

## **INFORME DE PQR'S Y DERECHOS DE PETICION**

### **INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020**



Los informes corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los derechos de petición, quejas, reclamos, prestación de servicio de atención al público por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO SA ESP, en cumplimiento al Artículo 13 al 33 de la ley 1755 del 2015 artículo 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Las funciones de AGUAS MOCO SA ESP están al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento y actuación referente a la atención al público y celeridad en contestar los derechos de petición dentro del término legal.

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO SA ESP., pone a disposición de la comunidad en general el **INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN** del SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia fiscal 2.020.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2020**

**ELIAS MALUA SAYALPUD**  
Jefe de Control Interno

**MOCO A PUTUMAYO**

**ENERO DE 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
3. ALCANCE .....	5
4. METODOLOGÍA.....	5
5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS. ....	5
6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	8
7. RECOMENDACIONES .....	17

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

### 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en el artículo 76 establece, (...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)* En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se analiza sobre el total de las PQRS., recibidas por la entidad, se analiza cada uno de los radicados seleccionados, se hace necesario que la información de las PQR sean procesadas en un Sistema de Información, en el cual la entidad registre las respuestas a los peticionarios. Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulen con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

#### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado

- ✓ Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

### 3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el segundo semestre de 2020, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

### 4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que presenta el área comercial, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte julio a diciembre de 2020, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes.

### 5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

*Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)*

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la*

*misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.*

*Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos". El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.*

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".*

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez 10 días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1º de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó "el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011"

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

Asimismo, para el presente informe se tiene en cuenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el gobierno nacional, en virtud de la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica y emergencia sanitaria, tras la pandemia causada por el COVID-19, que en su artículo quinto 5º, decretó la ampliación de términos para atender las peticiones, en la siguiente forma, (...) *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción (...)*

## 6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Para el seguimiento y evaluación se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las PQRS., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, la cual fue suministrada en forma general en un cuadro Excel, cargado de manera manual, es decir esta no fue clasificada por modalidad de petición, ni se determinó cuantas fueron remitidas por dependencia.

De la información entregada, se corroboró que durante el periodo mencionado, ingresaron a la entidad un total de cuatrocientos ochenta y dos 482 PRQS., las cuales fueron radicadas y transferidas a las diferentes dependencias, no obstante por la forma en que se recibe la información, a la Oficina de Control Interno, se le dificulta identificar y clasificar de manera detallada cada PQR teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con el sistema de información acorde a la necesidad de este proceso.

### 6.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

La Oficina de Control Interno, en procura de establecer fortalezas y debilidades sobre la efectividad en el trámite y la oportunidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, teniendo en cuenta que el volumen de peticiones no es elevado, procedió a analizar el equivalente al 100%, de las 482 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de cuatrocientos ochenta y dos (482) radicados, discriminadas por mes, a los cuales se realizó un análisis, en relación a los reportes enviados al sistema nacional SUI, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla Nro. 01 - PQRS analizadas mes Julio de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	394-DC-13917	01/07/2020	01/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
2	395-PQR-AC	01/07/2020	01/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	396-PQR-AC *	02/07/2020	02/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	397-DC-13918	02/07/2020	02/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
5	398-DC-13918	02/07/2020	02/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
6	399-PQR-AC	03/07/2020	03/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	400-PQR-AL-5423	03/07/2020	03/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	401-DC-13920	03/07/2020	06/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
9	402-PQR-AC	06/07/2020	06/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	403-PQR-AC	06/07/2020	06/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	404-PR-AC	07/07/2020	07/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	405-PQR-AC-13920	07/07/2020	07/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
13	406-PQR-AC-1044-523	01/07/2020	07/07/2020	RESPUESTA OFICIO	Respuesta dentro de terminos
14	407-PQR-AC-4779-473	08/06/2020	07/07/2020	RESPUESTA OFICIO	Respuesta dentro de terminos
15	408-PQR-AC-48	10/06/2020	07/07/2020	RESPUESTA OFICIO	Respuesta dentro de terminos
16	409-PQR-AC	08/07/2020	08/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	410-DC-AC-AL-13921	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos

18	411-DC-AC-AL-13922	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
19	412-DC-AC-AL-13923	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
20	413-DC-AC-AL-13924	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
21	415-DC-AC-AL-13925	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
22	416-DC-AC-AL-13926	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
23	417-DC-AC-AL-13927	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
24	418DC-AC-AL-13928	08/07/2020	08/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
25	419-DC-13929	09/07/2020	09/07/2020	YA SE REALIZO INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
26	420-PQR-AL	13/07/2020	13/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	421-CN-9342	13/07/2020	13/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	422-CN-13737	13/07/2020	13/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	423-PQR-AC-3473	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	424-PQR-AC-7007	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	425-CN-AL-8223	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	426-CN-AC-AL-3835	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	427-CN-AL-8266	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	428-CN-AC-AL-6110	14/07/2020	14/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	429-PQR-AC	15/07/2020	15/07/2020	SUSPENSIÓN DEL SERVICION POR FUERTE INVIERTO	Respuesta dentro de terminos
36	430-CN-AC-AL-11715	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	431-CN-AC-AL-11716	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	432-CN-AC-AL-11717	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	433-CN-AC-AL-11718	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	434-CN-AC-AL-3117	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	435-CN-AC-AL-5605	15/07/2020	15/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	436-DC-13930	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
43	437-DC-13931	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
44	438-DC-13932	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
45	439-DC-13933	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
46	440-DC-13934	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
47	441-DC-13935	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
48	442-DC-13936	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
49	443-DC-13937	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
50	444-DC-13938	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
51	445-DC-13939	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
52	446-DC-13940	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
53	447-DC-13941	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
54	448-DC-13942	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
55	449-DC-13943	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
56	450-DC-13944	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
57	451-DC-13945	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
58	452-DC-13946	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
59	453-DC-13947	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

60	454-DC-13948	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
61	455-DC-13949	16/07/2020	16/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
62	456-PQR-AC	17/07/2020	17/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
63	457-PQR-AL	21/07/2020	21/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
64	458-PQR-AL	22/07/2020	22/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
65	459-DC-AC-AL-13950	22/07/2020	22/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
66	460-DC-AC-AL-13951	22/07/2020	22/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
67	461-DC-AC-13952	22/07/2020	22/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
68	462-PQR-AC	22/07/2020	22/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
69	463-PQR-	23/07/2020	23/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
70	464-DC-AC-AL-13953	23/07/2020	23/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
71	465-DC-AC--13954	23/07/2020	23/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
72	466-DC-AC-AL-13955	23/07/2020	23/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
73	467-DC-AC-AL-13955	23/07/2020	23/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
74	468-DC-AC-AL-13957	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
75	469-DC-AC-AL-13958	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
76	470-DC-AC-AL-13959	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
77	471-DC-AC-AL-13960	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
78	472-DC-AC-AL-13961	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
79	473-DC-AC-AL-13962	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
80	474-DC-AC-AL-13963	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
81	475-DC-AC-AL-13964	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
82	476-DC-AC-AL-13965	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
83	477-DC-AC-AL-13966	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
84	478-DC-AC-AL-13967	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
85	479-DC-AC-AL-13968	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
86	480-DC-AC-AL-13969	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
87	481-DC-AC-AL-13970	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
88	482-DC-AC-AL-13971	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
89	483-DC-AC-AL-13972	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
90	484-DC-AC-AL-13973	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
91	485-DC-AC-AL-13974	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
92	486-DC-AC-AL-13975	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
93	487-DC-AC-AL-13976	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
94	488-DC-AC-AL-13977	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
95	489-DC-AC-AL-13978	24/07/2020	24/07/2020	PENDIENTE LA INSTALACION	Respuesta dentro de terminos
96	490-PQR-AC	26/07/2020	26/07/2020	PENDIENTE LA REPARACION TUBERIA DE 10"	Respuesta dentro de terminos
97	491-PQR-AC	28/07/2020	28/07/2020	SE REPARA Y SE HABILITA EL SERVICIO	Respuesta dentro de terminos
98	492-CN-AC-AL-9452	29/07/2020	29/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
99	494-PQR-AC	29/07/2020	29/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
100	495-PQR-AC	29/07/2020	29/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

101	496-PQR-AL	30/07/2020	30/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
102	497-DC-AC-13980	30/07/2020	30/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
103	498-DC-AL	30/07/2020	30/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
104	499-DC-AC-AL	30/07/2020	30/07/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 02 - Peticiones Realizadas mes Julio de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	104
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de julio se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

Tabla Nro. 03 - PQRS analizadas mes Agosto de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	500-PQR-AC	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	501-PQR-AC	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	502-PQR-AC-9870	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	503-DC-AC-AL	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	504-CN-AL-11919	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	505-CN-AL-7881	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	506-CN-11920	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	507-PQR-AC	03/08/2020	03/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	508-PQR-AC	04/08/2020	04/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	509-PQR-AC	04/08/2020	04/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	510-CN-AC-AL-4333	04/08/2020	04/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	511-PQR-AL	05/08/2020	05/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	512-CN-AL-9424	06/08/2020	06/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	513-CN-AL-9425	06/08/2020	06/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	514-DC-AC-AL-13983	10/08/2020	10/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	515-DC-AC-AL-13984	10/08/2020	10/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	516-PQR-AC	10/08/2020	10/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	517-PQR-AC-13232	11/08/2020	11/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	518-PQR-AL-11769	11/08/2020	11/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	519-DC-AC-13985	11/08/2020	11/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	520-PQR-AC	12/08/2020	12/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	521-CN-AC-AL-3311	12/08/2020	12/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

23	522-DC-AC-AL-13987	13/08/2020	13/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	523-PQR-AL-6272	14/08/2020	14/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	524-PQR-AC-1354	14/08/2020	14/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	525-CN-AC-AL-3887	14/08/2020	14/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	526-DC-AC-AL-13986	14/08/2020	14/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	527-DC-AC-13988	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	528-DC-AC-AL-13989	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	529-DC-AC-AL-13990	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	530-DC-AC-AL-13991	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	531-DC-AC-13992	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	532-DC-AC-AL-13993	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	533-DC-AC-13994	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	534-DC-AC-13995	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	535-DC-AC-13996	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	536-DC-AC-13997	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	537-DC-AC-13998	31/08/2020	31/08/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 04 - Peticiones Realizadas mes AGOSTO de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	38
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de agosto se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

Tabla Nro. 05 - PQRS analizadas mes Septiembre de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	538-DC-AL-13999	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	539-DC-AL-14000	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	540-DC-AL-14001	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	541-DC-AL-14002	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	542-DC-AL-14003	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	543-DC-AL-14004	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	544-DC-AL-14005	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	545-DC-AL-14006	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	546-DC-AL-14007	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	547-DC-AL-14008	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

11	548-DC-AL-14009	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	549-DC-AL-14010	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	550-DC-AL-14011	01/09/2020	01/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	551-PQR-AC	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	552-DC-AC-AL-14012	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	553-DC-AC-AL-14013	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	554-DC-AC-14014	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	555-DC-AC-14015	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	556-DC-AC-14016	02/09/2020	02/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	557-DC-AC-14017	03/09/2020	03/09/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 06 - Peticiones Realizadas mes SEPTIEMBRE de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	819
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de septiembre se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, el incremento de las solicitudes obedece a la respuesta de nuevos usuarios de la estrategia de independización de cuentas.

Se relaciona en el presente informe, una muestra de veinte (20) PQR, del total de ochocientos diecinueve (819).

Tabla Nro. 07 - PQRS analizadas mes Octubre de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	1830-DC-AL-14716	08/10/2020	08/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	1831-DC-AL-14717	13/10/2020	13/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	1832-DC-AL-14718	13/10/2020	13/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	1833-DC-AC-AL-14719	13/10/2020	13/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	1834-PQR-AC	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	1835-PQR-AC *	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	1836-PQR-AC	16/10/2020	16/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	1837-PQR-AC	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	1838-PQR-AC	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	1839-CN-AC-4004	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	1840-PQR-AL	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

12	1841-PQR-AL	14/10/2020	14/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	1842-CN-AC-AL	15/10/2020	15/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	1843-PQR-AC	15/10/2020	15/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	1844-PQR-AL	15/10/2020	15/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	1845-PQR-AC	16/10/2020	16/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	1846-CN-AC-AL	16/10/2020	16/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	1847-PQR-AC	19/10/2020	19/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	1847-PQR-AC	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	1848-PQR-AL	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	1849-PQR-AC	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	1850-CN-12525	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
23	1851-CN-12527	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
24	1852-PQR-AC	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
25	1852-PQ-AC	20/10/2020	20/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
26	1853-PQR-AL	21/10/2020	21/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
27	1853-PQR-AL	21/10/2020	21/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
28	1854-PQR-AC	22/10/2020	22/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
29	1855-PQR-AC	23/10/2020	23/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
30	1856-PQR-AL	23/10/2020	23/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
31	1857-PQ-AC-2934	23/10/2020	23/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
32	1859-PQR-AC-567	26/10/2020	26/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
33	1860-PQR-AC-12377	26/10/2020	26/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
34	1861-CN-AC-AL-7655	26/10/2020	26/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
35	1862-PQR-AC-12573	26/10/2020	26/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
36	1863-CN-AC-AL-5477	27/10/2020	27/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
37	1864-PQR-AC-8420	27/10/2020	27/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
38	1864-PQR-AL-2155	27/10/2020	27/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
39	1865-PQR-AC	27/10/2020	27/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
40	1866-PQR-AL	27/10/2020	27/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
41	1867-CN-AC-AL-4044	28/10/2020	28/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
42	1868-CN-AC-AL-7518	29/10/2020	29/10/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 08 - Peticiones Realizadas mes octubre de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	42
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de octubre se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

Tabla Nro. 09 - PQRS analizadas mes Noviembre de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	1869-PQR-AC-1241	03/11/2020	03/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	1870-PQR-AC	03/11/2020	03/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
3	1871-PQR-AC *	04/11/2020	04/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	1872-PQR-AL	05/11/2020	05/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	1873-PQR-AC	06/11/2020	06/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	1874-PQR-AC	09/11/2020	09/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	1875-PQR-AC	10/11/2020	10/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	1876-PQR-AC	11/11/2020	11/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	1877-PQR-AC	11/11/2020	11/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	1878-PQR-AC	12/11/2020	12/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	1879-PQR-AC	12/11/2020	12/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	1880-PQR-AC-1934	13/11/2020	13/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	1881-PQR-AC-6393	13/11/2020	13/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	1882-PQR-AL-118	18/11/2020	18/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	1883-PQR-AC-10652	23/11/2020	23/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	1884-PQR-AC-14064	24/11/2020	24/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	1885-PQR-AC-1065	30/11/2020	30/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	1886-PQR-AC-4194	30/11/2020	30/11/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 10 - Peticiones Realizadas mes noviembre de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	18
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, se observa que para el mes de noviembre se encontró que la totalidad de peticiones se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta.

Tabla Nro. 11 - PQRS analizadas mes Diciembre de 2020					
Nro.	NUMERO DE PQRS O DERECHO PETICION	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA	ESTADO DEL TRAMITE
1	1887-PQR-AC-183	07/12/2020	07/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
2	1888-PQR-AC-4097	07/12/2020	07/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

3	1889-PQR-AC-3266	09/12/2020	09/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
4	1890-CN-AC-10183	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
5	1891-CN-AC-10295	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
6	1892-DC-AC-15134	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
7	1893-DC-AC-15133	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
8	1894-DC-AC-15132	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
9	1895-CN-AC-6771-12611-12612-12613-12614-12615-12610	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
10	1895-CN-AC-720	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
11	1896-DC-AC-15130	10/12/2020	10/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
12	1896-PQR-AC-9851	16/12/2020	16/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
13	1897-PQR-AC-409	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
14	1898-CN-AC-5051	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
15	1899-CN-AC-381	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
16	1900-DC-AC-15138	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
17	1901-CN-AL-2351	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
18	1902-AC-AL-6845	21/12/2020	21/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
19	1903-PQR-AL-1761	22/12/2020	22/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
20	1903-CN-AC-7932	22/12/2020	22/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
21	1904-PQR-AL-9710	23/12/2020	23/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos
22	1905-CN-AC-5031	23/12/2020	23/12/2020	SOLUCION IMEDIATA	Respuesta dentro de terminos

Tabla Nro. 12 - Peticiones Realizadas mes Diciembre de 2020	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	22
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

Del análisis de la información plasmada en las tablas anteriores, se observa que el 100% de solicitudes fueron atendidas oportunamente, pendiente el trámite de elevarlas a un sistema de información adecuado, para su administración y generación de informes a entes de control.

Tabla Nro. 13 - Situación General PQRS analizadas en el semestre	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	1.043
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No

obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta y se envían el último día de vencimiento.

De las anteriores, treinta y seis 36 corresponden a solicitudes de instalación del servicio, en las que la respuesta se materializa con la generación de la respectiva acta de instalación y la acción realizada.

## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es pertinente continuar con esa buena disposición, para gestionar la respuesta a las peticiones, el monitoreo de los tiempos se realiza de manera manual por parte del personal a cargo de este proceso.
- ✓ Se debería finalizar de manera apropiada y oportuna los trámites a través de un Sistema Electrónico, toda vez que es a través de una herramienta que se obtienen las estadísticas sobre las PQRS que ingresan y se efectuó el monitoreo de los tiempos de respuesta, como también facilitaría la realización y validación de informes, para ser presentados de una manera oportuna y organizada.
- ✓ En el evento que se dificulte dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, es preciso emitir una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario. No obstante, es ineludible resolver de fondo la petición.
- ✓ Es preciso que el personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, continúe con el seguimiento y generación de informes en forma periódica, con el propósito de prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones y efectúe la identificación y clasificación de las diferentes peticiones, de acuerdo a su modalidad, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.
- ✓ Impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley, pendiente la finalización en un Sistema de Información.



AGUAS  
MOCOAS.A. E.S.P.  
NIT/900581943-7  
JEFE CONTROL INTERNO

**ELIAS MALUA SAYALPUD**

Jefe de Control Interno

AGUAS MOCOAS.A. E.S.P.

San Miguel Ágrede de Mocoa, 29 de enero de 2021

ESP - I - 011

Doctor  
**BRAULIO LEONEL CEBALLOS**  
Gerente  
**Aguas Mocoa S.A. ESP.**  
Ciudad

**Ref.:** Entrega informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias segundo semestre de 2020.

Atento saludo

El presente informe corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los derechos de petición, quejas, reclamos, prestación de servicio de atención al público por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A SA ESP, en cumplimiento al Artículo 13 al 33 de la ley 1755 del 2015 artículo 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Las funciones de AGUAS MOCO A SA ESP están al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento y actuación referente a la atención al público y celeridad en contestar los derechos de petición dentro del término legal.

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A SA ESP., pone a disposición de la comunidad en general el **INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN** del SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia fiscal 2.020.

Atentamente,



**AGUAS  
MOCO A**  
S.A. ESP  
NIT 900581943 - 7  
JEFE CONTROL INTERNO

**ELIAS MALUA SAYALPUD**  
Jefe de Control Interno  
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.



**AGUAS  
MOCO A**  
S.A. ESP

29 ENE 2021

NIT 900581943 - 7  
SECRETARIA GENERAL  
FIRMA: *Yasmix*