

INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S Y DERECHOS DE PETICION



INFORME PRIMER SEMESTRE 2025

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 PRIMER SEMESTRE de la vigencia fiscal 2025.



**AGUAS
MOCO A**
SA ESP

LO MEJOR DE NOSOTROS

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2025

ELIAS MALUA SAYALPUD
Jefe de Control Interno

MOCO A PUTUMAYO

JULIO DE 2025

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	13



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2025

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 MOCO A S.A. E.S.P., durante el periodo comprendido del **01 de enero al 30 de junio de 2025**, 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 formulan 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 MOCO A 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 primer semestre de 2025, 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 enero a junio de 2025, 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 enero al 30 de junio de 2025, 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 doscientas setenta y siete 277 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 277 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de doscientas setenta y siete 277 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 No. 01 - PQRS analizadas mes enero de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	Fecha	SECTOR	Barrio	SERVICIO
1	CARMEN DEL ROSARIO JAIOY		02/01/2025	SUR	LIBERTADOR	Acusatorio
2	MIGUEL CIFUENTES		02/01/2025	CENTRO	SAN AGUSTIN	Alcantarillado
3	JOSE PEÑA		02/01/2025	CENTRO	NARANJITO	Acusatorio
4	RIGO CHITO		03/01/2025	NORTE	VILLA ROSA	Acusatorio
5	GOMEZ ROSA ALBINA	1970	08/01/2025	CENTRO	BOLIVAR	Acusatorio
6	SANCHEZ ROJAS DENINIS	17463	08/01/2025	NORTE	JARDINES DE BABILONIA	Acusatorio
7	PISSO OSCAR	6749	09/01/2025	NORTE	LA UNION	Acusatorio
8	CARMEN CUARAN		09/01/2025	NORTE	LA RESERVA	Acusatorio
9	LUCERO ALAVA MARIA STELLA	5347	09/01/2025	NORTE	LA UNION	Acusatorio
10	TORRES JOSE EMILIANO	1918	13/01/2025	CENTRO	NARANJITO	Acusatorio
11	BOLAÑOS NAVARRO LIBIO FERNANDO		13/01/2025	SUR	SAUCES	Acusatorio
12	BOLAÑOS NAVARRO LIBIO FERNANDO		13/01/2025	SUR	SAUCES	Acusatorio
13	BOLAÑOS NAVARRO LIBIO FERNANDO		13/01/2025	SUR	SAUCES	Acusatorio
14	BOLAÑOS NAVARRO LIBIO FERNANDO		13/01/2025	SUR	SAUCES	Acusatorio
15	GUERRERO LOPEZ PAOLA ANDREA	604	14/01/2025	CENTRO	AVDA COLOMABIA	Acusatorio
16	RAFAEL LOZANO		14/01/2025	CENTRO	INDEOPENDENCIA	Alcantarillado
17	BRIGADFA DE SELVA		14/01/2025	SUR	SINAI	Alcantarillado
18	RIGO CHITO		14/01/2025	NORTE	VILLA ROSA	Acusatorio
19	PROAÑOS JOSE		15/01/2025	CENTRO	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acusatorio
20	QUIÑONEZ		15/01/2025	CENTRO	JOSE HOMERO BAJO	Acusatorio
21	CARMEN CHU		16/01/2025	CENTRO	LA LOMITA	Acusatorio
22	LUIS ALFONZO VALENCIA		16/01/2025	NORTE	URB BENEZER	Acusatorio
23	COMAGO		16/01/2025	CENTRO	ALAMOS	Acusatorio
24	REVELO ROMO LUZ AMANDA	4911	17/01/2025	SUR	LIBRTADOR	Acusatorio
25	PRADO MUTUMBAJOY LUIS EDUARDO	17869	20/01/2025	CENTRO	JOSE HOMERO BAJO	Acusatorio
26	MERA OBANDO MARIA DEL CARMEN	12946	20/01/2025	CENTRO	JOSE HOMERO BAJO	Alcantarillado
27	PARROQUIA LAVADEO	313	20/01/2025	CENTRO	CENTRO	Acusatorio
28	LEON JOSE SEGUNDO	441	20/01/2025	CENTRO	PROGRESO	Acusatorio
29	BOLAÑOS GORDON MARCELA	5788	21/01/2025	CENTRO	JOSE HOMERO	Acusatorio
30	GUZMAN CHINDOY ROSAURA	17203	22/01/2025		CIUDAD JARDIN	Acusatorio
31	MARIN SOTO JOSE DIEGO	2016	23/01/2025	NORTE	LA RESERVA	Alcantarillado



32	CHANCHI DE ZUIN ANA FELISA	16011	22/01/2025	CENTRO	AVDA COLOMBIA	Acueducto
33	TORRES ORTEGA CESAR ARMANDO	9746	23/01/2025	CENTRO	CENTRO	Acueducto
34	VALENCIA PANTOJA CLARO	1751	23/01/2025	CENTRO	AVDA 17 DE JULIO	Alcantarillado
35	TAPIA GARCIA KAREN	17438	24/01/2025	NORTE	VILLA ROSA	Acueducto
36	MUCHAVISQY CAMPO ELIAS	5585	24/01/2025	SUR	PALERMO SUR	Acueducto
37	MIGUEL CIFUENTES		27/01/2025	CENTRO	SAN AGUSTIN	Acueducto
38	ALVARO ROJAS		28/01/2025	NORTE	VILLA DEL RIO	Acueducto
39	LUZ MARINA IMBACHI		28/01/2025	NORTE	LA UNION	Acueducto
40	SALCEDO MANUEL ANTONIO	11073	29/01/2025	SUR	BELLAVISTA	Acueducto
41	PATIÑO MUÑOZ DIANA MARIA	4382	29/01/2025	SUR	SAUCES	Alcantarillado
42	JUAN PABLO LUNA		29/01/2025		JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
43	EJERCITO BRIGADA	4492	30/01/2025	SUR	SINAI	Alcantarillado
44	CUERO VALLEJO DANIEL	8283	30/01/2025	CENTRO	URB ALCALA	Alcantarillado
45	PISSO PISSO OSCAR	6749	30/01/2025	NORTE	LA UNION	Alcantarillado

Tabla Nro. 02 - Peticiones Realizadas mes enero de 2025	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	45
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 enero de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 03 - PQRS analizadas mes febrero de 2025

No	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	GUSTAVO GUTIERREZ- PRES BARRIO VILLA NATALIA		CENTRO	03/02/2025	VILLA NATALIA	Acueducto
2	AMANDA JAMIOY		SUR	03/02/2025	JOS EHOMERO	Alcantarillado
3	MIGUEL CIFUENTES		CENTRO	03/02/2025	SAN AGUSTIN	Acueducto
4	PEDRO ORTEGA			03/02/2025	BOLIVAR	Acueducto
5	BRIGADA		SUR	04/02/2025	SINAI	Alcantarillado
6	JAVIER DE LOS RIOS			04/02/2025	OBRERO	Alcantarillado
7	RIGO CHITO		NORTE	04/02/2025	VILLA ROSA	Acueducto
8	TEREZA CHINDOY		CENTRO	05/02/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
9	PEDRO GUERRERO		CENTRO	05/02/2025	INDEPENDENCIA	Acueducto
10	OMAIRA FUERTES		NORTE	05/02/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acueducto
11	CARLOS CHAVES MANUEL EDUARDO	17838	NORTE	06/02/2025	LOS CHIPAROS	Acueducto
12	MARIO ARGOTY		CENTRO	06/02/2025	AVDA 17 DE JULIO	Acueducto
13	MARAJAY LOURDES		CENTRO	07/02/2025	ALAMOS	Alcantarillado
14	MARIA PEREZ		NORTE	07/02/2025	VILLA ROSA	Acueducto
15	SALAZAR OSORIO MARIA DEL SOCORRO	3733	NORTE	07/02/2025	EL PEÑON	Acueducto
16	ARIAS FLOWER JESUS	5912	CENTRO	10/02/2025	NARANJITO	Acueducto
17	JHON JHAMEZ			10/02/2025	OBRERO	Alcantarillado
18	CASTRO OSCAR	2631		11/02/2025	LA ESMERALDA	Alcantarillado
19	JAIME FAJARDO	3951		11/02/2025	LOS PRADOS	Alcantarillado
20	MARIO JACOBO ROMERO			11/02/2025	RUMPAMBA	Acueducto
21	JUAN PABLO LUNA			12/02/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
22	WILLIAM LEMUS LEMUS	3860		12/02/2025	VILLA DEL RIO	Acueducto
23	TIMANA FLOR	4325	SUR	12/02/2025	SAUCES	Acueducto
24	CORDOBA ANDRADE JARO MICSON	637	NORTE	13/02/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
25	PACHANA PACHANA JESUS ALIRIO	14569	CENTRO	13/02/2025	LA PEÑA	Acueducto
26	CALVACHE JAMIOY MARY YOLANDA	17382	SUR	14/02/2025	DIVINO NIÑO	Acueducto
27	FABIO VASQUEZ , INFORMO		SUR	14/02/2025	PALERMO SUR	Acueducto
28	GIRON SERGIO	2012	CENTRO	15/02/2025	INDEPENDENCIA	Acueducto
29	RIVAS URBANO ARVEY	7650	NORTE	15/02/2025	URB CANAVERAL	Acueducto
30	PEREZ DEJOY CRISTIAN ALEJANDRO	14062	NORTE	17/02/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
31	SERVITACA COOTRASMAYO MOCO A	6140	NORTE	18/02/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
32	AGUAS MOCO A		SUR	18/02/2025	LAS AMERICAS	Alcantarillado
33	ALIRIO MOLINA		NORTE	18/02/2025	VILLA ROSA	Acueducto
34	INSTITUCION EDUCATIVA FRAYB	1443	SUR	18/02/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
35	CASTAÑO HENAO	7951	CENTRO	19/02/2025	CIUDADELA UNOIVERSITARIA	Acueducto
36	GARCIA RAMOS BOLIVAR	11864	SUR	19/02/2025	PARAISO	Acueducto



37	ANAMA BECERRA AMARILSE	5300	SUR	20/02/2025	PARAISO	Acueducto
38	AGUAS MOCO A			20/02/2025	LA ESMERALDA	Alcantarillado
39	SAMIR			21/02/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
40	JURADO PANTOJA YALILE	15923	NORTE	21/02/2025	LA RESERVA	Acueducto
41	PALACIOS REALPE JESUS	2918	NORTE	21/02/2025	LA RESERVA	Acueducto
42	ESTRADA SEGUNDO GILBERTO	848		24/02/2025	PABLO VI	Acueducto
43	AGUAS MCOA			24/02/2025	VILLA NUEVA	Alcantarillado
44	NORA JACANAMEJOY			24/02/2025	PABLO VI	Acueducto
45	MALES JACANAMEJOY	7702	CENTRO	26/02/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
46	PANTOJA CAICEDO LUIS FELIPE	2798	NORTE	26/02/2025	LA RESERVA	Acueducto
47	BENAVIDES LEGARDA SAN DRA YANET	16939	NORTE	26/02/2025	VILLA ROSA	Acueducto
48	CORDOBA ILDORA	3782	NORTE	26/02/2025	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
49	MEJIA VALLEJO MARCO TULIO	1149	CENTRO	26/02/2025	OLIMPICO	Acueducto
50	PROFESORA BERTA		CENTRO	27/02/2025	JOSE HOMERO BAJO	Acueducto
51	ESTANPADOS MUSTAFA		CENTRO	27/02/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
52	MAXI FOTO		CENTRO	28/02/2025	CENTRO	Acueducto
53	BURBANO CARVAJAL JUAN PABLO	17976	NORTE	28/02/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
54	BARRERA CARVAJAL MAURA LIDIA	17977	NORTE	28/02/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acueducto
55	CACAIS BRINEZ RUBEN	17978	SUR	28/02/2025	LIBERTADOR	Acueducto
56	LOPEZ VILLOTA JORGE ELIECER	17979	NORTE	28/02/2025	LA UNION	Acueducto
57	BURBANO MARIA DOLORES DE JESUS	17980	NORTE	28/02/2025	PABLO VI	Acueducto
58	CARLOS IVAN DAZA LOPEZ	17981	NORTE	28/02/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
59	ORTIZ VARGAS JUAN CARLOS (DISTRITO Y ESTACION DE POLICIA MOCO A)	17982	CENTRO	28/02/2025	OLIMPICO	Acueducto
60	CORDOBA ANDRADE JARO MICSON	17983	NORTE	28/02/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto

Tabla Nro. 04 - Peticiones Realizadas mes febrero de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	60
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 febrero de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 05 - PQRS analizadas mes marzo de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	LUZ MARINA ZITO, PRESIDENTA DE VEREDA		SUR	03/03/2025	VEREDA PASISO	Acueducto
2	MURIEL OTERO JOSE VUISENTE	627	NORTE	03/03/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
3	VILLA ORTIZ JUAN SEBASTIAN	274	NORTE	04/03/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
4	MUCHAVISOY MARTHA	4631	CENTRO	04/03/2025	LA FLORESTA	Acueducto
5	CERCURA GUERRERO INGRIT MARITZA	2776	NORTE	06/03/2025	LA RESERVA	Acueducto
6	CERCURA GUERRERO INGRIT MARITZA	2776	NORTE	06/03/2025	LA RESERVA	Acueducto
7	PEREZ ROSERO ADELA ENCARNACION	3092	SUR	06/03/2025	LAS AMERICAS	Acueducto
8	QUINCHOA BUESAQUILLO LUZ ANGE LA	1865	CENTRO	07/03/2025	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
9	VILLA REAL	17890	CENTRO	07/03/2025	CIUDADADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
10	OSA RUBIELA	799	SUR	07/03/2025	PABLO VI	Acueducto
11	CONFIE		CENTRO	10/03/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
12	EDELMO PANTOJA		NORTE	10/03/2025	CONDominio NORTE	Acueducto
13	AGUAS MOCO A		SUR	11/03/2025	AMERICAS	Acueducto
14	JOSE CARVAJAL BOTINA	1661	CENTRO	11/03/2025	KENNEDY	Acueducto
15	JOSE CARVAJAL BOTINA	16976	CENTRO	11/03/2025	KENNEDY	Acueducto
16	PISTALA SALAZAR	639	NORTE	11/03/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
17	METALICAS GARZON		SUR	12/03/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
18	AGUAS MOCO A		SUR	12/03/2025	SAUCES	Acueducto
19	AGUAS MOCO A			12/03/2025	OLIMPICO	Acueducto
20	AGUAS MOCO A			12/03/2025	JOSE HOMERO BAJO	Acueducto
21	CASA DEL MARIACHI, AGUAS MOCO A			12/03/2025	LAS COLINAS	Acueducto
22	CARLOS AMA ORTREGA MARCO ANDRES	11489		12/03/2025	VILLA SOFIA	Alcantarillado
23	AGUAS MOCO A			13/03/2025	SAN ANDRES	Acueducto
24	ERAZO PASINGA JULIO	4649		13/03/2025	LA FLORESTA	Acueducto
25	BERNAL PUENTES JOAQUIN NEPOMUCENO	6624		14/03/2025	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto



26	VINUEZA ALVARO VAN	2771		14/03/2025	LA RESERVA	Acedido
27	WILSON			14/03/2025	LOS CHIPAROS	Acedido
28	AGUAS MOCOCA			14/03/2025	AMERICAS	Acedido
29	PEREZ ROSA MARIA	5386		17/03/2025	VILLA DOCENTE	Aceptado
30	DAVILA DANNA ISABELA	9695		17/03/2025	CENTRO	Aceptado
31	AGUAS MOCOCA			19/03/2025	LAS AMERICAS	Acedido
32	JHOANA PASINGA			19/03/2025	ENTRADA VILLA NUEVA	Acedido
33	CAFETIRIA, FRETE LA ALCALDIA			19/03/2025	CENTRO	Acedido
34	AGUAS MOCOCA			20/03/2025	SECTOR NORTE	Acedido
35	JAMIOY ROSA			20/03/2025	JOSE HOMERO BAJO	Acedido
36	JUAN ROQUE			20/03/2025	ENTRADA VILLA NUEVA	Acedido
37	AGUAS MOCOCA			20/03/2025	SAN FRANCISCO	Aceptado
38	AGUAS MOCOCA			20/03/2025	JOSE HOMERO BAJO	Aceptado
39	CHAMORRO CAMACHO ANA CELIA	5600		25/03/2025	PALERMO SUR	Acedido
40	AGUAS MOCOCA			25/03/2025	LA RESERVA	Acedido
41	CAYCEDO ROJAS ILSE YOLANI	16926		25/03/2025	BUENOS AIRES	Acedido
42	OVIDEO NUPAN MARYOLI	16898		25/03/2025	BUENOS AIRES	Acedido
43	JANSASOY CHINDOY MARIA FANY	17984		25/03/2025	VILLA DEL NORTE	Acedido
44	RAMOS CABRERA LIBIA DEL CARMEN	17985		25/03/2025	VILLA CAIMARON	Aceptado
45	GONZALO GERMAN BOLAÑOS NAVARRO	17986		25/03/2025	SAUCES	Acedido
46	GONZALO GERMAN BOLAÑOS NAVARRO	17987		25/03/2025	SAUCES	Acedido

Tabla Nro. 06 - Peticiones Aceptadas mes marzo de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	46
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 marzo de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 07 - PQRS analizadas mes abril de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	GOMEZ WILSON		NORTE	01/04/2025	VILLA ROSA	Acedido
2	PASU CHANCHI		NORTE	02/04/2025	VILLA ROSA	Acedido
3	CERON MANUEL ANTONIO	4192	SUR	03/04/2025	ACACIAS	Acedido
4	HERNAN PARDO		NORTE	03/04/2025	LA RESERVA	Acedido
5	LOPEZ FAJARDO VICTOR	17390	SUR	04/04/2025	PABLO VI	Aceptado
6	GARCIA CEBALLOS AMPARO	6996	SUR	09/04/2025	SAUCES	Acedido
7	ELSA GUERRA		SUR	09/04/2025	JOSE HOMERO	Aceptado
8	GUADALUPE SUAREZ			10/04/2025	QUINTA PAREDEZ	Aceptado
9	ULCUE CAMAYO MARCOS	6354	NORTE	10/04/2025	VILLA ROSA	Acedido
10	SIGINDIOY TISOY PEDRO	5296	SUR	10/04/2025	PARAISO	Aceptado
11	VARGAS ZETI	17377	SUR	10/04/2025	DIVINO NIÑO	Acedido
12	LOPEZ NARVAEZ FRANCISCO	1821	CENTRO	11/04/2025	17 DE JULIO	Acedido
13	JORGE IVAN GIMENEZ		NORTE	11/04/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acedido
14	JACANAMEJOY FLORALBA	9842	SUR	14/04/2025	JOSE HOMERO	Acedido
15	CARLOSAMA JOSE	9827	SUR	14/04/2025	VENECIA	Acedido
16	GLORIA ESPERANZA QUINTERO	4096		14/04/2025	EL CARMEN	Aceptado
17	LIÑERO CORONADO WILLIAM	1517		14/04/2025	SAN AGUSTIN	Acedido
18	BEATRIZ LANDAZURY		CENTRO	15/04/2025	ALCALA	Acedido
19	ESTRADA MIGUEL ANGEL	4504	SUR	15/04/2025	VENECIA	Acedido
20	HURTADO DIAZ	15947	NORTE	15/04/2025	VILLA ROSA	Acedido
21	RUTH DEL CARMEN		NORTE	21/04/2025	VILLA ROSA	Acedido
22	JESUS ALFREDO GUZMAN	7763	SUR	21/04/2025	SAN ANDRES	Aceptado
23	FAJARDO CUELLAR JHON	900	NORTE	22/04/2025	LA RESERVA	Acedido
24	JACANMEJOY BURGOS CARMEN	1780	CENTRO	22/04/2025	AVDA 17 DE JULIO	Acedido
25	RIASCOS LOPEZ OSCAR SCHNEIDER	1241	CENTRO	28/04/2025	VILLA NATALIA	Acedido

Tabla Nro. 08 - Peticiones Finalizadas mes abril de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	25
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 abril de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 09 - PQRS analizadas mes mayo de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	Ubicacion	SERVICIO
1	CLARA INEZ PEREZ		CENTRO	05/05/2025	INDEPENDENCIA	CHATARRERIA	Alcantarillado
2	OCAR GARCIA		CENTRO	05/05/2025	BOLIVAR		Acueducto
3	CORDOBA PEDRO		CENTRO	05/05/2025	MIRAFLORES		Acueducto
4	PROFESOR ALEJANDRO		SUR	06/05/2025	SAUCES		Acueducto
5	NUVIA RODRIGUEZ		NORTE	06/05/2025	LA UNION		Alcantarillado
6	PEDRO ROJAS		CENTRO	06/05/2025	SAN AGUSTIN		Acueducto
7	OMAIRA JAOY			07/05/2025	TURISTICO LA LOMA		Acueducto
8	RIGO CHITO		NORTE	07/05/2025	VILLA ROSA		Acueducto
9	MARYI DAZA FANDIÑO	15005	SUR	09/05/2025	VEREDA PARAISO		Acueducto
10	JAIRO JHON		SUR	10/05/2025	VILLA DOCENTE	FRENTE CACETA COMUNAL	Acueducto
11	BASTIDAS DE PINTA AURA LEONAR	812	SUR	10/05/2025	PABLO VI ALTO		Acueducto
12	RUPERTA BOLAÑOS	1761	CENTRO	10/05/2025	17 DE JULIO		Acueducto
13	PRESIDENTE BARRIO MIRAFLOREZ			12/05/2025	MIRAFLORES		Acueducto
14	ESCUELA JOSE HOMERO			12/05/2025	JOSE HOMERO		Alcantarillado
15	ALEXANDRA ROMO		SUR	13/05/2025	LAS AMERICAS		Acueducto
16	YASMIN PAZMIÑO		SUR	13/05/2025	LAS COLINAS		Acueducto
17	ROMO TAPIA		SUR	14/05/2025	PABLO VI ALTO	DOS CASA ABAJO DE INQUTEL	Acueducto
18	INVIAS		CENTRO	14/05/2025	URB LOS ANGELES		Alcantarillado
19	LUCUILA BURBANO		CENTRO	14/05/2025	ALAMOS		Acueducto
20	ROJAS CERON YAIR CANDIDO	17045	SUR	14/05/2025	VILLA DE LEIVA		Acueducto
21	LUZ ANGELIUCA NARVAEZ CORAL	3378	SUR	15/05/2025	JOSE HOMERO ALTO		Acueducto
22	PRESIDENTE DE VILLA NUEVA			15/05/2025	VILLA NUEVA		Alcantarillado
23	GERMAN NARVAEZ		CENTRO	15/05/2025	VILLA DANIELA		Alcantarillado
24	DIAZ MARIA OLGA	10293	NORTE	16/05/2025	VILLA ROSA		Acueducto
25	LÓPEZ JAMIYO GLORIA AMPARO	1863	CENTRO	17/05/2025	LA LOMITA		Acueducto
26	JUANCARLOS BURBANO		NORTE	20/05/2025	LA RESERVA		Acueducto
27	FABIO PORTILLA		NORTE	20/05/2025	LA RESERVA		Acueducto
28	CLARA JOJOA		SUR	20/05/2025	PABLO VI ALTO	LA CUADRA DXE DON MARIO	Acueducto
29	D 1		SUR	21/05/2025	PABLO VI ALTO		Acueducto
30	PRES BARRIO AMERICAS		CENTRO	21/05/2025	AMERICAS	COLICEO LAS AMERICAS	Acueducto
31	MAGISTRADOS, NELSON RIASCOS		NORTE	24/05/2025	EL CARMEN	MAGISTRADOS	Acueducto
32	DON RIGO CHITO		NORTE	25/05/2025	VILLA ROSA		Acueducto
33	CECILIA RENGIFO		SUR	25/05/2025	PABLO VI ALTO		Acueducto
34	SANDRA		CENTRO	27/05/2025	KENEDDY	ESEGUIDA DE LA NUEVA EPS	Acueducto
35	OMAIRA		SUR	27/05/2025	AMERICAS		Acueducto
36	QUIÑONEZ		CENTRO	28/05/2025	JOSE HOMERO BAJO	SEVICHERIA	Acueducto
37	OSWALDO CHINDOY MUCHAVISIOY		CENTRO	28/05/2025	JOSE HOMERO BAJO	FRETE DE LA SEVICHERIA, PELUQUERIA	Acueducto
38	BANCO BBVA		CENTRO	28/05/2025	CENTRO	BANCO BBVA	Acueducto
39	ENVIA MOCO A, ASOCIACION VOLUNTARIAS MCO A	1645	CENTRO	28/05/2025	CENTRO	ENVIA MOCO A	Acueducto
40	BECERRA AVANJUANNOY LISARDO	3159	SUR	29/05/2025	JOSE HOMERO ALTO		Alcantarillado
41	ANDRADE PACINGA CLAUDIA	14252	CENTRO	29/05/2025	LA FLORESTA		Alcantarillado
42	RODRIGUEZ LUIS HERALDO	10485	NORTE	29/05/2025	LA UNION		Alcantarillado
43	INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PTYO	4561		29/05/2025	LUIS CARLOS GALAN		Alcantarillado



44	LOPEZ FAJARDO VICTOR HERNAN	13240	SUR	29/05/2025	PABLO VI ALTO	Alcantarillado
45	ERIKA PAOLA SARRIA BOLIVAR	18008		30/05/2025	ESMERALDA	Alcantarillado

Tabla Nro. 10 - Peticiones Resueltas mes mayo de 2025	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	45
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerian respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de mayo de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 11 - PQRS analizadas mes junio de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	HUGO CASTRO		CENTRO	05/06/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
2	INSTITUTO TECNOLOGICO DEL PUTUMAYO-ITP			05/06/2025	LUIS CARLOS GALAN	Alcantarillado
3	RIGO CHITO		NORTE	05/06/2025	VILLA ROSA	Acueducto
4	CARMELA PIAMBA		NORTE	05/06/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acueducto
5	VALLEJO LONDOÑO DIANA	17419	SUR	06/06/2025	DIVINO NIÑO	Acueducto
6	CAICEDO LUZ MARINA	4672	CENTRO	06/06/2025	LA FLORESTA	Acueducto
7	ORTEGA HUMBERTO	171	CENTRO	06/06/2025	CENTRO	Acueducto
8	GOMEZ DELGADO	478	CENTRO	09/06/2025	CENTRO	Acueducto
9	VALENCIA GONZALEZ MARIA ISABEL	3769	CENTRO	09/06/2025	LA PEÑA	Acueducto
10	GLORIA AMPARO BURBANO	3576	CENTRO	10/06/2025	MIRAFLORES	Acueducto
11	OSKAR IMBAJOA		CENTRO	10/06/2025	CENTRO	Acueducto
12	FLOWER		CENTRO	10/06/2025	NARANJITO	Acueducto
13	PROFESOR TEOFILO		SUR	11/06/2025	JOSE HOMERO ALTO	Acueducto
14	PINTA BASTIDAS DELIA ERMIDA	3053	SUR	12/06/2025	LAS MAERICAS	Acueducto
15	MUCHAVISOY MARIA DOLORES	3000		12/06/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Alcantarillado
16	FAJARDO CALVACHE WILSON RENE	15876		12/06/2025	BELLA VISTA	Acueducto
17	APRAEZ GOMEZ CARMEN CECILIA	10548	CENTRO	13/06/2025	CENTRO	Alcantarillado
18	CASTRO NINCO GERARDO ANDRES	10849	CENTRO	13/06/2025	EL DORADO	Alcantarillado
19	CASTRO DIAZ ILABA LIGIA	17211	SUR	13/06/2025	SINAI	Alcantarillado
20	DAVID ACOSTA ELSA CLEMENCIA	14469	CENTRO	16/06/2025	OLIMPICO	Acueducto
21	DAVID ACOSTA ELSA CLEMENCIA	14470	CENTRO	16/06/2025	OLIMPICO	Acueducto
22	MENESES BURBANO JESUSU ALSIBIADES	9845	SUR	17/06/2025	LA COLINA	ASEO
23	ARAPAIMA		CENTRO	17/06/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
24	ALEGRIA DE GARCIA MARGARITA	8193	NORTE	17/06/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
25	AGUAS MOCOCA			18/06/2025	PALMERAS	Acueducto
26	JUAJBIOY DEJOY CARMEN DE JESUS	3352	SUR	19/06/2025	JOSE HOMERO ALTO	Acueducto
27	JUAJBIOY DEJOY CARMEN DE JESUS	3352	SUR	19/06/2025	JOSE HOMERO ALTO	Acueducto
28	SISCONT LTDA	305	CENTRO	20/06/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
29	MACIAS PEREZ BLANCA	11332	SUR	24/06/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Alcantarillado
30	CERON DE LEGARDA MARIA ELVIA	4201	SUR	24/06/2025	ACACIAS	Alcantarillado
31	IJAJI HUACA GILBERTO	889	SUR	24/06/2025	PABLO VI	Alcantarillado
32	TAPIA MORALES MARIA	3207	CENTRO	25/06/2025	JHOSE HOMERO BAJO	Acueducto
33	LIZARDO		CENTRO	25/06/2025	JHOSE HOMERO BAJO	Acueducto
34	NESTOR CERON			25/06/2025	LOS PINOS	Alcantarillado
35	RAMIRO PEREZ		SUR	25/06/2025	SAN ANDRES	Acueducto
36	MAVISYOY MOJOMBOY GLADYS	5482	CENTRO	27/06/2025	ALAMOS	Acueducto
37	CHAVARROI REYES FERLEY	17088	NORTE	27/06/2025	LA UNION	Acueducto
38	MARIN CHAVEZ OSCAR OSWALDO	3334	SUR	27/06/2025	JOSE HOMERO ALTO	Acueducto
39	JOSE MIGUEL CRUZ BUITRAGO	18009		27/06/2025	URB MALIBU	Acueducto
40	PEREA CHACON OLGA RUTH	18010		27/06/2025	ALTO CAÑAVERAL	Acueducto
41	LUZ KARINA CATUCHE CORDOBA	18011		27/06/2025	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
42	MENESES RIASCOS OBEIMAR MARTIN	18012		27/06/2025	PABLO VI	Acueducto
43	MUÑOZ MASMUTA JOSE NECTARIO	18013		27/06/2025	URB CALIMA	Acueducto
44	MONCAYO GOMEZ ROSARIO	18014		27/06/2025	CIUDAD SOLAR	Acueducto
45	MARIA ROSALBA IMBACUAN VALENSUELA	18015		27/06/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto



46	ARIAS MONTERO JOHN FREDY	18016	27/06/2025	URB VILLA SOFIA	Alcantarillado
47	MENESES GOMEZ AURA PARICIA	18017	27/06/2025	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
48	RIVERA FLOREZ JORGE MARIO	18018	27/06/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
49	GERARDO YOBANY TOBAR NARVAEZ	18019	27/06/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
50	CRUZ EL ENA FLOREZ MURIAL	18020	27/06/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
51	MIGUEL ANGEL ANDRADE YELA	18021	27/06/2025	VILLA ROSA	Acueducto
52	MACIAS CHILITO ANDRES	18022	27/06/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acueducto
53	RUIZ LUIS HERNANDO	18023	27/06/2025	VILLA ROSA	Acueducto
54	JOSE GERMAN SANCHEZ GAVIARIA	18024	27/06/2025	URB CALIMA	Acueducto
55	JORGE AMADO PUERRES PIARPUEZAN	18025	27/06/2025	PALERMO SUR	Acueducto
56	JORGE AMADO PUERRES PIARPUEZAN	18026	27/06/2025	PALERMO SUR	Acueducto

Tabla Nro. 12 - Peticiones Realizadas mes Junio de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	56
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 junio de 2025, 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	277
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 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.
 - ✓ 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.

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