

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Mayo – Junio 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre Mayo – Junio 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 **285** PQR'S relacionadas principalmente con reclamos por facturación del servicio y quejas por la prestación del servicio. De estas:

Dirección Comercial y Acueducto

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA				
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4	MODIFICA 5
101	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0	0	0	0	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	226	101	11	107	5	2
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	16	13	2	1	0	0
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	0	0	0	0	0	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	1	0	0	1	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11	7	0	4	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	9	5	0	4	0	0
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	3	2	0	1	0	0
111	COBRO CARGOS REL INT MORA, REFI, CARTERA	0	0	0	0	0	0
107	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	0	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL	0	0	0	0	0	0
4	COBROS DESCONOCIDOS	1	1	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0	0
120	COBROS POR PROMEDIO	4	2	0	2	0	0
22	PAGO SIN ABONO A CUENTA	12	12	0	0	0	0
110	INCONFORMIDAD CAMBIO O COBRO DE MEDIDOR	1	1	0	0	0	0
112	SUBCIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1	0	0	1	0	0
	TOTAL	285	144	13	121	5	2

285 PQR'S por reclamaciones y quejas

144 PQR'S fueron resueltas a favor del usuario.

13 se resolvieron parcialmente.

121 no fueron resueltas a favor del usuario.

5 Se confirmaron

2 Se modificaron

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

De las 285 PQRSD recibidas, 279 fueron gestionadas por el área comercial. De estas, 1 no se respondió dentro de los tiempos establecidos por la normativa, **radicado: N. 83591**.

De igual manera, se aclara que todas las PQR son inicialmente verificadas por el área Comercial. En caso de que alguna de estas corresponda al área de Acueducto —como es el caso de las causales relacionadas con variaciones en las características del suministro o interrupciones en la prestación del servicio—, se remiten mediante memorando interno. Sin embargo, generalmente la mayoría de estas PQR son resueltas por el área Comercial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se informa que, para el período mayo-junio de 2025, el área de Acueducto respondió un total de seis (6) PQR: dos (2) correspondientes a interrupciones en la prestación del servicio y cuatro (4) relacionadas con variaciones en las características del suministro o prestación del mismo.

De estas seis (6) PQR, dos (2) fueron respondidas por fuera de los términos establecidos por la ley; dichas PQR corresponden a los radicados **No. 83554 y 83573**.

Tipo de Presentación:

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	75
VERBALES	125
TELEFONO	10
CORREO ELECTRONICO	75
TOTAL	285

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	1	0	0	1
102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUM	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0
	TOTAL RECLAMACIÓN	1	0	0	1

Se recibió 1 PQRSD relacionadas con el servicio de alcantarillado, clasificadas de la siguiente manera:

La Dirección de Alcantarillado recibió 1 PQRSD, la cual fue resuelta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Tipo de Presentación

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

Dirección de Aseo

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
101	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	30	25	0	3	2
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	1	1	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	0	0	0	0	0
311	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	0	0	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	0	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0
111	COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	0	0	0	0	0
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	10	10	0	0	0
	TOTAL	41	36	0	3	2

En cuanto a las reclamaciones sobre el servicio de aseo, se recibieron 41PQRSD:

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

36 fueron resueltas a favor del usuario.

3 no fueron favorables al usuario.

2 se confirmaron

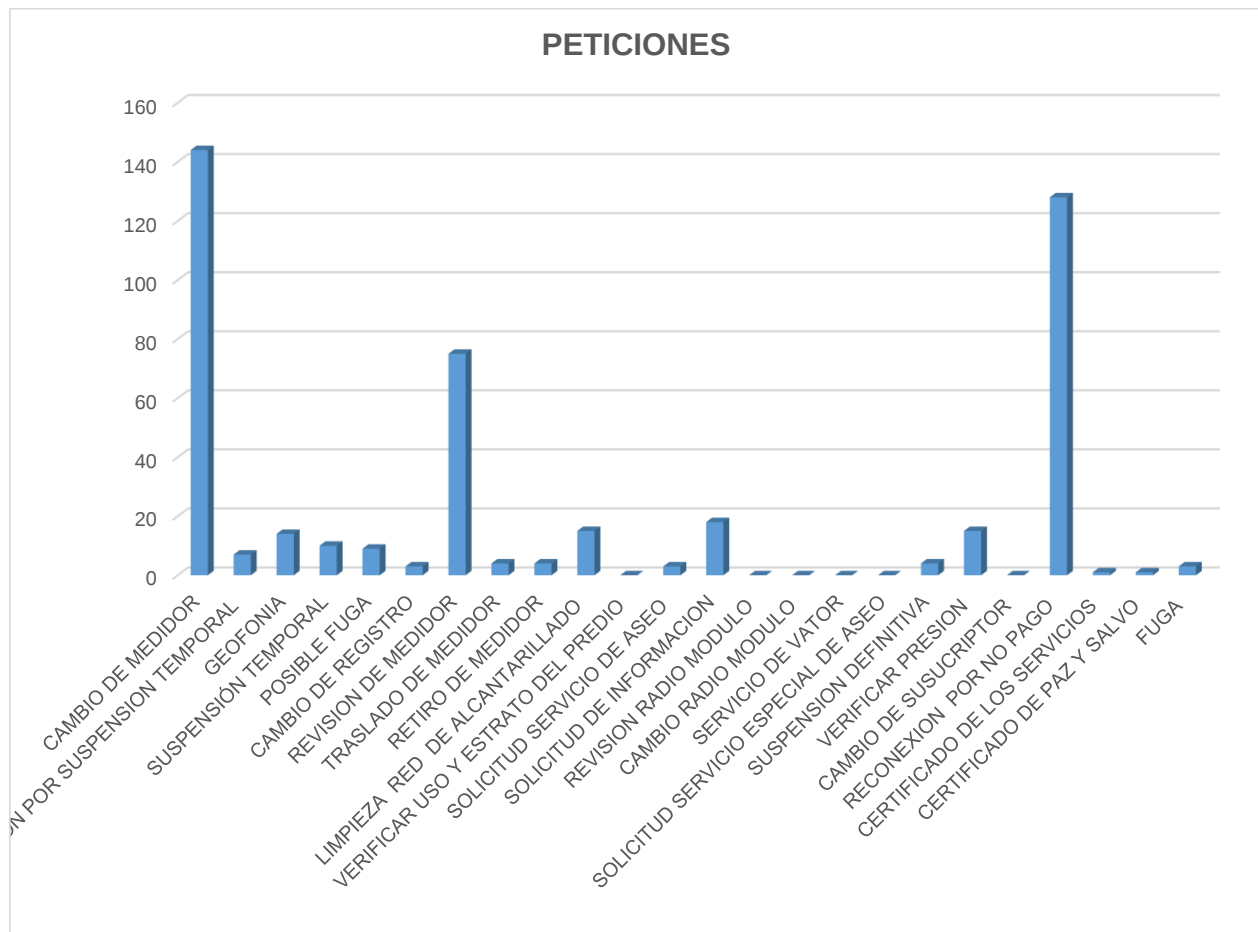
Tipo de presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	11
VERBALES	17
TELEFONO	1
CORREO ELECTRONICO	12
TOTAL	41

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

En el informe bimestral mayo – junio vigencia 2025, se recibieron 458 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	144	113	31	31%
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPOR	7	7	0	2%
3	GEOFONIA	14	14	0	3%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	10	10	0	2%
5	POSIBLE FUGA	9	7	2	2%
6	CAMBIO DE REGISTRO	3	3	0	1%
7	REVISION DE MEDIDOR	75	75	0	16%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	4	3	1	1%
9	RETIRO DE MEDIDOR	4	4	0	1%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	15	15	0	3%
11	VERIFICAR USO Y ESTRATO DEL PREDIO	0	0	0	0%
12	SOLICITUD SERVICIO DE ASEO	3	3	0	1%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	18	15	3	4%
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	4	3	1	1%
19	VERIFICAR PRESION	15	15	0	3%
20	CAMBIO DE SUSUCRIPTOR	0	0	0	0%
21	RECONEXION POR NO PAGO	128	128	0	28%
22	CERTIFICADO DE LOS SERVICIOS	1	1	0	0%
23	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	1	1	0	0%
24	FUGA	3	3	0	1%
	TOTAL	458	420	38	100%



Tipo de presentación

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	117
VERBALES	268
TELEFONO	22
CORREO ELECTRONICO	51
TOTAL	458

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponde a 144 peticiones relacionadas con cambio de medidor.

Durante el período evaluado, se radicaron 458 PQRSD, de las cuales 420 fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos. Sin embargo, 38 solicitudes fueron gestionadas fuera del plazo normativo.

Del total de PQRSD vencidas:

- **36 pertenecen al área de Acueducto, distribuidas de la siguiente manera:**

Por cambio de medidor, con los siguientes radicados:

- 83576, 83619, 83630, 83688, 83788, 83790, 83793, 83794, 2025000004, 2025000038, 2025000046, 2025000052, 2025000053, 2025000055, 2025000089, 2025000091, 2025000093, 2025000099, 2025000100, 2025000101, 2025000102, 2025000103, 2025000105, 2025000106, 2025000107, 2025000111, 2025000116, 2025000126, 2025000131, 2025000185, 2025000294.
- 2 por posible fuga: 2025000222, 2025000266.
- 1 por traslado de medidor: 2025000110.
- 1 por suspensión definitiva: 2025000212.
- 1 por solicitud de información: 2025000152.

- **2 PQRSD vencidas corresponden al área Comercial, ambas por solicitud de información:**

- 2025000152
- 2025000267

Es importante aclarar que, del total de solicitudes relacionadas en el cuadro, aquellas correspondientes a **cambio de medidor, posible fuga, cambio de registro, traslado de medidor, suspensión definitiva** y algunas **solicitudes de información** son gestionados directamente por el **área de Acueducto**.

Por su parte, las siguientes solicitudes son generalmente tramitadas por el **área Comercial**:

- Reinstalación por suspensión por no pago
- Geofonía
- Suspensión temporal
- Revisión o retiro de medidor
- Revisión o cambio de radio módulo
- Verificación de presión
- Cambio de suscriptor
- Reconexión por suspensión temporal
- Certificados de servicios o de paz y salvo
- Solicitudes de información
- Certificado de los servicios

No obstante, algunas de estas pueden ser trasladadas a otras áreas mediante memorandos internos, de acuerdo con los resultados de la verificación realizada. Si bien existen solicitudes de información que involucran a varias dependencias, la mayoría son atendidas por el área Comercial.

En conclusión, durante el bimestre mayo – junio de 2025, se recibieron un total de **785 PQRSD**, de las cuales **41 fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos**, lo que evidencia oportunidades de mejora en los tiempos de atención y gestión de las solicitudes.

Si bien el área de Atención al Usuario es responsable de la recepción, radicación y seguimiento de las PQRSD, **la resolución oportuna y adecuada de estas depende directamente del compromiso y la articulación de todas las áreas técnicas y operativas involucradas**. En especial, aquellas que deben emitir conceptos, ejecutar visitas técnicas o adelantar verificaciones para dar respuesta dentro del marco normativo vigente.

Se resalta que el mayor volumen de solicitudes se concentró en los trámites de **cambio de medidor**, siendo esta una actividad que involucra principalmente a la Dirección de Acueducto. Así mismo, el área Comercial mantiene el mayor porcentaje de PQRSD tramitadas.