

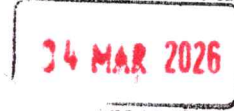


San Miguel Ágreda de Mocoa, 04 de marzo de 2026

Doctor  
JUAN CAMILO FAJARDO ARTEAGA  
Gerente  
Aguas Mocoa S.A. ESP.  
Ciudad



ESP - I - 026



NIT: 900581943-7  
SECRETARIA GENERAL  
TERESA: Alejandra P.

Ref.: Entrega informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias segundo semestre de 2025.

Atento saludo

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

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

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A SA ESP., pone a disposición de la comunidad en general el INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN del SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia fiscal 2.025.

Atentamente,

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

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



### INFORME SEGUNDO 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 A SA ESP, en cumplimiento al Artículo 13 al 33 de la ley 1755 del 2015 artículo 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

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

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A SA ESP, pone a disposición de la comunidad en general el **INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN** del SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia fiscal 2025.



AGUAS  
**MOCOA**  
SA ESP

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 2025

ELIAS MALUA SAYALPUD  
Jefe de Control Interno

MOCOA PUTUMAYO

MARZO DE 2026



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 .....	15



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 julio a diciembre 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 julio al 31 de diciembre 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 trescientas cincuenta y un 351 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 351 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de trescientas cincuenta y un 351 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 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	CARVAJAL RODRIGUEZ YADIRA	13261	NORTE	04/07/25	URB CAÑABERAL	Atendido
2	AGUAS MOCOCA		CENTRO	04/07/25	TURISTICO LA LOMA	Atendido
3	AGUAS MOCOCA		NORTE	05/07/25	LINEA NORTE	Atendido
4	AGUAS MOCOCA			05/07/25	LINEA ADUCCION	Atendido
5	TALLER RANGEL		SUR	05/07/25	PABLO SEXO ALTO	Atendido
6	FLOR AZAEL		CENTRO	07/07/25	SAN AGUSTIN	Atendido
7	JUIAN PABLO LUBA		CENTRO	07/07/25	JOSE MARIA HERNANDEZ	Atendido
8	JAIME GAVIRIA		NORTE	07/07/25	EL PEÑON	Atendido
9	AGUAS MOCOCA		SUR	07/07/25	5 DE SEPTIEMBRE	Atendido
10	CLAUDIA VIVAS		CENTRO	07/07/25	RUMIPAMBA	Atendido
11	RIASCOS ARBELAEZ CRISTIAN			09/07/25	OBRERO	Alcantarillado
12	PREIDADTE PARAISO VBEREDA		SUR	09/07/25	VEREDA PARAISO	Atendido
13	QUINTANA JURADO NORA	3403	SUR	09/07/25	JOSE HOMERO	Atendido
14	MUSTAFAS ERAZO	3467	CENTRO	10/07/25	RUMIPAMBA	Alcantarillado
15	SALAS ALVARO	3665		10/07/25	MIRAFLORES	Atendido
16	RIGO CHITO		NORTE	11/07/25	VILLA ROSA	
17	PEDRO BECERRA			11/07/25	OBRERO	Alcantarillado
18	MUÑOZ DELGADO MARIA	15048		11/07/25	JOIASE HOMERO	Atendido
19	FL OREZ BECERRA FRANCO TULIO	8429		14/07/25	AVDA COLOMBIA	Atendido
20	CAIBIO ALBINO	3038		14/07/25	LAS AMERICAS	Atendido
21	AGUAS MOCOCA			14/07/25	TURISTICO LA LOMA	Atendido
22	VALLEJO ESPAÑA VILMA NORY	3217	SUR	15/07/25	JOSE HOMERO	Alcantarillado
23	MOJHANA ARTEAGA NATHALIA	17217	SUR	15/07/25	JOSE HOMERO	Alcantarillado
24	GARCIA JIMENEZ DIANA FERNANDA	2420		16/07/25	OBRERO	Alcantarillado
25	JORGE HERNANDEZ		SUR	17/07/25	VILLA DE LEYVA	Atendido
26	TALLER MOPTOS PIQUIÑA		NORTE	17/07/25	OLIMPICO	Atendido
27	OSCAR NORIEGA		NORTE	17/07/25	VILLA NATALIA	Atendido
28	HIDALGO ROSENDO		SUR	18/07/25	PABLO SEXO ALTO	Alcantarillado
29	DIAZ ANDREA ROSA	11927	NORTE	18/07/25	VENECIA	Alcantarillado
30	CHAVEZ PINCHAO MILTON	2850	NORTE	21/07/25	LA RESERVA	Atendido



31	BASANTE APRAEZ ZOILA	6365	NORTE	21/07/25	LA RESERVA	Acordado
32	GAVIRIA MACIAS NELSI	14449	NORTE	22/07/25	LA RESERVA	Acordado
33	ARAPAIMA		CENTRO	22/07/25	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acordado
34	PARROQUIA LAVADERO PARQUEADERO	313	CENTRO	23/07/25	CENTRO	Acordado
35	PARROQUIA CAFETERIA	9725	CENTRO	23/07/25	CENTRO	Acordado
36	FERETERIA VENTA DE POLLOL		SUR	23/07/25	PABLO VI	Acordado
37	SALAZAR SLAZAR PABLO HERMES	6483	SUR	23/07/25	SAN ANDRES	Acordado
38	ORTEGA LEGARDA JHOMINER ALEXIS	9444	CENTRO	25/07/25	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
39	ORTEGA LEGARDA JHOMINER ALEXIS	14654	CENTRO	25/07/25	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
40	ORTEGA LEGARDA JHOMINER ALEXIS	335	CENTRO	25/07/25	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
41	AGUAS MCOCA		SUR	28/07/25	SAN ANDRES	Acordado
42	GOMAJOA BURBANO	16186	CENTRO	28/07/25	MIRADORDE LA COLINA	Acordado
43	BURBANO QUINTERO LUIS	14620	SUR	28/07/25	BELLA VISTA	Acordado
44	FAMILIA CASTRO			29/07/25	CIUDAD JARDIN	Acordado
45	ESPAÑA AGREDA CARLOS	14655	SUR	29/07/25	JOSE HOMERO	Alicantarillado
46	REVELO ROMO HENRRY	5464	CENTRO	29/07/25	ALAMOS	Alicantarillado
47	GAVIRIA GOMEZ JAIME HERNAN	9426	CENTRO	30/07/25	EL PEÑON	Alicantarillado
48	CUARAN GONZALEZ BRAULIO	13785	CENTRO	30/07/25	OLIMPICO	Acordado
49	DOÑA RUPERTA		CENTRO	30/07/25	17 DE JULIO	Acordado

Tabla No. 02 - Peticiones Resueltas mes enero de 2025	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	49
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 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla No. 03 - PQRS analizadas mes agosto de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	AFRANIO DIAZ		CENTRO	04/08/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
2	GIRON TRUJILLO SERGIO	1917	CENTRO	05/08/2025	NARANJITO	Acordado
3	RODRIGO DAVILA		CENTRO	05/08/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
4	COMPAÑIA DSIERRA SAS	728	NORTE	05/08/2025	AVDA COLOMBIA	Acordado
5	CLARA ROSERO		NORTE	05/08/2025	URB PRADO NORTE	Acordado
6	CAROLINA FUERTES		NORTE	05/08/2025	PAULINO CHICUNQUE	Acordado
7	PASMIÑO MARIA ANGELICA	14308	SUR	06/08/2025	SAUCES	Acordado
8	MAIGUAL MORA MANUEL ALEXANDER	14855		06/08/2025	LA ESMERALDA	Alicantarillado
9	MAIGUAL MORA MANUEL ALEXANDER	14854		06/08/2025	LA ESMERALDA	Alicantarillado
10	LONDOÑO TERESA	1239		11/08/2025	VILLA NATALIA	Acordado
11	DAGO GUEVARA			11/08/2025	PABLO VI	Acordado
12	PANTOJA EDILBERTO		CENTRO	11/08/2025	NARANJITO	Acordado
13	JOSE EMILIANO		CENTRO	12/08/2025	NARANJITO	Acordado
14	CDI LOS SUCES		SUR	12/08/2025	SAUCES	Alicantarillado
15	AGUAS MOCO A		CENTRO	12/08/2025	VILLA SOFIA	Alicantarillado
16	CUERO VALLEJO DANIEL SANTOS	8283	CENTRO	12/08/2025	URBA ALCALA	Acordado
17	RIGO CHITO		NORTE	13/08/2025	VILLA ROSA	Acordado
18	PIDARAHITA FAMILIA		SUR	13/08/2025	SINAI	Acordado
19	AGUAS MOCO A		SUR	13/08/2025	SAUCES	Alicantarillado
20	RIGO CHITO		NORTE	14/08/2025	VILLA ROSA	Acordado
21	AGUAS MOCO A		SUR	14/08/2025	SAUCES	Alicantarillado
22	CALDERON MENESES NORA IRLENA	15	CENTRO	14/08/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acordado
23	OPTICA		SUR	15/08/2025	PABLO VI	Acordado
24	QUINAYAS CELIANO	2752	NORTE	15/08/2025	LA RESERVA	Acordado
25	OSORIO CUARAN LEANDRO	172	CENTRO	19/08/2025	CENTRO	Acordado
26	OSORIO CUARAN LEANDRO	172	CENTRO	19/08/2025	CENTRO	Acordado
27	RODOLFO GARCIA		NORTE	19/08/2025	VILLA ROSA	Acordado
28	RAMOS CIFUENTES DORIS	17841	CENTRO	20/08/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acordado
29	RAMOS CIFUENTES DORIS	17842	CENTRO	20/08/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acordado
30	PRES VILLA DANILA		CENTRO	20/08/2025	VILLA DANIELA	Alicantarillado
31	JHON PANTOJA		NORTE	20/08/2025	VILLA DEL NORTE	Acordado

32	TRUJILLO PATIÑO ILOLANI	9219	SUR	21/08/2025	VEREDA PARAISO	Atendido
33	CARRERA MARIA TRINIDAD	10667	SUR	21/08/2025	SAUCES	Alcantarillado
34	ARROYO ROJAS EWIN ALFONSO	4493	SUR	21/08/2025	BELLAVISTA	Atendido
35	BENAVIDEZ GARRETA ELIECER	11578	SUR	21/08/2025	BELLAVISTA	Alcantarillado
36	PILAR GARCIA		CENTRO	22/08/2025	JOS EHOMERO BAJO	Alcantarillado
37	BASANTE BETANCOUR EDGAR	15507	SUR	22/08/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Atendido
38	MARTINEZ BRAVO NAVOR	2811	NORTE	22/08/2025	LA RESERVA	Atendido
39	DEVIA MOLANO ANGEL	14610	NORTE	22/08/2025	URB CALIMA	Atendido
40	ALBERTO PANTOJA		CENTRO	25/08/2025	NARANJITO	Atendido
41	CARLOS JAMIOY		SUR	25/08/2025	JOSE HOMERO ALTO	Atendido
42	ALEJANDRA CHINDOYB		SUR	25/08/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Atendido
43	MIGUEL CIFUENTES	1354	CENTRO	25/08/2025	SAN AGUSTIN	Alcantarillado
44	RIGO CHITO		NORTE	25/08/2025	VILLA ROSA	Atendido
45	ERIRA SOPTELO MANUEL MARIA	8004	NORTE	26/08/2025	URB PRADO NORTE	Alcantarillado
46	EAMOS SALAZAR JOSE EFRAIN	953	SUR	28/08/2025	PABLO VI	Atendido
47	MORA MARY		CENTRO	28/08/2025	CENTRO	Atendido
48	CORTEZ NACIANCENO	749	SUR	28/08/2025	PABLO VI	Alcantarillado
49	AGUAS MOCO A		CENTRO	29/08/2025	VILLA COLOMBIA	Atendido

**Tabla No. 04 - Peticiones Realizadas mes agosto de 2025**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	49
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 2025, 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 2025**

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	SANTACRUZ VALLEJO GAVIRIA LUZ MILA	7903	NORTE	01/09/2025	VILLA DEL NORTE	Atendido
2	GOMEZ LOPEZ ANA JULIA	4411	SUR	01/09/2025	SAUCES	Atendido
3	HOSPITAL JOSE MARIA HERNANDEZ, NUEVO		NORTE	01/09/2025	AVDA COLOMBIA	Alcantarillado
4	VICTOR HUMBERTO LOPEZ	3080	SUR	08/09/2025	AMERICAS	Atendido
5	RIVERA BURBANO NORALBA	8743	SUR	08/09/2025	SAUCES	Atendido
6	FAMILIA PINTA		SUR	08/09/2025	PABLO VI	Atendido
7	WILBER PEREZ		NORTE	08/09/2025	CONDOMINIO NORTE	Alcantarillado
8	AGUAS MOCO A		SUR	09/09/2025	BELLA VISTA	Atendido
9	AGUAS MOCO A		SUR	09/09/2025	SAUCES	Alcantarillado
10	CORTES JESUS ALIRIO	3121	SUR	10/09/2025	LAS AMERICAS	Atendido
11	AGUAS MOCO A		CENTRO	10/09/2025	BOLIVAR	Alcantarillado
12	AGUAS MOCO A		CENTRO	10/09/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Alcantarillado
13	CARLOS PANTOJA		CENTRO	10/09/2025	NARANJITO	Atendido
14	ALEJANDRA CHINDOY		SUR	11/09/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Atendido
15	FAJARDO FERNEY	12982	SUR	11/09/2025	BELLA VISTA	Atendido
16	YELA ORTEGA ROSARIO DIOMIRA	6391	NORTE	11/09/2025	VILLA ROSA	Atendido
17	PROSEROA		NORTE	11/09/2025	CONDOMINIO NORTE	Atendido
18	CASTRO ERAZO ANGELA VIVIANA	13745	NORTE	12/09/2025	VILLA ROSA	Atendido
19	GIRALDO NARVAEZ JOHANNY	17427	NORTE	12/09/2025	JARDINES BABILONIA	Atendido
20	MACIAS QUISOBONI GUIDO ARLEY	16652	NORTE	12/09/2025	EL RECREO	Atendido
21	BEDOYA ROSA	2813	NORTE	15/09/2025	LA RESERVA	Atendido
22	SERRANO MEZA YESID EDINSON	18047	SUR	15/09/2025	LIBERTADOR	Atendido
23	MOJANA SOLARTE GLADYS	887	SUR	15/09/2025	PABLO VI	Atendido
24	VERDFUGO VILLOTA MATILDE	14410	CENTRO	16/09/2025	CENTRO	Alcantarillado
25	FAJARDO MENDIETA NANCY	9504	CENTRO	16/09/2025	CENTRO	Alcantarillado
26	HIPOLITO BUESAQUILLO	5490	CENTRO	17/09/2025	ALAMOS	Atendido
27	HERNANDEZ FRANCO OCTAVIO	4159	SUR	17/09/2025	ACACIAS	Atendido
28	MARIA DEL CARMEN CHINDOY		NORTE	18/09/2025	VILLA ROSA	Atendido
29	RIVERA MARIA VICTORIA	15991	NORTE	18/09/2025	VILLA ROSA	Atendido
30	LEYTON BECERRA JAIR	476	CENTRO	18/09/2025	PROGRESO	Atendido
31	CALVACHE EDGAR ANDRES	9252	CENTRO	19/09/2025	PROGRESO	Alcantarillado
32	DAVILA DANNA	9695	CENTRO	19/09/2025	CENTRO	Alcantarillado



33	ORTEGA DE CUARAN YENI	0004	CENTRO	19/09/2025	MODELO	Alcantarillado
34	CLARA JOJOA		CENTRO	22/09/2025	LA PEÑA	Acueducto
35	RIGO CHITO		NORTE	22/09/2025	VILLA ROSA	Acueducto
36	SANCHES RENATO		CENTRO	22/09/2025	LA FLORESTA	Alcantarillado
37	POLICIA NACIONAL		CENTRO	22/09/2025	OLIMPICO	Alcantarillado
38	CABAL MURIEL OSCAR	11321	NORTE	23/09/2025	LA RESERVA	Acueducto
39	TABARES VILLAREAL ELIZABET	7869	NORTE	23/09/2025	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
40	POTILLA NILSA MERCEDES	6481	SUR	24/09/2025	SAN ANDRES	Acueducto
41	ESTRELLA FAJARDO	11378	SUR	24/09/2025	VILLA AURORA	Acueducto
42	ARMANDO FLOREZ		CENTRO	25/09/2025	RUMIPAMBA	Alcantarillado
43	RAMIRO ANACONA		CENTRO	25/09/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
44	PEDRO ORTEGA		CENTRO	25/09/2025	BOLIVAR	Acueducto
45	SERGIO GILON		CENTRO	29/09/2025	NARAJITO	Acueducto
46	HENRRY GILON			29/09/2025	VILLA CIMARON	Alcantarillado
47	ROBERTO DIAZ		CENTRO	29/09/2025	CASAS FISCALES	Acueducto
48	RIGO CHITO		NORTE	29/09/2025	VILLA ROSA	Acueducto
49	RIGO CHITO		NORTE	30/09/2025	VILLA ROSA	Acueducto
50	HERMANAS FRANCISCANAS		CENTRO	30/09/2025	CIUDAD JARDIN	Acueducto
51			CENTRO	30/09/2025	JOSE HOMERO BAJO	Acueducto
52	PRES DE BARRIO LA PEÑA		CENTRO	30/09/2025	LA PEÑA	Acueducto
53	BURBANO CARVAJAL JUAN PABLO	18077	NORTE	30/09/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
54	ENRIQUEZ PANTOJA LUIS ALVARO	18078	SUR	30/09/2025	BELLAVISTA	Acueducto
55	CALVACHE CAICEDO KEREN DANIELA	18079	NORTE	30/09/2025	URB COACEP	Acueducto
56	PUJIMUY GOMEZ DANYELI YASMIN	18080	CENTRO	30/09/2025	INDEPENDENCIA	Acueducto
57	PUJIMUY GOMEZ DANYELI YASMIN	18081	CENTRO	30/09/2025	INDEPENDENCIA	Acueducto
58	MAVISOY MUTUMBAJOY LUCIANO	18082		30/09/2025	VEREDA - GUADUALES	Alcantarillado
59	GRUPO ENERGIA DE BOGOTA S.A.S.P	18083		30/09/2025	VEREDA - GUADUALES	Acueducto
60	BUHELLE DE SUAREZ NELLY	18084		30/09/2025	URB QUINTA PAREDES	Alcantarillado
61	BUHELLE DE SUAREZ NELLY	18085		30/09/2025	URB QUINTA PAREDES	Alcantarillado
62	BUHELLE DE SUAREZ NELLY	18086		30/09/2025	URB QUINTA PAREDES	Alcantarillado
63	ELVA CORDOBA MALES	18087	NORTE	30/09/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
64	ELVA CORDOBA MALES	18088		30/09/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
65	ACOSTA DE ACOSTA LUZ MARUJA	18089	SUR	30/09/2025	MADRIGAL	Acueducto
66	CALPA ROSERO ROSA CANDIDA	18090	NORTE	30/09/2025	VILLA ROSA	Acueducto
67	MUÑOZ LUCERO OSCAR JAVIER	18091	NORTE	30/09/2025	URB ALTO CAÑAVERAL	Acueducto
68	CHINDOY SIGINDIOY MARIA MARIELA	18092	CENTRO	30/09/2025	ALAMOS	Acueducto
69	CASA DE JUSTICIA MUNICIPAL MOCO A	18093	SUR	30/09/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
70	HERNAN CAMILO MUÑOZ HERNANDEZ	18094	SUR	30/09/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
71	TERMOTECNICA COIDUSTRIAL S.A.S	18095		30/09/2025	VEREDA - GUADUALES	Acueducto
72	DIAZ BRAVO PAUL EDMUNDO	18096		30/09/2025	VEREDA - VILLA NUEVA	Alcantarillado
73	GERMAN ANDRES PORTILLA PANTOJA	18097	NORTE	30/09/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
74	BERMEO GONZALEZ MARIO ANDRES	18098		30/09/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
75	MENESES LOPEZ EDEMIR FABIAN	18099	NORTE	30/09/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
76	ARAGON SALGADO MARTHA CECILIA	18100	SUR	30/09/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
77	CEDENO CUELLAR CARLOS ARTURO	18101	SUR	30/09/2025	PABLO VI	Acueducto
78	VARGAS FLOREZ EDUARDO	18102	CENTRO	30/09/2025	CIUDADELA UNIVERSITARIA	Acueducto
79	FLOR DEL MAR VELASCO	18103	NORTE	30/09/2025	LA UNION	Acueducto

Tabla No. 06 - Peticiones Realizadas mes septiembre de 2025	
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 septiembre de 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla No. 07 - PQRS analizadas mes octubre de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	VINUEZA MURIEL ALVARO	15841	NORTE	06/10/2025	LA RESERVA	Acueducto
2	DOLLY YAMILET RUANO		SUR	06/10/2025	PALERMO SUR	Acueducto

3	OLGA RAMIREZ		SUR	06/10/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Aprobado
4	HELIODORO SAMBONI	4862	SUR	07/10/2025	LIBERTADOR	Aprobado
5	PEREZ ROSAS ALEXANDER	9342	SUR	07/10/2025	SAN ANDRES	Aprobado
6	GOBERNACION DEL PUTUMAYO	6	CENTRO	07/10/2025	CENTRO	Aprobado
7	CALDERON NORA IRENA	15	CENTRO	07/10/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Aprobado
8	SALCEDO MANUEL ANTONIO	11073	SUR	08/10/2025		Aprobado
9	PORTILLA PANTOJA DUBER		NORTE	08/10/2025		Aprobado
10	MARY CARVAJAL		CENTRO	08/10/2025		Alcantarillado
11	OSKAR FAJARDO		NORTE	09/10/2025		Alcantarillado
12	RIGO CHITO		NORTE	09/10/2025	VILLA ROSA	Aprobado
13	BRIGADFA DE SELVA		NORTE	09/10/2025	SINAI	Alcantarillado
14	RODOLFO GARCIA		NORTE	09/10/2025	VILLA ROSA	Aprobado
15	JAIRO PERDOMO		NORTE	10/10/2025	PRADO NORTE	Aprobado
16	MEZA SEVILLANO JAMES NOLBERTO	7587	NORTE	10/10/2025	PRADO NORTE	Aprobado
17	ORDÓÑEZ TARCICIO	6009	CENTRO	10/10/2025	INDEPENDENCIA	Aprobado
18	DORIS FAJARDO		CENTRO	14/10/2025	PROGRESO	Aprobado
19	GARCIA BRAVO NIDIA		NORTE	14/10/2025	VILLA ROSA	Aprobado
20	RIGO CHITO		NORTE	14/10/2025	VILLA ROSA	Aprobado
21	FABIAN PEREZ		NORTE	15/10/2025	VILLA DEL NORTE	Alcantarillado
22	PROFESOR PROSPERO		SUR	15/10/2025	JOSE HOMERO ALTO	Aprobado
23	OLGA JAMIOY		SUR	15/10/2025	PABLO VI	Aprobado
24	GERMAN RODRIGUEZ		NORTE	16/10/2025	CIUDAD COCEP	Aprobado
25	OFIR TERAN			16/10/2025	ESMERALDA	Alcantarillado
26	PALMA JHANET		NORTE	16/10/2025	JARDINES DE BABILONIA	Aprobado
27	COLEGIO MONCLAR		NORTE	16/10/2025	LA RESERVA	Aprobado
28	CARVAJAL ELIZAVETH	4102	NORTE	17/10/2025	EL CARMEN	Aprobado
29	ANA PATRICIA TOVAR	14371		17/10/2025	OBRERO	Alcantarillado
30	BURBANO TORO GABRIEL	12968	NORTE	17/10/2025	LA RESERVA	Aprobado
31	JAIRO ACOSTA			20/10/2025	1 DE ENERO	Alcantarillado
32	AGUAS MOCO A		NORTE	20/10/2025	LINEA NORTE	Aprobado
33	BOTALON		NORTE	20/10/2025	LA RESERVA	Aprobado
34	DEFOGUE NAVOR		NORTE	20/10/2025	LA RESERVA	Aprobado
35	CASTILLO REINEL LEONICIO	11878	SUR	21/10/2025	LOS SAUCES	Alcantarillado
36	AGUAS MOCO A		CENTRO	21/10/2025	17 DE JULIO	Alcantarillado
37	ANGELA		SUR	21/10/2025	SAN ANDRES	Aprobado
38	JHOVANNY GIRALDO		NORTE	21/10/2025	LA RESERVA	Alcantarillado
39	PRS SAN ANDRES		SUR	22/10/2025	SAN ANDRES	Aprobado
40	PRS JUNTA CUZ		SUR	22/10/2025	PALERMO SUR	Alcantarillado
41	GARCIA CULLO JHONNY ENRIQUE		SUR	22/10/2025	PABLO VI	Aprobado
42	WORLD OF DISTRIBUTIONS	8360	NORTE	22/10/2025	LA RESERVA	Aprobado
43	RAMOS AMPARO	7449	SUR	23/10/2025	VILLA DE LEIVA	Alcantarillado
44	AGUAS MOCO A		CENTRO	24/10/2025	NARANJITO	Alcantarillado
45	FAJARDO CARDENAS YEHIMI ASTRID	7660	CENTRO	27/10/2025	OLIMPICO	Aprobado
46	IGLESIA PENTECOSTAL UNIDAD DE COLOMBIA	7017	CENTRO	27/10/2025	KENNEDY	Aprobado
47	SOLARTE ALVBAREZ DERFILIA	11459	SUR	27/10/2025	VILLA AURORA	Alcantarillado
48	ROSERO DE GARCIA ROSALBA	11271		27/10/2025	OBRERO	Alcantarillado
49	BASTIDAS ORDOÑEZ JESUS INOCENCIO	12954	CENTRO	27/10/2025	SAN AFGUSTIN	Alcantarillado
50	FABIAN CHINDOY		NORTE	28/10/2025	VILLA ROSA	Aprobado
51	CASTILLO OCORO WILTON			28/10/2025	ESMERALDA	Alcantarillado

**Tabla Nro. 08 - Peticiones Realizadas mes octubre de 2025**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	51
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 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 noviembre de 2025**



No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	RAFAEL LOPEZ		NORTE	04/11/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
2	WILSON ORTEGA ( CHATARRRA )		CENTRO	04/11/2025	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
3	DIEGO CHAMORRO		NORTE	05/11/2025	VILLA NATALIA	Acueducto
4	YOLMAN		NORTE	05/11/2025	PRADO NBORTE	Acueducto
5	NARVAEZ		CENTRO	05/11/2025	ALTOS DE SANJOSE	Acueducto
6	ING HIDALGO		SUR	06/11/2025	PABLO VI ALTO	Acueducto
7	CLARA JAMIOY		NORTE	06/11/2025	VILLA ROSA	Acueducto
8	JARAMILLO JESUS			07/11/2025	AVDA LOS ESTUDIANTES	Alcantarillado
9	MARIA HELIDA BURBANO		NORTE	07/11/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
10	MURIEL OTERO JOSE VUISENTE	627	NORTE	07/11/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
11	GOMEZ MACIAS JOSE ELMER	14640	NORTE	07/11/2025	LA RESERVA	Acueducto
12	VIRGILIO CHILITO JOSE	15858	NORTE	10/11/2025	LA RESERVA	Acueducto
13	TORO RODRIGUEZ ROSA	10727	NORTE	10/11/2025	URB CAÑAVERAL	Alcantarillado
14	ALZATE DIANA	9713	CENTRO	10/11/2025	TURISTICO LA LOMA	Alcantarillado
15	CARLOS MORA		CENTRO	11/11/2025	CENTRO	Acueducto
16	JUAJIBIOY JAIME		SUR	11/11/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto
17	CHECA ANDRADE MONICA	14058	CENTRO	11/11/2025	LA PEÑA	Acueducto
18	VARGAS NUBIUA ESTHELLA	1240	NORTE	12/11/2025	VILLA NATALIA	Acueducto
19	MUTUNBAJOY BUESAQUILLO LUCIOANO	7817	NORTE	12/11/2025	VILLA DIANA	Acueducto
20	GUEVARA LEYTO ANA	489	CENTRO	12/11/2025	PROGRESO	Alcantarillado
21	ROSETO MARIA LUISA	483	CENTRO	13/11/2025	PROGRESO	Alcantarillado
22	WILLIAN NARVAEZ	247	CENTRO	13/11/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Alcantarillado
23	MARINO ROSETO- REPORTERO DE LA CALLE		CENTRO	18/11/2025	CENTRO	Acueducto
24	VIVEROS MANUEL	43	CENTRO	18/11/2025	CENTRO	Acueducto
25	VALENCIA OSORIO MARTHA LUCIA	11238	NORTE	18/11/2025	BRISAS DE GUADALUPE	Alcantarillado
26	PARRA MARTINES JOSE EDISON	14297	NORTE	18/11/2025	JARDINES DE BABILONIA	Alcantarillado
27	MAJIA CLARA INEZ	3389	CENTRO	19/11/2025	JOSE HOMERO ALTO	Acueducto
28	ACOSTA ORTIZ ELVER FREDY	13062	NORTE	19/11/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
29	DIAZ VARGAS FERNADO	14331	CENTRO	19/11/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
30	FAJARDO ARCINIEGAS	17001	CENTRO	20/11/2025	SAN AGUSTIN	Acueducto
31	PEDRO ALVAREZ		CENTRO	20/11/2025	ALAMOS	Alcantarillado
32	RODOLFO GARCIA		NORTE	20/11/2025	VILLA ROSA	Acueducto
33	CUESVAS GUERRERO GUILLERMO	8457		21/11/2025	AV COLOMBIA	Acueducto
34	DAZA CARMEN	9507		21/11/2025	JOSE MAREIA HERNANDEZ	Acueducto

Tabla Nro. 10 - Peticiones Realizadas mes noviembre de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	34
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 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 diciembre de 2025

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	CASTRO SANTACRUZ GLORIA ELENA	14213	CENTRO	08/12/2025	CIUDAD JARDIN	Acueducto
2	CORDOBA HERNANDEZ MARINO	5313		08/12/2025	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
3	VARGAS ZAMBRANO MARIA EMILIA	12477		09/12/2025	OBREPO	Alcantarillado
4	NARVAEZ VERDUGO CLAUDIA MABEL	10376		09/12/2025	AVDA COLOMBIA	Acueducto
5	PARROQUIA LAVDERO PARQUEADERO	313		09/12/2025	CENTRO	Acueducto
6	PEDRO RODRIGUEZ		SUR	10/12/2025	ACACIAS	Acueducto
7	CARMEN JARA		SUR	10/12/2025	SAUCES	Acueducto
8	APRAEZ HENRRIQUEZ OLMEDO	7927	NORTE	10/12/2025	EL CARMEN	Acueducto
9	JAVIER JAMIOY, WILSON ORTEGA		CENTRO	11/12/2025	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
10	BURBANO CRUZ LIDA MAGGLLY	7012	SUR	11/12/2025	5 DE SEPTIEMBRE	Acueducto
11	ENRRIQUEZ PANTOJA LUIS ALAVARO	18078	SUR	11/12/2025	BELLA VISTA	Acueducto
12	BRAVO ORTIZ ROSA	873	SUR	12/12/2025	PABLO VI	Alcantarillado
13	ALVARO MASIAS HERNEY	4524	SUR	12/12/2025	VENECIA	Acueducto
14	AYALA ANDRES FELIPE	15438	SUR	12/12/2025	BELLA VISTA	Acueducto
15	CIFUENTES VARGAS JANETH	8282	NORTE	12/12/2025	VILLA DIANA	Acueducto
16	AGREDA PILAR	17490	NORTE	15/12/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto



17	ANTOLINEZ MORENO MANUEL ANDRES	12928	SUR	15/12/2025	SAN ANDRES	Acueducto
18	CORDOBA JOSE NOIBERTO	15135	SUR	15/12/2025	LIBERTADOR	Acueducto
19	MORA ZAMBRANO JOSE	123	CENTRO	16/12/2025	CENTRO	Acueducto
20	LUIS GONZALEZ	9529	CENTRO	16/12/2025	CENTRO	Acueducto
21	AMANDA JARAMILLO	14245	CENTRO	16/12/2025	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
22	ORTIZ ALBA LEONOR	1233	CENTRO	17/12/2025	VILLA NATALIA	Acueducto
23	MENDOZA DUVAN AMANDA	7029	NORTE	17/12/2025	CONDOMINIO NORTE	Acueducto
24	JURADO BURBANO HERMES	1871	CENTRO	17/12/2025	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
25	CABRERA RUIZ MARTHA GARCES BENILDA	16851	NORTE	18/12/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
26	CABRERA RUIZ MARTHA GARCES BENILDA	8120	NORTE	18/12/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
27	ANDRES FELIPE BASTIDAS		NORTE	22/12/2025	LA RESERVA	Alcantarillado
28	OLGA CHINDOY		CENTRO	22/12/2025	PIÑA YAKO	Alcantarillado
29	GUERRERO CHAMORRO SEGUNDO			22/12/2025	CIUDAD JARDIN	Acueducto
30	SOLARTE DELGADO GENELLY MELISA	3820	NORTE	23/12/2025	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
31	BRAVO YOLANDA		CENTRO	23/12/2025	SAN AGUSTIN	Acueducto
32	CHICUNQUE PANTOJA EDGAR	868	NORTE	23/12/2025	PABLO VI	Acueducto
33	INSPECTOR DE OBRA		CENTRO	24/12/2025	RUMIPAMBA	Acueducto
34	FELIPE ORTEGA		NORTE	24/12/2025	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
35	SOLARTE MARGARITA		CENTRO	26/12/2025	RUMIPAMBA	Alcantarillado
36	JUAM PABLO MARTINEZ... EL CALVO		CENTRO	26/12/2025	CENTRO	Acueducto
37	ING CRIOLLO		SUR	26/12/2025	LAS AMERICAS	Acueducto
38	AGAUS MOCO A			29/12/2025	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
39	AGAUS MOCO A		NORTE	29/12/2025	VILLA ROSA	Acueducto
40	ANA BERMUDEZ		SUR	29/12/2025	PABLO VI	Acueducto
41	PRES PAULINO CHCUNQUE		NORTE	30/12/2025	PAULINO CHCUNQUE	Acueducto
42	LEDESMA CARMEN		CENTRO	30/12/2025	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
43	FISCALIA CIUDAD AJRDIN		NORTE	31/12/2025	CIUDAD JARDIN	Acueducto
44	GUANCHA MENESES CARLOS ANDRES	18159	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
45	CASTAÑEDA LOPEZ EVER ANDRES	18160	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
46	GUANCHA MENESES MARIA DEFILIA	18161	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
47	MORA GUANCHA JEISSON ALEXANDER	18162	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
48	BOTINA CORDOBA JULIO ERNESTO	18163		31/12/2025	URB QUINTA PAREDES	Alcantarillado
49	CHAVES SOLARTE LUIS ANDRES	18164	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
50	BURBANO CRIOLLO LIZBETH JOHANA	18165	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
51	MEDICIS CARDENAS JAIRO EFRAIN	18166	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
52	ORTEGA ORTIZ DIEGO FERNANDO	18167	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
53	REVELO VILLOTA STEFANNY	18168	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
54	JARAMILLO CALDAS MARIA INES	18169	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
55	PARRA VARGAS KELLY JOHANA	18170	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
56	JAIMES HENDRY JOSE	18171	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
57	BURBANO CRIOLLO LIZBETH JOHANA	18172	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
58	MEDICIS ZAMBRANO JAIRO ANDRES	18173	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
59	QUIROS RAMOS AURA NELLY	18174	CENTRO	31/12/2025	OLIMPICO	Acueducto
60	HERMIDA MAYORGA INGRID MARCELA	18175	NORTE	31/12/2025	URB CALIMA	Acueducto
61	BETANCUR NEBESES MARLEIDY YUREIMY	18176	NORTE	31/12/2025	JORGE ELIECER GAITAN	Acueducto
62	TAPIA MONCAYO ANGIE CATHERINE	18177	NORTE	31/12/2025	VILLA ROSA	Acueducto
63	YELA VELASQUEZ YOLMAN YASMAMNY	18178	NORTE	31/12/2025	URB EBENEZER	Acueducto
64	ARROYO PRECIADO MINFRES	18179	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
65	MORAN RIOS ADELAIDA	18180	NORTE	31/12/2025	VILLA ROSA	Acueducto
66	TORRES ALVAREZ NOHEMY NERY	18181	SUR	31/12/2025	PALERMO SUR	Acueducto
67	BURBANO LASSO RAFAEL EVARISTO	18182	NORTE	31/12/2025	VEREDA PARAISO	Acueducto
68	MARTINEZ BURBANO OMAR ANTONIO	18183	NORTE	31/12/2025	EL CARMEN	Acueducto
69	GOMEZ CORDOBA GLORIA EDUVIGES	18184	NORTE	31/12/2025	VILLA ROSA	Acueducto
70	MAYA JAMAUCA NELSI YANET	18185	NORTE	31/12/2025	LA RESERVA	Acueducto
71	BOLAÑOS SANCHEZ ALBA NELLY	18186	SUR	31/12/2025	BELLAVISTA	Acueducto
72	CORDOBA CHILITO ANEYDA	18187	SUR	31/12/2025	VILLA DEL NORTE	Acueducto
73	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18188	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
74	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18189	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
75	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18190	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
76	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18191	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
77	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18192	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
78	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18193	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
79	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18194	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
80	ORTIZ FIGUEROA YURI ELIANA	18195	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
81	ERAZO ZAMUDIO VANESSA ESTELLA	18196	SUR	31/12/2025	URB QUINTA DE LAS COLINA	Acueducto
82	ERAZO ZAMUDIO VANESSA ESTELLA	18197	SUR	31/12/2025	URB QUINTA DE LAS COLINA	Acueducto
83	ERAZO ZAMUDIO VANESSA ESTELLA	18198	SUR	31/12/2025	URB QUINTA DE LAS COLINA	Acueducto
84	ERAZO ZAMUDIO VANESSA ESTELLA	18199	SUR	31/12/2025	URB QUINTA DE LAS COLINA	Acueducto
85	CASTELLANOS PINZON JAVIER	18200	NORTE	31/12/2025	EBENEZER	Acueducto
86	MARTINEZ ALBAN CESAR AGUSTO	18201	SUR	31/12/2025	SAGRADO CORAZON DE JESUS	Acueducto
87	MAYORAL ANACONA CRISTHIAM ESTEBAN	18202	CENTRO	31/12/2025	NARANJITO	Acueducto
88	ALVARADO PEREZ ADILBERTO	18203	SUR	31/12/2025	JOSE HOMERO	Acueducto
89	BECEIRA JAGANAME JOY SINDY PAOLA	18204	SUR	31/12/2025	VILLA DE I EIVA	Acueducto



Tabla Nro. 12 - Peticiones Realizadas mes diciembre de 2025

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	89
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 2025, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

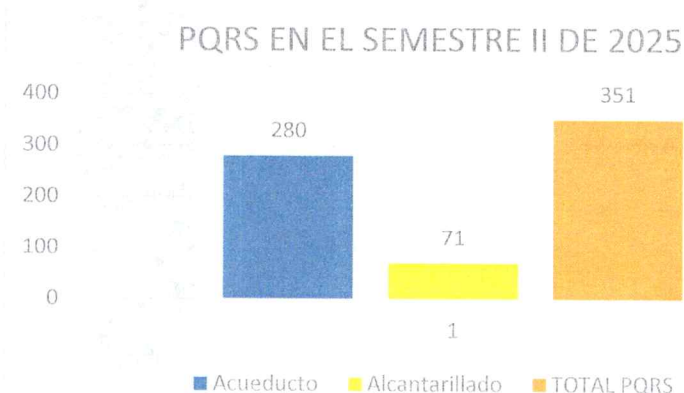
Del análisis de la información plasmada en las tablas anteriores, se observa que el 100% de solicitudes fueron atendidas oportunamente, pendiente el trámite de elevarlas a un sistema de información adecuado, para su administración y generación de informes a entes de control.

Tabla Nro. 13 - Situación General PQRS analizadas en el semestre

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	351
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

Del total de las PQRS del segundo semestre de la vigencia 2025, del servicio de acueducto corresponde al 79,77% y del servicio de alcantarillado corresponde al 20,23%.

SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acueducto	38	36	67	35	24	80	280
Alcantarillado	11	13	12	16	10	9	71
TOTAL PQRS	49	49	79	51	34	89	351




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 SAYALPU**  
Jefe de Control Interno  
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.

