

## INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Septiembre – Octubre 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre septiembre – octubre 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 de los servicios y quejas por la prestación de los servicios**.

Estas fueron atendidas por las áreas correspondientes de la siguiente manera:

### Dirección Comercial / Servicio de Acueducto

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA					
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4	MODIFICA 5	RECHAZA 7
101	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0	0	0	0	0	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	193	55	1	125	12	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	7	4	0	3	0	0	0
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	0	0	0	0	0	0	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9	4	0	5	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	5	3	0	1	0	0	1
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	1	0	0
111	COBRO CARGOS REL INT MORA, REFI, CARTERA	0	0	0	0	0	0	0
107	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	0	0	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL	0	0	0	0	0	0	0
4	COBROS DESCONOCIDOS	0	0	0	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0	0	0
120	COBROS POR PROMEDIO	23	16	0	7	0	0	0
22	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1	1	0	0	0	0	0
110	INCONFORMIDAD CAMBIO O COBRO DE MEDIDOR	0	0	0	0	0	0	0
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	3	2	0	1	0	0	0
117	ESTRATO INCORRECTO	2	1	0	1	0	0	0
115	INCUMPLIMIENTO O NEGA- CIÓN DEL ACUERDO DE SU	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

☐ Total PQRSD atendidas: 224

☐ Resultados de la gestión:

- 86 resueltas a favor del usuario.
- 1 resueltas parcialmente.
- 143 no resueltas a favor del usuario.
- 13 confirmadas.
- 1 rechazadas.

Cabe aclarar que, de las 224 PQR recibidas por el servicio de acueducto, 218 fueron resueltas por el área Comercial y 6 PQR, correspondientes a variaciones en las características del suministro o la prestación del servicio, fueron atendidas por el área de Acueducto.

### Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	34
VERBALES	137
TELEFONO	9
CORREO ELECTRONICO	63
PAGINA WED	1
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

### 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	12	10	0	2
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
	<b>TOTAL RECLAMACIÓN</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Se recibieron 12 PQRSD relacionadas con el servicio de alcantarillado, clasificadas así:

- 10 resultaron a favor del usuario.
- 2 resultaron a favor de la empresa.

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

### Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	0
VERBALES	10
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### 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	20	10	0	10	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	0	0	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1	1	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 RELACIONADOS CON MORA, Refi, Cartera	0	0	0	0	0
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	6	5	0	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

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

**16** fueron resueltas a favor del usuario.

**11** no fueron favorables al usuario.

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

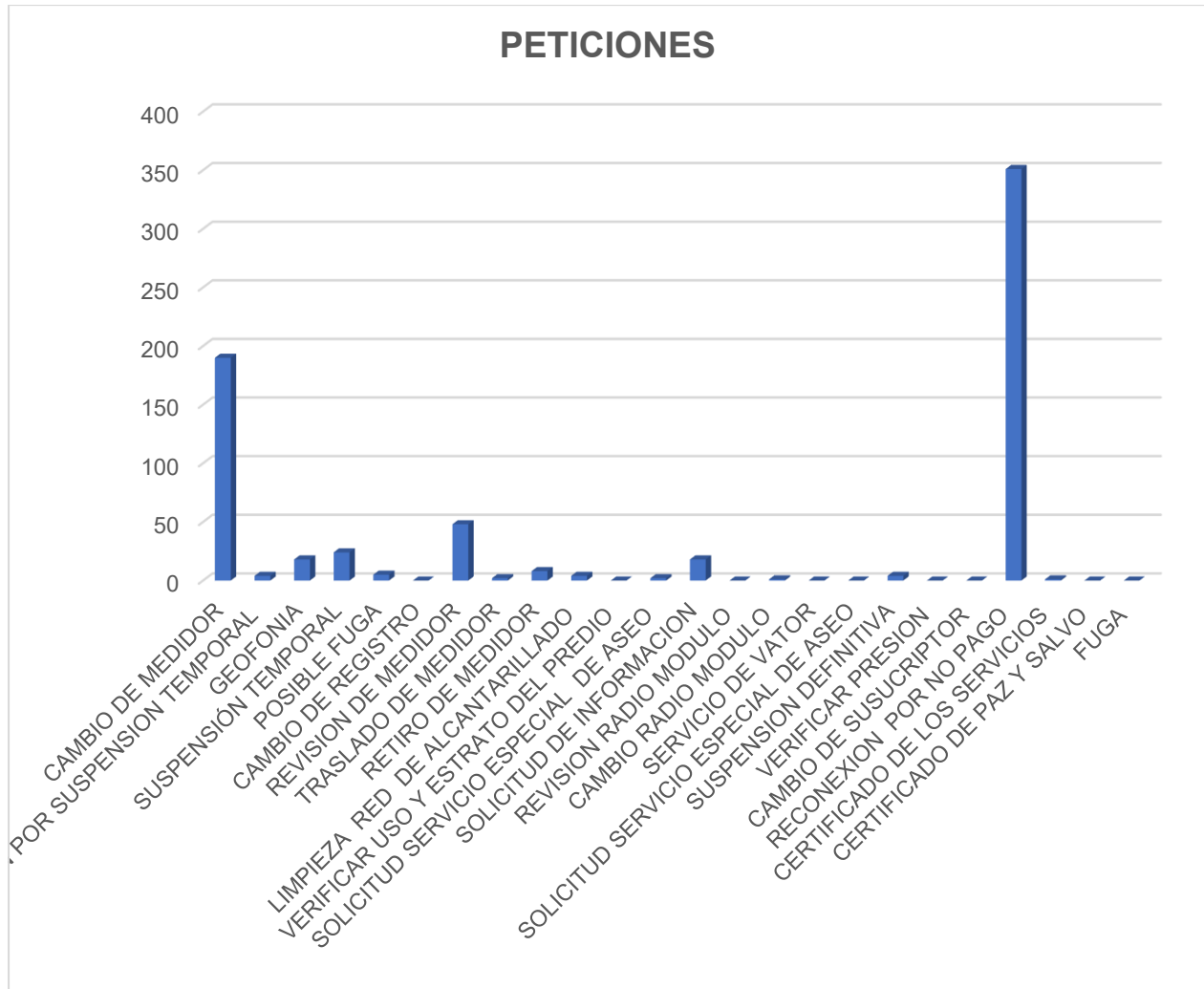
### Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	6
VERBALES	15
TELEFONO	1
CORREO ELECTRONICO	5
PAGINA WED	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

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

En el informe bimestral septiembre – octubre vigencia 2025, se recibieron 687 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	190	190	0	28%
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	4	4	0	1%
3	GEOFONIA	18	18	0	3%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	24	24	0	3%
5	POSIBLE FUGA	5	5	0	1%
6	CAMBIO DE REGISTRO	0	0	0	0%
7	REVISION DE MEDIDOR	48	48	0	7%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	2	2	0	0%
9	RETIRO DE MEDIDOR	8	8	0	1%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	4	4	0	1%
11	VERIFICAR USO Y ESTRATO DEL PREDIO	0	0	0	0%
12	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	2	2	0	0%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	18	18	0	3%
14	REVISION RADIO MODULO	0	0	0	0%
15	CAMBIO RADIO MODULO	1	1	0	0%
16	SERVICIO DE VATOR	0	0	0	0%
17	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	0	0	0	0%
18	SUSPENSION DEFINITIVA	4	4	0	1%
19	VERIFICAR PRESION	0	0	0	0%
20	CAMBIO DE SUSUCRIPTOR	0	0	0	0%
21	RECONEXION POR NO PAGO	351	351	0	51%
22	CERTIFICADO DE LOS SERVICIOS	1	1	0	0%
23	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	0	0	0	0%
24	FUGA	0	0	0	0%
25	DEVOLUCION DE DINERO	2	2	0	0%
26	SILENCIO ADMINISTRATIVO	1	1	0	0%
27	TRASLADO DE PAGO	4	4	0	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>687</b>	<b>0</b>	<b>99%</b>



Se recibieron un total de 687 peticiones no relacionadas con reclamación. El mayor volumen de estas solicitudes correspondió a reconexiones por no pago y cambios de medidores.

De las 687 peticiones mencionadas:

- 478 PQRSD fueron resueltas por el área Comercial.
- 200 PQRSD fueron atendidas por el área de Acueducto.
- 3 PQRSD correspondieron al área de Aseo.

Es importante resaltar que todas las PQRSD fueron resueltas dentro de los términos establecidos por la ley.

### Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	52
VERBALES	470
TELEFONO	73
CORREO ELECTRONICO	89
PAGINA WED	3
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>

### Conclusión

Durante el bimestre septiembre – octubre de 2025 se gestionaron 970 solicitudes entre PQRSD y peticiones, todas ellas atendidas dentro de los términos legales, reflejando un desempeño institucional adecuado y una articulación eficiente entre las áreas operativas y administrativas.

El análisis evidencia que el mayor volumen de solicitudes continúa concentrándose en los trámites asociados al servicio de acueducto, principalmente en actividades como cambios de medidor, reconexiones por no pago y reclamaciones por facturación, lo que reafirma la necesidad de mantener un trabajo coordinado entre la Dirección de Acueducto y el área Comercial para garantizar la correcta prestación del servicio y la atención oportuna al usuario.

En cuanto a los medios de radicación, se registró un total de:

- 632 radicaciones verbales, evidenciando la alta demanda presencial y la necesidad de mantener capacidad operativa en ventanilla.
- 159 solicitudes recibidas por correo electrónico, consolidando este canal como uno de los más utilizados por los usuarios.
- 92 solicitudes por escrito, presentadas físicamente por los usuarios.
- 83 radicaciones telefónicas, correspondientes a consultas y requerimientos atendidos mediante la línea móvil.

- 4 solicitudes tramitadas a través de la página web, que continúan representando un porcentaje bajo frente a los demás canales.

La distribución anterior demuestra que la atención presencial continúa siendo el principal punto de contacto, lo que exige mantener procesos ágiles en ventanilla y fortalecer el seguimiento interno a la capacidad de respuesta.

En términos generales, la gestión realizada durante este período presenta mejoras en los tiempos de respuesta, pleno cumplimiento de los requisitos normativos y una adecuada coordinación entre las áreas técnicas y comerciales. Este comportamiento reafirma la importancia de continuar optimizando los procesos, fortaleciendo los canales de atención y garantizando la articulación interdependencias para consolidar una gestión eficiente y centrada en el usuario.