



INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S Y DERECHOS DE PETICION



INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2024

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 MOCOA 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 MOCOA 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 MOCOA 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 2024.



AGUAS
MOCOA
SAESP

LO MEJOR DE NOSOTROS

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO
SEMESTRE DE 2024**

ELIAS MALUA SAYALPUD
Jefe de Control Interno

MOCOA PUTUMAYO

FEBRERO 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	14



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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 julio al 31 de diciembre de 2024, 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 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 segundo semestre de 2024, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que presenta el área comercial, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte julio a diciembre de 2024, 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 2024, 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 trescientas sesenta y tres 363 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 363 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de trescientas sesenta y tres 363 radicados, discriminadas por mes, a los cuales se realizó un análisis, en relación a los reportes enviados al sistema nacional SUI, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla Nro. 01 - PQRS analizadas mes julio de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	MELO IBARRA SANDRA	9963	02/072024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
2	MIGUEL ANGEL BOLAÑOS		03/072024	LA RESERVA	
3	ACOSTA FRANCISCO REINEL	1962	04/072024	NARANGITO	Acueducto
4	NARVAEZ DANET EMILSE	5374	05/072024	VILLA DEL NORTE	Acueducto
5	ALMACEN BUGALU		08/072024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
6	NACIAS IJAJI ROSALBA	11378	08/072024	VILLA AURORA	Acueducto
7	PAOLA DIAZ		08/072024	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto
8	BUGALU ALAMACEN		08/072024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
9	MATIAZ LOPEZ		08/072024	PALERMO	Acueducto
10	CACETA SAN AGUSTIN		08/072024	SAN AGUSTIN	Acueducto
11	AGUAS MOCOCA		09/072024	CENTRO	Alcantarillado
12	AGUAS MOCOCA		09/072024	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
13	AGUAS MOCOCA		09/072024	DIVISO	Alcantarillado
14	AGUAS MOCOCA		10/072024	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
15	PERIKO SICLISTA		10/072024	SAUCES	Acueducto
16	LEITO TULCAN SOLANYELE	3446	11/072024	RUMIPAMBA	Acueducto
17	CARLOS RENZA		12/072024	CENTRO	Alcantarillado
18	CARVAJAL GOMEZ MARIA IRMA	1002	12/072024	CIUDAD JARDIN	Acueducto
19	AGUAS MOCOCA		16/072024	EL PEPINO	Alcantarillado
20	AGUAS MOCOCA		16/072024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
21	PEDRO GUERRERO		16/072024	INDEPENDENCIA	Acueducto
22	ALFREDO ZAMORA		17/072024	LOS PINOS	Alcantarillado
23	GARCEZ ADARME CARLOS ARTURO	13957	18/072024	URB COLINAS DEL SUR	Acueducto
24	MORALES MARTINEZ YOHANA MARCELA		18/072024	VILLA SOFIA	Alcantarillado
25	MORENO ERAZO WILFREDO ARMANDO	6524	18/072024	VILLA ROSA	Acueducto
26	BOLAÑOS BOTINA JOSE ANTONIO	6791	19/072024	VILLA CAIMAON	Acueducto
27	MORAN CORTES AURA ARACELY	12420	22/072024	MIRAFLORES	Acueducto
28	MORAN CORTES AURA ARACELY	3601	22/072024	MIRAFLORES	Acueducto
29	AGUAS MOCOCA		22/072024	VILLA DIANA	Alcantarillado
30	ZONA DIGITAL		22/072024	OLIMPICO	Acueducto
31	BURRANO CEBALLOS HERMANO DAVID	12968	22/072024	LA RESERVA	Acueducto



32	SABDRA VEDOYA		23/072024	JOSEMARIA HERNADEZ	Agueducto
33	LICEO JAMIOY		23/072024	SAUCES	Agueducto
34	CRISTIAN ESCOBAR		23/072024	17 DE JULIO	Agueducto
35	CLAUDIA MONTAÑO JOSE ANTONIO		24/072024	LAPENA	Agueducto
36	MONTIEL CAÑIZALES NORBEY	14680	25/072024	LA LOMITA	Agueducto
37	AGUAS MOCO A		25/072024	TRES SECTORES	Agueducto
38	BOLAÑOS GLORIA AMAPRO	640	25/072024	AVD COLOMBIA	Agueducto
39	ARTURO ROJAS		29/072024	LIBERTADOR	Agueducto
40	AGUAS MOCO A		29/072024	VEREDA SAN ISIDRO	Agueducto
41	CELINA JAMIOY		29/072024	OLIMPICO	Agueducto
42	JAJOY M ORALES ALIRIO EDMUNDO	4929	30/072024	LIBERTADOR	Alcantarillado
43	RODRIGUEZ OLIVA FLOR ALBA	17805	31/072024	1 DE ENERO	Alcantarillado
44	MARIA HELENA MESIAS VILLOTA	17806	31/072024	OBRERO	Alcantarillado
45	HURTADO LOPEZ BIANED LUCERO	17807	31/072024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
46	HERNANDEZ CERON EDGAR NOLBERTO	17808	31/072024	VEREDA PARAISO	Agueducto
47	ROSAS MARIA RUBIELA	17809	31/072024	VILLA SOFIA	Agueducto
48	CASTILLO CHAMORRO CARLOS MARINO	17810	31/072024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
49	QUINTERO PLAZA OMAIRA	17811	31/072024	LOS PRADOS	Alcantarillado
50	MUÑOZ INSUASTI JOSE HUMBERTO	17812	31/072024	OBRERO	Alcantarillado
51	MUÑOZ INSUASTI JOSE HUMBERTO	17813	31/072024	OBRERO	Alcantarillado
52	GARCIA MUÑOZ MIRTA ANDREA	17814	31/072024	CIU DADELA COACEP	Agueducto
53	MARTINEZ CAMPOS LEIDY ROCIO	17815	31/072024	VILLA ROSA	Agueducto
54	ORTEGA URBANO NORVEY	17816	31/072024	VILLA ROSA	Agueducto
55	SALAZAR CHINDOY NURY VIVIANA	17830	31/072024	VILLA ROSA	Agueducto
56	YUSTRES RUIZ GLADYS	17831	31/072024	VILLA ROSA	Agueducto
57	LAGOS JANSASOY MARIA CELIA	17832	31/072024	OBRERO	Alcantarillado
58	LOPEZ MASMUTA JAIRO ARVEY	17833	31/072024	OBRERO	Alcantarillado
59	AREVALO JIMENEZ MELANIA	17834	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
60	AREVALO JIMENEZ MELANIA	17835	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
61	AREVALO JIMENEZ MELANIA	17836	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
62	AREVALO JIMENEZ MELANIA	17837	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
63	CARLOSAMA CHAVES MANUEL EDUARDO	17838	31/072024	LOS CHIPAROS	Agueducto
64	RAMIREZ TRUJILLO MAYRA ALEJANDRA	17839	31/072024	CIU DADELA ALTOS DE SION	Agueducto
65	RAMOS CIFUENTES DORIS	17840	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
66	RAMOS CIFUENTES DORIS	17841	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
67	CASTRO NINCO GERARDO ANDRES	17842	31/072024	JARDINES DE BABILONIA	Agueducto
68	LOPEZ ESCOBAR SANDRA LILIANA	17843	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
69	MELO SEGUNDO CARLOS	17844	31/072024	CONDOMINIO NORTE	Agueducto
70	RAUL FERNANDO SUAREZ CASTRO	17845	31/072024	URB EBENEZER	Agueducto
71	TREJOS JANSASOY EDGAR JOHAN	17846	31/072024	VILLA ROSA	Agueducto
72	CRUZ ELIANA PATRICIA	17847	31/072024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Agueducto
73	OTAYA ROJAS ZITA MARIA	16452	31/072024	SAUCES	Agueducto

Tabla Nro. 02 - Peticiones Finalizadas mes julio de 2024

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	73
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 2024, 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 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	PAREDES TORRES MARCO ANTONIO	6103	SUR	05/08/2024	PALERMO SUR	Agueducto
2	JOSE BENANCIO ROSERO		CENTRO	05/08/2024	RUMIPAMBA	Alcantarillado
3	WILSON ORTEGA		CENTRO	05/08/2024	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
4	REINALDO PEREZ		CENTRO	05/08/2024	TURISTICO LA LOMA	Alcantarillado
5	LONDOÑO OROZCO	6355	SUR	08/08/2024	PALERMO SUR	Agueducto
6	ZAMBRANO TORO AMANDA	9316	NORTE	08/08/2024	VILLA ROSA	Agueducto
7	RONAL ENRIQUEZ- PASTOR IGLESIA MISIONERA MOCO A		CENTRO	09/08/2024	KENMEDY	Alcantarillado
8	LUIS ESTEBAN LOPEZ ROMO	6313	CENTRO	09/08/2024	TURISTICO LA LOMA	Alcantarillado



9	TENORIO RODRIGUEZ LIDIA	3152	SUR	09/08/2024	JOSE HOMERO	Aceptado
10	VENILDA		SUR	09/09/2024	JOSE HOMERO	Aceptado
11	DAVID OMAR JAIME	5815	SUR	09/08/2024	SAUCES	Aceptado
12	REINEL CARDENAS ANA LUCIA	1033	CENTRO	09/08/2024	CIUDAD JARDIN	Aceptado
13	JOVEN CAICEDO MARIA	17788	SUR	09/08/2024	DIVINO NIÑO	Aceptado
14	GOMEZ ADRIANA	13290	CENTRO	12/08/2024	CENTRO	Aceptado
15	ANDRADE GUERRERO SEGUNDO	6990	CENTRO	12/08/2024	CENTRO	Aceptado
16	NABRRO JESUS MANUEL	1472	CENTRO	13/08/2024	CENTRO	Aceptado
17	BRAVO SEGUNDO ADOLFO	2963	SUR	13/08/2024	5 DE SEPTIEMBRE	Aceptado
18	MUTIS VALLEJO ANABELLA	4054	NORTE	14/08/2024	EL CARNEN	Aceptado
19	MORA ACOSTA JESUS	2229		20/08/2024	HUASIPANGA	Alcantarillado
20	ORDOÑEZ ACOSTA FLORESMIRAO	6398		21/08/2024	VILLA ROSA	Aceptado
21	GOMEZ CARLOS ARTURO	13957		21/08/2024	COLINAS DEL SUR	Aceptado
22	SERVITECA COTRSMAYO	6148		21/08/2024	AVDA COLOMBIA	Aceptado
23	DELGADO PEDRO PABLO	3775		27/08/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Aceptado
24	DAZ DEL GADO	10295		27/08/2024	VILLA ROSA	Aceptado
25	PERAFAN REVELO JULIO	340		28/08/2024	CENTRO	Aceptado
26	BARRERA SANCHEZ	2985		30/08/2024	5 DE SEPTIEMBRE	Aceptado
27	BERNAL ROA CESAR AUGUSTO	17861		30/08/2024	CIUADELA UNIVERSITARIA	Aceptado
28	CATUCHE CIRON CELDONIA	17862		30/08/2024	JARDINES DE BABILONIA	Aceptado
29	HERNANDEZ DIANA VANESSA	17863		30/08/2024	VILLA SOFIA	Aceptado
30	MAIGUAL MORA MANUEL ALEXANDER	17864		30/08/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
31	BECERRA ENRRIQUEZ CILIA LUCIA	17865		30/08/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado

Tabla No. 04 - Peticiones realizadas mes agosto de 2024

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	31
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 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla No. 05 - PQRS analizadas mes septiembre de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	MARTIN PANTOJA BOLAÑOS	408	CENTRO	05/09/2024	PROGRESO	Aceptado
2	ORTIZ PALACIOS MARIA AURORA	3707	NORTE	05/09/2024	EL PEÑON	Aceptado
3	HUELGAS RODRIGUEZ	12201	SUR	06/09/2024	VILLA AURORA	Aceptado
4	CUARAN GONZALEZ JORGE	125	CENTRO	06/09/2024	CENTRO	Alcantarillado
5	QUINAYAS RAMIRO	4380	SAUCES	06/09/2024	SUR	Aceptado
6	PORTILLA ARGELIO GENARO	15953	LA LOMITA	09/09/2024	CENTRO	Aceptado
7	HERNANDEZ DIANA VANESSA	17863	URB VILLA SOFIA	09/09/2024	VILLA SOFIA	Alcantarillado
8	RUT CHINDOY	12950	SUR	10/09/2024	VILLA DE LAIVA	Aceptado
9	ROSA ELVIRA LUCERO	4454	SUR	10/09/2024	DIVISO	Alcantarillado
10	JARAMILLO CALDAS MARIA INES	11003		11/09/2024	OBRERO	Alcantarillado
11	MORA BASTIDAS ENER	17514	CENTRO	11/09/2024	ALAMOS	Alcantarillado
12	HUACA CHOBORAZO DIANA	17356	SUR	12/09/2024	DIVINO NIÑO	Aceptado
13	GARZON VALENCIA FRANCO	4071	NORTE	12/09/2024	EL CARMEN	Aceptado
14	LUNA ERNEY DALILA	3764	CENTRO	12/09/2024	LA PEÑA	Aceptado
15	ROGER ANTONIO BUESAQUILLO	8151	SUR	13/09/2024	ACACIAS	Aceptado
16	VILLAREAL CASANOVA EINER	6891	NORTE	13/09/2024	LA UNION	Aceptado
17	AGREDA MARIA	3398	SUR	13/09/2024	JOSE HOMERO	Aceptado
18	TORREZ JOSE EMILIANO	1918	CENTRO	16/09/2024	NARANJITO	Aceptado
19	LOPEZ JARAMILLO ALFONZO	4222	SUR	16/09/2024	LIBERTADOR	Aceptado
20	CARLOS PORTILLA		SUR	16/09/2024	VILLA ROSA	Aceptado
21	WILSON ORTEGA	7858	CENTRO	17/09/2024	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
22	RAMON POTOSI		CENTRO	17/09/2024	BOLIVAR	Alcantarillado
23	CUARAN MARIO		SUR	17/09/2024	ACACIAS	Aceptado
24	IGLESIA LA IMACULADA		CENTRO	18/09/2024	AVDA COLOMBIA	Alcantarillado
25	JAMAUCA JESUS	3557	CENTRO	18/09/2024	MIRFLOREZ	Aceptado
26	OTERO DAVID		CENTRO	19/09/2024	NARANJITO	Aceptado
27	JAVIER LOPEZ		NORTE	19/09/2024	LA RESERVA	Aceptado



28	BLANCA NUBIA	522	CENTRO	19/09/2024	EL PROGRESO	Acueducto
29	JAIR -PRESIDENTE DE JUNTA		NORTE	20/09/2024	URB JARDINEZ DE BABILONIA	Acueducto
30	RICARDO POMPILIO		SUR	20/09/2024	LIBERTADOR	Acueducto
31	OCTAVIO JAJOY		CENTRO	23/09/2024	CENTRO	Acueducto
32	BURBANO GOMEZ LUCIA	6950	CENTRO	23/09/2024	ALAMOS	Alcantarillado
33	AGUAS MOCO A			23/09/2024	AVDA LOS ESTUDIANTES	Alcantarillado
34	AGUAS MOCO A			23/09/2024	QUINTA PAREDES	Alcantarillado
35	RIGO CHITP -PRESIDENTE DE JUNTA BARRIO VILLA ROSA			24/09/2024	VILLA ROSA	Acueducto
36	LUIS CARLOS CASTANEDA			24/09/2024	SAUCES	Acueducto
37	AGUAS MOCO A			24/09/2024	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto
38	AGUAS MOCO A			26/09/2024	LA RECERVA	Acueducto
39	AGUAS MOCO A			26/09/2024	LOS SAUCES	Acueducto
40	PORTILLA ACOSTA AURAS	45517		27/09/2024	VENACIA	Acueducto
41	ISABEL GOMEZ			27/09/2024	SINAI	Acueducto
42	MUTUMBAJOY ANA JANILETH	15901		27/09/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
43	ANTIGUA CENA	1541		27/09/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
44	SOLARTE DE RIVAS BERTHA JULIA			30/09/2024	PROGRESO	Alcantarillado
45	BERNAL ROA CESAR AUGUSTO	17861		30/09/2024	CIU DADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
46	CATUCHE GIRON CELIDONIA	17862		30/09/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
47	HERNANDEZ DIANA VANESSA	17863		30/09/2024	VILLA SOFIA	Alcantarillado
48	MAIGUAL MORA MANUEL ALEXANDER	17864		30/09/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
49	BECERRA ENRRIQUEZ CILIA LUCIA	17865		30/09/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
50	BURBANO JOSE ARLEYO	17866		30/09/2024	VEREDA PARAISO	Acueducto
51	BASANTE LEGARDA JACINTO BOLIVAR	17867		30/09/2024	PAULINO CHICUNQUE	Acueducto
52	VALLEJO LOPEZ HELMY ALAIN	17868		30/09/2024	EL PEÑON	Acueducto
53	PRADO MUTUMBAJOY LUIS EDUARDO	17869		30/09/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
54	MELO MUÑOZ BAIRON ARLEY	17870		30/09/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
55	ERAZO BOLAÑOS NEYDA YANET	17871		30/09/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
56	BECERRA LUNA LUZ BERNARDA	17872		30/09/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
57	BECERRA LUNA LUZ BERNARDA	17873		30/09/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
58	MUÑOZ MUÑOZ GILBERTO	17874		30/09/2024	URB PRADO NORTE	Acueducto
59	JURADO BURBANO SARA NELLY	17875		30/09/2024	LA RESERVA	Acueducto
60	ORTIZ BRAVO TERESA DE JESUS	17876		30/09/2024	ASORENACEN	Acueducto
61	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17877		30/09/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
62	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17878		30/09/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
63	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17879		30/09/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
64	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17880		30/09/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
65	ZUÑIGA GOMEZ EMERSON	17881		30/09/2024	LA UNION	Acueducto
66	ZUÑIGA GOMEZ EMERSON	17882		30/09/2024	LA UNION	Acueducto
67	VIVEROS GUEVARA SANTIAGO	17883		30/09/2024	LA UNION	Acueducto
68	MORALES CUASPA JANET JENI	17884		30/09/2024	LA FLORESTA	Acueducto
69	LOPEZ PORTILLO MARINA ASTERIA	17885		30/09/2024	EL CARMEN	Acueducto
70	CHOCUE CAMPO JUAN ANDRES	17886		30/09/2024	VILLA ROSA	Acueducto
71	MUÑOZ PEREZ JAVIER ANDRES	17887		30/09/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
72	NEFFAR DAVID RUIZ MONTEZUMA	17888		30/09/2024	OLIMPICO	Acueducto
73	FORERO REY ALDEMAR	17889		30/09/2024	LOS CHIPAROS	Acueducto

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	73
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 2024, 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 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	PERENGUEZ MOIHANA JOSE HOMERO	1720	CENTRO	03/10/2024	KENNEDY	Acueducto





2	ROSE RO LOZADA ANA PATRICIA	5360	NORTE	03/10/2024	LA UNION	Acueducto
3	OFIR GONZALEZ		SUR	03/10/2024	DIVINO NIÑO	Acueducto
4	ROMO ESPERANZA		SUR	03/10/2024	PABLO VI	Acueducto
5	ALFONZO DOROCUE		SUR	04/10/2024	PARAISO	Acueducto
6	CARLOS ARMANDO JAJOY		SUR	04/10/2024	MADRIGAL	Acueducto
7	VANESSA VIVAS		SUR	04/10/2024	VILLA DOCENTE	Acueducto
8	AGUAS MOCO A			07/10/2024	OLIMPICO	Acueducto
9	URREA DIAZ CARLOS AUGUSTO	17522		07/10/2024	VILLA DOCENTE	Acueducto
10	SANTA CRUZ VILLOTA HADILLE DAMARIS	3442		07/10/2024	RUMIPAMBA	Acueducto
11	AGUAS MOCO A			08/10/2024	JARDINES DEBABILONIA	Alcantarillado
12	AGUAS MOCO A			08/10/2024	JARDINES DEBABILONIA	Alcantarillado
13	RODOLFO GARCIA			08/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
14	TENORIO BUESAQUILLO VICTOR HUGO	3305		08/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
15	AGUAS MOCO A			08/10/2024	VEREDAD VILLA NUEVA	Alcantarillado
16	CLAUDIA MERA			08/10/2024	VEREDA PARAISO	Acueducto
17	NUPAN IBARRA JESUS			09/10/2024	SAUSES	Acueducto
18	GUASAQUILLO BASTO ABDULIA	6473		09/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
19	IZANWORK			09/10/2024	LA RESERVA	Acueducto
20	TITO LUNA			09/10/2024	LAS AMERICAS	Acueducto
21	ELCENA MOCO A			10/10/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
22	LAVADERO EL CHUROMBELO			10/10/2024	AVDA COLOMBIA	Alcantarillado
23	PRESIDENTE VILLA ROSA , DON CHITO			10/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
24	PEREZ BRAVO DIEGO JOSE	6895		11/10/2024	LA UNION	Acueducto
25	CLARA RODRIGUEZ			15/10/2024	LIBERTADOR	Acueducto
26	LEONARDO SEGURA			15/10/2024	LIBERTADOR	Acueducto
27	ALEJO ALACALDIA			16/10/2024	VILLA DIANA	Acueducto
28	GONZALEZ MIGUEL	2759		16/10/2024	LA RESERVA	Acueducto
29	VINUEZA MURIEL ALVARO	15841		17/10/2024	LA RESERVA	Acueducto
30	CARENAS VALENCIA ANA LUCIA	2818		17/10/2024	LA RESERVA	Acueducto
31	BASTIDAS PORTILLA ROSA	3292		17/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
32	ANA MARIA PERDOMO			21/10/2024	VENECIA	Acueducto
33	CALERON MOJOMBOY YESICA	11123		21/10/2024	BELLAVISTA	Acueducto
34	AGUAS MOCO A			21/10/2024	VILLA DOCENTE	Acueducto
35	MANUEL RAMOS			22/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
36	YELA LOZA JAIRO RODRIGO	12420		22/10/2024	MIRAFLOREZ	Acueducto
37	ORFELINA CALVACHE			22/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
38	KATERINE ORTEGA			22/10/2024	MADRIGAL	Acueducto
39	PROFESOR ALEJANDRO			23/10/2024	ALTOS DE CION	Acueducto
40	CARLOS GALINDEZ			23/10/2024	NRANJITO	Alcantarillado
41	YELA LOZA JAIRO RODRIGO	3601		23/10/2024	MIRAFLOREZ	Acueducto
42	ERAZO CEBALLOS JAIRO	4923		23/10/2024	LIBERTADOR	Acueducto
43	ALDEMAR CALDERO			24/10/2024	TURISTICO LA LOMA	Alcantarillado
44	ALVARO DAVILA CICEDO			24/10/2024	VILLA NUEVA	Alcantarillado
45	ALVARO DAVILA CICEDO			24/10/2024	VILLA NUEVA	Alcantarillado
46	AGUAS MOCO A			24/10/2024	HUASIPANGA	Alcantarillado
47	NAVARRO GARCIA NERY ESPERANZA	6191		25/10/2024	EL DIVISO	Acueducto
48	ROMO ANDRADE BLANCA MARIA	7193		25/10/2024	PABLO VI	Acueducto
49	ALVARO IVAN MURIEL			25/10/2024	LA RESERVA	Acueducto
50	OSKAR GILON			25/10/2024	CONDOMINIO NORTE	Acueducto
51	CARVAJAL PASINGA RIGOBERTO	11219		28/10/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado
52	ORTEGA RODRIGUEZ PEDRO ANANIAS	11362		28/10/2024	BOLIVAR	Alcantarillado
53	MUÑOZ OVIEDO MONICA ANDREA	15249		28/10/2024	EL CARMEN	Alcantarillado
54	CHICO LOIZA BELARMINO	10790		28/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
55	AGUAS MOCO A			29/10/2024	BARRIO EL PEÑON	Alcantarillado
56	CAMILA PARRA			29/10/2024	PALERMO SUR	Acueducto
57	MARCELA GUEVARAQ			29/10/2024	EL CARMEN	Acueducto
58	VILLARREAL CASANOVA EINER JAVIER	17890		30/10/2024	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
59	ORTEGA VASQUEZ ANGIE NATALIE	17891		30/10/2024	KENNEDY	Acueducto
60	CHECA ANDRADE ARLEY JAVIER	17892		30/10/2024	LA PEÑA	Acueducto
61	ADRIANA LUCIA CHAPUESGAL PEÑA	17893		30/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
62	ARCOS CHAPUESGAL AURA CRISTINA	17894		30/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
63	PARDO ROSE RO BRIGGITTE CAMILA	17895		30/10/2024	PIÑAYACO	Acueducto
64	ROSE RO PEÑA MARIA SANDRA	17896		30/10/2024	DIVISO	Acueducto
65	CUARAN ORTEGA PAOLA ANDREA	17897		30/10/2024	MODELO	Acueducto
66	MUÑOZ GOMEZ MERY NUBIA	17898		30/10/2024	LA UNION	Acueducto
67	BASTIDAS PORTILLA ROSA	17899		30/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
68	ZAMBRANO BENAVIDEZ HECTOR GEHOVANY	17900		30/10/2024	MADRIGAL	Acueducto
69	CHITO TRUJILLO IVAN ANDRES	17901		30/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
70	SAMBONI GOMEZ LUIS ARCADIO	17902		30/10/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
71	MEZA CABEZAS JHON JAIRO	17903		30/10/2024	PIÑAYACO	Acueducto



72	SAMBONI YELA DEISY MARCELA	17904	30/10/2024	AVDA COLOMBIA	Acreditado
73	VEGA ESPAÑA SANDRA PATRICIA	17905	30/10/2024	BOLIVAR	Acreditado
74	JARAMILLO ARTUNDUAGA ARCEÑO	17906	30/10/2024	URB COACEP	Acreditado
75	LOPEZ TORO JESUS ESTEBAN	17907	30/10/2024	EL CARMEN	Acreditado
76	CARLOS AURY ALVAREZ ROSERO	17908	30/10/2024	CIUDADELA ALTOS DE SION	Acreditado

Tabla Nro. 08 - Peticiones Realizadas mes octubre de 2024	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	73
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 2024, 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 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	CASANOVA HERIBERTO		SUR	07/11/2024	LIBERTADOR	Acreditado
2	JESUS JARAMILLO			07/11/2024	AVDA LOS ESTUDIANTES	Alcantarillado
3	RODOLFO GARCIA		NORTE	07/11/2024	VILLA ROSA	Acreditado
4	GILBERTO PANTOJA		CENTRO	07/11/2024	NATANJITO	Acreditado
5	REVEL DE LEYTON	133	CENTRO	08/11/2024	OLIMPICO	Acreditado
6	ISABEL GOMEZ DELGADO	478	CENTRO	08/11/2024	PROGRESO	Acreditado
7	TULIO GRCS		NORTE	12/11/2024	PAULINO CHICUNQUE	Acreditado
8	ALEXA ROMO		SUR	12/11/2024	LAS AMERICAS	Acreditado
9	CHANGHY LUZ FANNY	5950	CENTRO	12/11/2024	ALAMOS	Acreditado
10	ANTURY CLAUDIA		NORTE	13/11/2024	VILLA ROSA	Acreditado
11	CARLOS CHENTE		NORTE	13/11/2024	LA RESERVA	Acreditado
12	PROFESOR		SUR	13/11/2024	ALTOS DE SION	Acreditado
13	CARLOS GALINDEZ			13/11/2024	NATANJITO	Alcantarillado
14	PERENGUEZ GOMEZ ANDRES FELIPE	4307		14/11/2024	SAUCES	Acreditado
15	CUELLAR GONZALEZ JHON	17363		14/11/2024	DIVINO NIÑO	Acreditado
16	QUIÑONEZ HURTADO	3213		15/11/2024	JOSE HOMERO	Acreditado
17	GOMEZ GILBERTO	8084		15/11/2024	LAS AMERICAS	Acreditado
18	BENAVIDES UNIGAÑO DIEGO	13961		18/11/2024	URB LA COLINA	Acreditado
19	JAIRO PERDOMO			18/11/2024	ALAMOS	Alcantarillado
20	CLAUDINA JOJOA			18/11/2024	VILLA ROSA	Acreditado
21	JARAMILLO OSKAR			18/11/2024	SAN ANDREZ	Acreditado
22	JAMIOY MIRIAM			18/11/2024	17 DE JULIO	Alcantarillado
23	MURIEL CAICEDO LUIS HERNANDO	2841		19/11/2024	LA RESERVA	Acreditado
24	NUPAN MANUEL	9521		19/11/2024	PABLO VI	Acreditado
25	BETIRZ LEAL	1360		19/11/2024	SAN AGUSTIN	Acreditado
26	PAI AMELIA	4642		20/11/2024	LA FLORESTA	Acreditado
27	GONZALEZ LEGARDA CARLOS GERMAN	9348		20/11/2024	PIÑA YACO	Acreditado
28	HIDALGO BURGOS	5472		20/11/2024	ALAMOS	Acreditado
29	GOMEZ DELGADO ISABEL	478		20/11/2024	PROGRESO	Acreditado
30	ERNESTO MURIEL			21/11/2024	OLIMPICO	Acreditado
31	AGUAS MOCOCA			21/11/2024	NARANJITO	Alcantarillado
32	AGUAS MOCOCA			22/11/2024	TARUQUITA	Acreditado
33	DAMACIA FLOREZ			22/11/2024	ALAMOS	Acreditado
34	FERNANDO APRAEZ			22/11/2024	MODELO	Alcantarillado
35	LILIA ZAMBRANO ROSERO	3751		25/11/2024	LA PEÑA	Acreditado
36	ALI MUSRTAFA			25/11/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acreditado
37	RAFAEL PEÑA			26/11/2024	NARANJITO	Acreditado
38	DUBAN GARCIA			26/11/2024	JOSE HOMERO BAJO	Acreditado
39	BURBANO FRANCISCO	3090		26/11/2024	LAS AMERICAS	Acreditado
40	JARAMILLO CORDOBA JHON JAIRO	11128		27/11/2024	SUCES	Acreditado
41	JARAMILLO CORDOBA JHON JAIRO	16771		27/11/2024	SAUCES	Acreditado
42	ARGOTY GUILLERMO	833		28/11/2024	PABLO VI	Acreditado
43	DIAZ ROBERTO EDUARDO	17909		31/10/2024	LIBERTADOR	Acreditado
44	TRUJILLO MARIN BLANCA LIBIA	17910		31/10/2024	URB ALCALA	Acreditado
45	YELA LOZA OMAR VICENTE	17911		31/10/2024	EL RECREO	Acreditado

46	CUYATO NUSCUE NORAYDA	17912		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
47	TRUJILLO CASTRO RAMIRO	17913		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
48	JARA SIMBAQUEVA MILVIA	17914		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
49	MORENO FAJARDO DIANA KATERINE	17915		31/10/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
50	ROBLES GUERRERO CLAUDIA PATRICIA	17916		31/10/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
51	CABRERA MENESES JOSEFINA DEL CARMEN	17917		31/10/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
52	SAMBONI RODRIGUEZ BIBIANA	17918		31/10/2024	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
53	ANTURY PARRA HERNAN	17919		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
54	OJEDA GOMEZ ASTRID MARCELA	17920		31/10/2024	URB EBENEZER	Acueducto
55	HUELGAS JIMENEZ YADIRA FERNANDA	17921		31/10/2024	URB COACEP	Acueducto
56	ZUÑIGA ANA ROCIO	17922		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
57	GOMEZ GARCIA JHON FREDY	17923		31/10/2024	VILLA ROSA	Acueducto
58	QUIROZ BOTINA WUILLIAMS GILBERTO	17924		31/10/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
59	RAMOS BAHOS ROSALBA	17925		31/10/2024	LAS COLINAS	Acueducto
60	ILES LUNA ANA MARIA	17926		31/10/2024	VILLA DIANA	Acueducto
61	ARTEAGA CUATINDIOY BLANCA NUVIA	17927		31/10/2024	LAS COLINAS	Acueducto
62	RIASCOS PANTOJA LIDIA BERTANA	17928		31/10/2024	EL DIVISO	Acueducto
63	MORENO LONDOÑO EDUAR ALEXANDER	17929		31/10/2024	LAS COLINAS	Acueducto
64	BUESAQUILLO RAMOS ANYI ADRIANA	17930		31/10/2024	LAS COLINAS	Acueducto
65	OSORIO CASTELLANOS DORALY	17931		31/10/2024	LAS COLINAS	Acueducto
66	MUÑOZ PEREZ JAVIER ANDRES	17932		31/10/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto

Tabla Nro. 10 - Peticiones Realizadas mes noviembre de 2024

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 noviembre de 2024, 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 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	ING VALERIA		SUR	02/12/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
2	ING LEGARDA		SUR	02/12/2024	JOSE HOMERO	Alcantarillado
3	CARMEN GUANCA		NORTE	03/12/2024	CIUDADELA COACEP	Acueducto
4	OLGA JACNAMEJOY		NORTE	03/12/2024	VILLA ROSA	Acueducto
5	LINA MARIA PEREZ		SUR	03/12/2024	LOS SAUCES	Acueducto
6	OFIR GONZALEZ		SUR	03/12/2024	DIVINO NIÑO	Acueducto
7	AGUAS MOCOCA			04/12/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
8	AGUAS MOCOCA		CENTRO	04/12/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
9	ULCUE CAMAYO MARCOS	6354	NORTE	05/12/2024	VILLA ROSA	Acueducto
10	GARCIA CARMEN ALICIA	2971	SUR	05/12/2024	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto
11	YADY PARRA MUÑOZ		NORTE	06/12/2024	VILLA DE NORTE	Acueducto
12	MARCO TULIO MEJIA		CENTRO	06/12/2024	OLIMPICO	Acueducto
13	HELIODORO SAMBONI		SUR	09/12/2024	LIBERTADOR	Acueducto
14	RIVERA Y FLOREZ		CENTRO	09/12/2024	CENTRO	Acueducto
15	LEIDY OBANDO		SUR	11/12/2024	VILLA DE LEIVA	Acueducto
16	DIAGO AURA	17787		11/12/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
17	OSORIO MIGUEL ANGEL	4311	SUR	12/12/2024	SAUCES	Acueducto
18	NIKOLAS BASTIDAS		NORTE	12/12/2024	LA UNION	Alcantarillado
19	SARA MARIA GIRALDO ESCALANTE		NORTE	12/12/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
20	AGUAS MOCOCA		SUR	13/12/2024	VEREDA LIVANO	Acueducto
21	RAMON SIGINDIOY		CENTRO	13/12/2024	JOSE HOMERO	Alcantarillado
22	LOPEZ NARVAEZ FRAONCISCO	1821	CENTRO	16/12/2024	AVDA 17 DE JULIO	Acueducto
23	MAYORAL ANACVONA STEFFANIE CAROLA	5396	SUR	16/12/2024	VILLA DOCENTE	Acueducto
24	EUARDO CAVEZAS		CENTRO	16/12/2024	NARANJITO	Acueducto
25	ALDEMAR CALDERON	2	CENTRO	17/12/2024	CENTRO	Alcantarillado
26	AGUAS MOCOCA		CENTRO	17/12/2024	RUMIPAMBA	Alcantarillado
27	CLARA PEREZ		CENTRO	17/12/2024	LA LOMITA	Acueducto
28	ORDOÑEZ CORDOBA YALILA ELIZABETH	13555	CENTRO	18/12/2024	LA PEÑA	Acueducto
29	INEZ JAMIOY		NORTE	18/12/2024	VILLA ROSA	Acueducto
30	JOSE CARVAJAL		CENTRO	18/12/2024	PIÑA YACO	Alcantarillado
31	ASCUNTAR PANTOJA JUAN JOSE	5471	CENTRO	18/12/2024	ALAMOS	Alcantarillado



32	AGUAS MOCO A			19/12/2024	VEREDA PEPINO	Alcantarillado
33	AGUAS MOCO A-ALVARO PACHANGA			19/12/2024	VEREDA VILLA NUEVA	Alcantarillado
34	AGUAS MOCO A		CENTRO	20/12/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Alcantarillado
35	ESPAÑA REINA WILMAR DANIEL	12122		20/12/2024	NUEVA BETANIA	ASEO
36	PARDO HORACIO	3501	CENTRO	23/12/2024	RUMIPAMBA	Alcantarillado
37	FAJARDO NACY	1753	CENTRO	23/12/2024	AVDA 17 DE JULIO	Alcantarillado
38	RAMIREZ JAIME EDUARDO	12740	CENTRO	23/12/2024	LA LOMITA	Acueducto
39	ACOSTA VALLEJO ZAULMA PATRICIA	4070	NORTE	24/12/2024	EL CARMEN	Acueducto
40	OTAYA CECILIA	3702	NORTE	24/12/2024	EL PEÑON	Acueducto
41	CABRERA BOLAÑOS MARINO	11083	SUR	24/12/2024	BELLA VISTA	Acueducto
42	BURBANO GUILLERMO	1750		26/12/2024	AVDA 17 DE JULIO	Acueducto
43	FRANCO ANDRADE JOSE FAVIAN	3822		26/12/2024	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
44	GANCIMANCE LOPEZ JORGE ANDREZS	9574		30/12/2024	GUADUALES	Alcantarillado

Tabla nro. 12 - Peticiones Realizadas mes diciembre de 2024

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	44
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 2024, 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 diciembre

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	363
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

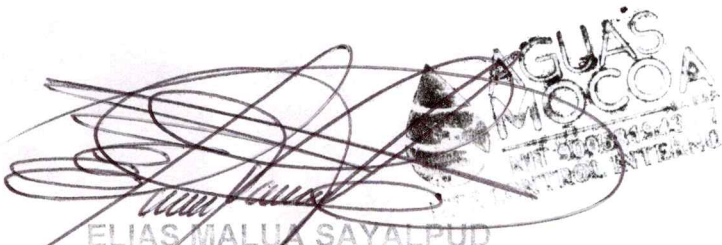
Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como 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 SAYALPUD
Jefe de Control Interno
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.