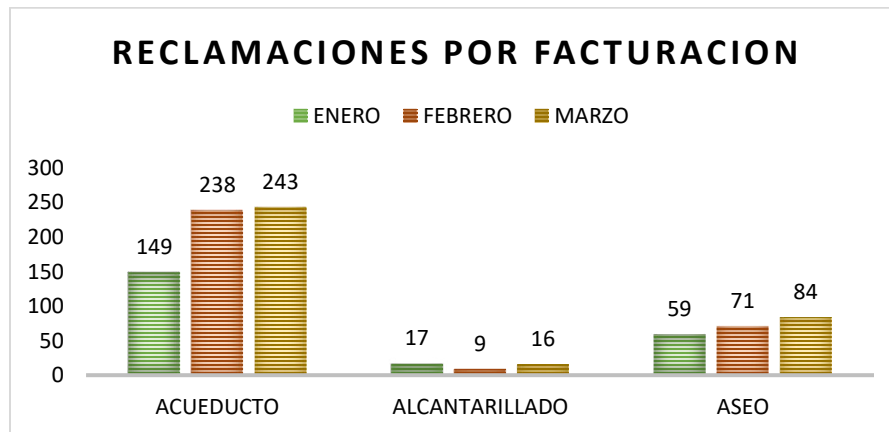


INFORME DE PQRS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

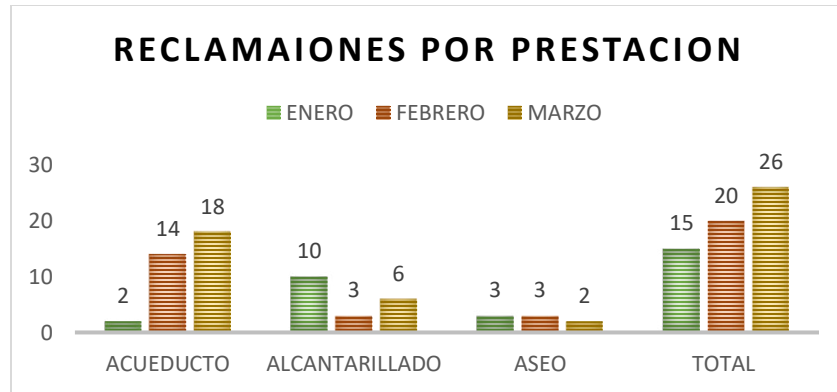
➤ ÍNDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACUEDUCTO	149	238	243	630
ALCANTARILLADO	17	9	16	42
ASEO	59	71	84	214
TOTAL	225	318	343	886
SUSCRIPTORES	17,879	17,918	17,957	
PORCENTAJE	1.26%	1.77%	1.91%	1.65%



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

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN OPERATIVA POR SERVICIOS				
CAUSALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACUEDUCTO	2	14	18	34
ALCANTARILLADO	10	3	6	19
ASEO	3	3	2	8
TOTAL	15	20	26	61
SUSCRIPTORES	17,879	17,918	17,957	
PORCENTAJE	0.08%	0.11%	0.14%	0.11%



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 en el primer trimestre un total de **947** PQR'S de las cuales:

886 PQR'S están relacionadas con la inconformidad de uno o más componentes de la factura y **61** por inconformidad con la prestación del servicio.

De las **947** PQR'S recibidas a través de nuestros canales de atención fueron resueltas a favor de los usuarios **576** y a favor de la Empresa **371**.

➤ **SOLICITUDES VARIAS Y REPORTES DE DAÑOS REALIZADAS POR LOS USUARIOS**

SOLICITUDES Y REPORTES DE DAÑOS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ACUEDUCTO	33	21	19	73
ALCANTARILLADO	6	4	1	11
ASEO	1	1	0	2
TOTAL	40	26	20	86
SUSCRIPTORES	17,879	17,918	17,957	
PORCENTAJE	0.22%	0.15%	0.11%	0.16%

Se presentaron en el primer trimestre un total de **86** solicitudes varias y reportes de daños por acueducto, alcantarillado y aseo los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad. Corresponde al índice de un **0.16%** teniendo en cuenta el número de suscriptores.

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

AÑO 2026	PQR RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO				PQRS NO MODIFICADAS				TOTAL PQR EN EL MES	PORCENTAJE	
	ACUED	ALCAN	ASEO	TOTAL	ACUE	ALCANT	ASEO	TOTAL			
Ene	82	24	62	168	69	3	0	72	240	70.00%	30.00%
Feb	127	11	73	211	125	1	1	127	338	62.43%	37.57%
Mar	94	19	84	197	167	3	2	172	369	53.39%	46.61%
				576					947	60.82%	39.18%

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 RECURRENTES**

CAUSALES DE PQRS MÁS REPETITIVAS DE ACUEDUCTO, AICANTARILLADO Y ASEO					
CAUSALES	ENERO	FEB	MAR	TOTAL	Porcentaje
Descuento por predio desocupado	58	71	83	212	22%
Cobro por promedio	50	43	47	140	15%
Inconformidad con el consumo	113	192	203	508	54%
Interrupciones en la prestación del servicio	3	3	2	8	1%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	3	7	15	25	3%
Otras causales	13	22	19	54	6%
TOTAL, RECLAMACIONES 2026	240	338	369	947	100%
TOTAL, PQRS MAS REPETITIVAS	227	316	350	893	94%

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 sigue entregando, un plegable con información importante 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.

➤ **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 marzo por los tres servicios.