

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Enero – Febrero 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre enero-febrero de 2025. Este informe refleja los datos estadísticos de las solicitudes de servicios recibidas, discriminadas según la dirección técnica y su respectiva clasificación.

Para la recepción de estos PQRSD, se utilizaron los diferentes canales de atención: página web, correo electrónico, vía telefónica (móvil), atención en ventanillas de atención al usuario para radicación de PQRSD verbales y escritas.

En el bimestre reportado, se recibieron **390** PQR'S relacionadas principalmente con reclamos por facturación del servicio y quejas por la prestación del servicio. De estas:

Dirección Comercial

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	Inconformidad con el aforo	0	0	0	0
102	Inconformidad con el consumo o produccion	377	315	10	52
3	Cobro por servicio no prestado	3	2	1	0
4	Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	0	0	0
117	Clase de uso incorrecto	1	1	0	0
303	Interrupciones en la prestación del servicio	3	2	0	1
304	Variaciones en las características	0	0	0	0
48	Quejas administrativas	0	0	0	0
11	COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	0	0	0	0
7	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	1	1	0	0
5	Fallas en la conexión del servicio	0	0	0	0
37	Variaciones en las características	0	0	0	0
20	Cobros por promedio	1	0	1	0
10	Inconformidad por el cambio o cobro del medidor	3	0	0	3
12	Subsidios y contribuciones	1	1	0	0
	TOTAL	390	322	12	56

390 PQR'S por reclamaciones y quejas

322 PQR'S fueron resueltas a favor del usuario.

12 se resolvieron parcialmente.

56 no fueron resueltas a favor del usuario.

15 PQR'S no fueron resueltas dentro de los términos de ley

De las 390 PQRSD recibidas, 375 fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente, mientras que 15 fueron atendidas por fuera de los términos legales. Estas 15 PQR corresponden a los radicados: **82253, 82275, 82431, 82437, 82446, 82451, 82455, 82495, 82757, 82814, 82832, 82877, 82904, 82916 y 82786**, todas ellas relacionadas con el área Comercial.

Tipo de Presentación:

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	34
VERBALES	300
TELEFONO	6
CORREO ELECTRONICO	50
TOTAL	390

- **300** PQR fueron radicadas verbalmente.
- **50** se recibieron por correo electrónico.
- **6** se recibieron vía telefónica.
- **34** escritas

Dirección de Alcantarillado

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	3	3	0	0
102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL C	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
0	INCONFORMIDAD ATENCION COND DE RIE	1	1	0	0
	TOTAL RECLAMACIÓN	4	4	0	0

Se recibieron 4 PQRSD relacionadas con el servicio de alcantarillado, clasificadas de la siguiente manera:

3 por cobro de servicios no prestados.
1 inconformidad atención cond de riesgo

De los 4 PQRSD correspondientes a la dirección de alcantarillado, 3 fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos por la normativa, mientras que 1 se atendió fuera de los términos legales: **(No. 82307)**.

Tipo de Presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	3
VERBALES	0
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	1
TOTAL	4

Dirección de Aseo

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
101	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	19	19	0	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	1	0	0	1
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	2	1	0	1
310	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	2	2	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTE PREST SERV.	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERV	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	1	1	0	0
	TOTAL	25	23	0	2

En cuanto a las reclamaciones sobre el servicio de aseo, se recibieron 25 PQRSD:

- 19 por inconformidad con el aforo.
- 1 por inconformidad con el consumo o producción
- 2 cobro por servicio no prestado
- 2 frecuencias adicionales de barrido
- 1 tarifa incorrecta

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

- 23 fueron resueltas a favor del usuario.
- 2 no fueron favorables al usuario.

Tipo de presentación

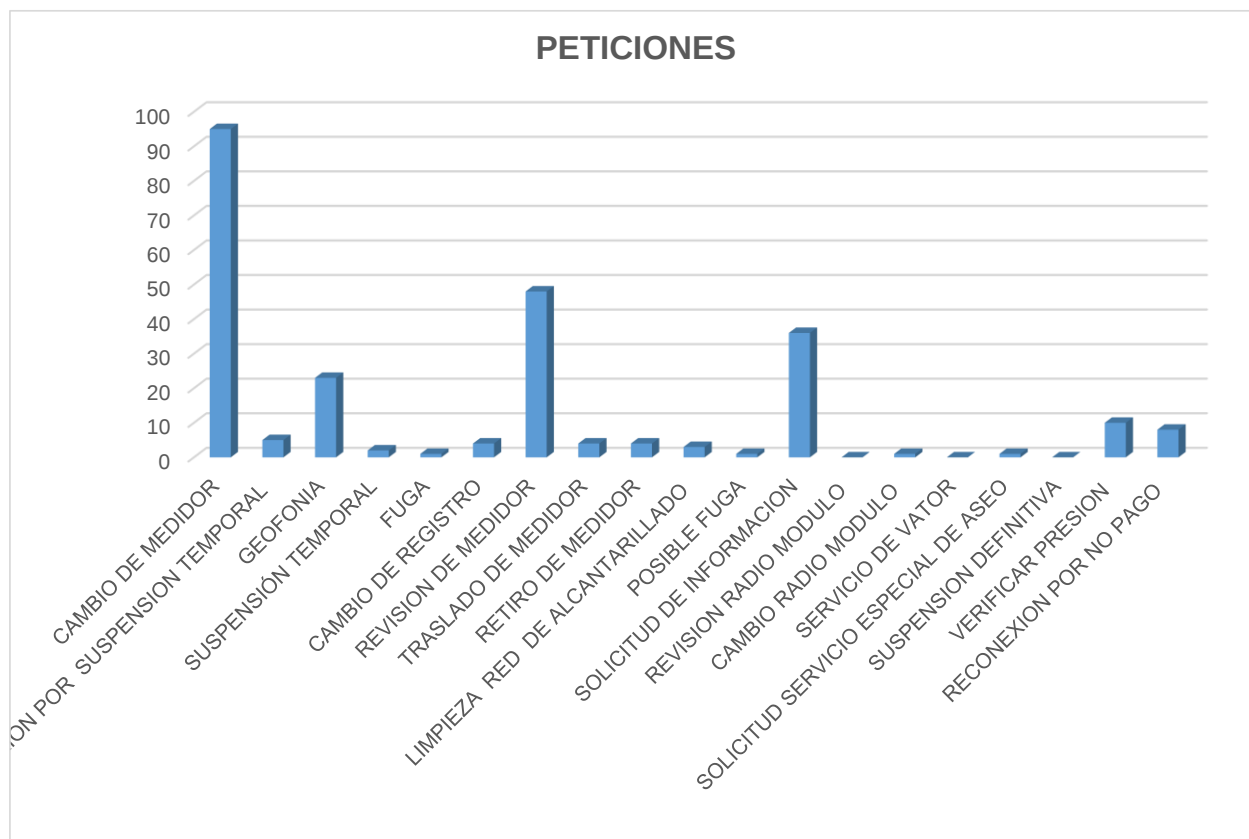
TIPO DE PRESENTACIÓN	TOTAL
ESCRITAS	4
VERBALES	18
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	3
TOTAL	25

- 18 PQR fueron radicadas verbalmente.
- 4 se recibieron por correo electrónico.
- 3 escrita

Peticiones de las áreas de acueducto, alcantarillado, aseo y comercial

En el informe bimestral enero – febrero vigencia 2025, se recibieron 257 peticiones con los siguientes tipos de presentación que se discriminan de la siguiente manera:

ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	atendido en los términos de 15 días	
			SI	NO
1	CAMBIO DE MEDIDOR	95	73	22
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	5	5	0
3	GEOFONIA	23	20	3
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	2	2	0
5	FUGA	1	0	1
6	CAMBIO DE REGISTRO	4	3	1
7	REVISION DE MEDIDOR	48	47	1
8	TRASLADO DE MEDIDOR	4	4	0
9	RETIRO DE MEDIDOR	4	4	0
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	3	3	0
11	POSIBLE FUGA	1	1	0
13	SOLICITUD DE INFORMACION	36	35	1
14	REVISION RADIO MODULO	0	0	0
15	CAMBIO RADIO MODULO	1	0	1
16	SERVICIO DE VATOR	0	0	0
17	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	1	1	0
18	SUSPENSION DEFINITIVA	0	0	0
19	VERIFICAR PRESION	10	9	1
20	RECONEXION POR NO PAGO	8	7	1
	TOTAL	246	214	32



De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el resultado más alto corresponde a 95 peticiones relacionadas con el cambio de medidor.

Durante el período evaluado, se recibieron un total de 246 PQR. De estas, 214 fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que 32 fueron atendidas por fuera de dichos términos.

A continuación, se relacionan las PQR vencidas y el área responsable:

- **Área Comercial:**
PQR vencidas: 82262, 82263, 82295, 82321, 82343, 82267, 82391, 1660.
- **Área de Acueducto:**
Peticiónes por cambio de medidor: 82366, 82360, 82358, 82352, 82351, 82338, 82337, 82332, 82331, 82327, 82325, 82315, 82311, 82306, 82299, 82298, 82297, 82296, 82294, 82293, 82292, 82290, 82288.
Petición por fuga: 82911.

Tipo de presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	41
VERBALES	172
TELEFONO	1
CORREO ELECTRONICO	32
TOTAL	246

- **172** peticiones fueron radicadas verbalmente.
- **32** se recibieron por correo electrónico.
- **1** fueron atendidas vía telefónica.
- **41** fueron presentadas por escrito.

En resumen, durante este período se recibieron un total de 665 PQRSD relacionadas con quejas, reclamaciones y peticiones. De estas, 48 no fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos.

Aunque la mayoría de las PQRSD fueron gestionadas correctamente y en tiempo, la existencia de estos 48 casos fuera de plazo resalta la necesidad de **fortalecer los procesos internos y optimizar los tiempos de respuesta** para garantizar el cumplimiento de la normativa y la satisfacción de los usuarios. Además, se evidencia una fuerte preferencia por la atención verbal, lo que sugiere la importancia de seguir reforzando la capacidad operativa en los puntos de atención directa.