

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Marzo – Abril 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre Marzo – Abril 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 **224** PQR'S relacionadas principalmente con reclamos por facturación del servicio y quejas por la prestación del servicio. De estas:

Dirección Comercial y Acueducto

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	6	2	0	4
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	196	117	35	44
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	5	4	1	0
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	0	0	0	0
CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	1	0	0
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	1	0	0	1
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
COBRO CARGOS REL INT MORA, REFI, CARTERA	0	0	0	0
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	0	0	0
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
COBROS DESCONOCIDOS	2	2	0	0
TARIFA INCORRECTA	1	1	0	0
COBROS POR PROMEDIO	3	3	0	0
PAGO SIN ABONO A CUENTA	9	6	0	3
INCONFORMIDAD CAMBIO O COBRO DE MEDIDOR	0	0	0	0
TOTAL	224	136	36	52

- 224 PQR'S por reclamaciones y quejas
 136 PQR'S fueron resueltas a favor del usuario.
 36 se resolvieron parcialmente.
 52 no fueron resueltas a favor del usuario.
 7 PQR'S no fueron resueltas dentro de los términos de ley

De las 224 PQRSD recibidas, 222 fueron gestionadas por el área comercial. De estas, 7 no se respondieron dentro de los tiempos establecidos por la normativa (**radicados: 83114, 83307, 83323, 83329, 83343, 83436 y 83452**).

Las 2 PQRSD restantes correspondieron al área de acueducto, y ambas fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Tipo de Presentación:

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	48
VERBALES	110
TELEFONO	4
CORREO ELECTRONICO	62
TOTAL	224

Dirección de Alcantarillado

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
1	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0	0	0
102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUM	1	1	0	0
105	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	0	0	0	0
303	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
50	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0
41	INCONFORMIDAD ATENCION COND DE RIESGO	0	0	0	0
	TOTAL RECLAMACIÓN	2	2	0	0

Se recibieron 2 PQRSD relacionadas con el servicio de alcantarillado, clasificadas de la siguiente manera:

La Dirección de Alcantarillado recibió 2 PQRSD, los cuales fueron resueltos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Tipo de Presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	0
VERBALES	1
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	1
TOTAL	2

Dirección de Aseo

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
1	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	14	12	0	2	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	2	1	0	1	0
3	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1	1	0	0	0
5	FRECENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	0	0	0	0	0
40	VARIACIONES EN LAS CARACTE PREST SERV.	0	0	0	0	0
39	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERV	0	0	0	0	0
19	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0
18	CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	0	0	0
11	COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	1	1	0	0	0
6	DATOS GENERALES INCORRECTOS	1	1	0	0	0
14	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	3	3	0	0	0
	TOTAL	23	20	0	3	0

En cuanto a las reclamaciones sobre el servicio de aseo, se recibieron 23 PQRSD:

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

20 fueron resueltas a favor del usuario.

3 no fueron favorables al usuario.

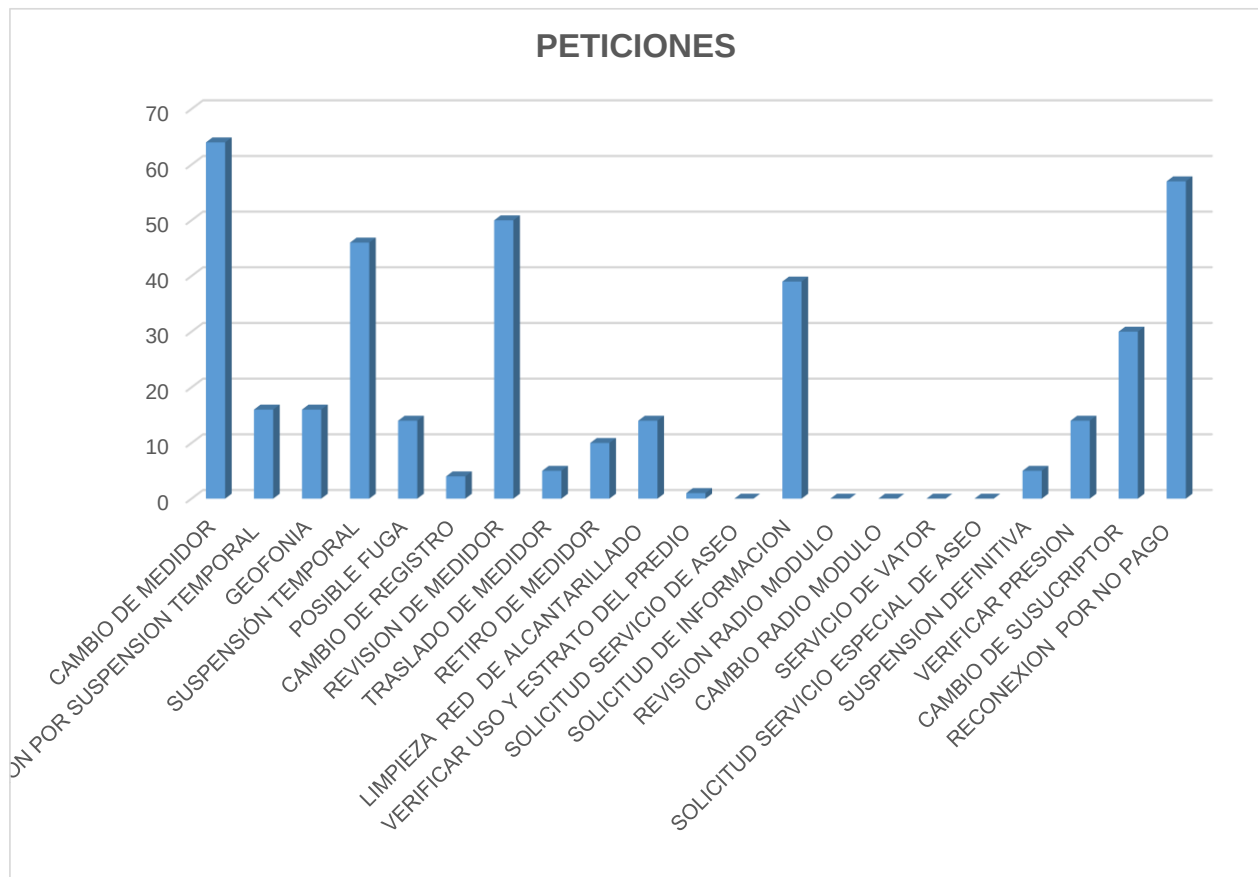
Tipo de presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	2
VERBALES	13
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	8
TOTAL	23

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

En el informe bimestral marzo – abril vigencia 2025, se recibieron 385 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	64	63	1	17%
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	16	16	0	4%
3	GEOFONIA	16	16	0	4%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	46	46	0	12%
5	POSIBLE FUGA	14	14	0	4%
6	CAMBIO DE REGISTRO	4	4	0	1%
7	REVISION DE MEDIDOR	50	49	1	13%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	5	4	1	1%
9	RETIRO DE MEDIDOR	10	10	0	3%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	14	13	1	4%
11	VERIFICAR USO Y ESTRATO DEL PREDIO	1	1	0	0%
12	SOLICITUD SERVICIO DE ASEO	0	0	0	0%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	39	38	1	10%
14	REVISION RADIO MODULO	0	0	0	0%
15	CAMBIO RADIO MODULO	0	0	0	0%
16	SERVICIO DE VATOR	0	0	0	0%
17	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	0	0	0	0%
18	SUSPENSION DEFINITIVA	5	4	1	1%
19	VERIFICAR PRESION	14	14	0	4%
20	CAMBIO DE SUSUCRIPTOR	30	30	0	8%
21	RECONEXION POR NO PAGO	57	57	0	15%
	TOTAL	385	379	6	100%



De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que la mayor cantidad de solicitudes corresponde a 64 peticiones relacionadas con el cambio de medidores.

Durante el periodo evaluado, se recibieron un total de 385 PQRSD. De estas, 379 fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que 6 no fueron atendidas oportunamente, es decir, se gestionaron por fuera del plazo normativo.

Adicionalmente, se identificaron 6 solicitudes que no recibieron respuesta alguna. Las áreas responsables de estas solicitudes son las siguientes:

- **Área de Acueducto:** radicados 83072, 83265 y 83503
- **Área Comercial:** radicados 82949 y 83348
- **Área de Alcantarillado:** radicado 83034

Tipo de presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	117
VERBALES	201
TELEFONO	8
CORREO ELECTRONICO	59
TOTAL	385

En resumen, durante este período se recibieron un total de **634** PQRSD relacionadas con quejas, reclamaciones y peticiones. De estas, 13 no fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos.

Durante el periodo evaluado, se realizó seguimiento a la gestión de las PQRSD tramitadas por las diferentes áreas. Se observó una mejora significativa en el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normativa. En comparación con el periodo enero-febrero, en el cual se presentaron 47 PQRSD vencidas, en el periodo actual solo se registraron 13 casos fuera de término, lo que refleja un avance en la eficiencia de los procesos internos.