCIA	2025130000436-2	24/01/2025	2025130000885-1	26/02/2025	X		X			X			X	Respuesta en términos de ley primer radicado ampliación del plazo
DENUNCIA	202513000470-2	27/01/2025	2025130000822-1	14/02/2025	X		X			X			X	
DENUNCIA	2025130000669-2	31/01/2025	2025130000882-1	19/02/2025	X		X			X			X	Radicado en términos de ley se relaciona 2da respuesta
QUEJA	2025130000139-2	10/01/2025	2025130000293-1	22/01/2025		X				X			X	maia clasificación de la PQRSO teniendo en cuenta que es un reclamo
QUEJA	2025130000293-2	16/01/2025	2025130000422-1	28/01/2025		X				X			X	
QUEJA	2025130000681-2	3/02/2025	2025130000634-1	17/02/2025	X		X			X			X	

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

- No hay claridad del concepto de cada tipología, se evidencian radicados en solicitudes de información o como peticiones (correspondiendo a reclamos) como se puede observar en los siguientes radicados:
  - 2025-130-000630-2 revisión de sumideros de aguas lluvias, barrio isla del zapato.
  - 2025-140-000660-2 solicitud visita técnica
  - 2025-130-000665-2 pago caja social no tiene alcantarillado favor revisar ID 023772.
  - 2025-130-001663-2 Es un reclamo clasificado como petición
  - Se observa que las quejas están mal tipificadas la mayoría corresponde a reclamos.
  - Los reclamos por operaciones están siendo clasificados como tipo trámite otros
  - Se observan radicados que son petición cambio de nombre clasificados como otros en tipo de trámite.
  - Solicitudes de cuenta nueva deben ser radicados como peticiones no como otros.
  - Se observa en reclamaciones facturación una incorrecta clasificación a la hora de radicar, ejemplo una factura que no llega al predio se clasifica en la causal 102 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, lo que es incorrecto ya la causal sería 108 Entrega inoportuna ó no entrega de la factura.
  - Se observa que se radica en la ventanilla de atención pago totales de deuda como un reclamo (causal 111 cobro con cargos con intereses de mora, refinanciación, cartera, o acuerdos de pago) y esto es una petición.
  - No es denuncia, aunque el usuario lo escriba como denuncia al leer la PQRSD radicado de entrada: 2025-130-0006692 del día 31 de enero de 2025, se observa es un reclamo por la reinstalación al cual correspondería la causal 131: inconformidad con la normalización del servicio.
  - De las 37 solicitudes de información reportadas se observa que 27 radicados no corresponden a la tipología solicitudes de información y por lo tanto se reclasificaran como peticiones:

No. Radicado	ASUNTO: DESCRIPCION DE LA PQRSO	FUNCIONARIO GESTION
2025-130-001663-2	ALCANTARILLAS REBOSADAS SEGUN USUARIO LA CASA LA TIENE CON GRIETAS DEBIDO A LA ALCANTARILLA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001674-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001676-2	SOLICITUD CAMBIO DE REJILLA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001686-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001717-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001719-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001758-2	NOTIFICACION	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001791-2	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD UTS BARRANCABERMEJA ANDRES FELIPE CARRILLA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001797-2	SOLICITUD DE REPOSICION DE TAPA DE CEMENTO DEL SUMIDERO BARRIO LOS FICUS	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001906-2	solicitud viabilidad y/o disponibilidad de servicio alcantarillado	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000012-2	SOLICITUD DE REVISION FACTIBILIDAD/DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000127-2	SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICAR POSIBLE OBSTRUCCION DE ARBOL EN EL SISTEMA	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-140-000130-2	SOLICITUD DE VISITA POR HUNDIMIENTO EN PAVIMENTO POR MALA COMPACTACION DE TRABAJOS REALIZADOS	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000178-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000186-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA RETIRO DE SERVIDUMBRE	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-140-000237-2	SOLICITUD DE VISITA PARA EXPEDIR CONCEPTO TECNICO	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000969-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-130-000053-2	REVISAR SI CUENTA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO - SEGUN LA USUARIA TIENE EL SERVICIO PERO NO SE LE COBRA EN LA FACTURA ID 051524	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000053-2	REVISAR SI CUENTA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO - SEGUN LA USUARIA TIENE EL SERVICIO PERO NO SE LE COBRA EN LA FACTURA ID 051524	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000122-2	SOLICITUD DE VISITA DE MANERA URGENTE A NINIPTAR UBICADA EN EL BARRIO LA LIGA YA QUE EL TERRENO ESTA CEDIENDO Y LA CAJA DE AGUAS NEGRAS SE CAYO DEL LUGAR DONDE ESTABA UBICADA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-130-000171-2	SOLICITUD MANTENIMIENTO TUBERIA DE ALCANTARILLADO. BARRIO LA PAZ	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000386-2	solicitud disponibilidad servicio alcantarillado	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000452-2	solicitud reparacion rejilla aguas lluvias	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000500-2	visita tecnica aguas negras, aguas lluvia	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-130-000630-2	REVISION DE SUMIDEROS DE AGUAS LLUVIAS, BARRIO ISLA DEL ZAPATO	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000660-2	solicitud visita tecnica	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000665-2	PAGO CAJA SOCIAL NO TIENE ALCANTARILLADO FAVOR REVISAR ID 023772	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO

- Mal clasificación de la causal SUI 119 tarifa incorrecta radicado: 20251300004802, el usuario manifestó que tenía consumo irregular porque no le tomaron lectura. Esta causal aplica cuando hay Inconformidad con el valor la tarifa aplicada, por lo tanto, corresponde a la reclamación del usuario.
- Causal 111-Cobro de cargos relacionados con el interés de mora radicado 2025-140-001546-2, no aplica para pagos totales, no es una reclamación, es una petición del usuario.
- Causal 116-Cobro por número de unidades independientes: precio desocupado

#### **Seguimiento registro SUI formato reclamaciones:**

REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025					REPORTE SUI RECLAMACIONES TOPICO COMERCIAL 2025						
Fuente Planificacion		1	2	4	5	Fuente Formatos Captura GCO_AU_FR 03		1	2	4	5
		RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA			RECLAMO	QUEJA	RECURSO R	RECURSO RSA
ENERO	AC	19	0	0	0	ENERO	AC	21	0	0	0
	FACTURACION	229	2	0	0		ALC	14	0	0	0
	ALC	13	1	0	0		COM	251	3	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		AC	32	0	0	0
FEBRERO	AC	18	1	0	0	FEBRERO	ALC	26	0	0	0
	FACTURACION	208	0	1	1		COM	233	4	1	0
	ALC	17	0	0	0		AC	33	0	0	0
	FACTURACION	0	0	0	0		ALC	18	0	0	0
MARZO	AC	32	0	0	0	MARZO	COM	203	0	0	0
	FACTURACION	193	0	0	0						
	ALC	20	0	0	0						
	FACTURACION	0	0	0	0						

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

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

La cantidad de registros reportados en el formato captura GCO-FR-003, no son iguales a las reportadas en el formato SUI, por lo que se sugiere realizar un control por parte de los responsables de entregar la información PQRSD (formatos de captura y SUI) ya que la información debe ser coincidente.

**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

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

Fecha de Corte	Ene 2025	Feb 2025	Mar 2025
IQR Acueducto	0,00	0,01	0,00
Meta en la vigencia	4	4	4

**CORTE A MARZO DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Marzo de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Acueducto fue de 0,04 y es inferior al valor establecido como meta, que es de 4; por lo tanto, cumple.

Nivel de Desempeño: Superior.

**Indicador IQR Alcantarillado:**

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

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Dato 2 - Rcm: Reclamos por exactitud en facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia	Dato 3 - mf: Factor de periodicidad en facturación	Dato 4 - NTU: Número Total Suscriptores Alcantarillado	IQR Alcantarillado
Ene 2025	0	1	56.613	0,00
Feb 2025	1	1	56.692	0,02
Mar 2025	0	1	56.716	0,00

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

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

**CORTE A MARZO DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: Meta Cumplida.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Marzo de 2025, el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) Alcantarillado fue de 0,05 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.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Reclamación	Abonos	Duplicado de Factura	Registro de Medidores	Acuerdo de Pago	Dato 2 - VTE Ant	Dato 3 - VTE Act	Variación Tiempo de Espera
ENE	25:25	20:54	11:28	11:37	12:29	07:39	<b>16:23</b>	+114,1%
FEB	13:16	10:59	06:11	07:34	13:11	05:50	<b>10:14</b>	+75,6%
MAR	30:07	11:21	05:37	07:36	11:27	10:39	<b>13:14</b>	+24,1%

PERIODO	VTE Ant Acumulado Promedio	VTE Act Acumulado Promedio	Diferencia con la Meta	Variación Tiempo de Espera	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	08:03	13:17	+05:14	+64,9%	CRÍTICO

Fecha de Corte	ENE	FEB	MAR
<b>Valor Tiempo de Espera</b>	16:23	10:14	13:14
<b>Meta en la vigencia</b>	07:39	05:50	10:39
	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera	Disminución Tiempo de Espera

**CORTE A MARZO DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: No Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Marzo de 2025, la Variación de Tiempos de Espera en Atención a Usuarios fue de +64,9% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior al Tiempo de Espera del mismo periodo del año anterior. El Valor Promedio del Tiempo de Espera en Atención a Usuarios del Año Actual (VTE Act) alcanzó los 13:17, con 05:14 por encima de la meta del periodo analizado (08:03).

Nivel de Desempeño: Crítico.

**Variación de tiempos de atención a usuarios**

Este indicador mide la fluctuación en los tiempos de respuesta o atención que se ofrecen a los usuarios en un 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.

Dato 1 - Fecha de Corte para cálculo del Indicador	Reclamación	Abonos	Duplicado de Factura	Registro de Medidores	Acuerdo de Pago	Dato 2 - VTA Ant	Dato 3 - VTA Act	Variación Tiempo de Atención
ENE	08:32	04:40	04:37	05:48	12:20	03:55	<b>07:11</b>	+83,3%
FEB	08:43	04:01	04:39	06:01	09:05	05:11	<b>06:30</b>	+25,5%
MAR	09:29	03:44	05:22	06:03	09:52	04:59	<b>06:54</b>	+38,5%

PERIODO	VTA Ant Acumulado Promedio	VTA Act Acumulado Promedio	Diferencia con la Meta	Variación Tiempo de Atención	Nivel de Desempeño
ENE-MAR 2025	04:42	06:52	+02:10	+46,3%	CRÍTICO

Fecha de Corte	ENE	FEB	MAR
Valor Tiempo de Atención	07:11	06:30	06:54
Meta en la vigencia	03:55	05:11	04:59
	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención	Disminución Tiempo de Atención

**CORTE A MARZO DE 2025**

Cumplimiento de Indicador: No Cumple.

Análisis del resultado del indicador: Para el período Enero a Marzo de 2025, la Variación de Tiempos de Atención a Usuarios fue de +46,3% y por lo tanto no se cumple con la meta de ser inferior al Tiempo de Atención del mismo periodo del año anterior. El Valor Promedio del Tiempo de Atención a Usuarios del Año Actual (VTA Act) alcanzó los 06:52, con 02:10 por encima de la meta del periodo analizado (04:42).

Nivel de Desempeño: Crítico.

Se recomienda cambiar la meta de tiempos de atención y tiempos de espera a un promedio de tiempo de acuerdo al primer histórico de la empresa realizado en la vigencia 2024.

**4.3.3 PETICIONES PRIMER 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 I TRIMESTRE de 2025:**

TIPO	PQRSD I SEMESTRE 2025			
	Ene	Feb	Mar	I Trim
Peticiones	93	7	24	124

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Comparativo primer trimestre de 2024 contra primer trimestre de 2025**

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación % I Trim 2024 /I Trim 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	
Peticiones	49	62	27	138	93	7	24	124	-10%

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Se puede identificar que para el primer trimestre 2025, se presenta una disminución de 6 PQRSD, representado en un 10%, frente al Segundo trimestre de 2024, debido a que para el I trimestre de la vigencia 2024, se registraron 138 PQRSD.

**Peticiones Administrativas: Total 1er trimestre setenta y nueve (79)**

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS	75	3	1	79

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Peticiones Operativas: Total 1er trimestre cuarenta y cinco (45)**

CLASE DE PETICIONES	ENE	FEB	MAR	TOTAL DE PETICIONES
PETICIONES OPERATIVAS	18	4	23	45

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 Estratégica, Contratación y Control de Gestión y por otra parte a las peticiones operativas es lo atinente a los subprocesos de Redes, Mantenimiento, Recuperación de Consumos, Control de Calidad y Sanamiento Básico.

Las peticiones administrativas el análisis causal realizado se debe solicitudes de información, cambios en datos básicos en la factura del servicio, solicitudes de visita, suspensiones del servicio por mutuo acuerdo.

Se evidencia que las peticiones administrativas corresponden a solicitudes de información, identificándose como causa común, de acuerdo a las distintas actividades misionales, contractuales y operativas desarrolladas por la empresa.

Las áreas recuperación de consumos, planificación y subgerencia administrativa no reportaron información.

La primera línea manifiesta que “pese a que se solicitó no se está generando el reporte trimestral por lo que hay peticiones que no se determinan si fueron respondidas dentro de la oportunidad”.

**4.3.4 QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2025**

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

**Consolidado de Quejas**

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2025			
	Ene	Feb	Mar	I Trim
Quejas	3	4	0	7

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Comparativo primer trimestre 2024 contra primer trimestre 2025.**

PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación % I Trim 2024 /I Trim 2025
Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	
0	1	0	1	3	4	0	7	600%

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el primer trimestre de 2025 se recibieron 7 quejas, realizar revisión de las quejas reportadas se observan que ninguna corresponde a quejas corresponden a reclamos (5) y a peticiones. Por lo cual las quejas reportadas corresponden a cero (0)

para 2025 comparadas con el primer trimestre 2024, la variación es una disminución del -100%.

En ORFEO se observan 8 quejas porque el radicado No. 2025-130-000901-2, se encuentra como queja, pero en realidad es un reclamo causal 108 y fue reclasificado en el formato de captura correctamente.

### 4.3.5 RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2025

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

#### Consolidado de reclamos

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2025			
	Ene	Feb	Mar	I Trim
Reclamos	286	291	254	831

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el primer trimestre 2025, se registraron 831 reclamos, donde se evidencia que el mes que registró mayor número de reclamos fue en el mes de febrero con 291 reclamos.

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

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación % I Trim 2024 /I Trim 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	
Reclamos	305	249	331	885	286	291	254	831	-6%

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el primer trimestre 2025 se presentó una variación decreciente de 54 reclamos representado por un -6% frente al primer trimestre 2024, teniendo en cuenta que, para el mismo periodo en 2024, se registraron 885 reclamos. A continuación, se presentan la cantidad de reclamos por causales de reclamación según grupo causal (facturación o prestación).

CAUSALES RECLAMACION I TRIM 2025	
FACTURACIÓN	665
PRESTACIÓN	160
VACÍO	6
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

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

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL I TRIMESTRE 2025			
			ENE	FEB	MAR	I TRIM 2025
Inconformidad con el aforo	101	FACTURACION				0
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	102	FACTURACION	155	114	105	374
Cobros inoportunos	103	FACTURACION	6	12	13	31
Cobro por servicios no prestados	105	FACTURACION		1	1	2
Datos generados incorrectos	106	FACTURACION				0
Cobro múltiple y/o acumulado	107	FACTURACION				0
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	108	FACTURACION	5	12	7	24
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	109	FACTURACION				0
Inconformidad por el cambio o con el cobro del medidor	110	FACTURACION			1	1
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	111	FACTURACION	2	11	7	20
Subsidios y contribuciones	112	FACTURACION				0
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario	113	FACTURACION				0
Descuento por predio desocupado	114	FACTURACION				0
Suspensión por mutuo acuerdo	115	FACTURACION				0
Cobros por números de unidades independientes	116	FACTURACION			1	1
Estrato incorrecto	117	FACTURACION	1	2		3
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	118	FACTURACION				0
Tarifa incorrecta	119	FACTURACION	1			1
Cobros por promedio	120	FACTURACION	77	58	62	197
Cobro de consumo registrado por medidor de otro precio	121	FACTURACION				0
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	122	FACTURACION		1		1
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	123	FACTURACION				0
Cobro de revisiones	124	FACTURACION				0
Inconformidad por desviación significativa	127	FACTURACION		5	5	10
Cobro por recuperación de consumos	129	FACTURACION				0
inconformidad por la normalización del servicio	131	FACTURACION				0
<b>TOTAL</b>						<b>665</b>

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

### 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

### 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**

**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**

**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**

**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 Minminas 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.

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

CAUSAL	COD	GRUPO CAUSAL	TOTAL RECLAMOS POR CAUSAL I TRIMESTRE 2025			
			ENE	FEB	MAR	I TRIM 2025
Negación de la solicitud de suspensión	301	PRESTACION				0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	303	PRESTACION	2			2
Falla en la prestación del servicio por calidad	304	PRESTACION	14	26	17	57
Afectación Ambiental	314	PRESTACION				0
Estado de las infraestructura	316	PRESTACION	19	32	34	85
Código de Causal No existente	406	PRESTACION		16		16
Vacío			4	1	1	6
<b>TOTAL</b>						<b>166</b>

**Acueducto:**

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

Como se puede observar, la causal “316.Estado de la infraestructura” “304) variación en las características del suministro o prestación del mismo, (303) sin servicio de agua” representa el 100% de los reclamos generados por los usuarios, siendo este el más significativo, esto se debe a diversos factores como: 1. Incremento en hurto de equipos de medición, 2. Daño intervenciones generada por terceros, 3. Cumplimiento de la vida útil de las tuberías, 4. Fluctuación de presiones.

**Saneamiento básico:**

a) 304 variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.

b) 316 Estado de la Infraestructura.

c) 314 Afectaciones Ambientales.

La causal (304) "Variación en las características del suministro o prestación del mismo", Esta causal en el proceso de saneamiento básico corresponde a solicitudes de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario debido a disposición de residuos sólidos, grasas y aceites que generan obstrucciones en el sistema, correspondiente a un 94%

La causal (316), "estado de la infraestructura", representa los reclamos generados por los usuarios con peticiones, esto se debe a diversos factores como: solicitudes de visita técnica, solicitud de mantenimiento en el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario y de solicitud de información correspondiente a un 6 %.

La causal (314), "afectación ambiental", representa el 0%, la cual hace referencia a todos aquellos reclamos en los que los usuarios manifiestan estar siendo posiblemente afectados en relación con daños ambientales.

**Recomendaciones:**

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

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

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

**4.3.5 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024**

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

**Consolidado Sugerencias y Felicidades:**

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación %
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	I Trim 2024 /I Trim 2025
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el primer trimestre no se registraron sugerencias.

#### 4.3.7 DENUNCIAS PRIMER TRIMETRE 2025

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

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

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

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

#### Consolidado de Denuncias I primer trimestre 2025:

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

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

**Comparativo I primer trimestre 2025 contra primer trimestre 2024:**

TIPO	PQRSD I TRIMESTRE 2024				PQRSD I TRIMESTRE 2025				Variación % I Trim 2024 /I Trim 2025
	Ene	Feb	Mar	I Trim	Ene	Feb	Mar	I Trim	
Denuncias	2	0	0	2	3	0	0	3	50%

Fuente de Información: Formato GCO\_FR003.

Para el primer trimestre, se registraron 3 denuncias, contra el número de denuncias con respecto al primer trimestre 2024, aumentaron en un 50%. Las cuales se detallan a continuación:

No. Radicado	Fecha de Radicado/recepción DD/MM/AAAA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO:DESCRIPCION DE LA PQRSD	ASUNTO (Incluye Numero de Causal cuando aplique)	GESTION:OBSERVACIONES DE LA GESTION REALIZADA	No. Radicado Respuesta	Fecha respuesta	Tiempo respuesta
2025-130-0004362	24/01/2025	ANONIMO	USUARIO SE COMUNICA PARA DENUNCIAR AL VECINO DE LA CASA CL 36A 34F 56 DEL BARRIO PRIMERO DE MAYO POR ROBO DE AGUA, MANIFIESTA QUE LA PERSONA CONECTA UNA MANGUERA A UNA LLAVE DE UN PREDIO QUE ESTA DESOCUPADO Y ESTA CONECTADO DE MANERA DIRECTA	NA	Conforme a lo anterior informamos que la empresa Aguas de Barrancabermeja SA ESP, agradece la información entregada, de igual forma manifestamos que agotada la visita técnica y el proceso de investigación se concluyó que dentro del precio en mención no existe prestación del servicio de acueducto y que la acometida se encuentra taponada.	20251300007221 20251300008851	10/02/2025 20-02-2025	12 20
2025-130-0004702	27/01/2025	ANONIMO	Detrás de la UTS, el hidrante está en toda la Y. Usuario llama a reportar que menores de edad, con permiso de los padres, están utilizando el hidrante para llenar una piscina todos los fines de semana.	NA	Sobre el caso concreto se le informa que el personal técnico se dirigió al sitio, a fin de evidenciar la situación mencionada. Iniciándose con este trámite la investigación encontrándose en el sitio de la referencia, condiciones normales de la prestación del servicio.	20251300008221	14/02/2025	15
2025-130-0006692	31/01/2025	DORIAN ARIEL QUINTERO	El pasado miércoles 29 de enero me suspenden el servicio. El contador estaba en perfectas condiciones y el día de ayer jueves 30 de enero. Cuando me reconectan el servicio, me doy cuenta que el contador fue dañado	NA	1. En visita técnica se pudo corroborar que el equipo de medida se encuentra con el reloj suelto, acta número 1137254 de fecha 18 de febrero de 2025 2. No obstante en las evidencias técnicas arrojadas del proceso de reinstalación se encuentra lo siguiente: Al momento de ejecutar la acción de reconexión fecha 30 de enero de 2025 se evidencia que el equipo se deja conectado y en correctas condiciones.	20251300007991	13/02/2025	11

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

- El radicado 2025-130-0006692 debía reclasificarse como un reclamo por la reinstalación causal 131: inconformidad con la normalización del servicio; en su esencia no es una denuncia.
- Se realizaron visitas para verificar las situaciones denunciadas y se detecta que no hay fraudes.

## **6. OBSERVACIONES DEL FORMATO COM\_FR\_003 y 004**

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

Se recuerda que el diligenciamiento de los formatos de forma correcta y la verificación de la información consignada representa la fuente de análisis de información y se observan reportes erróneos que conllevan a realizar un informe no ajustado a la realidad.

Al realizar el diligenciamiento del formato se deben reclasificar las PQRSD que se observan mal radicada en su tipología.

Revisar la sumatoria de las columnas que totalizan información.

Escoger en los formatos de captura solo una opción en las casillas:

- Mecanismo de atención
- Causal
- Tipo de trámite
- Tipo de respuesta
- Tipo de notificación

Ejemplo: estos radicados en el formato estaban como reclamos y como otros (alcantarillado)

2025-130-000368-2

2025-130-000388-2

2025-130-000405-2

2025-130-000432-2

2025-130-000464-2

2025-130-000975-2

Se observa que se no coloca si la respuesta es positiva (accede) o si la respuesta es negativa (no se accede).

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

- No hay claridad del concepto de cada tipología: se evidencian radicados en solicitudes de información o como peticiones (correspondiendo a reclamos) como se puede observar en los siguientes radicados:

- 2025-130-000630-2 revisión de sumideros de aguas lluvias, barrio isla del zapato.
- 2025-140-000660-2 solicitud visita técnica
- 2025-130-000665-2 pago caja social no tiene alcantarillado favor revisar ID 023772.
- 2025-130-001663-2 Es un reclamo clasificado como petición
- Se observa que las quejas están mal tipificadas la mayoría corresponde a reclamos.
- Los reclamos por operaciones están siendo clasificados como tipo trámite otros
- Se observan radicados que son petición cambio de nombre clasificados como otros en tipo de trámite.
- Solicitudes de cuenta nueva deben ser radicados como peticiones no como otros.
- Se observa en reclamaciones facturación una incorrecta clasificación a la hora de radicar, ejemplo una factura que no llega al predio se clasifica en la causal 102 Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, lo que es incorrecto ya la causal sería 108 Entrega inoportuna ó no entrega de la factura.
- Se observa que se radica en la ventanilla de atención pago totales de deuda como un reclamo (causal 111 cobro con cargos con intereses de mora, refinanciación, cartera, o acuerdos de pago) y esto es una petición.
- No es denuncia, aunque el usuario lo escriba como denuncia al leer la PQRSD radicado de entrada: 2025-130-0006692 del día 31 de enero de 2025, se observa es un reclamo por la reinstalación al cual correspondería la causal 131: inconformidad con la normalización del servicio.
- De las 37 solicitudes de información reportadas se observa que 27 radicados no corresponden a la tipología solicitudes de información y por lo tanto se reclasificaran como peticiones:

No. Radicado	ASUNTO-DESCRIPCION DE LA PQRSO	FUNCIONARIO GESTION
2025-130-001663-2	ALCANTARILLAS REBOSADAS SEGUN USUARIO LA CASA LA TIENE CON GRIETAS DEBIDO A LA ALCANTARILLA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001674-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001676-2	SOLICITUD CAMBIO DE REJILLA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001686-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001717-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001719-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-001758-2	NOTIFICACION	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001791-2	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD UTS BARRANCABERMEJA ANDRES FELIPE CARRILLA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001797-2	SOLICITUD DE REPOSICION DE TAPA DE CEMENTO DEL SUMIDERO BARRIO LOS FICUS	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-001906-2	solicitud viabilidad y/o disponibilidad de servicio alcantarillado	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000012-2	SOLICITUD DE REVISION FACTIBILIDAD/DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000127-2	SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICAR POSIBLE OBSTRUCCION DE ARBOL EN EL SISTEMA	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-140-000130-2	SOLICITUD DE VISITA POR HUNDIMIENTO EN PAVIMENTO POR MALA COMPACTACION DE TRABAJOS REALIZADOS	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000178-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000186-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA RETIRO DE SERVIDUMBRE	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-140-000237-2	SOLICITUD DE VISITA PARA EXPEDIR CONCEPTO TECNICO	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000999-2	SOLICITUD DE VISITA TECNICA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-130-000053-2	REVISAR SI CUENTA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO - SEGUN LA USUARIA TIENE EL SERVICIO PERO NO SE LE COBRA EN LA FACTURA ID 051524	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000053-2	REVISAR SI CUENTA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO - SEGUN LA USUARIA TIENE EL SERVICIO PERO NO SE LE COBRA EN LA FACTURA ID 051524	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000122-2	SOLICITUD DE VISITA DE MANERA URGENTE A NINIPIYAR UBICADA EN EL BARRIO LA LIGA YA QUE EL TERRENO ESTA CEDIENDO Y LA CAJA DE AGUAS NEGRAS SE Cayo DEL LUGAR DONDE ESTABA UBICADA	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-130-000171-2	SOLICITUD MANTENIMIENTO TUBERIA DE ALCANTARILLADO. BARRIO LA PAZ	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000386-2	solicitud disponibilidad servicio alcantarillado	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000452-2	solicitud reparacion rejilla aguas lluvias	CARRASCAL ARRIETA WILLIAM RAFAEL
2025-140-000500-2	visita tecnica aguas negras, aguas lluvia	GONZALEZ GAVIRIA KARINA
2025-130-000630-2	REVISION DE SUMIDEROS DE AGUAS LLUVIAS, BARRIO ISLA DEL ZAPATO	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-140-000660-2	solicitud visita tecnica	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO
2025-130-000665-2	PAGO CAJA SOCIAL NO TIENE ALCANTARILLADO FAVOR REVISAR ID 023772	DE LA CRUZ MONTOYA VICTOR JULIO

- Mal clasificación de la causal SUI 119 tarifa incorrecta radicado: 20251300004802, el usuario manifestó que tenía consumo irregular porque no le tomaron lectura. Esta causal aplica cuando hay Inconformidad con el valor la tarifa aplicada, por lo tanto corresponde a la reclamación del usuario.
- Causal 111-Cobro de cargos relacionados con el interés de mora radicado 2025-140-001546-2, no aplica para pagos totales, no es una reclamación, es una petición del usuario.
- Causal 116-Cobro por número de unidades independientes: precio desocupado
- Solicitar al personal encargado de la recepción y tratamiento de las PQRSD que, al momento de recepción y radicación de alguna petición, le indiquen al peticionario sobre el contenido de información mínimo de las peticiones, tales como: nombre completo, correo electrónico, número de contacto...etc. Con la finalidad de otorgar respuestas de una manera más oportuna.
- 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.
- 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.
- Las solicitudes de información, aunque son peticiones no deben marcarse como peticiones en el formato de Captura, solo como solicitudes de información para evitar duplicidad de información, esto debido a que la Secretaria General debe realizar un informe de solicitudes de información para publicación en la web, así:
- 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 1030 (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:
  - El número de solicitudes recibidas
  - El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
  - El tiempo de respuesta a cada solicitud.
  - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

- Se identifican varias PQRSD con el número de identificación: 111111111. Ejemplos radicados: 2025-130-000436-2/2025-130-000470-2.
- 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.
- Realizar una reinducción para la correcta radicación de las PQRSD.
- Se requiere adaptar el sistema de gestión documental ORFEO a los requerimientos de ley para PQRSD.
- En algunos casos no se da respuesta de fondo al usuario.
- Se observa en el informe detallado PQRSD de ORFEO el tipo de trámite OTROS y al revisar la subserie y las otras casillas que se escogen en ninguna parte se menciona la palabra OTROS por lo que se llevará esta inquietud al área de sistemas para ser revisada:

The screenshot shows the Orfeo Sistema de Gestión Documental web interface. The browser address bar shows the URL: 192.168.1.19:81/orfeo/index\_frames.php?fecha=20250512\_160448&PHPSESSID=20250512160446MZ&krd=MZ&awLog=1. The page header includes the Orfeo logo and navigation icons. The main content area displays a form for registering a PQRSD. The form fields are as follows:

Datos del radicado:	
Medio Recepción *	Ventanilla de atención al usuario
Dependencia responsable *	130 - SUBGERENCIA COMERCIAL
Serie	DERECHOS DE PETICION PQRSD
Sub serie	Reclamo facturación
Tipo Documental *	reclamo facturación
Causel *	113-Cobro de otros bienes o servicios en la factu
Numero Factura	
Días de Término *	12
Inicio de conteo	--Selecione--
Asunto	

The 'Sub serie' dropdown menu is open, showing the following options: Reclamo facturación, -- Selección el Tipo de pqr --, Consulta / tramite / solicitudes, Denuncia, Petición, Queja, Reclamo facturación, Solicitud de documentos o información, Solicitud de información pública, and Sugerencia.

- En algunos casos en el área de operaciones se da respuesta con el acta de visita realizada y no con la respuesta formal, la visita técnica es un anexo a la respuesta, por lo cual se agendará un trabajo conjunto con el abogado PII de PQRS y Operaciones con el fin de revisar como debería ser la comunicación oficial para entregar al usuario.
- Se debe realizar una inducción a los funcionarios de las ventanillas de atención de la respuesta más acertada para soportar el tipo de respuesta que se otorga al usuario, ya que algunos casos la respuesta que se escribe no es de fondo.
- En las respuestas a reclamaciones por facturación se debe cambiar el término se ajusta por se recalcula consumo y se refactura el servicio.
- PQRS con respuestas extemporáneas de acuerdos a lo establecido manual PQRS al Manual PQRS V7, por lo cual se recomienda que en los informes consolidados se identifique dichos radicados y se explique si esta situación obedece a ampliación de términos, resoluciones empresariales sobre días no hábiles, festivos, etc..., y tener la trazabilidad si realmente fue incumplido.

- La inconsistencia en el registro de las PQRSD por parte de los responsables de las dependencias en su rol de primera línea de defensa afecta el seguimiento y control de las segunda y terceras líneas de defensa.
- 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.
- Fortalecer canales digitales: como la página web y correo electrónico para descongestionar la atención presencial.
- 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 recuerda a los responsables de la consolidación 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.
- Existen procesos que no están reportando información concerniente a peticiones administrativas.
- Los formatos de captura se están diligenciando de forma incompleta.
- 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 y establezcan un control para evitar que se continúe presentando extemporaneidad, a menos que se identifiquen otras situaciones en el registro de la información, se agradece remitir a la oficina de control de gestión el análisis realizado y los controles implementados o correcciones según aplique.

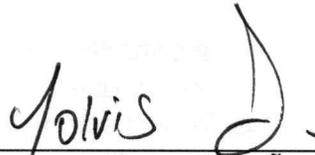
- Se recomienda ajustar la meta del indicador de variación de tiempos de espera y de tiempos de atención a un promedio de tiempo y no a disminuir el tiempo.

**VI. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

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

Se anexa:

- Consolidado Formato de Captura PQRSD



**YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES**  
**PROFESIONA JEFE ATENCION AL USUARIO**

	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó:	Mildred Johanna Torres Zárate	30/05/2025	