

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Julio – Agosto 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre Julio – Agosto 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.

Durante el bimestre reportado se recibieron **254 PQRSD**, principalmente relacionadas con **reclamos por facturación del servicio** y **quejas por la prestación del servicio**.

Dirección Comercial - Servicio de acueducto

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA					
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4	MODIFICA 5	RECHAZA 7
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0	0	0	0	0	0
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	165	78	5	72	7	0	3
COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	13	10	0	3	0	0	0
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	0	0	0	0	0	0	0
CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0	0	0
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12	5	0	7	0	0	0
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	8	3	1	4	0	0	0
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1	1	0	0	0	0	0
COBRO CARGOS REL INT MORA, REFI, CARTERA	0	0	0	0	0	0	0
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	1	1	0	0	0	0	0
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL	0	0	0	0	0	0	0
COBROS DESCONOCIDOS	0	0	0	0	0	0	0
TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0	0	0
COBROS POR PROMEDIO	13	8	0	5	0	0	0
PAGO SIN ABONO A CUENTA	6	5	0	1	0	0	0
INCONFORMIDAD CAMBIO O COBRO DE MEDIDOR	0	0	0	0	0	0	0
SUBCIDIOS Y CONTRIBUCIONES	0	0	0	0	0	0	0
ESTRATO INCORRECTO	1	0	0	1	0	0	0
INCUMPLIMIENTO O NEGA- CIÓN DEL ACUERDO DE SU	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	221	112	6	93	7	0	3

▮ **Total PQRSD atendidas: 221**

▮ **Resultados de la gestión:**

- 112 resueltas a favor del usuario.
- 6 resueltas parcialmente.
- 93 no resueltas a favor del usuario.
- 7 confirmadas.
- 3 rechazadas.

De las 221 PQRSD, **2 fueron resueltas por fuera de los términos de ley:**

PQRS VENCIDOS					
Fecha de radicado	N° PQRS	Fecha límite de respuesta	Fecha de notificación al usuario	Días vencidos	Área a cargo
18-jul-25	2025000969	11/08/2025		12/08/2025 - 1	COMERCIAL
29-jul-25	2025001135	21/08/2025		22/08/2025 - 1	COMERCIAL

Distribución por área de respuesta

Área de Acueducto:

- 2 PQR por variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.
- 4 PQR por interrupciones en la prestación del servicio.

Área Comercial:

- 215 PQR resueltas.

Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	40
VERBALES	126
TELEFONO	9
CORREO ELECTRONICO	44
PAGINA WED	2
TOTAL	221

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	6	3	0	3
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	6	3	0	3

Se recibieron 6 PQRSD relacionadas con el servicio de alcantarillado, clasificadas de la siguiente manera: 3 resultaron a favor del usuario y 3 no a favor del usuario.

Todas las PQRSD fueron resueltas dentro de los términos de ley.

Es importante aclarar que, de las 6 PQRSD de reclamación del área de alcantarillado, 5 fueron respondidas por el área Comercial y únicamente 1 fue gestionada directamente por el área de Alcantarillado.

Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	3
VERBALES	1
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	2
TOTAL	6

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	23	12	0	11	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	0	0	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	4	3	0	1	0
	TOTAL	27	15	0	12	0

En cuanto a las reclamaciones sobre el servicio de aseo, se recibieron 27 PQRSD:

15 fueron resueltas a favor del usuario.

12 no fueron favorables al usuario.

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

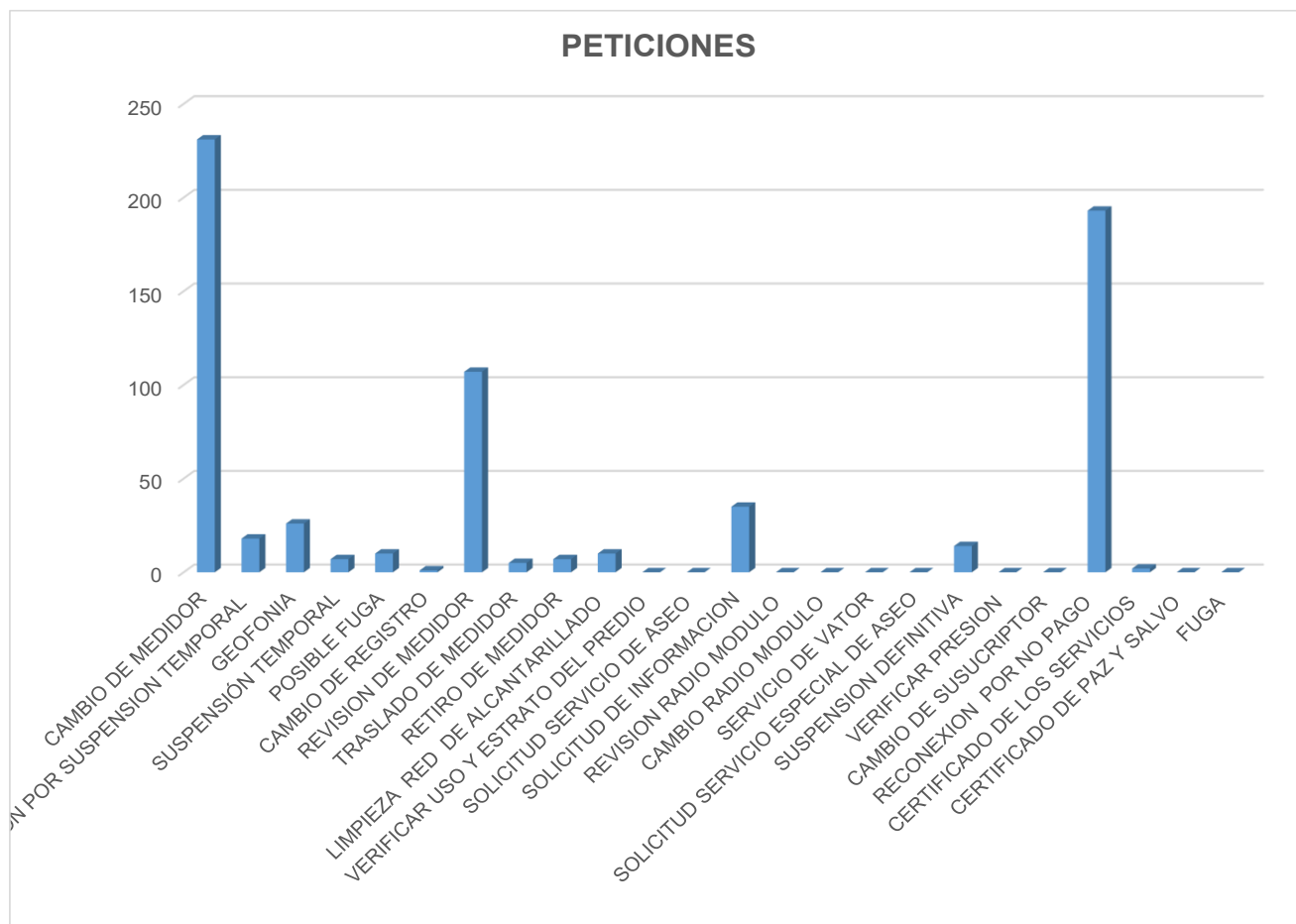
Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	4
VERBALES	15
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	6
PAGINA WEB	2
TOTAL	27

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

En el informe bimestral julio – agosto vigencia 2025, se recibieron 666 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	231	227	4	35%
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPOR	18	18	0	3%
3	GEOFONIA	26	26	0	4%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	7	7	0	1%
5	POSIBLE FUGA	10	10	0	2%
6	CAMBIO DE REGISTRO	1	1	0	0%
7	REVISION DE MEDIDOR	107	107	0	16%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	5	5	0	1%
9	RETIRO DE MEDIDOR	7	7	0	1%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	10	10	0	2%
11	VERIFICAR USO Y ESTRATO DEL PREDIO	0	0	0	0%
12	SOLICITUD SERVICIO DE ASEO	0	0	0	0%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	35	35	0	5%
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	14	13	1	2%
19	VERIFICAR PRESION	0	0	0	0%
20	CAMBIO DE SUSUCRIPTOR	0	0	0	0%
21	RECONEXION POR NO PAGO	193	193	0	29%
22	CERTIFICADO DE LOS SERVICIOS	2	2	0	0%
23	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	0	0	0	0%
24	FUGA	0	0	0	0%
TOTAL		666	661	5	100%



De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponde a 231 peticiones relacionadas con cambio de medidor.

Durante el período evaluado, se radicaron 666 PQRS, de las cuales 5 fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos.

Dichas PQRS son las siguientes:

PQRS VENCIDOS					
Fecha de radicado	Nº PQRS	Fecha límite de respuesta	Fecha de notificación al usuario	Días vencidos	AREA A CARGO
04-jul-25	2025000711	25/07/2025	01/08/2025	-7	ACUEDUCTO
08-jul-25	2025000808	29/07/2025	02/08/2025	-4	ACUEDUCTO
15-jul-25	2025000914	05/08/2025	13/08/2025	-8	ACUEDUCTO
15-jul-25	2025000925	05/08/2025	13/08/2025	-8	ACUEDUCTO
04-ago-25	2025001311	27/08/2025	29/08/2025	-2	ACUEDUCTO

Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	76
VERBALES	449
TELEFONO	32
CORREO ELECTRONICO	107
PAGINA WED	2
TOTAL	666

Conclusión

Durante el bimestre **julio – agosto de 2025**, se recibieron un total de **920 PQRSD** distribuidas entre reclamaciones y peticiones. De estas, únicamente **7 fueron respondidas por fuera de los términos legales** (2 reclamaciones del área Comercial y 5 peticiones del área de Acueducto), lo que refleja una **disminución significativa frente al bimestre anterior**, en el que se habían presentado 41 casos vencidos.

El análisis evidencia que el **mayor volumen de solicitudes** continúa concentrándose en los trámites de **cambio de medidor**, gestionados principalmente por la Dirección de Acueducto, mientras que el **área Comercial** mantiene el mayor porcentaje de PQRSD tramitadas.

En términos generales, la gestión de las PQRSD durante este período muestra **mejora en los tiempos de respuesta y cumplimiento normativo**.

