

## INFORME DE PQR'S Y DERECHOS DE PETICION

### INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2023



Los informes corresponden 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 2023.

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2023**

**ELIAS MALUA SAYALPUD**  
Jefe de Control Interno

**MOCOCA PUTUMAYO**

**FEBRERO DE 2023**

## 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 .....	7
7. RECOMENDACIONES .....	21

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

### 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 MOCOCA S.A. E.S.P., durante el periodo comprendido **del 01 de junio al 31 de diciembre de 2023**, 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 sea procesada 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 MOCOCA 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 2023, 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 junio a diciembre de 2023, 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.

## 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 2023, 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 noventa y seis 496 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 496 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de cuatrocientos noventa y seis 496 radicados, discriminados 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 2023

Barrio	SERVICIO	Descripción PQR	Diámetro (in)	Factor de Daño	Material	Observaciones
JARDIN	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA VIA PUBLICA	UNION Y CEMENTO	SE QUITO FUGA EN VIA PUBLICA
PALERMO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN MICRO MEDIDOR	ACCESORIOS PF DE ENPALME	SE VERIFICA MICRO MEDIDOR PARA QUITAR FUGA DE AGUA
VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 2"	SE REALIZA EXCAVACION MANUAL Y SE DA SOLUCION A UNA FUGA EN VIA PUBLICA
17 DE JULIO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	TRES UNIONES, MIPLE DE 50 CENTIMETROS	SE HACE REGATA MANUAL Y SE LE DA SOLUCION A UNA FUGA
JOSE HOMERO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN ANTEJARDIN	LLAVE DE PASO, UNION	SE LE DA SOLUCION A UNA FUGA
PIÑAYACO	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	12"	CAMARA TAPONADA	VARILLAS DE ROTOSONDA Y CARROTANQUE	SE LE DA SOLUCION A UNA CMARA TAPONADA
LOS CHIPAROS	Acueducto	Reconexión	1/2	SE REALIZA RECONEXION	LLAVE MAESTRA PARA RECONEXION	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
LA PEÑA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 2"	SE LE DA SOLUCION A UNA FUGA SOBRE LA VIA PUBLICA
LA UNION	Acueducto	Reconexión	1/2	SE REALIZA RECONEXION	LLAVE MAESTRA PARA RECONEXION	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
LOS CHIPAROS	Acueducto	Reconexión	1/2	SE REALIZA RECONEXION	LLAVE MAESTRA PARA RECONEXION	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
OLIMPICO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN PATIO DE UNA CASA	DOS UNIONES UN CODO Y MIPLE DE 30 CENTIMETROS	SE QUITA FUGA EN UNA VIVIENDA
CENTRO	Alcantarillado	PQR		MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO	VARILLAS DE ROTOSONDA Y CARROTANQUE	SE NREALIZO MMANTENIMIENTO A CAMARA Y LA RED DE ALCANTARILLADO
PARAISO	Acueducto	Taponamiento	1/2	VIVIENDA SIN SERVICIO DE AGUA	COMPRESOR, UNION RAPIDA	SE REALIZA TRABAJO DE DESTAPONAMIENTO EN UNA VIVIENDA
PIÑAYACO	Alcantarillado	Tapnamiento Alcantarillado	52"	TAPONAMIENTO DE UNA CAMARA	VARILLAS DE ROTOSONDA Y RESPECTIVO MANTENIMIENTO	SE REALIZO MANTENIMIENTO A UNA CAMARA DE AGUA RESIDUAL
SAN AGUSTIN	Acueducto	Fuga	3/4	FUGA VIOA PUBLICA	DOS UNIONES DE 3/4	SE REPARO FUGA EN VIA PUBLICA ,QUE FUE OCACIONADA POR OBREROS QUE ESTAN PAVIMENTANDO
NARANJITO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA VIOA PUBLICA	COLLARIN DE 3" Y INIONES DE 1/2	SE LE DA SOLUCION A UNA FUGA EN VIA PUBLICA , DAÑO OCACIONADO POR MAQUINARIA AMARILLA QUE REALIZA TRABAJOS DE CAMBIO DE TUBERIA SE AGUAS RESIDUALES
LAS AMERICAS	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	UNA UNION DE 7/2 LISA	SE QUITA FUGA EN UNA DOMISILIARIA EN VIA PUBLICA
URB JARDINEZ DE BABILONIA	Alcantarillado	PQR	52"	SEÑALIZACION DE UNA CXAMARA QUE FUE ROBADA LA TAPA		
VILLA CAIMARON	Acueducto					CAMBIO DE NOMBRE
VENECIA	Acueducto					CAMBIO DE NOMBRE
ALAMOS	Acueducto	Cambio de llave de paso	1/2		LLAVE DE PASO -DOS UNIONES LISAS	CAMBIO DE LLAVE DE PASO
VILLA AURORA	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
JOSE HOMERO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN MICRO MEDIDOR	EXCAVACION Y ACCESORIOS PAR EN PATE EN MCROMEDIDOR PF	SE DA SOLUCION A UNA FUGA EN UNA ACOMETIDA , EN MICROMEDIDOR
VILLA ROSA	Acueducto	Reconexión	1/2		FONTANERO CON LLAVE MAESTRA	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
LA UNION	Alcantarillado	PQR	12"	CMARA DE AGUS RECIDUALES TAPONADA	VECTOR, VARILLAS DE ROTOSONDA, CARRO TANQUE	SE UTILIZA VECTOR PARA DESTAPONAMIENTO Y MANTENIMIENTO
VILLA DE LEIVA	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
AVDA COLOMBIA	Alcantarillado	PQR		MANTENIMIENTO A LA RED Y CAJILLA SE INSPECCION	CARRO VECTOR, MAQUINA DE ROTOSONDA Y CARRO TANQUE	SE REALIZA TRABAJO DE MANTENIMIENTO A UNA CAJILLA DE AGUA RESIDUAL Y LA RED DE 6" EN CAMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO
VILLA ROSA	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
SAUCES	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	55"	INSTALACION DE TAPA DE UNA CAMARA	CENTO, ARENA, HIERRO ,TRITURADO	SE HACE INSTALCION DE UNA TAPA EN UNA CAMARA DE AGUAS RECIDUALES QUE FUE ROBADA
EL CARMEN	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	55"	INSTALACION DE TAPA DE UNA CAMARA	CENTO, ARENA, HIERRO ,TRITURADO	SE HACE INSTALCION DE UNA TAPA EN UNA CAMARA DE AGUAS RECIDUALES QUE FUE ROBADA
SANFRANCISCO	Alcantarillado	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
CENTRO	Alcantarillado	PQR		TAPONAMIENTO	CARRO VECTOR, CARRO TANQUE Y ROTOSONDA	SE REALIZO MANTENIMIENTO EN CAMARAS DE LA POLICIA NAL
VENECIA	Alcantarillado	PQR		TAPONAMIENTO	CARRO VECTOR, CARRO TANQUE Y ROTOSONDA	SE HACE TRABAJO DE MANTENIMIENTO EN LA RED PRICIPAL DE UNA CUADRA EN BARRIO VENECIA
VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN DOMISILIARIA	UNION DE MEDIA, EXCAVACION MANUAL	SE QUITA FUGA EN ACOMETIDA
5 DE ENERO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	DOS UNIONES LISAS	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA
ALAMOS	Acueducto	Fuga	3/4	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION DE 3/4 LISA	SE QUITA FUGA EN VUIA PUBLICA
JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE
JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Actualización de datos factura				CAMBIO DE NOMBRE

JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
VILLA NATALIA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
CIUADDELA UNIVERCITARIA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
CIUADDELA UNIVERCITARIA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
LA UNION	Alcantarillado	PQR		TAPONAMIENTO DE LACANTARILLADO	CARRO VACTOR, ROTOSONDA	SE QUITA TAPONAMIENTO EN UNA CAMARA DEL BARRIO
VENECIA	Alcantarillado	PQR		TAPONAMIENTO DE LACANTARILLADO	CARRO VACTOR, ROTOSONDA	MANTENIMIENTO A UNA CAJILLA DE AGUA RECIDUAL Y MATENIMIENTO A UN TAMO DE TUBERIA DE LA ISMO BARRIO
AVDA COLOMBIA	Alcantarillado	PQR		TAPONAMIENTO DE UNA DOMISILIARIA	CARRO VACTOR, ROTOSONDA Y CARRO TANQUE	SE HACE LAVADO D EUNA TUBERIA DE AGUAS RESIDUALES EN UNA ACOMETIDA
AVDA COLOMBIA	Acueducto	PQR		SINS ERVICIO DE AGUA	DOS UNIONES DE MEDIA ,COMPRESOR	SE LE RESTABLECIO EL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
EL DIVISO	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
URB ALTO CAÑAVERAL	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
VILLA ROSA	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
EBENEZER	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
EBENEZER	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
EL DIVISO	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
LOS CHIPAROS	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
VILLA CAIMARON	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
ALAMOS	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION

Tabla Nro. 02 - Peticiones Realizadas mes julio de 2023	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	58
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, en el mes de julio de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 03 - PQRS analizadas mes agosto de 2023

NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	Descripción PQR	Factor de Daño	Material	Observaciones
GORRERO GOMEZ	269	CENTRO	1/08/2023	MODELO	Fuga	DAÑO EN ACOMETIDA	LLAVE DE PASO , DOS UNUINES	SAE QUITA FUGA EN UNA ACOMETIDA
SAMBONI MUÑOZ MARLENNY	4301	SUR	1/08/2023	SAUCES	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
GUERRERO LINEIRO JORGE ALBERTO	3027	SUR	2/08/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
GUERRERO LINEIRO JORGE ALBERTO	16044	SUR	2/08/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
BUESAQUILLO MUTUMBAJOY SUGUNDO JOSE	15870	NORTE	4/08/2023	VILLA ROSA	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
ESTRELLA TIMANA YANETHMARIZA	3052		8/08/2023	LAS AMERICAS	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
PRESIDENTE DE		SUR	8/08/2023	PABLO VI	Fuga	DAÑO VIA PUBLICA	T DE 3"	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA, EXCAVACION

							MANUAL
HOTEL AMAZONICO			9/08/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	PQR	FUGA EN ACOMETIDA	SE REALIZO RECONEXION DEL SR SERVICIO DE ACUEDUCTO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO Y SE QUITO FUGA
CORDOBA JOSE		CENTRO	9/08/2023	CIUDADELA UNIVERSITARIA	PQR	FUGA EN ACOMETIDA	SE REALIZO EXCAVACION MANUEL Y SE QUITA FUGA EN ACOMETIDA
CRITINA BUENDIA		CENTRO	10/08/2023	NARANJITO	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	SE FRACTURA PAVIMENTO DE MANERA MANUAL PARA QUITAR FUGA
AGUAS MOCOCA		CENTRO	10/08/2023	NARANJITO	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA OCACIONADA POR MAQUINARIA AMARILLA
AGUAS MOCOCA		NORTE	10/08/2023	LA RESERVA	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA, POR QUE VAN A REALIZAR TRABAJO DE ASFALTO COSORCIO RUTA AL SUR
AGUAS MOCOCA		NORTE	10/08/2023	LA RESERVA	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA, POR QUE VAN A REALIZAR TRABAJO DE ASFALTO COSORCIO RUTA AL SUR
FLOREZ HERNANDO	4968	NORTE	11/08/2023	VILLA DIANA	PQR	RECONEXION DEL SERVICIO	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO DE AGUA QUE FUE SUSPENDIDO POR MOROSO
CHANCHI CHANCHI DIGNA	6146	NORTE	11/08/2023	VILLA DIANA	PQR	RECONEXION DEL SERVICIO	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO DE AGUA QUE FUE SUSPENDIDO POR MOROSO
JURADO FANNY	5475	CENTRO	11/08/2023	ALAMOS	Fuga	VIA PUBLICA	SE QUITA DERSTAPONAMIENTO EN UNA VIVIENDA UTILIZANDO COMPRESOR
CEBALLOS ALBERETO	9472	CENTRO	11/08/2023	SAN AGUSTIN	Instalación de acueducto		PENDIENTE NO CONTESTO
JOJOA ELIODORO		CENTRO	11/08/2023	PROGRESO	Fuga	FUGA EN ACOMETIDA	UN CHEQUE SE CAMBIO CHEQUE EN LA CAJILLA
PRESIDENTE DE VILLA ROSA		NORTE	11/08/2023	VILLA ROSA	Fuga		
JAMIOY ARTEAGA JESUS ALFONZO	3242	CENTRO	11/08/2023	JOSE HOMERO	Taponamiento Acueducto		COMPRESOR
IMBACHI DELGADO KAREN ANAYENCY	808		11/08/2023	PABLO VI	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
RODRIGUEZ PORTILLA	211	CENTRO	11/08/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	Fuga	FUGA EN ACOMETIDA	SE QUITO FUGA HACIENDO REPOSICION DE LLAVE DE PASO
MUCHAVISOY	6075	CENTRO	14/08/2023	SAN AGUSTIN	Taponamiento Acueducto	FUGA EN UNA VIVIENDA	SE LE DA SOLUCION UNA FUGA EN UNA VIVIENDA DE FORMA INMEDIATA
PAI CARVAJAL LIHUVVER	12416	CENTRO	14/08/2023	LA PEÑA	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
VICTRO RADIOS		CENTRO	14/08/2023	CENTRO	Fuga	FUGA EN VIA PÚBLICA	DOS UNIONES RAPIDAS SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA OCACIONADA POR TGRAFICO DE VEICULOS
DON CHITO		NORTE	15/08/2023	VILLA ROSA	Fuga	FUGA EN PASO ELEVADO	UNA UNION RAPIDA DE 2" SE RESTABLESE EL SERVICIO DANDO SOLUCION RAPIDA A ESTA PETICION
JAIIME RODRIGO PANTOJA		CENTRO	15/08/2023	NARANJITO	Fuga	FUGA EN ACOMETIDA	UN COLLARIN DE 10" SE REPARA FUGA EN ACOMETIDA
MARIA REGINA YANANGONA	4635	CENTRO	16/08/2023	LA FLORESTA	Taponamiento Acueducto	SIN SERVICIO DE AGUA EN UNA VIVIENDA	SE ATIENDE POR DE FORMA INMEDIATA, DEJANDO CON EL SERVICIO DE AGUA NORMAL
QUINTERO VERGARA	8327	SUR	16/08/2023	BELLAVISTA	Taponamiento Acueducto	UNIDAD HABITACIONAL SIN AGUA	COMOPRESOR Y UNA UNION DE MEDIA SE HACE TRABAJO CON EL COMPRESOR Y SE REALIZA MANTENIMIENTO A MICRO MEDIDIR
AGUAS MOCOCA		CENTRO	16/08/2023	LA FLORESTA	PQR	SEÑALIZACION DE UNA CAMARA QUE SE LE ROBARON LA TAPA	CINTA DE CEÑALIZACION Y MADERA SE SEÑALIZA UNA CAMARA QUE FUE ROBADA LA TAPA
MARLON PANTOJA		CENTRO	17/08/2023	NARANJITO	Cambio de llave de paso	REPOSICION DE LLAVE DE PASO	LLAVE DE PASO SE QUITA FUGA EN ANTEJARDIN CAMBIANDO LLAVE DE PASO
LA 20		CENTRO	17/08/2023	AVDA COLOMBIA	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION LISA Y TAPON SE QUITO FUGA EN VIA PUBLICO
PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO		CENTRO	17/08/2023	BOLIVAR	PQR	FUGA EN VIA PUBLICA	SE CIERRA LLAVE DE PASO DE LA ZONA
GONZALEZ MARIA ONEIDA		CENTRO	18/08/2023	AVDA 17 DE JULI	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	
JULIO VIVAS		NORTE	22/08/2023	CONDOMINIO NORTE	Fuga	2"	UNION RAPIDA DE 2" SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA
QUINAYAS RAMIRO	6655	NORTE	22/08/2023	LOS CHIPAROS	Fuga	FUGA EN MICROMEDIDOR	UNIONRES PF PARA MICROMEDIDOR SE QUITA FUGA EN UNA VIVIENDA
		SUR	22/08/2023	PABLO VI	Fuga		
BECCERRA ERAZO MIRYAM LEBI	3219	SUR	22/08/2023	JOSE HOMERO	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
ROSALBA CORTEZ	3198	SUR	23/08/2023	JOSE HOMERO	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
ROSALBA CORTEZ	14189	SUR	23/08/2023	JOSE HOMERO	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
QUIROZ JOAQUIN ALONZO	5478	CENTRO	24/08/2023	ALAMOS	Taponamiento Acueducto	TAPONAMIENTO EN ACOMETIDA	COMPRESOR,UNION DE 1/2 SE QUITA UN TAPONAMIENTO DE UNA VIVIENDA UTILIZANDO COMPRESOR
FRANCO CHAUX ORGANIZACION DE COMUNIDADES NEGRAS DE PUERTO LIMON	2981	SUR	24/08/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Fuga	FUGA EN ACOMETIDA	UNION RAPIDA, LLAVE DE PASO SE QUITA FUGA EN ACOMETIDA QUE FUE PARTIDA
ORGANIZACION DE COMUNIDADES	11140	SUR	24/08/2023	VILLA DOCENTE	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE
ORGANIZACION DE COMUNIDADES	12744	SUR	24/08/2023	VILLA DOCENTE	Actualización de datos	CAMBIO DE NOMBRE	CAMBIO DE NOMBRE

NEGRAS DE PUERTO LIMON					factura			
BUITRAGO MACIAS JOSE	1163 8	NORTE	24/08/2023	LA RESERVA	Fuga		UNION DE 3/4	SE REPARA FUGA EN ACOMETIDA, DAÑO OCACIONADO POR NIÑOS DEL SECTOR
AGUAS MCOCOA		NORTE	24/08/2023	AVDA COLOMBIA	Fuga	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 4"	SE REPARO FUGA EN VIA PUBLICA, SE REALIZO EXCAVACION MANUAL
AGUAS MCOCOA			24/08/2023	AVDA LOS ESTUDIANTES	Reposicion de tapa de alcantarillado		TAPA FUNDIDA DEN CONCRETO	SE INSTALO TAPA FUNDIDA EN CONCRETO, DONDE FUE HURTADA
MEDINA CARMEN OFELIA	1113 9	SUR	25/08/2023	BELLAVISTA	PQR	REPOSICION DE PAVIMENTO EN ANTEJARDIN	CENTO,ARENA,	SE REALIZO REPOSICION DE PAVIMENTO EN UN ANTEJARDIN QUE FRACTURADO PARA QUITAR UNA FUGA
AGUAS MCOCOA		SUR	25/08/2023	VENECIA	Fuga	FUGA EN UN LOTE ABANDONADO	TAPON DE 1/2	SE QUITA FUGA EN UN LOTE, FUGA OCACIONADA POR PERSONAS DE LA CALLE, INDIGENTES
RODRIGUEZ SEGUNDO ANIBAL	4835	SUR	25/08/2023	LIBERTADOR	Fuga	FUGA EN MICRO MEDIDOR	EMPAQUES PARA ACOPLE PF	SE QUITO FUGA EN MICROMEDIR
ESTHELA ARAUJO BRAVO ALBA ETEHER	7612		25/08/2023	VILLA CAIMARON	PQR	TAPONAMIENTO DE UNA CAJILLA DE AGUA RESIDUAL	CARRO VACTOR, ROTOSONDA, CARR O TANQUE,	SE REALIZO CORTE CON CORTADORA DE PAVIMENTO, Y EXCAVACION MANUAL, PARA QUITAR TAPON DE ACOMETIDA Y LINEA PRICIPAL
JAIME HIDALGO BURGOS	5472		28/08/2023		PQR	TAPONAMIENTO DE UNA ACOMETIDA	COMPRESOR, UNION DE 1/2	SE LE PRESTA SOLUCION UTILIZANDO COMRESOR DE AIRE
GOMEZ CHILITO DIELSA ELENA	5463		28/08/2023		Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
PISINA MARI CISTY			28/08/2023	NARANJITO	PQR	FUGA EN VIA PUBLICA	COLLARIN DE 3"	SE REPARO FUGA, SE FRACTURO PAVIMENTO Y REALIZO EXCAVACION MANUAL
CORDOBA GRACIELA	1841		29/08/2023	TURISTICO LA LOMA	Taponamiento o Acueducto	TAPONAMIENTO DE ACOMETIDA	COMPRESOR Y UNA UNION DE 1/2	SE DA SOLUCION IMEDIATA AUNA PETICION
AGUAS MCOCOA			29/08/2023	NARANJITO	PQR	ISTALACIONE ACOMETIDASN	CUATRO TUBOS DE 3/4 PARA HACER ACOMETIAS EN BARRIO SAN AGUSTIN DONDE SE HACE REPOSICION DE TUBERIA DE AGUA SANITARIA, Y DEMA SACESRIOS PARA CONEXIO	SE REALIZO ACOMETIDAS
MAVISoy MARINA	7743		30/08/2023	SAUCES	Actualización de datos factura	CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
MUÑOZ GOMEZ MARIA MIREYA	1751 5		31/08/2023	VEREDA VILLA NUEVA	Disponibilidad del servicio alcantarillado			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MUÑOZ GOMEZ MARIA MIREYA	1751 6		31/08/2023	VEREDA VILLA NUEVA	Disponibilidad del servicio alcantarillado			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MACIAS HERNANDEZ EDINSON BOLIVAR	1751 7		31/08/2023	TURISTICO LA LOMA	Disponibilidad del servicio acueducto			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
DELGADO CASANOVA EYDER HENRY	1751 8		31/08/2023	JOSE HOMERO	Disponibilidad del servicio acueducto			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
CASTILLO BURBANO JUAN JAVIER	1751 9		31/08/2023	1 DE ENERO	Disponibilidad del servicio acueducto			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
DUARTE GIRALDO ANTONIO	1752 0		31/08/2023	DIVINO NIÑO	Disponibilidad del servicio acueducto			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
INZON COMMUNICATION S SAS ZOMAC	1752 1		31/08/2023	URB PRADO NORTE	Disponibilidad del servicio acueducto			COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MARGO ZAMORA	482		31/08/2023	PROGRESO	PQR	MANTENIMIENTO		MANTENIMIENTO DE UNA CAMARA
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	BATALLON DE BRIGADA 27	PQR	TAPONAMIENTO INTERNO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ MIRAFLORES	PQR	TAPONAMIENTO INTERNO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ LAS ACACIAS	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ BOLIVAR	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ LAS ACACIAS	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ BOLIVAR	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MCOCOA			31/08/2023	B/ VLLA DIANA	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO		MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR

AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ LAS ACACIAS	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ VILLA CAIMARON	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ QUINTA PAREDES	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ QUINTA PAREDES	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ SAUCES	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ VENEZIA	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR
AGUAS MOCOCA		31/08/2023	B/ AV LOS ESTUDIANTE S	PQR	TAPONAMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD O SANITARIO	MATENIMIENTO CON CARRO VACTOR

**Tabla Nro. 04 - Peticiones Realizadas mes agosto de 2023**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	79
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, en el mes de agosto de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

**Tabla Nro. 05 - PQRS analizadas mes septiembre de 2023**

NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Barrio	Descripción PQR	Diámetro (m)	Factor de Daño	Material	Observaciones
GRACIELA DEL CARMEN CORDOBA		CENTRO	TURISTICO LA LOMA	PQR	1/2	SIN SERVICIO DE AGUA	COLLARIN 10"	SE CAMBIA COLLARIN PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA DEL AGAU EN ESTA VIVIENDA
LOPEZ TORO PEDRO PABLO	8346	NORTE	URB ALTO CAÑAVERAL	Fuga	1/2	FUGA	DOS UNIONES LISAS DE 1/2	SE QUITA FUGA EN ACOMETIDA
MARIO		SUR	PALERMO SUR	Fuga	2"	fuga en collarin	UN COLLARIN DE 2"	SE QUITO FUGA REMPLAZANDO COLLARIN
CUELLAR HERNANDEZ MARIA LIGIA	6700	CENTRO	KENNEDY	Fuga	1/2			
CHALA NANA BEATRIZ	1253	NORTE	VILLA NATALIA	Fuga	1/2			
VALLEJO ORTIZ MONICA ALEJANDRA	11235		BRISAS DE GUADALUPE	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NBOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
SALAZAR GALLEGGO HEYDI JOHANA	17287		VILLA CAIMARON	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NBOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
CRIOLO ARCINIEGAS TERESA	17461		VILLA CAIMARON	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NBOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
HECTOR JANZASOY			LIBERTADOR	Fuga	1/2	FUGA EN ACOMETIDA	COLLARIN DE 6" CON REDUCCION A 1/2	SE QUITO FUGA EN UNA ACOMETIDA
JAIRO PAZ			PRADO NORTE	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	2 UNION DE 2"	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLICA
OSKAR			SAUCES	Fuga	2"	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION DE 2" RAPIDA	SE QUITO FUGA DE 2" EN VIA PUBLICA ,SE REALIZO EXCAVACION MANUAL
PEDRO GONZALEZ			SAUCES	Reposición de tapa de alcantarillado	52	VIA PUBLICA	TAPA DE 52" TAPA FUNDIDA EN CONCRETO	SE INSTALO TAPA EN UNA CAMARA QU FU ROVADA
AGUAS MOCOCA			5 DE SEPTIEMBRE	Fuga	1"	FUGA EN UNA CUADRA	UNION DE 1"	SE REALIZO EXCAVACION DE PRA QUITAR FUGA QUE FUE OCACIONADA POR PERSONAS MAL INTENCINADAS ,QUE CERRARON UNA VALVULA SIN TENER AUTORIZACION , ESO OCACIONO MUCHA

NANCY MADRONERO		BOLIVAR	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	DOS UNIONES LISAS DE 1/2	PRESION Y PARTIO UN TUNO DE 1"
GOMEZ APRAEZ AYDA ESPERANZA	399	CENTRO	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
AMANDA EMOZOZA		CONDOMINIO NORTE	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	COLLARIN DE 2"	SE QUITA FUGA EN UNA ACOMETIDA, SOBRE LA VIA PUBLICA
PWEREZ ANTONIO		EVENEZER	Reposición de tapa de alcantarillado	52"	SE FUNDE TAPA EN VIA PUBLICA DE UNA CAMARA	VARILLAS,CEMENTO,ARENA ,TRITURADO,	SE FUNDE UNA TAPA DE UNA CAMARA EN VIA PUBLICA
FLOREZ ERAZO ROSA CAROLINA	15945	URB PRADO NORTE	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	LLAVE MAESTRA PARA MICROMEDIDOR	SE REALIZA RECONEXION A UNA VIVIENDA QUE FUE CORTADO POR MOROZO
OSWALDO CHINDOY MUCHAVISIOY QUINTERO CUESVAS JUAN SEBASTIAN	9282	SAUCES	Taponamiento Acueducto	1/2	VIVIENDA SIN AGUA	COMPRESOR	SE REALIZA BOBEO CON AIRE PATA QUITAR TAPONAMIENTO
DIAZ SOLARTE FLOR MARIA	16128	JOSE HOMERO	Instalación de acueducto	1/2	INSTALACION DE MICROMEDIDOR	MICROMEDIDOR,ACCESORIOS PF PARA MICRO MEDIDOR ,APERTURA DE SANHIA Y REPOCION DE CONCRETO	SE INTALA MICROMEDIDOR
IZON COMUNICATION SAS ZOMAC	17521	PRADO NORTE	Instalación de acueducto	1/2	INSTALACION DE MICROMEDIDOR	MICROMEDIDOR,ACCESORIOS PF PARA MICRO MEDIDOR ,APERTURA DE SANHIA Y REPOCION DE CONCRETO	SE INTALA MICROMEDIDOR
ZUNIGA BURBANO NILZA MAYERLI	4396	SAUCES	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
FLOR CUARAN		PABLO VI	PQR	1/2	TAPOANMIENTO EN ACOMETIDA	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PARA QUITAR PONAMIENTO EN UNA ACOMETIDA
MARIA CLAVIJO		PEÑON	Cambio de llave de paso	1/2	FUGA EN CAJILLA DE LLAVE DE PASO	LLAVE DE PASO DE 1/2	SE INSTALA LLAVE DE PASO PARA QUITAR FUGA EN UNA VIVIENDA
NOGUERA ROSA	4841	LIBERTADOR	PQR	1/2	SIN SERVICIO DE AGUA	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PARA QUITAR PONAMIENTO EN UNA ACOMETIDA
BASTIDAS DIOGENEZ MARGARITA	890	PABLO VI	PQR	1/2	FUGA EN MICROMEDIDOR	ACCESORIOS PARA PF PARA INSTALAR MICROMEDIDOR	SE QUITA FUGA EN UN MICROMEDIDOR
LOPEZ ARIAS SHIRLEY JHOANNA	5400	VILLA DOCENTE	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
LOPEZ CERON MELVA ADRIANA	1423	SAN AGUSTIN	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
AGUAS MOCOCA		CIUDAD JARDIN	Fuga	1/2	DAÑO VIA PUBLICA	DOS UNIONES RAPIDAS DE 1/2	SE QUITA FUGA SOBRE LA VIA PUBLICA
AGUAS MOCOCA		LA RESERVA	Fuga	1/2	DAÑO VIA PUBLICA	UNION DE 1/2	SE RE4PARO FUGA EN TUBERIA DE MEDIA
ROSERO NARVAEZ EMMANUEL	11425	VILLA AURORA	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION DE 1/2 LISA	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
CAICEDO ROSA ELENA	596	AVDA COLOMBIA	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION DE 1/2 LISA	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
MUNICIPIO MOCOCA	17499	JOSE HOMERO	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
AGUAS MOCOCA		LA RESERVA	Fuga	6"	FUGA EN LA RED DE DISTRIBUCION	UN TUBO DE 6", UNION RAPIDA, CUATRO METROS DE MANGUERA PF Y ACCESORIOS PF ,MAQUINARIA AMARILLA	SE REPARA FUGA EN VIA PUBLICA
VELKY PORTILLA		PABLO VI	Fuga	1/2	FUGA EN UN FRIGO	UNA LLAVE DE PASO DE 1/2	SE RALIZA REPOSICION DE UNA LLAVE DE PASO
AGUAS MOCOCA COBO SANCHEZ NOEMI	11118	VILLA ROSA	Fuga	2"	FUGA EN UN DESGUE	UNA LLAVE DE PASO DE 2",UNION LISA DE 2"	SE HACE REPOSICION DE UNA LLAVE DE PASO DE 2"
CUESVAS SOLARTE CAMILO HERNAN	5576	PABLO VI	Fuga	1/2	FUGA ANTES DEL MICROMEDIDOR	UBUIN LISA DE 1/2, EXCAVACION MANUAL	SE QUITA FUGA EN PATIO DE UNA VIVIENDA
APRAEZ RODRIGUEZ JAIRO ORLANDO	9672	VILLA DANIELA	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
BECCERRA HURTADO ANA MARIA	12657	EL DIVISO	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
CHAMORRO CHAMORRO ANA CELIA	5600	ANDA COLOMBIA	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
SECUE CANAS BETZABE	13262	PALERMO SUE	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
QINTERO NELLY LEONOR	5398	MADRIGAL	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
BARRERA SANCHEZ JAIRO ROSMIRO	5388	VILLA DOCENTE	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
CERON LEGARDA MARIAELVIA	4201	VILLA DOCENTE	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
ROSERO NARVAEZ EMANUEL	11425	LAS ACASIAS	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
ANGARITA GAVIRIA ELIANA	77	VILLA AURORA	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	UNION LISA DE 1/2	SE RESALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO, POR NO PAGO
ANGARITA GAVIRIA ELIANA	67	JOSE MARIA HERNANDEZ	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
URREA DIAZ CARLOS AUGUSTO	17522	JOSE MARIA HERNANDEZ	Actualización de datos factura		CAMBIO DE DIRECCION		CAMBIO DE DIRECCION
WILSON FABIAN BUITRAGO ZAMBRANO	17523	URB VILLA DE LAIVA					COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
GIRALDO	17524	LOS CHIPAROS					COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
		URB VILLA					COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION

NARVAEZ JOHANNY		CAIMARON				
MORA ZAMBRANO JOSE LUIS	17525	CENTRO				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
ALZATE ALVARADO DAGOBERTO	17526	LA RESERVA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MERA DELGADO JOSE JAVIER	17527	VILLA ROSA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MARTINEZ GOMEZ JOSE GIRALDO	17528	TURISTICO LA LOMA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
ORTEGA DAVID JARO OLMEDO	17529	CIUDDA JARDIN				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
QUINTERO OPOCUE JAZBLEIDY	17530	PARAISO				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
CORDOBA GOMEZ ALFONSO ESNEYDER	17531	VILLA DE LEIVA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
CORDOBA GOMEZ ALFONSO ESNEYDER	17532	VILLA DE LEIVA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
CUESVAS SOLARTE CAMILO HERNAN	17533	VILLA DANIELA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION
SAMBONI ROSERO JULITH FERNANDA	17534	AVDA COLOMBIA				COPSTOS DIRECTOS DE CONEXION

Tabla Nro. 06 - Peticiones Realizadas mes septiembre de 2023	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	62
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, en el mes de septiembre de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 07 - PQRS analizadas mes octubre de 2023

NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO	Descripción PQR	Diámetro (in)	Factor de Daño	Material	Observaciones
AGUAS MOCO		NORTE	2/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	PQR	6"	DAÑO VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 6", COLLARIN DE 6" CON REDUCCION A MEDIA , 4 METROS DE MANGUERA PF Y ACCESORIOS PF	SE REALIZO REPARACION DE FUGA EN ALCANTARILLA , PASO DEELEVADO EN CERCHA
ESDACION DE SERVICIO LA RESERVA		NORTE	2/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	PQR	1/2	DAÑO VIA PUBLICA		
PRESIDENTE DE JUTA DON CHOTO		NORTE	2/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto		1/2	DAÑO VIA PUBLICA	DOS UNIONES LISAS DE 1/2	SE REPARO FUGA EN VIA PUBLICA, SE REALIZO EXCAVACION ANUAL
REGISTRADURIA		CENTRO	2/10/2023	AVDA COLOMBIA	Acueducto	Fuga	1/2	DOS COLLARINES DESPRENDIDOS DEL TUBO MADRE	DOS TAPONES DE 1/2	SE REALIZO EXCAVACION MANUAL PARA ENCINTRAR FUGA EN VIA PUBLICA Y DARLE SOLUCION
AGUAS MOCO		NORTE	3/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	Fuga	6"	DAÑO EN VIA PUBLICA	UNA UNION DE 6" DE REPARACION	SE REPARO FUGA EN TUBERIA MADRE QUE FUE OCACIONADA POR TRAFICO DE VEHICULOS
CARLOS JAMIOY		NORTE	3/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	Fuga	3/4	DAÑO EN ACOMETIDO	DOS UNIONES RAPIDAS DE 3/4	SE REPARO FUGA EN INA ACOMETIDA
FELIPE NARVAEZ		CENTRO	3/10/2023	NARANJITO	Acueducto	Sin presión de agua	1/2	BAJA PRESION EN UNA CUADRA	COMPRESOR Y UNA UNION DE 1/2	SE HACE DESTAPONAMIENTO DE ACOMETIDA Y SE UTILIZA COMPRESOR ADENAS SE REGULA VALVULAS PARA NEJORAR LA PRESION
ORDOÑEZ DE CORDOBA MARIANA		SUR	4/10/2023	SAUCES	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
PEDRO JARAMILLO		SUR	4/10/2023	VENECIA	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	SE REALIZO INSTALACION DE UNA LLAVBE DE PASO 1/2 QUE FUE PARTIDA POR INDIGENTES	SE QUITA FUGA SOBRE LA VIA , DAÑO OCACIONADO POR NIÑOS DELÑ SECTOR

CARMEN FLOREZ		CENTRO	4/10/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Cambio de llave de paso	1/2	FUGA EN ANTEJARDIN	UNA LLAVE DE PASO	SE INSTALA LLAVE DE PASO
AGUAS MOCOA		NORTE	5/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	PQR	1/2	CAMBIO DE ACOMETIDA POR PAVIMENTACION	EXCAVACION MANUEL,MANGUERA PF Y ACCESORIOS PARA INSTALACION	SE REALIZO CAMBIO DE UNA ACOMETIDA POR QUE ESTABA POR UN PREDIO AJENO AL DEL DUEÑO DE LA ACOMETIDA
FRANCO CASTRO		CENTRO	5/10/2023	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN EL PATIO DE UNA CASA	EXCAVACION MANUAL,MANGUERA PF Y ACCESORIOS DE EMPATE	SE QUITO UNA FUGA EN EL ANTEJARDIN DE UNA VIVIENDA
PALAN MAESTRO DE ALACANTARILLADO		CENTRO	5/10/2023	NARANJITO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	DOS UNIONES DE 1/2 LISAS	SE QUITO FUGA QUE REALIZO MAQUINARIA AMARILLA EN LA OBRA BOQUIE REALIZAN
OLIVA RAMIREZ		NORTE	6/10/2023	LA UNION	Acueducto	Fuga	2"	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION DE 2"	SE REPARA FUGA EN VIA PUBLICA DONDE REALIZAN PAVIMENTACION
LOZADA OMAIRA	692	CENTRO	6/10/2023	AVDA COLOMBIA	Acueducto	PQR		ARRENDTARIA NO RESIBE LAS FACTURAS DE COBRO DE LOS SERVICIOS	FONTAERO	LA DUEÑA PASA A LA EMPRESA A RECLAMAR LAS FACTURAS
JAMIOY ANCIZAR			6/10/2023	JOSE HOMERO	Alcantarillado	Tapnamiento Alcantarillado	4"	TAPONAMIENTO EN UNA CAJA DE INSPECCION	VARILLAS DE ROTOSONDA Y RESPECTIVO MANTENIMIENTO	SE REALIZON UN TRABAJO DE MANTENIMIENTO Y DESTAPONAMIENTO A UNA CAJA DE INSPECCION
HERMES JHON		CENTRO	9/10/2023	NARANJITO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA VIA PUBLICA	MIPLE DE 50 CENTIMETROS, DOS UNINES LISAS DE 1/2	SE QUITA FYGA EN UN DAÑO QUE OCACIONO PLAN MAESTRO DE ALcantarillado CON MAQUINARIA AMARILLA
CARCELETA MOCOA		CENTRO	9/10/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Fuga	1/2	DAÑO EN UN LLAVE DE PASO	LLAVE DE PASO	SE HACE CAMBIO DE UNA LLAVE DE PASO, QUITANDO LA FUGA IMEDIATAMENTE
LOPEZ BOTINA GILBERTO NATIVEL	6359	SUR	11/10/2023	SAN ANDRES	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
FAJARDO LEYDI		CENTRO	11/10/2023	RUMIPAMBA	Acueducto	PQR	SIN SERVICIO DE AGUA	SIB SERVICIO EL TODO ELA BARRIO	APERTURA EN VALVULA DEL SECTOR	SE HABILITA EL SRECVICO DE ACUEDUCTO,DESPUES DE QUE PLAN MAESTRO DE ALcantarillado REALIZO REPARACION DE TUBERIA QUE FUE DAÑADA POR MAQUINARIA AMARILLA
MANUEL JESUS GUERRA	4385	SUR	11/10/2023	SAUCES	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOBRE		CAMBIO DE NOMBRE
AGUAS MOCOA		SUR	11/10/2023		Acueducto	PQR	6"	CAMBIO DE TUBERIA DE 6"	UB TUBO DE 6"Y UNA UNION RAPIDA DE 6"	REPOSICION DE TUBERIA EN LOTE
DON DRUZ		SUR	11/10/2023	PABLO VI	Alcantarillado	Tapnamiento Alcantarillado	6"	TAPONAMIENTO EN CAMARA	VACTOR Y VARILLAS DE ROTOSONDA	SE REALIZA MANTENIMIENTO A UNA CAJA DE INSPECCION, Y SONDEO
ADIELA GOMEZ			12/10/2023	OBRERO	Alcantarillado	Tapnamiento Alcantarillado	52"	TAPONAMIENTO EN CAMARA	VACTOR Y VARILLAS DE ROTOSONDA	SE HACE RESPECTIVO MANTENIMIENTO A UNA CAMARA DE AGUA RESIDUAL
LOPEZ ROMO MARIA CARMEN		SUR	12/10/2023	DIVINO NIÑO	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN CIA PUBLICA	MANGUERA PF Y CACCIEROS DE EMPALME	SE QUITO FUGA EN VIA PUBLICA OCACIONADA POR NIÑOS DEL BARRIO
PEREZ DE LEON BALBINA	3744		13/10/2023	LA PEÑA	Acueducto	PQR	1/2	FUGA EN TUBERIA DE 1/2 EN UNA ACOMETIDA	TRE UNIONES LISAS DE 1/2	SE CORRIE UNA FUGA EN UN PASO ELEVADO
HIDALGO BURGOS JAIME	5472		13/10/2023	ALAMOS	Acueducto	Tapnamiento Acueducto	1/2	VIVIENDA SIN AGUA	COMPRESOR Y DOS UNIONE LISAS	SE LE DIO SOLUCION PRONTA AUNA VIVIENDA QUE NO TENIA EL SERVICIO DE AGUA
AGUAS MOCOA			13/10/2023	VILLA NUEVA	Alcantarillado	Tapnamiento Alcantarillado	12	TAPONAMIENTO EN LA LINEA PRINCIPAL	MAQUINA COTADORA DE PAVIMENTO,VACTOR,Y EXCAVACION MANUAL	SE REALIZO TRABAJO DE EXCAVACION MANUAL,PARA QUITAR UN TAPONAMIENTO EN LA RED PRICIPAL DE ALcantarillado, LA CAUSA UNA ACOMETIDA SIN SILLA
HERNANDEZ AVILA JOSE	6325		17/10/2023	PALERMO SUR	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
IGLESIAS TIMANA DANNA	9572		17/10/2023	MIRAFLOREZ	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
IGLESIAS TIMANA DANNA	3576		17/10/2023	MIRAFLOREZ	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
NUPAN MANUEL	827		17/10/2023	PABLO VI	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN MICROMEDIDOR	EMPAQUETADURA Y ACOPLS PARA MICROMEDIDOR	SE QUITA FUGA EN UN MICROMEDIDOR
ERAZO LUIS GERARDO	1413		17/10/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Tapnamiento Acueducto	1/2	ACOMETIDA TAPONADA	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PARA QUITAR TAPONAMIENTO DE UNA VIVIENDA
GOMEZ DE GAVIRIA	60		17/10/2023	CENTRO	Acueducto	Cambio de llave de paso	1/2	CAMBIO DE LLAVE DE PASO	LLAVE DE PASO	SE QUITO FUGA CAMBIANDO LLAVE DE PASO
BETANCUR MONCADA JEFERSON	16055		18/10/2023	BELLAVISTA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
BETANCUR MONCADA JEFERSON	16056		18/10/2023	BELLAVISTA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
BETANCUR MONCADA	10702		18/10/2023	BELLAVISTA	Acueducto	Actualización de datos		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE

JEFERSON				factura						
VALENCIA LOPEZ RAUL	6541		20/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	FONANERO Y LLAVE MAESTRA	FONANERO Y LLAVE MAESTRA
BETANCOURT CALVACHE ALIRIO FAVIAN	9807		20/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
LOPEZ SEGUNDO MISAEAL	8082		20/10/2023	LA RESERVA	Acueducto	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	FONANERO Y LLAVE MAESTRA	FONANERO Y LLAVE MAESTRA
AGUAS MOCO		CENTRO	23/10/2023	LA PEÑA	Acueducto	PQR	3"	SIN PRESION DE AGUA	EMPALME EN TUBERIA DE 3"	PLATINAS , Y UNION RAPIDA DE 3",EXCAVACION MANUAL
DON CHITO		NORTE	23/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	3"	FUGA EN CIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 3"	EXCAVACION MANUAL SE QUITA FUGA DE MANERA RAPIDA
CORTEZ JOSE ALVARADO	1883		24/10/2023	RUEISTICO LA LOMA	Alcantarillado	PQR	4"	VERTIMIENTO AL CANALON		SE REALIZO VICITA TECNICA POR PARTE DE FONTANEROS , EVIDENCIAR UN VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES A UN CANALON „SE HACE LLAMADO DE ATENCION AL SUSCRIPTOR MEDIANTE OFICIO
SANCHEZ ADRIANA	995	CENTRO	24/10/2023	VILLA COLOMBIA	Acueducto	Taponamiento Acueducto	1/2	SIN SERVICIO DE AGUA	COMPRESOR	SE REALIZA TRABAJO CON COMPRESOR DE AIRE PARA QUITAR TAPONAMIENTO EN UNA VIVIENDA
PAI CANTICUS	6010	SUR	24/10/2023	PALERMO SUR	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
DAGUA CAMAYO MARIA ELENA	13743	NORTE	24/10/2023	VILÑLA ROSA	Acueducto	Reconexión	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO		SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO „QUE FUE CORTADO POR NO PGO
AGUAS MOCO		SUR	25/10/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto	PQR	2"	DAÑO EN VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 2"Y EXCAVACION MANUAL, FRACTURA DE PAVIMENTO CON TALADRO PERCUTOR BOCAT	SE REALIZO DESTAPONAMIENTO DE UNA TUBERIA DE 2" QUE FUE TAPONADA POR MATERIAL DE ARRASTRE POR DAÑO OCACIONADO POR MAQUINARIA AMARILLA, OBRA QUE SE REALIZA EN BARRIO ANTES MENCIONADO
CEBALLOS ERAZO MARIA OLGA	13565	CENTRO	26/10/2023	PIÑA YACO	Acueducto	Taponamiento Acueducto	1/2	VIVIENDA SIN AGUA	COMPRESOR DE AIRE	SE QUITA TAPONAMIENTO UTILIZANDO COMPRESOR
GLORIA ZAMORA	5408	SUR	26/10/2023	VILLA DOCENTE	Acueducto	PQR	1/2	FUGA EN MICROMEDIDOR	EMPAQUETADURA DE EMPALME PF	SE QUITA FUGA EN UN MICRO MEDIDOR
AGUAS MOCO		SUR	26/10/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto	PQR	2"	DAÑO EN VIA PUBLICA	UNION DE 2"	SE REALIZO TRABAJO PARA QUITAR FUGA EN UNTRABAJO QUE SE REALIZO EL DIA ANTES
AGUAS MOCO		SUR	27/10/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto	PQR	2"	DAÑO EN VIA PUBLICA	CINTA DE SEÑALIZACION	SE SEÑALIZO EL UNA EXCAVACION DE UN TRABAJO QUE SE REALIZO
HERMES SEÑOR DEL MONTALLANTAS		CENTRO	27/10/2023	NARANJITO	Acueducto	Fuga	2"	DAÑO EN VIA PUBLICA. PUENTE RIUO MULATO	UNIO RAPIDA DE 2"	SE FRACTURA PAVIMENTO Y SE COLOCA UNION DE 2"
CARLOS PERDOMO		SUR	27/10/2023	PABLO VI	Acueducto	Fuga	3/4	FUGA EN VIA PUBLICA	UNION DE 3/4	SE REPATA FUGA EN TUBERIA DE 3/4
AGUAS MOCO		CENTRO	27/10/2023	OLIMPICO	Alcantarillado	PQR	6"	MANTENIMIENTO A CAJA DE INSPECCION,VECTOR	VECTOR	SE REALIZO MANTENIMIENTO CON VACTORY A UNA CAJA DE INSPECCION
PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17068	CENTRO	31/10/2023	VILLA DFANIOLA	Alcantarillado	Actualización de datos factura		LEGALIZA MATRICULA		DERCCCHS DE CONEXION
PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17069	CENTRO	31/10/2023	VILLA DFANIOLA	Alcantarillado	Actualización de datos factura		LEGALIZA MATRICULA		DERCCCHS DE CONEXION
PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17070	CENTRO	31/10/2023	VILLA DFANIOLA	Alcantarillado	Actualización de datos factura		LEGALIZA MATRICULA		DERCCCHS DE CONEXION
GAVIRIA LOPEZ CARLOS EDUARDO	17535		31/10/2023	DIVINO NIÑO	Acueducto					DERCCCHS DE CONEXION
RUIZ HUACA YOVANI	17536		31/10/2023	SINAI	Acueducto					DERCCCHS DE CONEXION
JUAGIBIOY JUAGUBIOY LUIS ANTONIO	17537		31/10/2023	LA ESMERALDA	Alcantarillado					DERCCCHS DE CONEXION
GUERRERO OBANDO GLORIA INES	17538		31/10/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto					DERCCCHS DE CONEXION
ZUÑOGA IJAJI MARIA LUISA	13326	NORTE	31/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN ACOMETIDA	LLAVE DE PASO DE 1/2	SE INSTALO LLAVE DE PASO QUE FUE PARTIDA
MARY QUNGUAN		NORTE	31/10/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA VIA PUBLICA	UNION RAPIDA DE 2"	SE REALIZO TRABAJO DE EXCAVACION MANUAL Y SE CORRIJE FUGA DE 22
DORIS JAHENETH	6181	SUR	31/10/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	Taponamiento Acueducto	2"	TAPONAMIENTO ACUEDUCTO EN UNA CUADRA	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PAERA QUITAR TAPONAMIENTO EN UNA CUADRA, FUE TAPONADA POR TRABIOS QUE REALIZABA MAQUINARIA AMARILLA
MARIA COCEPCION CHAVEZ	2999	SUR	31/10/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto	Taponamiento Acueducto	1/2		COMPRESOR	SE QUITA TAPONAMIENTO UTILIZANDO COMPRESOR
BENAVIDES MARIA DEL CARMEN	16193	CENTRO	31/10/2023	ALCALA	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA SOBRE LA VIA PUBLICA	DOS UNIONES LISAS DE 1/2	SE REPATA FUGA EN TUBERIA DE 1/2 EN LA VIA

**Tabla Nro. 08 - Peticiones Realizadas mes octubre de 2023**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	66
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, en el mes de octubre de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

**Tabla Nro. 09 - PQRS analizadas mes noviembre de 2023**

NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO	Descripción PQR	Diámetro (in)	Factor de Daño	Material	Observaciones
AGUAS MOCO A		CENTRO	2/11/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	Fuga	1/2	VIA PUBLICA, TRAFICO DE VEHICULOS	UNIONES PARA MANGUERA PF	SE REPARO UNA FUGA EN VIA PUBLICA ,OCACIONADA POR TRAJOS DE PAVIMENTACION
CARMEN SIGINDIOY		CENTRO	2/11/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Fuga	3/4	TUBO PARTIDO EN ACOMETIDA	UNIO DE 3/4	SE QUITA FUGA EB TUB ERIA DE 3/4
GUERRERO ANDRADE XIOMARA	5760	CENTRO	3/11/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Cambio de llave de paso	1/2	LLAVE DE PASO PARTIDA	LLAVE DE PASO	SE CAMBIA LLAVE DE PASO
AGUAS MOCO A			6/11/2023	VILLA CAIMARON	Alcantarillado	PQR	CAMARA DE INSPECCION	TAPONAMIENTO EN UNA CAMARA	CARRO VACTOR	SE REALIZO UN TRABAJO CON CARRO VACTOR , POR QUE SE PRESENTABA INUNDACIONES EN UNAS VIVIENDAS DE LA CUADRA
AGUAS MOCO A		SUR	7/11/2023	SINAI	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	TAPA DE 52"	INASTALACION DE UNA TAPA	TAPA DE 52"	SE INSTALA TAPA DE 52" EN UNA CAMARA QUE FUE FRACTURADA POR TRAFICO DE VEHICULOS, SE REALIZA RESPECTIVO MANRNIMIENTO
PASTRANA MARIA PASTOR	17494	CENTRO	7/11/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	Taponamiento Acueducto	1/2	ACOMETIDA TAPONADA	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PARA QUITAR UN TAPONAMIENTO EN UNA ACOMETIDA
MARTINEZ MUÑOZ FABIO	3147	SUR	7/11/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	Taponamiento Acueducto	1/2	SIN SERVICIO DE AGUA	COMPRESOR	SE QUITA UN TAPONAMIENTO EN UNA ACOMETIDA
RECOSTRUCCION DE MIOCOA		SUR	7/11/2023	PABLO VI	Acueducto	Fuga	1/2	DAÑO VIA PUBLICA	UNION LISA DE 1/2	SE QUITA FUGA EN SCTOR DONDE SE COSTRUYE MUEROS PARA ANDENES
AGUAS MOCO A			7/11/2023	OBRERO	Alcantarillado	PQR		MANTENIMIENTO A UNA CAMARA	CARRO VACTOR	SE HACE UN MATENIMIENTO AUNA CAMARA QUE CAUSABA INUNACION EN VIVIENDAS
AGUAS MOCO A			7/11/2023	VILLA NUEVA	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	TAPA DE 52"	INASTALACION DE UNA TAPA	TAPA DE 52"	SE INSTALA TAPA DE 52" EN UNA CAMARA QUE FUE FRACTURADA POR TRAFICO DE VEHICULOS, SE REALIZA RESPECTIVO MANRNIMIENTO
COTES DE BETANCURT NELLY	11322		9/11/2023	SAN ANDRES	Alcantarillado	Reposición de tapa de alcantarillado	6"	TAPONAMIENTO EN CAJA DE INSPECCION	COMPRESOR	SE QUITA TAPONAMIETO EN TUBERIA DE 6"
GAVIRIA LOPEZ CARLOS EDUARDO	17535		9/11/2023	EL RECREO	Acueducto	PQR	1/2	CAMBIO DE BARRIO , MAL DIGITADO		SE CAMBIA DE BARRIO EN SISTEMA DESPUES DE REVISAR LA CAQRPTA DE LOS DOCUMENTOS , UN ERROS DE DIGITACION
JAIRO LOPEZ			14/11/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Sin presión de agua	1/2	LLEGA AGUA SIN PRESION	COMPRESOR	SE UTILIZA COMPRESOR PARA QUITAR UN TAPOM QUE IMPIDE LLEGAR EL AGUA CON PRESION
HIDALGO LEONARDO	882		14/11/2023	PABLO VI	Acueducto	PQR	1/2	MAL TOMADA LA LECTURA DEL MICRO MEDIDOR	SE REFACATURA EN SISTEMA	EL AREA COMERCIAL REALIZA REFACTURACION DE UNA FACTURA QUE FUE TOMADA MAL LA LECTURA , SE HACE INSPECCION EN TERRENO Y REGISTRO FOTOGRAFICO
FAMILIA PANTOJA PEDRO JAMIOY			15/11/2023	VILLA DEL NORTE	Acueducto	Fuga	1/2	FUGA EN VIA PUBLICA	ACCESORIAS DE EMPALME MANGUERA PF	SE REALIZA PROFUNDIZACION DE UNA ACOMETIDA EN MANGUERA PF Y SE CORRIGE FUGA SOBRE LA VIA PUBLICA
ANDRADE DE ORTEGA JULIA ELVIRA	776		15/11/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA EN PASO ELEVADO	UNION RAPIDA DE 2"	SE REPARA FUGA EN PASO ELEVADO EN UN PUENTON
ANGARITA GAVIRIA ELIANA	77		16/11/2023	LA RECERVA	Acueducto	Reconeción	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	LLAVE MAESTRA	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
QUINAYAS RAMIRO	6655		16/11/2023	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto	PQR	1/2	TAPONAMIENTO EN ACOMETIDA	COMPRESOR	SE REALIZA TRABAJO CON EL COMPRESOR PARA QUITAR TAPONAMIENTO EN ACOMETIDA
GONZALEZ LOSADA YACCEN	11388		17/11/2023	LOS CHIPAROS	Acueducto	Reconeción	1/2	RECONEXION DEL SERVICIO	LLAVE MAESTRA	SE REALIZA RECONEXION DEL SERVICIO QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
			17/11/2023	VILLA AURORA	Acueducto	PQR	1/2	TOMA DE LECTURA CON INCONSISTENCIA	TRAMITE EN SISTEMA	

ANTONIO											
JUSTO DIASZ	14131		20/11/2023	MADRIGAL	Acueducto	PQR	1/2	QUITAR FACTURA DEL SISTEMA	TRAMITE EN SISTEMA		SE R QUITA UNA FACTURA DEL SISTEMA , POIR QUE SE VBERIFICA DE MANERA OCULAR Y SE PUEDE EVIDENCIAR QUE ES UN LOTE
ALEJANDRA ILEZ			20/11/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto	PQR	2"	FUGA Y DAÑO EN VIA PUBLICA	MANO DE OBRA DE FONTANEROS		MAQUINARIA AMARIA OCACIONO UN DAÑO EN VIA PUBLICA EN TUBERIA DE 2" , DEJANDO SIN EL SERVICIO DE AGUA A GRAN PARTE DEL SUR OCCIDENTE

Tabla Nro. 10 - Peticiones Realizadas mes noviembre de 2023	
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

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de noviembre de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 11 - PQRS analizadas mes diciembre de 2023

NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO	Descripción PQR	Diámetro (in)	Factor de Daño	Material	Observaciones
ROSERO VELEZ LAURA AMPARO	16654	NORTE	4/12/2023	LOS CHIPAROS	Acueducto	Reconexión	1-feb	CORTE DEL SERVICIO	LLAVE MAESTRA	SE REALIZO RECONEXION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO ,QUE FUE CORTADO POR NO PAGO
PINCHAO AYDA	1255	CENTRO	4/12/2023	VILLA NATALIA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA VIA PUBLICA	COLLARIN DE 2"	SE REALIZO EXCAVACION NMANUAL PARA QUITAR FUGA EN VIA PUBLICA
MARIA FLOR TELLO	8856	SUR	5/12/2023	VEREDA PARAISO	Acueducto	Actualización de datos factura		CAMBIO DE NOMBRE		CAMBIO DE NOMBRE
AGUAS MCOCOA		CENTRO	5/12/2023	BOLIVAR	Alcantarillado	PQR	52"	MANTENIMIENTO DE CAMARAS Y LA LINEA DE TUBERIA SANITARIA		SE REALIZON TRABAJO DE MATENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LALINEA DE TUBERIA CENTRAL
PORTILLA SEGUNDO	4831	SUR	6/12/2023	LIBERTADOR	Acueducto	Fuga	1-feb	FUGA EN UN ANDEN	UNION DE MEDIA	SE QUIO FUGA EN UNA ANDE , SE REALIZO UNA EXCAVACION MANUAL
ESTRELLA MARIA AURELIA	838	SUR	6/12/2023	PABLO VI	Acueducto	PQR	1-feb	REVICION DE MICROMEDIDOR	OPERARIO TECNICO	SE REALIZA REVICION OCULAR AUN MICRO MEDIDOR POR ALTO CONSUMO
WILSON QUINTERO	6421	NORTE		VILLA ROSA	Acueducto	PQR	1-feb	CORTE DEL SERVICIO	OPERARIO TECNICO	SE REALIZO CORTE DEL SERVICIO POR NO PAGO
GALINDREZ ADRIAN JOSE	9836	SUR	7/12/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	PQR	1-feb	SE QUITA COBRO DEL SERVICIO DE AGUA	DIEGO ,SISTEMA	SE RELIZO UNA INSPECCION OCULAR , Y SE EVIDENCION QU TIENE TRE APARTAMENTOS CON MICRO MEDIDOR , PO ESO SE QUITA EL COBRO DE AGHUA DE ESTA FACTURA POR YA ESTA PAGANDO CON LAS FACTURAS QUE TIENEN MICRO MEDIDOR
ARTEAGA CUARAN ALEXANDRA	15546	SUR	7/12/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	PQR		CONTADOR TROCADOS	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
ARTEAGA CUARAN ALEXANDRA	3268	SUR	7/12/2023	JOSE HOMERO	Acueducto	PQR		CONTADOR TROCADOS	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
ESTRELLA MARIA AURELIA	838	SUR	7/12/2023	PABLO VI	Acueducto	PQR		COBRO ELEVADO 225 M	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
ZUÑIGA SERAFIN DUARTE	2987	SUR	7/12/2023	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto			REVISAR Q NO TINE MICRO MEDIDOR PERO SI LECTURA EN LA FACTURA,UNA SOLA ACOMETIDA	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
DUARETE JESUS LEONEL	895	SUR	7/12/2023	PABLO VI	Acueducto	PQR		COBRO ELEVADO 100 M	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
GOMEZ MAVISOY MARIA	2853	NORTE	11/12/2023	LA RESERVA	Acueducto	PQR		COBRO ELEVADO 117 M	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO
CALVACHE GUILLERMO	4508	SUR	11/12/2023	VENECIA	Acueducto	PQR		COBRO ELEVADO 191 M	VISITA TECNICA	SOLUCIONADO



MONTALVO OLIVA	4119		21/12/2023	EL CARMEN	Acueducto	PQR	1-feb	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	CORTE CON LLAVE	SE LE CORTA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR QUE DEBE VARIOS MESES
JANSASOY JUAGIBOY ANGEL	6414		21/12/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Reconexión	1-feb	SE HACE RECONEXION DEL SERVICIO	FONTANERO REALIZA RECONEXION	SE RECONPNETA EL SERVICIO ,POR QUE YA PAGO LA FACTURA
PALMA RUIZ MIRIAM NELLY	7912		21/12/2023	CONDOMINIO NORTE	Acueducto	PQR	1-feb	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	FONTANERO REALIZO CORTE	SE CORTO EL SERVICIO PO DEUDOR MOROSO
TIMARAN YANIRA	7098		26/12/2023	ALAMOS	Acueducto	Reconexión	1-feb	SE HACE RECONEXION DEL SERVICIO	FONTANERO REALIZA RECONEXION	SE RECONPNETA EL SERVICIO ,POR QUE YA PAGO LA FACTURA
RIGO CHITO			26/12/2023	VILLA ROSA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA EN VIA PUBLICA	ALAMBRE,UNION RAPIDA DE 2", LISTONES	SE REPARO FUGA Y SE ANCLÓ TUBERIA DE 2"
HIDALGO JAIME	5472		26/12/2023	ALAMOS	Acueducto	PQR	1-feb	TAPONAMIENTO EN ACOMETIDA	COMPRESOR	SE REALIZA TRABAJO CON COMPRESOR PARA QUITAR UN TAPONAMIENTO EN UNA VIVIENDA
CARLOS RODRIGUEZ			27/12/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Cambio de llave de paso	1-feb	FUGA EN ACOMETIDA	LLAVE DE PASO	SE REALIZA CAMBIO DE LLAVE DE PASO ,QUE FUE PARTIDA
ALDEMAR JAVIER			27/12/2023	RUMIPAMBA	Acueducto	PQR	1-feb	FUGA EN VIA PUBLICA	10 METROS DE MANGUERA PF.Y ACCESORIOS DE EMPALME	SE REPARO FUGA EN VIA PUBLICA
RODOLFO GARCIA			27/12/2023	VILLA ROSA	Acueducto	PQR	2"	FUGA EN UN PASO ELEVADO	UNION DE 2" Y ALAMBRE	SE ASEGURA UNA TUBERIA DE 2" CON ALAMBRE Y MADER,UNION RAPIDA DE 2"
AGUAS MOCOCA			28/12/2023	URB JARDINES DE B ABILONIA	Acueducto	PQR		FUGA VIA PUBLICA		FUGA DONDE SE VA A INSTALAR UN MACROMEDIDOR
ZONA VALLENATA			29/12/2023	AVDA COLOMBIA	Acueducto	Fuga	2"	FUGA VIA PUBLICA	TAPON DE 2"	SE REPARA FUGA EN CIA PUBLICA ,QUE FUE OCACIONADA POR HABITANTES DEL SECTOR QUE JUGBAN EL DIA DE INOCENTES
TERMIAL DE MOCOCA			29/12/2023	INDEPENDENCIA	Acueducto	Fuga	1-feb	FUGA VIA PUBLICA	7 METROS DE MANGUERA PF.Y ANCESORIOS DE EMPALME	SE QUITA FUGA EN VIA PUBLIC REMPLAZANDO TUBO FR PV POR MAGERA PF
GOMEZ CARLOS			29/12/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Fuga	1-feb	FUGA VIA PUBLICA		
CORDOBA ARAUJO EDWAR HAROLD			29/12/2023	VILLA CAIMARON	Alcantarillado	Disponibilidad del servicio alcantarillado				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MUJANAJINSOY ALBAN OMAIRA ALEJANDRA			29/12/2023	LOS CHIPAROS	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
FLOREZ MURIEL CRUZ ELENA			29/12/2023	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
FREDY ADALBERTO LONDOÑO NOGUERA			29/12/2023	SAN AGUSTIN	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
JOAQUI ROMERO EDILMA			29/12/2023	LA FLORESTA	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MUÑOZ DOMINGUEZ JHOHN MARIO			29/12/2023	LA FLORESTA	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
MORALES PAREDES NICOLAS ALEJANDRO			29/12/2023	LA FLORESTA	Acueducto	Disponibilidad del servicio acueducto				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION
RODRIGUEZ GARZON ALBA LIGIA YANETH			29/12/2023	ACACIAS	Alcantarillado	Disponibilidad del servicio alcantarillado				COSTOS DIRECTOS DE CONEXION

**Tabla Nro. 12 - Peticiones Realizadas mes diciembre de 2023**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	64
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, en el mes de diciembre de 2023, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

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	351
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.

## 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 efectúe 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.

- ✓ Todos los funcionarios y/o contratistas a los que se les haya sido asignada la tarea, tiene la obligación y responsabilidad de gestionar y dar respuesta oportuna a las PQRS, sin necesidad de esperar la llegada de la comunicación física. ESTAS SON DIRECTRICES DE Presidencia con base a la circular No. 004 del 2018 y adicionalmente en consideración de la circular No. 04 de 2012, donde el propósito es el lineamiento y la administración de la política de "cero papel".
- ✓ Se debe mejorar los tiempos de atención de las PQRS de los usuarios, por lo cual se debe implementar acuerdos y metas con los funcionarios de la dependencia comercial.
- ✓ Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad, son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso, se propone realizar o gestionar capacitaciones, campañas, niveles de atención o mesas de servicio etc.



**AGUAS  
MOCOA**  
SA ESP  
NIT/900581943 - 7  
JEFE CONTROL INTERNO

**ELIAS MALUA SAYALPUD**

Jefe de Control Interno

AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.