

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRSD Noviembre – diciembre 2025

A continuación, se presenta el informe de gestión correspondiente al área de atención al usuario y PQRSD para el bimestre noviembre – diciembre 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 **224 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	154	45	0	100	8	1	0
103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	0	0	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	5	3	0	1	1	0	0
107	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	0	0	0	0	0	0
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	1	0	0	1	0	0	0
110	INCONFORMIDAD CAMBIO O COBRO DE MEDIDOR	0	0	0	0	0	0	0
111	COBRO CARGOS REL INT MORA, REFI, CARTERA	0	0	0	0	0	0	0
112	SUBCIDIOS Y CONTRIBUCIONES	0	0	0	0	0	0	0
113	COBROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FAC	4	4	0	0	0	0	0
115	INCUMPLIMIENTO O NEGA- CION DEL ACUERDO DE SU	0	0	0	0	0	0	0
117	ESTRATO INCORRECTO	0	0	0	0	0	0	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0	0	0
120	COBROS POR PROMEDIO	17	7	0	8	1	1	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7	6	0	1	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	8	7	0	1	0	0	0
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	197	73	0	112	10	2	0

☐ Total PQRSD atendidas: 197

☐ Resultados de la gestión:

- 9 resueltas a favor del usuario.
- 1112 no resueltas a favor del usuario.
- 10 confirmadas.
- 2 modificadas

Cabe aclarar que, de las 197 PQR recibidas por concepto de reclamaciones, quejas y recursos relacionadas con el servicio de acueducto, 182 PQRSD fueron resueltas por el área Comercial, mientras que 15 PQR, correspondientes a variaciones en las características del suministro o en la prestación del servicio, fueron atendidas por el área de Acueducto.

Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	35
VERBALES	96
TELEFONO	3
CORREO ELECTRONICO	58
PAGINA WED	5
TOTAL	197

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

Por parte del área de Alcantarillado, se recibió una (1) PQRSD relacionada con una reclamación del servicio de alcantarillado, la cual fue resuelta a favor del usuario y atendida dentro de los términos establecidos por la ley.

Tipos de presentación de las PQRSD

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	0
VERBALES	0
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	1
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	15	4	0	11	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	0	0	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	1	1	0	0	0
111	COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	0	0	0	0	0
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	9	7	0	2	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTE PREST SERV.	0	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERV	1	1	0	0	0
311	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	0	0	0	0	0
	TOTAL	26	13	0	13	0

En cuanto a las reclamaciones sobre el servicio de aseo, se recibieron 26 PQRSD:

13 fueron resueltas a favor del usuario.

13 no fueron favorables al usuario.

Todas las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

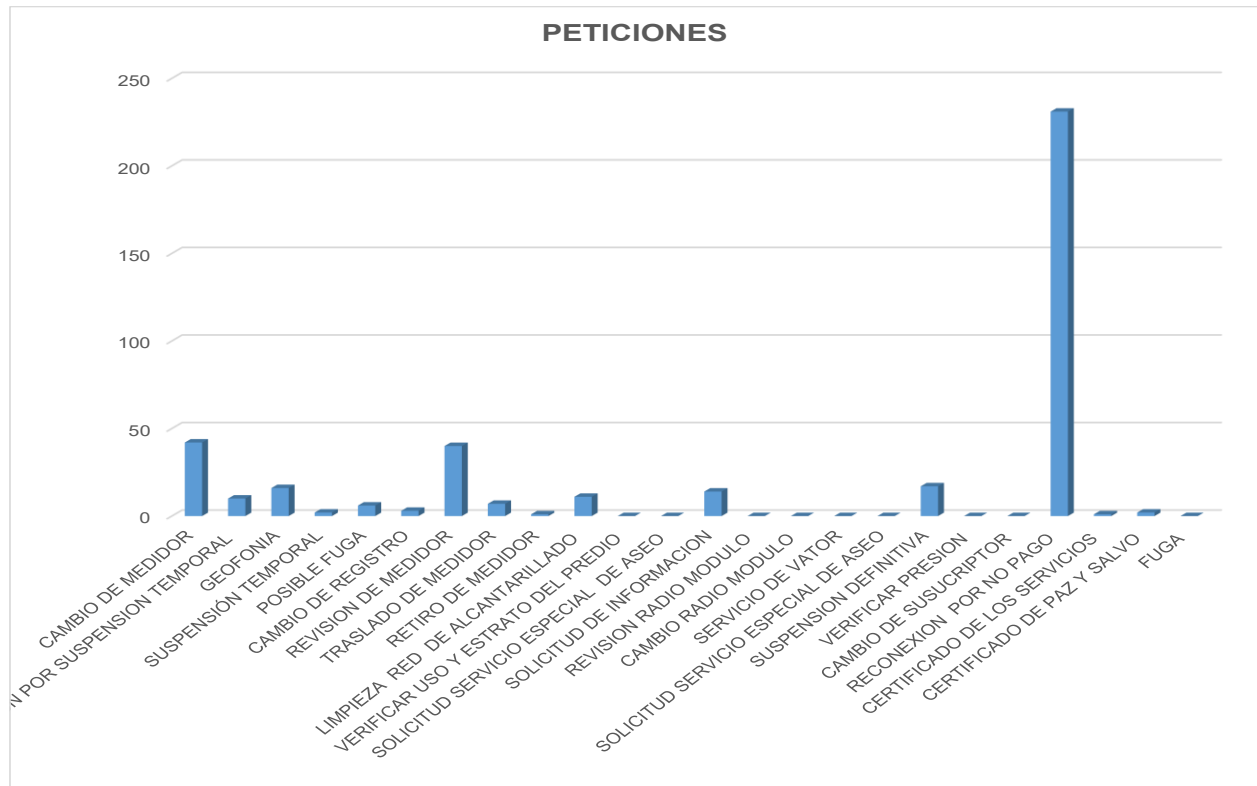
Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	4
VERBALES	12
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	9
PAGINA WED	1
TOTAL	26

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

En el informe bimestral correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 413 peticiones no relacionadas con reclamaciones, las cuales se clasifican según su tipo de presentación de la siguiente manera:

ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	atendido en los términos de 15 días		%
			SI	NO	
1	CAMBIO DE MEDIDOR	42	41	1	10%
2	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	10	10	0	2%
3	GEOFONIA	16	16	0	4%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	2	2	0	2%
5	POSIBLE FUGA	6	6	0	1%
6	CAMBIO DE REGISTRO	3	3	0	1%
7	REVISION DE MEDIDOR	40	40	0	10%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	7	7	0	2%
9	RETIRO DE MEDIDOR	1	1	0	0%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	11	11	0	3%
11	VERIFICAR USO Y ESTRATO DEL PREDIO	0	0	0	0%
12	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	0	0	0	0%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	14	14	0	3%
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 DEFINITVA	17	17	0	4%
19	VERIFICAR PRESION	0	0	0	0%
20	CAMBIO DE SUSUCRIPTOR	0	0	0	0%
21	RECONEXION POR NO PAGO	231	231	0	56%
22	CERTIFICADO DE LOS SERVICIOS	1	1	0	0%
23	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	2	2	0	0%
24	FUGA	0	0	0	0%
25	DEVOLUCION DE DINERO	5	5	0	1%
26	SILENCIO ADMINISTRATIVO	0	0	0	0%
27	TRASLADO DE PAGO	5	5	0	1%
	TOTAL	413	412	1	100%



Se recibieron un total de 413 peticiones, siendo las de mayor volumen las relacionadas con reconexiones por no pago y cambios de medidor.

Del total de PQRSD recibidas:

- 326** fueron resueltas por el área Comercial.
- 77** fueron atendidas por el área de Acueducto.
- 1** correspondió al área de Aseo.
- 11** fueron gestionadas por el área de Alcantarillado.

Es importante informar que, de las 413 PQRSD, una (1) correspondiente al área de Acueducto, relacionada con cambio de medidor, identificada con el número 2025003502, no fue resuelta dentro de los términos de ley.

Las 412 PQRSD restantes fueron atendidas y respondidas dentro de los plazos legales establecidos.

Tipos de presentación de las PQRSD.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	55
VERBALES	266
TELEFONO	15
CORREO ELECTRONICO	72
PAGINA WED	5
TOTAL	413

Conclusión

Durante el bimestre **noviembre – diciembre de 2025** se gestionaron un total de **637** solicitudes entre PQRSD y peticiones, reflejando una alta demanda de atención por parte de los usuarios, principalmente en temas de facturación, reconexiones por no pago y cambios de medidor.

La gestión presentó un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta, siendo atendidas oportunamente la gran mayoría de las solicitudes por las áreas Comercial, Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con un único caso fuera del término legal correspondiente al área de Acueducto.

En cuanto a los medios de radicación, se evidenció una mayor participación de la atención presencial, con **374** solicitudes verbales, seguida del correo electrónico (**140**), las radicaciones escritas (**94**), la línea telefónica (**18**) y la página web (**11**), lo que resalta la importancia de mantener y fortalecer los canales presenciales y digitales para una atención eficiente.

En general, el proceso de PQRSD demostró una gestión eficiente, oportuna y acorde con la normatividad vigente, con oportunidades de mejora enfocadas en el control de tiempos y en la promoción de los canales virtuales.

