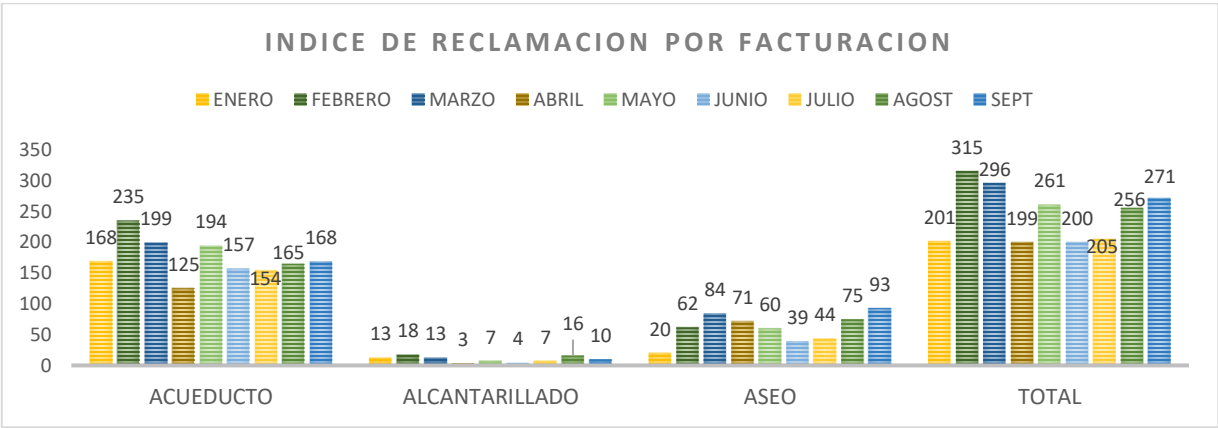


INFORME DE PQRS AÑO 2025

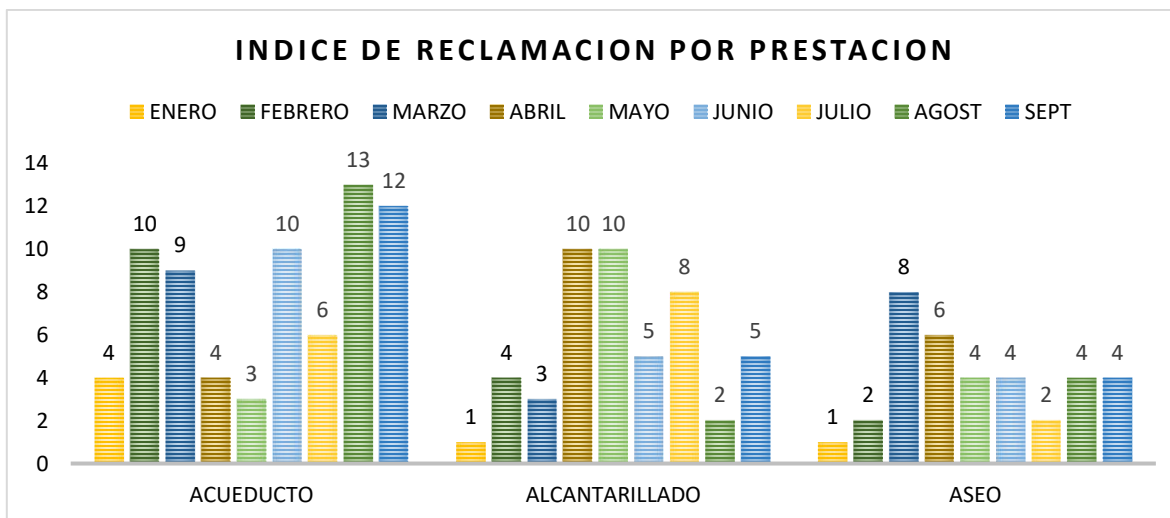
➤ **INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	TOTAL
ACUEDUCTO	168	235	199	125	194	157	154	165	168	1,565
ALCANTARILLADO	13	18	13	3	7	4	7	16	10	91
ASEO	20	62	84	71	60	39	44	75	93	548
TOTAL	201	315	296	199	261	200	205	256	271	2,204
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	
PORCENTAJE	1.16%	1.81%	1.70%	1.14%	1.49%	1.14%	1.16%	1.45%	1.53%	1.40%



➤ **INDICE DE RECLAMACION POR PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN OPERATIVA POR SERVICIOS										
CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	TOTAL
ACUEDUCTO	4	10	9	4	3	10	6	13	12	71
ALCANTARILLADO	1	4	3	10	10	5	8	2	5	48
ASEO	1	2	8	6	4	4	2	4	4	35
TOTAL	6	16	20	20	17	19	16	19	21	154
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	
PORCENTAJE	0.03%	0.09%	0.11%	0.11%	0.10%	0.11%	0.09%	0.11%	0.12%	0.10%



Teniendo en cuenta el índice de reclamación por facturación y por prestación de los tres servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo fueron presentadas por los usuarios hasta el mes de septiembre un total de 2.358 PQR'S de las cuales:

2.204 PQR'S están relacionadas con la inconformidad de uno o más conceptos de la factura y 154 por inconformidad con la prestación del servicio.

De las 2.204 PQR'S recibidas a través de nuestros canales de atención fueron resueltas a favor de los usuarios 1.558 y a favor de la Empresa 800.

➤ SOLICITUDES VARIAS Y REPORTES DE DAÑOS REALIZADAS POR LOS USUARIOS

SOLICITUDES Y REPORTES DE DAÑOS										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	TOTAL
ACUEDUCTO	34	27	34	31	29	15	21	16	29	236
ALCANTARILLADO	7	6	4	3	5	2	5	1	3	36
ASEO	1	2	1	2	1	3	2	0	2	14
TOTAL	42	35	39	36	35	20	28	17	34	286
SUSCRIPTORES	17,392	17,436	17,459	17,503	17,537	17,570	17,618	17,708	17,747	
PORCENTAJE	0.24%	0.20%	0.22%	0.21%	0.20%	0.11%	0.16%	0.10%	0.19%	0.18%

Se presentaron hasta el mes de septiembre un total de 286 solicitudes varias y reportes de daños por acueducto, alcantarillado y aseo los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad. Representan un 0.18% teniendo en cuenta el número de usuarios.

➤ **PQR'S RESUELTAS A FAVOR DE LOS USUARIOS / PQR'S RESUELTAS A FAVOR DE LA EMPRESA**

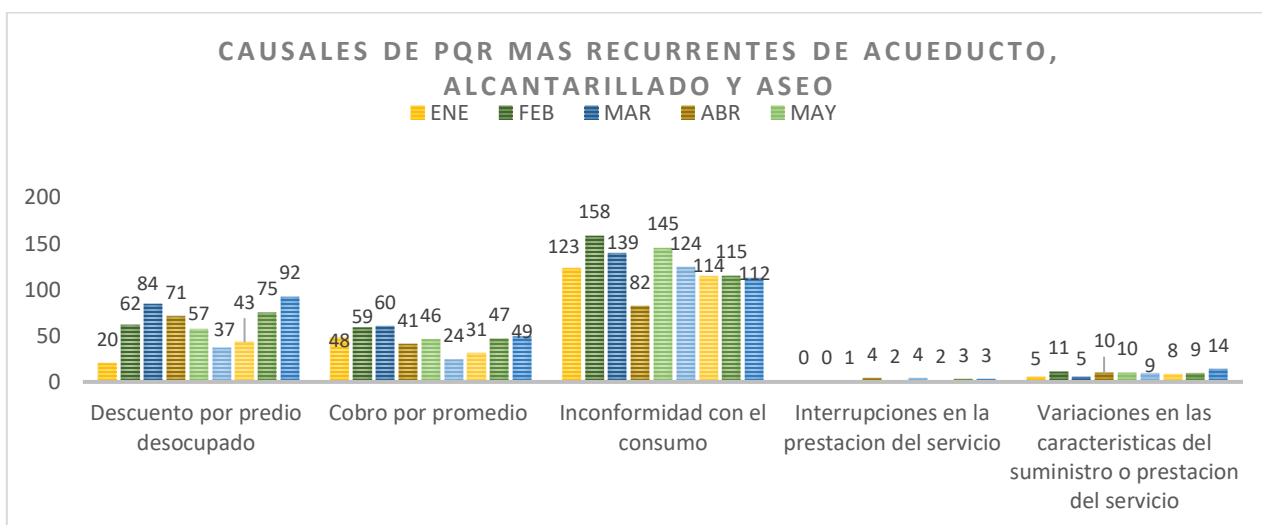
AÑO 2025	PQR RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO				PQRS NO MODIFICADAS				TOTAL PQR EN EL MES	PORCENTAJE	
	ACUED	ALCAN	ASEO	TOTAL	ACUE	ALCANT	ASEO	TOTAL			
Ene	112	13	20	145	60	1	1	62	207	70.05%	29.95%
Feb	128	22	64	214	117	0	0	117	331	64.65%	35.35%
Mar	97	15	91	203	111	1	1	113	316	64.24%	35.76%
Abr	64	11	76	151	65	2	1	68	219	68.95%	31.05%
May	79	14	64	157	118	3	0	121	278	56.47%	43.53%
Jun	89	6	42	137	78	3	1	82	219	62.56%	37.44%
Jul	88	10	45	143	72	5	1	78	221	64.71%	35.29%
Agt	108	17	79	204	70	1	0	71	275	74.18%	25.82%
Sept	97	12	95	204	83	3	2	88	292	69.86%	30.14%
				1,558				800	2,358	66.07%	33.93%

Teniendo en cuenta las PQR'S resueltas a favor de los usuarios de acuerdo a la gráfica, las más altas son las de acueducto y se presentan por fugas no perceptibles para el usuario en el interior del inmueble, las cuales son modificadas luego de la respectiva revisión y verificación con justa causa.

El seguimiento y la retroalimentación de las reclamaciones accedidas es decir las resueltas a favor de los usuarios en el proceso de PQR'S son aspectos críticos para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios. Se realiza un seguimiento efectivo de las reclamaciones accedidas para garantizar que se atiendan de manera oportuna y satisfactoria.

➤ **INDICE DE CAUSALES DE PQR MAS RECURRENTE**

CAUSALES DE PQRS MÁS REPETITIVAS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO											
CAUSALES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	TOTAL	Porcentaje
Descuento por predio desocupado	20	62	84	71	57	37	43	75	92	541	23%
Cobro por promedio	48	59	60	41	46	24	31	47	49	405	17%
Inconformidad con el consumo	123	158	139	82	145	124	114	115	112	1,112	47%
Interrupciones en la prestación del servicio	0	0	1	4	2	4	2	3	3	19	1%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	5	11	5	10	10	9	8	9	14	81	3%
Otras causales	11	41	27	11	18	21	23	26	22	200	8%
TOTAL, RECLAMACIONES 2025	207	331	316	219	278	219	221	275	292	2,358	100%
TOTAL, PQRS MAS REPETITIVAS	196	290	289	208	260	198	198	249	270	2,158	92%



De acuerdo al resultado de la medición y trazabilidad de las PQR’S más recurrentes el porcentaje más alto de reclamación es la causal inconformidad con el consumo la cual en su mayoría obedecen a fugas perceptibles y no perceptibles por los usuarios.

Teniendo en cuenta que la responsabilidad del control y la buena administración del servicio de agua depende directamente de los usuarios se les entregó información didáctica, un

plegable y consejos prácticos los cuales también son publicados periódicamente en la cartelera de atención al cliente con el fin de crear conciencia del buen uso de este recurso tan importante y vital.

Se le hizo entrega del plegable “como administrar y controlar el consumo de agua” a un número significativo de usuarios.



➤ **ESTADISTICA DE RECONEXIONES SOLICITADAS POR LOS USUARIOS**

CONTROL DE RECONEXIONES POR CORTES	
ENERO	15
FEBRERO	94
MARZO	27
ABRIL	7
MAYO	40
JUNIO	39
JULIO	28
AGOSTO	21
SEPTIEMBRE	114
OCTUBRE	73
TOTAL	458

➤ **CARGUE AL SUI**

Se efectuó de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte mensual de información a través del Sistema Único de Información SUI hasta el mes de septiembre por los tres servicios.