

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 07

833-4.25.01.00020.24

<b>TITULO:</b>	INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2023
<b>FECHA:</b>	12 DE ENERO DE 2024
<b>ELABORÓ:</b>	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
<b>OBJETO:</b>	PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR A DICIEMBRE DE 2023
<b>DESTINATARIO(S):</b>	JUDHY STELLA VELASQUEZ HERRERA // Agente Especial EAAAY ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación

JUDHY STELLA VELASQUEZ HERRERA // Agente Especial EAAAY	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07	

## EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

### INFORME A DICIEMBRE DE 2023 - OFICINA DE PQR

Informe 833-4.25.01.00020 del 12 enero de 2024  
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07	

## CONTENIDO

1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS .....	4
2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR .....	10
3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN .....	11
4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS .....	14
4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO .....	26
4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN .....	26
4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	27
4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO .....	28
4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO .....	30
4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO .....	31
4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC .....	32
5. PQR CIUDADELA LA BENDICIÓN .....	37
6. RELIQUIDACIONES .....	38
7. MATRICULAS .....	51
8. CAPACITACIONES.....	52
9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD .....	55
10. SUI - PQR.....	60
12. INDICES PQR .....	63
12. PENDIENTES.....	65



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

## 1. OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

La Oficina de PQR, tiene la misión 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 la Empresa; garantizando la atención amable y oportuna.

La unidad de PQR, es la encargada en darles contestación a todas las peticiones quejas y recursos a los usuarios en los términos de ley.

La Empresa está dando cumplimiento a lo contemplado en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación a: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** 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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

**Parágrafo.** *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción." (Cursiva fuera de texto).*

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 07		

De conformidad con la circular externa No. 001 de 2011 del 20-10-2011 en su numeral 3 contempla: *“Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número del oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”* (Cursiva fuera de texto).

Con la actualización de los procedimientos de PQR y el diseño de nuevos formatos y controles permitieron garantizar el seguimiento de las PQR escritas y verbales presentadas por los suscriptores o usuarios, los cuales se encuentran publicados con sus respectivos formatos en la página web.

Con la ley 1712 del 06 de marzo de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*, se está en proceso de diseño para publicar la información que es responsabilidad de la oficina de PQR.

## MAGISOFT TERMINAL

Para la asignación de turnos en la Dirección Comercial se estableció el software Magisoft Terminal, con las siguientes opciones:

- Atención al Usuario.
- Cartera
- Copia de Factura.
- Fidelización.



El Magisof Terminal tiene la opción de realizar un análisis en tiempo de espera y cantidad de usuarios atendidos, sin embargo, es una aplicación subjetiva cuya medida orienta a que en esa medición los funcionarios se inclinen por la opción copia de factura, la cual, por ser un proceso sencillo, significaría mayores estadísticas ya que en la atención al usuario, están también las matrículas procedimiento que demora alrededor de 30 minutos.

Mediante contrato No. 0049 del 04 de junio de 2019 se suministro, actualizo y se adquirió soporte del sistema integral de hardware y software licenciado para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y su posterior seguimiento con herramientas estadísticas para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

Las actividades que se contrataron fueron las siguientes:

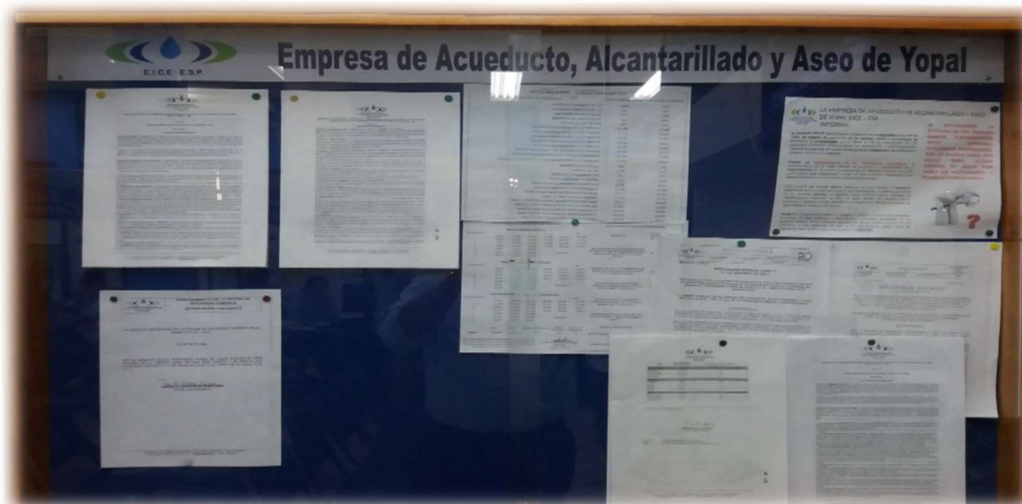
Ítem	CARACTERÍSTICAS
1	<b>DISPENSADOR DE TIQUETES ELECTRÓNICOS EN ATRIL METÁLICO CON PANTALLA TOUCHSCREEN</b> INCLUYE EQUIPO SERVIDOR E IMPRESORA TÉRMICA. Ver ÍTEM TIPO II
2	<b>Actualización LICENCIA MAGISOFT</b> QUE PERMITE LA ATENCIÓN MULTISERVICIOS, MULTIMEDIA. Licenciado a la Empresa De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Yopal EICE ESP. Ver ÍTEM TIPO I
3	<b>PLAYER PARA VISUALIZACIÓN DE TURNOS</b> CON CONEXIÓN INALÁMBRICA CON EL SOFTWARE EN EL EQUIPO SERVIDOR
4	Actualización del software de los cinco (05) dispositivos calificadoros de turnos que posee la empresa con la última versión del software MAGISOFT.
5	<b>INSTALACIÓN, CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN en sitio mínimo por tres (03) días hábiles</b> del sistema para la gestión del proceso de atención al público a través de la asignación de turnos y seguimiento con herramientas estadísticas
6	<b>Soporte técnico por tres (03) años</b> ACCESO REMOTO, VÍA TELEFÓNICA O SKYPE
7	Caja x 60 rollos de tiquetes con capacidad mínima de 1.200 tiquetes térmicos. Ver ÍTEM TIPO III

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 07		



### CARTELERA INSTITUCIONAL

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, se tiene publicado los contratos de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo e información de interés para nuestros suscriptores.



### ACCESORIOS REQUERIDOS PARA ACOMETIDA NUEVA

Ubicada en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para claridad de nuestros usuarios y/o suscriptores en relación a los materiales y accesorios requeridos para una acometida.

**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07



## BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en el área de atención al ciudadano de la dirección comercial, para que nuestros usuarios y/o suscriptores radiquen las inquietudes que consideren pertinentes, en relación a la prestación de nuestros servicios y la atención de sus solicitudes.





Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

## ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



## PUNTOS DE PAGO Y HORARIO DE ATENCIÓN

A la fecha, los puntos de recaudo autorizados son:

BANCO DE BOGOTA  
 SUPERGIROS  
 AVALPAY  
 CORRESPONSALES BANCARIOS ATH – GRUPO AVAL  
 PSE.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07	

## 2. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE PQR

Hasta la fecha 31 de diciembre de 2023, se encuentran laborando las siguientes personas:

ITEM	NOMBRE	ACTIVIDAD QUE DESARROLLA
1	Inés Rocely Diaz Albarracin	RECEPCIÓN
2	María Edilsa Sánchez Sanabria	ATC
3	Nicoll Quijano	ATC
4	Henry Alberto Ayala Plazas	ATC
5	Laura Melisa Camargo	ATC
6	Wilson Useche Arévalo	ATC CELULAR – CORREO -PAGINA WEB
7	Claudia Lorena Aranguren	NOTIFICACIONES CORREO – ARCHIVO PQR
8	Nubia Vargas	SEGUIMIENTO PQR – ENTREGA Y RECEPCION DE TRABAJO DE CAMPO
9	Héctor Rodríguez Africano	INSPECTOR VISITAS DE CAMPO DE LAS PQR
10	Marco Aurelio Mesa Rivero	INSPECTOR – MENSAJERIA DE LA OFICINA DE PQR
11	Nelcy Vargas Rodríguez	PROYECCIÓN PARA LAS RESPUESTAS DE LAS PQR ESCRITAS Y VERBALES.
12	Ingrid Julieth Ortiz Mariño	PROYECCIÓN PARA LAS RESPUESTAS DE LAS PQR ESCRITAS Y VERBALES.
13	Edilce Burgos Botia	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
14	Jhon Avendaño	RELIQUIDACIONES Y CIERRE DE PQR EN SYSMAN
15	Johny Alveiro Duran Bonet	GESTIÓN DOCUMENTAL TODA LA DIRECCIÓN COMERCIAL
16	Freddy Alexander Larrota Cantor	LIDER DEL PROCESO

## CELULARES A CARGO DE LA OFICINA DE PQR.

<b>TELÉFONOS INSTITUCIONALES</b>		
NOMBRE	INSTITUCIONAL	CARGO
FREDDY LARROTA	3153633277	PQR - OFICINA

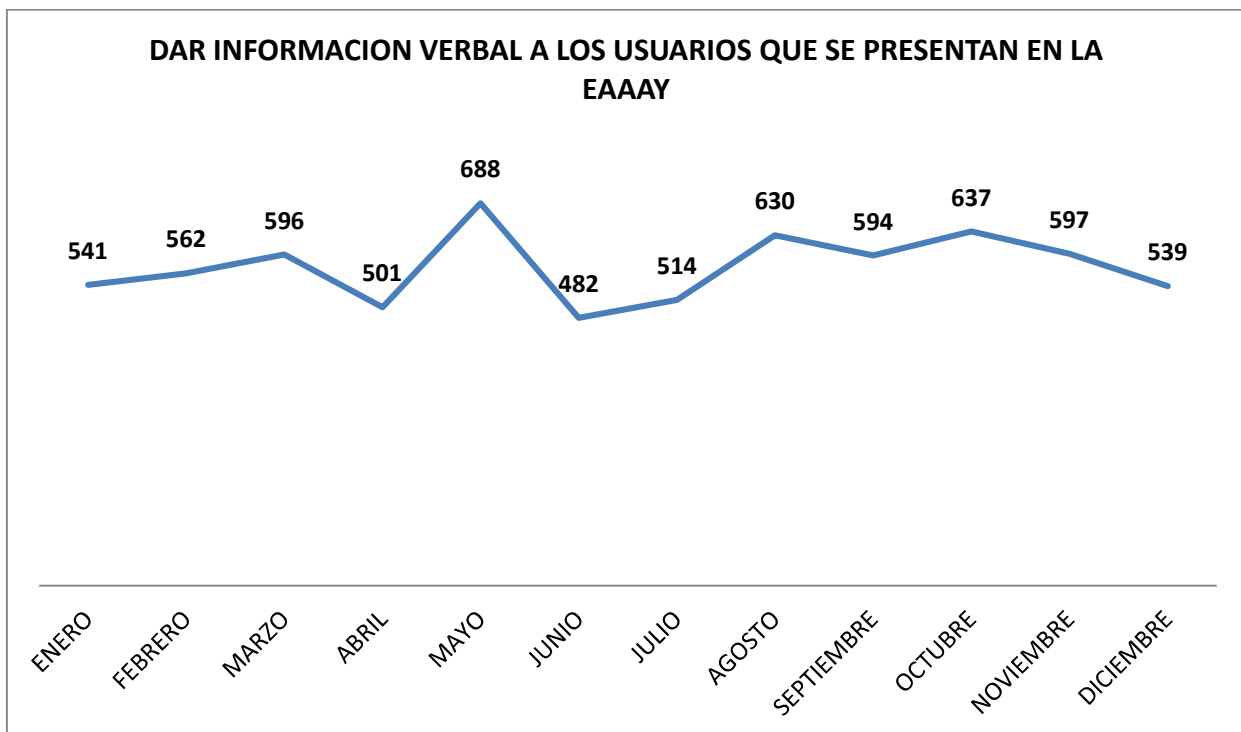
## MOTOS OFICINA DE PQR

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	TIPO DE VEHÍCULO	PLACA	PROPIEDAD
MARCOS MESA	INSPECTOR	MOTO	WAG76E	PERSONAL
HECTOR RODRIGUEZ	INSPECTOR	MOTO	JOK-16C	EMPRESA

### 3. ESTADÍSTICA RECEPCIÓN

En la recepción a diciembre de 2023 se atendieron aproximadamente 6.881 suscriptores y/o usuarios de la Empresa, este registro obedece a la información verbal brindada y las novedades reportadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los meses en los cuales se dio mayor información verbal a los suscriptores y/o usuarios fueron mayo con 688 y octubre con 637.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de la información entregada por la recepción a suscriptores o usuarios a diciembre de 2023.



En los siguientes cuadros se detallan las soluciones entregadas a los suscriptores o usuarios a diciembre de 2023, los pendientes corresponden en su mayoría a fugas que no se alcanzan a solucionar en el mes y quedan pendientes para el próximo:

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

ENERO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	81	1	82
OTRAS	114	0	114
NOVEDADES ALCANTARILLADO	8	0	8
NOVEDADES ASEO	18	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>1</b>	<b>222</b>

FEBRERO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	41	2	43
OTRAS	89	0	89
NOVEDADES ALCANTARILLADO	10	0	10
NOVEDADES ASEO	21	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>2</b>	<b>163</b>

MARZO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	65	7	72
OTRAS	91	0	91
NOVEDADES ALCANTARILLADO	8	0	8
NOVEDADES ASEO	15	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>7</b>	<b>186</b>

ABRIL DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	55	0	55
OTRAS	91	0	91
NOVEDADES ALCANTARILLADO	13	0	13
NOVEDADES ASEO	13	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>172</b>

MAYO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	96	2	98
OTRAS	102	0	102
NOVEDADES ALCANTARILLADO	16	1	17
NOVEDADES ASEO	19	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>3</b>	<b>236</b>

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

JUNIO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	60	1	61
OTRAS	104	0	104
NOVEDADES ALCANTARILLADO	11	0	11
NOVEDADES ASEO	7	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>1</b>	<b>183</b>

JULIO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	47	0	47
OTRAS	92	0	92
NOVEDADES ALCANTARILLADO	6	0	6
NOVEDADES ASEO	19	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>0</b>	<b>164</b>

AGOSTO DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	46	5	51
OTRAS	144	0	144
NOVEDADES ALCANTARILLADO	5	0	5
NOVEDADES ASEO	21	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>5</b>	<b>221</b>

SEPTIEMBRE DE 2023			
ACTIVIDAD	SOLUCIONADAS	PENDIENTE	TOTAL
NOVEDADES ACUEDUCTO	51	2	53
OTRAS	130	0	130
NOVEDADES ALCANTARILLADO	13	0	13
NOVEDADES ASEO	17	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>2</b>	<b>213</b>

A partir del mes de octubre asignaron las líneas telefónicas al compañero LIDIER GIRON a contestar las llamadas, con lo cual el redirecciona la llamada a la dependencia competente, pero no se consolidó estadística de las fugas y novedades reportadas por los usuarios a las diferentes dependencias de la Empresa.

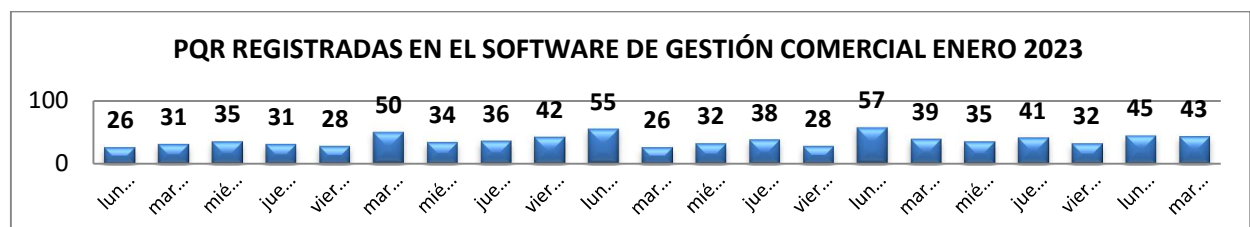
## ANEXO 1. SOPORTES DE RECEPCIÓN DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023

## 4. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

A diciembre de 2023 en el Software de Gestión Comercial se registraron 15.294 PQR, resultado obtenido de la diferencia entre la primera PQR del 02 de enero de 2023, con número 61.688 y la última del 30 de diciembre de 2023 con número 72.336, al realizar la clasificación por servicio, se obtuvieron 15.294 registros entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, con lo cual es pertinente aclarar que por cada PQR creada se puede generar registros por uno, dos o los tres servicios, se llegan a presentar diferencias entre el número de PQR con el de los registros generados, asimismo las creadas por error hacen que se presenten diferencia frente al total tabuladas.

Para enero se presentaron 784 PQR con 1.209 registros, siendo el 10 de enero con el mayor número de PQR con 57 y el 02 de enero con el menor número con 26 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para enero de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ENERO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 02 de enero de 2023	61688 - 61713	26	38	
martes, 03 de enero de 2023	61714 - 61744	31	45	3
miércoles, 04 de enero de 2023	61745 - 61779	35	44	1
jueves, 05 de enero de 2023	61780 - 61810	31	51	
viernes, 06 de enero de 2023	61811 - 61838	28	45	1
martes, 10 de enero de 2023	61839 - 61888	50	89	
miércoles, 11 de enero de 2023	61889 - 61922	34	54	
jueves, 12 de enero de 2023	61923 - 61958	36	47	
viernes, 13 de enero de 2023	61959 - 62000	42	66	1
lunes, 16 de enero de 2023	62001 - 62055	55	84	1
martes, 17 de enero de 2023	62056 - 62081	26	36	1
miércoles, 18 de enero de 2023	62082 - 62113	32	53	
jueves, 19 de enero de 2023	62114 - 62151	38	58	
viernes, 20 de enero de 2023	62152 - 62179	28	40	
lunes, 23 de enero de 2023	62180 - 62236	57	75	4
martes, 24 de enero de 2023	62237 - 62275	39	67	2
miércoles, 25 de enero de 2023	62276 - 62310	35	57	5
jueves, 26 de enero de 2023	62311 - 62351	41	69	
viernes, 27 de enero de 2023	62352 - 62383	32	46	
lunes, 30 de enero de 2023	62384 - 62428	45	72	3
martes, 31 de enero de 2023	62429 - 62471	43	73	5
<b>TOTAL</b>		<b>784</b>	<b>1209</b>	<b>27</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

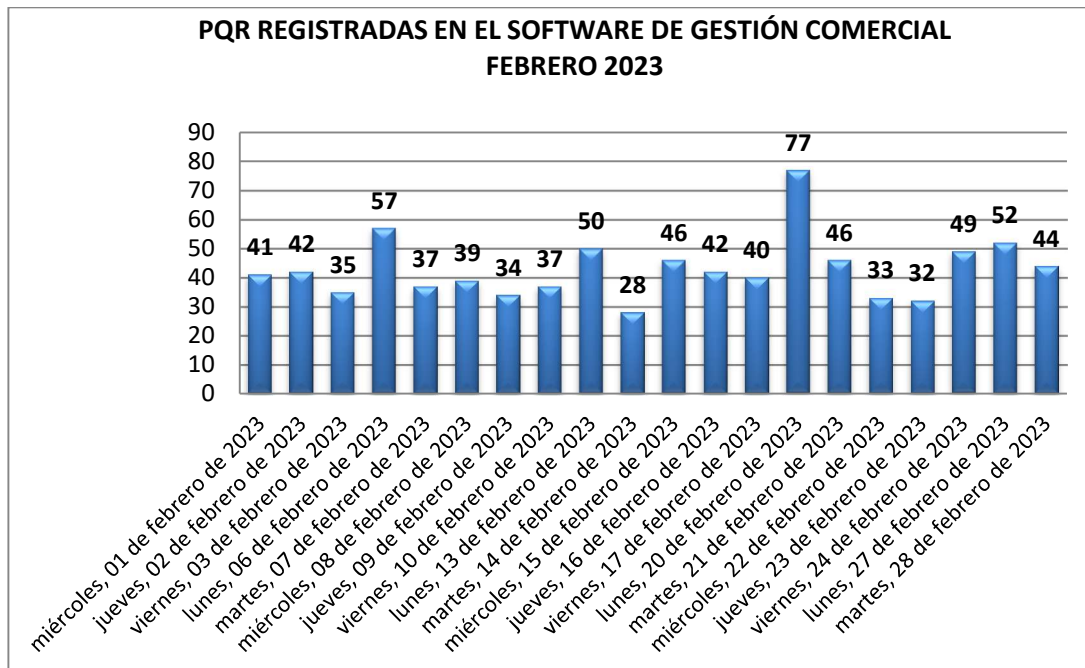
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

Para febrero se presentaron 861 PQR con 1.333 registros, siendo el 20 de febrero con el mayor número de PQR con 77 y el 14 de febrero con el menor número con 28 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para febrero de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL FEBRERO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, 01 de febrero de 2023	62472 - 62512	41	69	
jueves, 02 de febrero de 2023	62513 - 62554	42	71	2
viernes, 03 de febrero de 2023	62555 - 62589	35	55	2
lunes, 06 de febrero de 2023	62590 - 62646	57	72	1
martes, 07 de febrero de 2023	62647 - 62683	37	61	1
miércoles, 08 de febrero de 2023	62684 - 62722	39	62	1
jueves, 09 de febrero de 2023	62723 - 62756	34	51	2
viernes, 10 de febrero de 2023	62757 - 62793	37	63	2
lunes, 13 de febrero de 2023	62794 - 62843	50	81	1
martes, 14 de febrero de 2023	62844 - 62871	28	39	1
miércoles, 15 de febrero de 2023	62872 - 62917	46	71	2
jueves, 16 de febrero de 2023	62918 - 62959	42	65	
viernes, 17 de febrero de 2023	62960 - 62999	40	59	1
lunes, 20 de febrero de 2023	63000 - 63076	77	97	2
martes, 21 de febrero de 2023	63077 - 63122	46	71	1
miércoles, 22 de febrero de 2023	63123 - 63155	33	57	1
jueves, 23 de febrero de 2023	63156 - 63187	32	51	1
viernes, 24 de febrero de 2023	63188 - 63236	49	75	
lunes, 27 de febrero de 2023	63237 - 63288	52	80	1
martes, 28 de febrero de 2023	63289 - 63332	44	83	
<b>TOTAL</b>		<b>861</b>	<b>1333</b>	<b>22</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

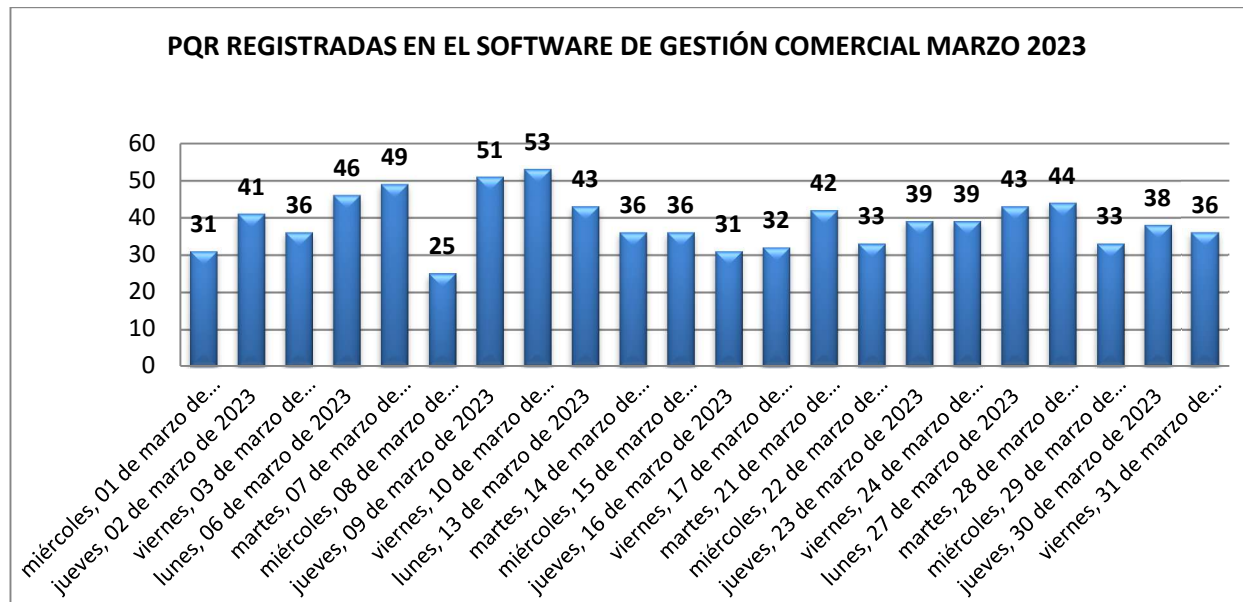
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

Para marzo se presentaron 857 PQR con 1.277 registros, siendo el 10 de marzo con el mayor número de PQR con 53 y el 8 de marzo con el menor número con 25 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para marzo de 2023:

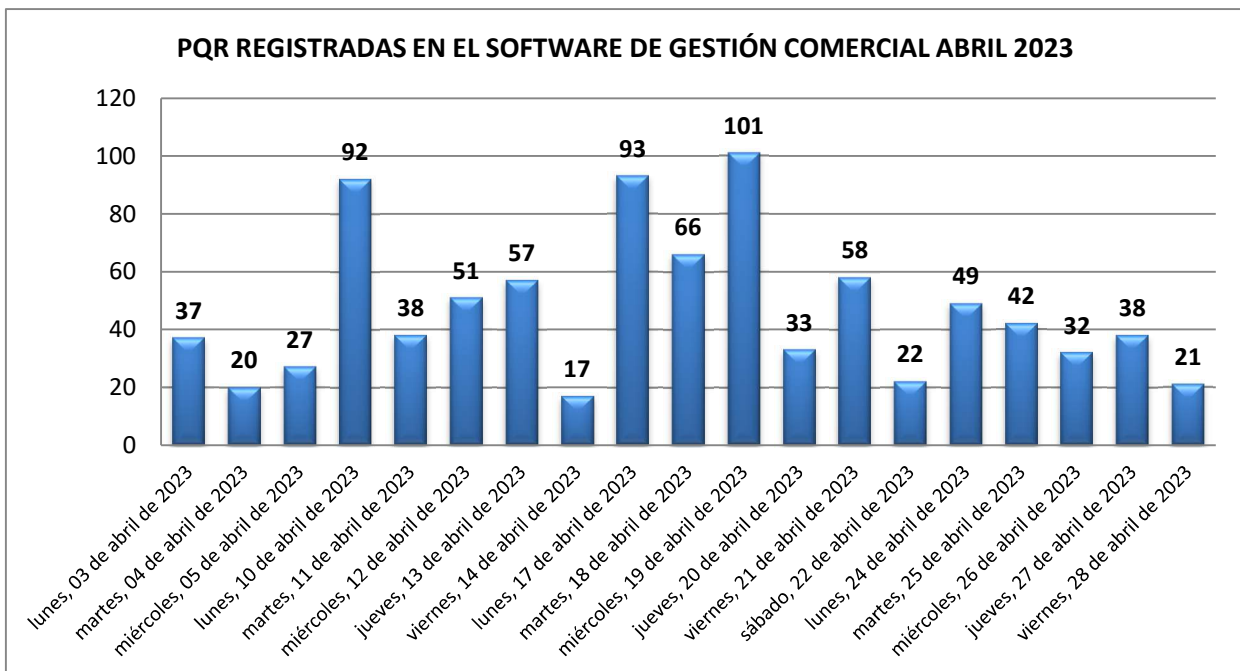
PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MARZO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, 01 de marzo de 2023	63333 - 63363	31	46	
jueves, 02 de marzo de 2023	63364 - 63404	41	58	
viernes, 03 de marzo de 2023	63405 - 63440	36	52	1
lunes, 06 de marzo de 2023	63441 - 63486	46	75	
martes, 07 de marzo de 2023	63487 - 63535	49	71	1
miércoles, 08 de marzo de 2023	63536 - 63560	25	43	1
jueves, 09 de marzo de 2023	63561 - 63611	51	76	2
viernes, 10 de marzo de 2023	63612 - 63664	53	74	3
lunes, 13 de marzo de 2023	63665 - 63707	43	59	
martes, 14 de marzo de 2023	63708 - 63743	36	60	1
miércoles, 15 de marzo de 2023	63744 - 63779	36	50	
jueves, 16 de marzo de 2023	63780 - 63810	31	47	1
viernes, 17 de marzo de 2023	63811 - 63842	32	53	
martes, 21 de marzo de 2023	63843 - 63884	42	61	
miércoles, 22 de marzo de 2023	63885 - 63917	33	51	
jueves, 23 de marzo de 2023	63918 - 63956	39	57	
viernes, 24 de marzo de 2023	63957 - 63995	39	54	1
lunes, 27 de marzo de 2023	63996 - 64038	43	61	1
martes, 28 de marzo de 2023	64039 - 64082	44	69	
miércoles, 29 de marzo de 2023	64083 - 64115	33	56	1
jueves, 30 de marzo de 2023	64116 - 64153	38	53	
viernes, 31 de marzo de 2023	64154 - 64189	36	51	1
<b>TOTAL</b>		<b>857</b>	<b>1277</b>	<b>14</b>





Para abril se presentaron 894 PQR con 1.220 registros, siendo el 19 de abril con el mayor número de PQR con 101 y el 14 de abril con el menor número con 17 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para abril de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL ABRIL 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 03 de abril de 2023	64190 - 64226	37	51	
martes, 04 de abril de 2023	64227 - 64246	20	29	1
miércoles, 05 de abril de 2023	64247 - 64273	27	41	
lunes, 10 de abril de 2023	64274 - 64365	92	116	3
martes, 11 de abril de 2023	64366 - 64403	38	57	1
miércoles, 12 de abril de 2023	64404 - 64454	51	76	3
jueves, 13 de abril de 2023	64455 - 64511	57	75	1
viernes, 14 de abril de 2023	64512 - 64528	17	27	1
lunes, 17 de abril de 2023	64529 - 64621	93	125	
martes, 18 de abril de 2023	64622 - 64687	66	84	
miércoles, 19 de abril de 2023	64688 - 64788	101	123	2
jueves, 20 de abril de 2023	64790 - 64822	33	40	1
viernes, 21 de abril de 2023	64823 - 64880	58	75	1
sábado, 22 de abril de 2023	64881 - 64902	22	21	
lunes, 24 de abril de 2023	64902 - 64950	49	82	
martes, 25 de abril de 2023	64951 - 64992	42	63	
miércoles, 26 de abril de 2023	64993 - 65024	32	53	
jueves, 27 de abril de 2023	65025 - 65062	38	54	3
viernes, 28 de abril de 2023	65063 - 65083	21	28	
<b>TOTAL</b>		<b>894</b>	<b>1220</b>	<b>17</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

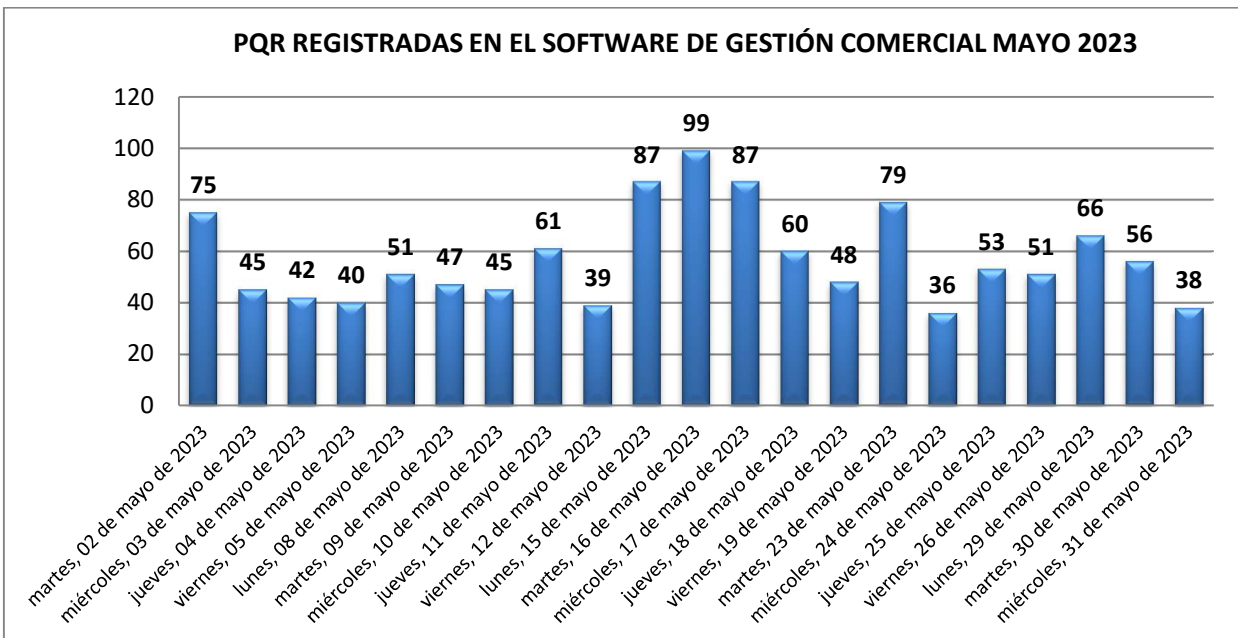
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

Para mayo se presentaron 1.205 PQR con 1.613 registros, siendo el 16 de mayo con el mayor número de PQR con 99 y el 24 de mayo con el menor número con 36 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para mayo de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL MAYO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 02 de mayo de 2023	65084 - 65158	75	97	2
miércoles, 03 de mayo de 2023	65159 - 65203	45	55	1
jueves, 04 de mayo de 2023	65204 - 65245	42	72	1
viernes, 05 de mayo de 2023	65246 - 65285	40	62	1
lunes, 08 de mayo de 2023	65286 - 65336	51	81	3
martes, 09 de mayo de 2023	65337 - 65383	47	66	1
miércoles, 10 de mayo de 2023	65384 - 65428	45	74	1
jueves, 11 de mayo de 2023	65429 - 65489	61	80	1
viernes, 12 de mayo de 2023	65490 - 65528	39	50	2
lunes, 15 de mayo de 2023	65529 - 65615	87	111	4
martes, 16 de mayo de 2023	65616 - 65714	99	120	2
miércoles, 17 de mayo de 2023	65715 - 65801	87	106	1
jueves, 18 de mayo de 2023	65802 - 65861	60	69	2
viernes, 19 de mayo de 2023	65862 - 65909	48	68	1
martes, 23 de mayo de 2023	65910 - 65988	79	105	1
miércoles, 24 de mayo de 2023	65989 - 66024	36	49	1
jueves, 25 de mayo de 2023	66025 - 66077	53	71	1
viernes, 26 de mayo de 2023	66078 - 66128	51	70	
lunes, 29 de mayo de 2023	66129 - 66194	66	80	1
martes, 30 de mayo de 2023	66195 - 66250	56	82	3
miércoles, 31 de mayo de 2023	66251 - 66288	38	45	3
<b>TOTAL</b>		<b>1205</b>	<b>1613</b>	<b>33</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

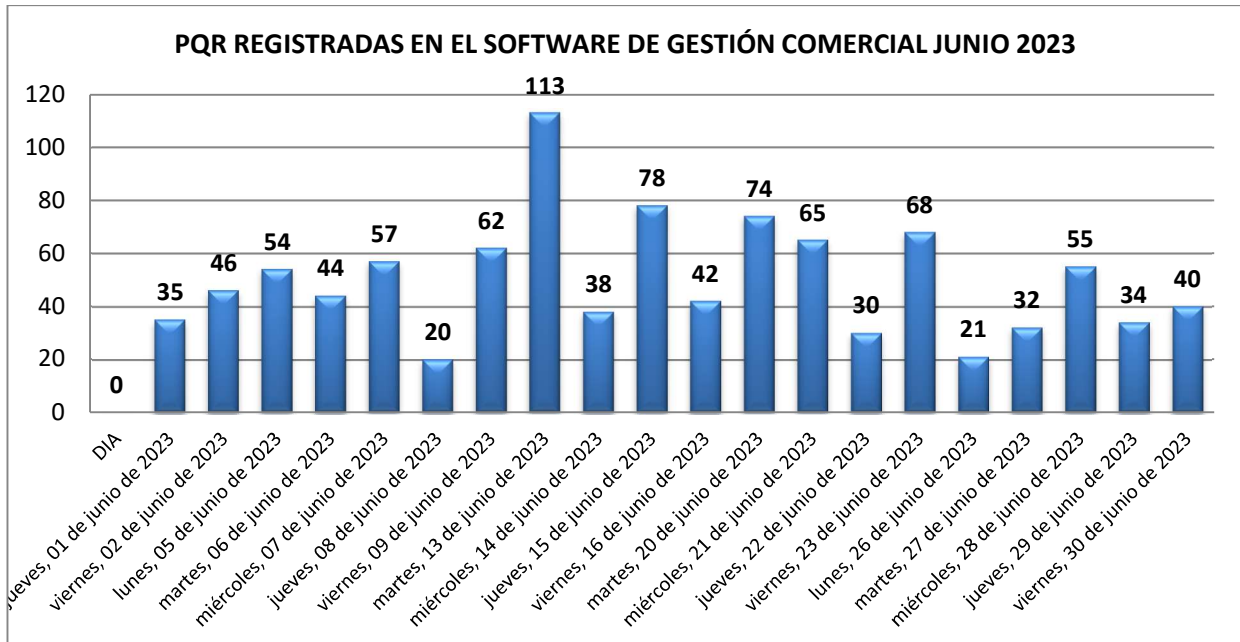
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

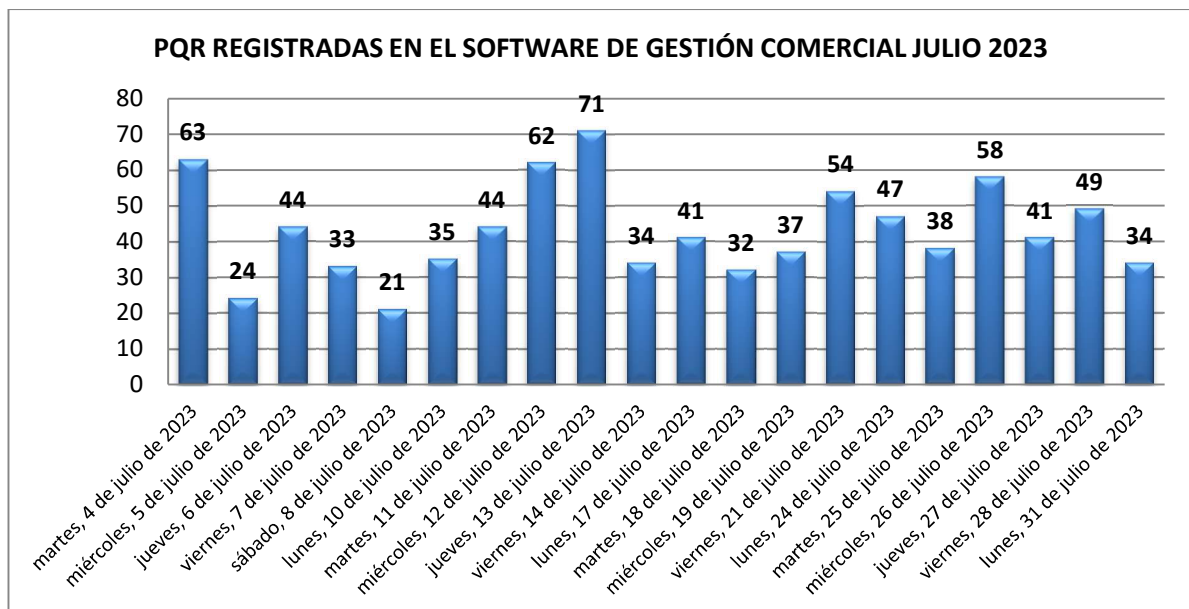
Para junio se presentaron 1.008 PQR con 1.395 registros, siendo el 13 de junio con el mayor número de PQR con 113 y el 8 de junio con el menor número con 20 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para junio de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JUNIO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
jueves, 01 de junio de 2023	66289 - 66323	35	50	
viernes, 02 de junio de 2023	66324 - 66369	46	63	1
lunes, 05 de junio de 2023	66370 - 66423	54	69	1
martes, 06 de junio de 2023	66424 - 66467	44	61	
miércoles, 07 de junio de 2023	66468 - 66524	57	80	1
jueves, 08 de junio de 2023	66525 - 66544	20	23	1
viernes, 09 de junio de 2023	66545 - 66607	62	80	
martes, 13 de junio de 2023	66608 - 66720	113	147	2
miércoles, 14 de junio de 2023	66721 - 66758	38	45	
jueves, 15 de junio de 2023	66759 - 66836	78	98	
viernes, 16 de junio de 2023	66837 - 66878	42	53	
martes, 20 de junio de 2023	66879 - 66952	74	111	
miércoles, 21 de junio de 2023	66953 - 67017	65	89	
jueves, 22 de junio de 2023	67018 - 67047	30	41	
viernes, 23 de junio de 2023	67048 - 67115	68	93	
lunes, 26 de junio de 2023	67116 - 67136	21	33	
martes, 27 de junio de 2023	67137 - 67168	32	54	
miércoles, 28 de junio de 2023	67169 - 67223	55	80	
jueves, 29 de junio de 2023	67224 - 67257	34	60	
viernes, 30 de junio de 2023	67258 - 67297	40	65	
<b>TOTAL</b>		<b>1008</b>	<b>1395</b>	<b>6</b>



Para julio se presentaron 862 PQR con 1.272 registros, siendo el 13 de julio con el mayor número de PQR con 71 y el 5 de julio con el menor número con 24 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para julio de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL JULIO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 4 de julio de 2023	67298 - 67360	63	104	1
miércoles, 5 de julio de 2023	67361 - 67384	24	41	
jueves, 6 de julio de 2023	67385 - 67428	44	59	2
viernes, 7 de julio de 2023	67429 - 67461	33	45	1
sábado, 8 de julio de 2023	67462 - 67482	21	21	
lunes, 10 de julio de 2023	67483 - 67517	35	54	2
martes, 11 de julio de 2023	67518 - 67561	44	65	1
miércoles, 12 de julio de 2023	67562 - 67623	62	98	2
jueves, 13 de julio de 2023	67624 - 67694	71	89	2
viernes, 14 de julio de 2023	67695 - 67728	34	49	
lunes, 17 de julio de 2023	67729 - 67769	41	53	3
martes, 18 de julio de 2023	67770 - 67801	32	52	
miércoles, 19 de julio de 2023	67802 - 67838	37	65	1
viernes, 21 de julio de 2023	67839 - 67892	54	78	1
lunes, 24 de julio de 2023	67893 - 67939	47	75	
martes, 25 de julio de 2023	67940 - 67977	38	59	
miércoles, 26 de julio de 2023	67978 - 68035	58	80	3
jueves, 27 de julio de 2023	68036 - 68076	41	66	
viernes, 28 de julio de 2023	68077 - 68125	49	63	2
lunes, 31 de julio de 2023	68126 - 68159	34	56	1
<b>TOTAL</b>		<b>862</b>	<b>1272</b>	<b>22</b>



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

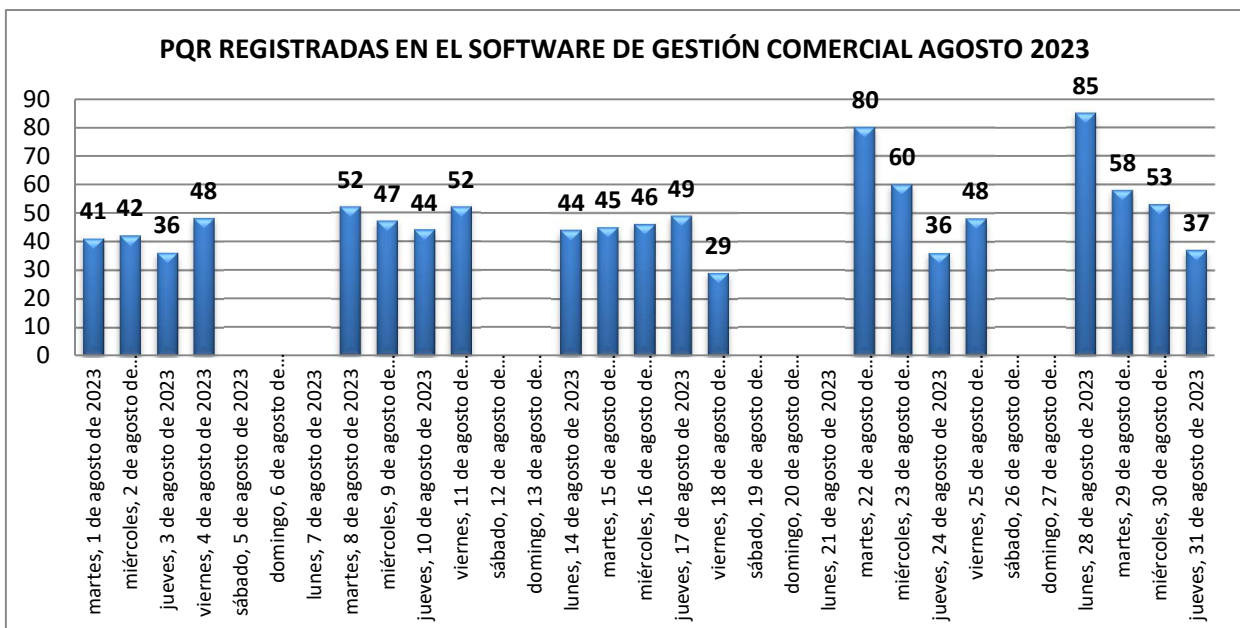
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

Para agosto se presentaron 1.032 PQR con 1.446 registros, siendo el 28 de agosto con el mayor número de PQR con 85 y el 18 de agosto con el menor número con 29 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para agosto de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL AGOSTO 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
martes, 1 de agosto de 2023	68161-68201	41	52	1
miércoles, 2 de agosto de 2023	68202-68243	42	64	
jueves, 3 de agosto de 2023	68244-68279	36	51	
viernes, 4 de agosto de 2023	68280-68327	48	58	
martes, 8 de agosto de 2023	68328-68379	52	74	1
miércoles, 9 de agosto de 2023	68380-68426	47	67	4
jueves, 10 de agosto de 2023	68427-68470	44	76	1
viernes, 11 de agosto de 2023	68471-68522	52	80	2
lunes, 14 de agosto de 2023	68523-68566	44	58	
martes, 15 de agosto de 2023	68567-68612	45	72	2
miércoles, 16 de agosto de 2023	68613-68658	46	66	1
jueves, 17 de agosto de 2023	68659-68707	49	73	
viernes, 18 de agosto de 2023	68708-68736	29	43	1
martes, 22 de agosto de 2023	68737-68816	80	113	3
miércoles, 23 de agosto de 2023	68817-68876	60	77	4
jueves, 24 de agosto de 2023	68877-68912	36	58	
viernes, 25 de agosto de 2023	68913-68960	48	64	
lunes, 28 de agosto de 2023	68961-69045	85	106	
martes, 29 de agosto de 2023	69046-69103	58	76	
miércoles, 30 de agosto de 2023	69104-69156	53	73	1
jueves, 31 de agosto de 2023	69157-69193	37	45	1
<b>TOTAL</b>		<b>1032</b>	<b>1446</b>	<b>22</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

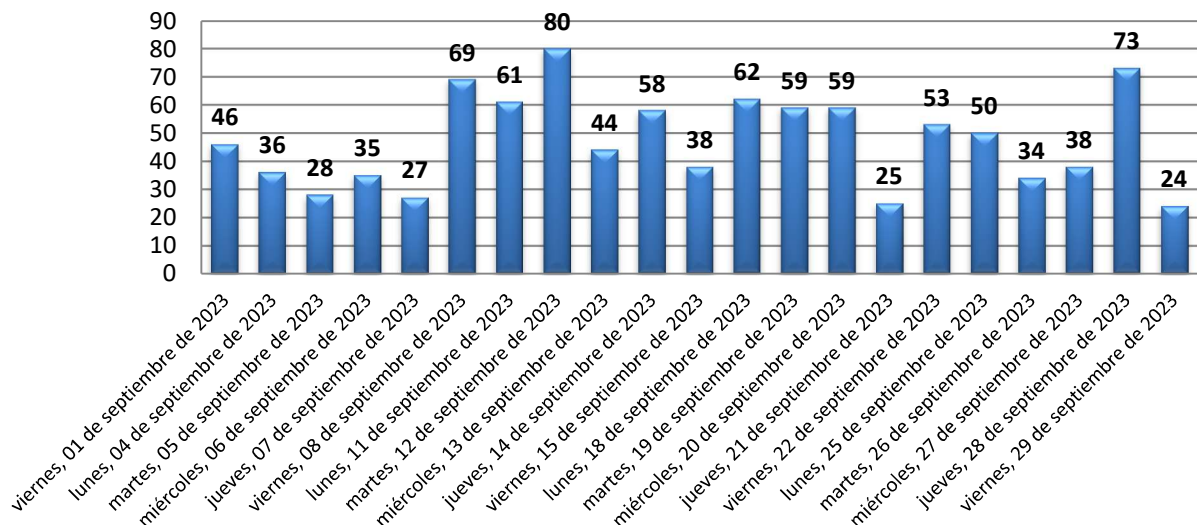
**Versión** 07

Para septiembre se presentaron 999 PQR con 1.422 registros, siendo el 12 de septiembre con el mayor número de PQR con 80 y el 29 de septiembre con el menor número con 24 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para septiembre de 2023:

## PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL SEPTIEMBRE 2023

DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
viernes, 01 de septiembre de 2023	69194 - 69239	46	74	1
lunes, 04 de septiembre de 2023	69240 - 69275	36	49	1
martes, 05 de septiembre de 2023	69276 - 69303	28	45	
miércoles, 06 de septiembre de 2023	69304 - 69338	35	47	
jueves, 07 de septiembre de 2023	69339 - 69365	27	54	
viernes, 08 de septiembre de 2023	69366 - 69434	69	90	1
lunes, 11 de septiembre de 2023	69435 - 69495	61	88	4
martes, 12 de septiembre de 2023	69496 - 69575	80	95	3
miércoles, 13 de septiembre de 2023	69576 - 69619	44	62	
jueves, 14 de septiembre de 2023	69620 - 69677	58	80	
viernes, 15 de septiembre de 2023	69678 - 69715	38	51	1
lunes, 18 de septiembre de 2023	69716 - 69777	62	87	1
martes, 19 de septiembre de 2023	69778 - 69836	59	81	1
miércoles, 20 de septiembre de 2023	69837 - 69895	59	82	3
jueves, 21 de septiembre de 2023	69896 - 69920	25	39	
viernes, 22 de septiembre de 2023	69921 - 69973	53	73	5
lunes, 25 de septiembre de 2023	69974 - 70023	50	68	
martes, 26 de septiembre de 2023	70024 - 70057	34	56	1
miércoles, 27 de septiembre de 2023	70058 - 70095	38	67	1
jueves, 28 de septiembre de 2023	70096 - 70168	73	101	
viernes, 29 de septiembre de 2023	70169 - 70192	24	33	1
<b>TOTAL</b>		<b>999</b>	<b>1422</b>	<b>24</b>

## PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL SEPTIEMBRE 2023





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

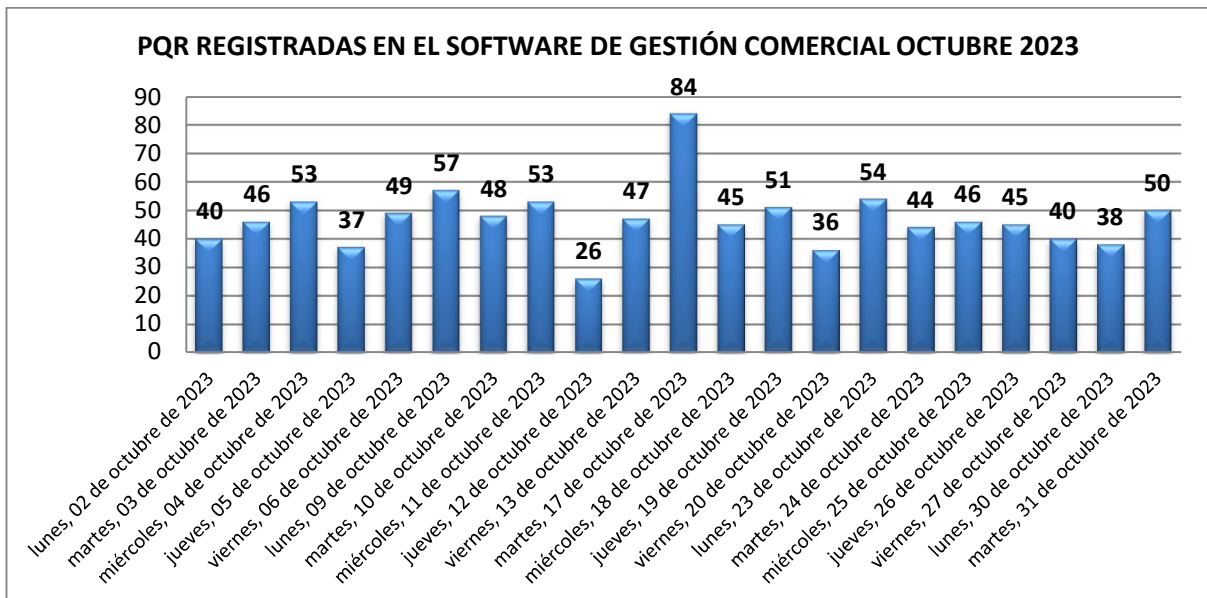
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

Para octubre se presentaron 989 PQR con 1.374 registros, siendo el 17 de octubre con el mayor número de PQR con 84 y el 12 de octubre con el menor número con 26 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para octubre de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL OCTUBRE 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
lunes, 02 de octubre de 2023	70193 - 70232	40	60	3
martes, 03 de octubre de 2023	70233 - 70278	46	61	2
miércoles, 04 de octubre de 2023	70279 - 70331	53	79	1
jueves, 05 de octubre de 2023	70332 - 70368	37	57	2
viernes, 06 de octubre de 2023	70369 - 70417	49	68	1
lunes, 09 de octubre de 2023	70418 - 70474	57	83	2
martes, 10 de octubre de 2023	70475 - 70522	48	67	
miércoles, 11 de octubre de 2023	70523 - 70575	53	84	1
jueves, 12 de octubre de 2023	70576 - 70601	26	30	4
viernes, 13 de octubre de 2023	70602 - 70648	47	65	
martes, 17 de octubre de 2023	70649 - 70732	84	106	3
miércoles, 18 de octubre de 2023	70733 - 70777	45	64	1
jueves, 19 de octubre de 2023	70778 - 70828	51	66	1
viernes, 20 de octubre de 2023	70829 - 70864	36	53	1
lunes, 23 de octubre de 2023	70865 - 70918	54	78	2
martes, 24 de octubre de 2023	70919 - 70962	44	58	
miércoles, 25 de octubre de 2023	70963 - 71008	46	65	
jueves, 26 de octubre de 2023	71009 - 71053	45	57	4
viernes, 27 de octubre de 2023	71054 - 71093	40	52	1
lunes, 30 de octubre de 2023	71094 - 71131	38	47	1
martes, 31 de octubre de 2023	71132 - 71181	50	74	1
<b>TOTAL</b>		<b>989</b>	<b>1374</b>	<b>31</b>





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

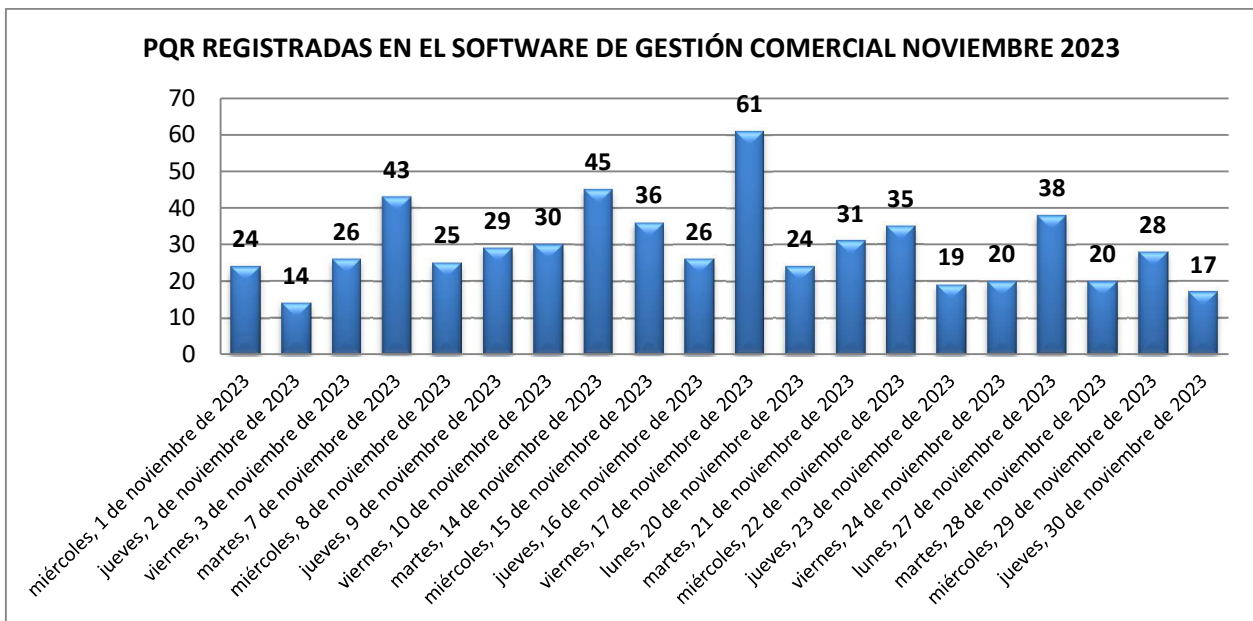
**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

Para noviembre se presentaron 591 PQR con 899 registros, siendo el 17 de noviembre con el mayor número de PQR con 61 y el 02 de noviembre con el menor número con 14 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para noviembre de 2023:

PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL NOVIEMBRE 2023				
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
miércoles, 1 de noviembre de 2023	71182 - 71205	24	45	1
jueves, 2 de noviembre de 2023	71206 - 71219	14	18	
viernes, 3 de noviembre de 2023	71220 - 71245	26	35	1
martes, 7 de noviembre de 2023	71246 - 71288	43	58	1
miércoles, 8 de noviembre de 2023	71289 - 71313	25	41	1
jueves, 9 de noviembre de 2023	71314 - 71342	29	37	2
viernes, 10 de noviembre de 2023	71343 - 71372	30	44	1
martes, 14 de noviembre de 2023	71373 - 71417	45	67	1
miércoles, 15 de noviembre de 2023	71418 - 71453	36	59	4
jueves, 16 de noviembre de 2023	71454 - 71479	26	41	1
viernes, 17 de noviembre de 2023	71480 - 71540	61	79	1
lunes, 20 de noviembre de 2023	71541 - 71564	24	46	1
martes, 21 de noviembre de 2023	71566 - 71596	31	49	
miércoles, 22 de noviembre de 2023	71597 - 71631	35	53	
jueves, 23 de noviembre de 2023	71632 - 71650	19	33	
viernes, 24 de noviembre de 2023	71651 - 71670	20	27	
lunes, 27 de noviembre de 2023	71671 - 71708	38	62	1
martes, 28 de noviembre de 2023	71709 - 71728	20	29	
miércoles, 29 de noviembre de 2023	71729 - 71756	28	47	
jueves, 30 de noviembre de 2023	71757 - 71773	17	29	1
<b>TOTAL</b>		<b>591</b>	<b>899</b>	<b>17</b>







# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

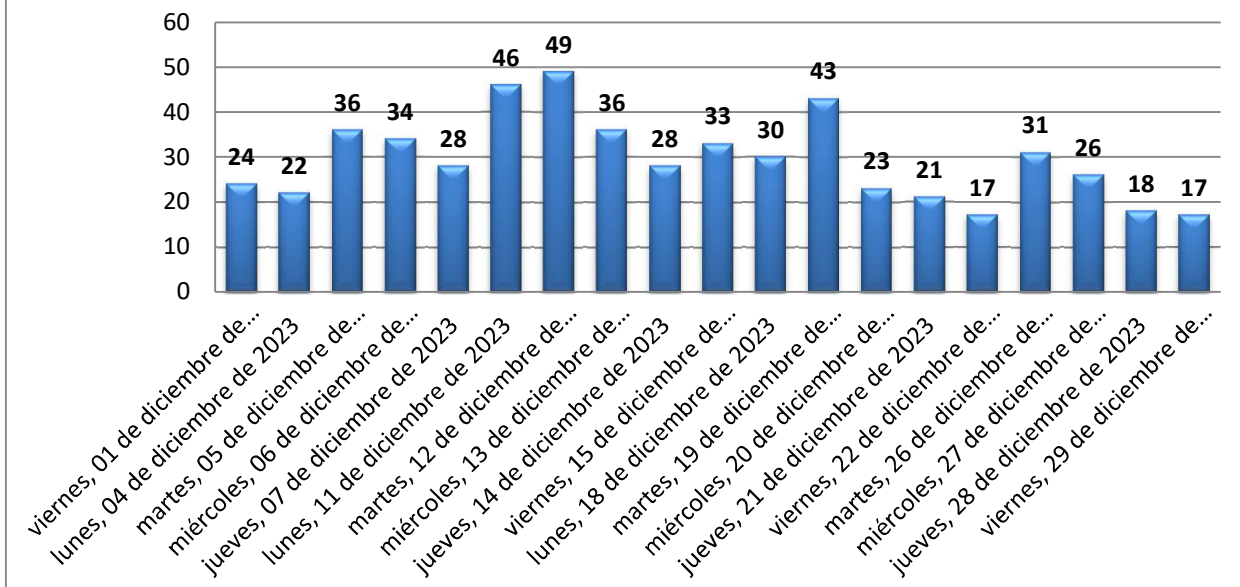
**Versión** 07

Para diciembre se presentaron 562 PQR con 826 registros, siendo el 12 de diciembre con el mayor número de PQR con 49 y el 22 y 29 de diciembre con el menor número con 17 PQR, en el siguiente cuadro y gráfico se detalla el comportamiento de las PQR para diciembre de 2023:

## PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL DICIEMBRE 2023

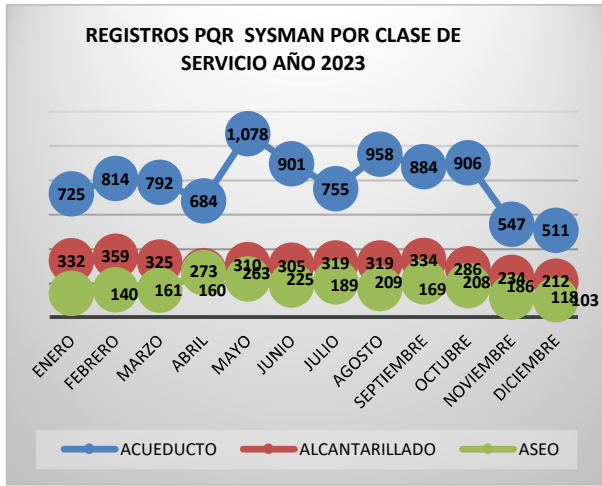
DIA	INTERVALO	No. PQR	TOTAL, REGISTROS PQR	CREADAS POR ERROR
viernes, 01 de diciembre de 2023	71774 - 71797	24	33	1
lunes, 04 de diciembre de 2023	71798 - 71819	22	28	1
martes, 05 de diciembre de 2023	71820 - 71855	36	43	1
miércoles, 06 de diciembre de 2023	71856 - 71889	34	46	
jueves, 07 de diciembre de 2023	71890 - 71917	28	41	1
lunes, 11 de diciembre de 2023	71918 - 71963	46	68	2
martes, 12 de diciembre de 2023	71964 - 72012	49	68	
miércoles, 13 de diciembre de 2023	72013 - 72048	36	56	3
jueves, 14 de diciembre de 2023	72049 - 72076	28	34	2
viernes, 15 de diciembre de 2023	72077 - 72109	33	52	
lunes, 18 de diciembre de 2023	72110 - 72139	30	48	
martes, 19 de diciembre de 2023	72141 - 72183	43	59	
miércoles, 20 de diciembre de 2023	72184 - 72206	23	35	
jueves, 21 de diciembre de 2023	72207 - 72227	21	32	
viernes, 22 de diciembre de 2023	72228 - 72244	17	28	1
martes, 26 de diciembre de 2023	72245 - 72275	31	51	1
miércoles, 27 de diciembre de 2023	72276 - 72301	26	44	1
jueves, 28 de diciembre de 2023	72302 - 72319	18	31	1
viernes, 29 de diciembre de 2023	72320 - 72336	17	29	
<b>TOTAL</b>		<b>562</b>	<b>826</b>	<b>15</b>

## PQR REGISTRADAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL DICIEMBRE 2023



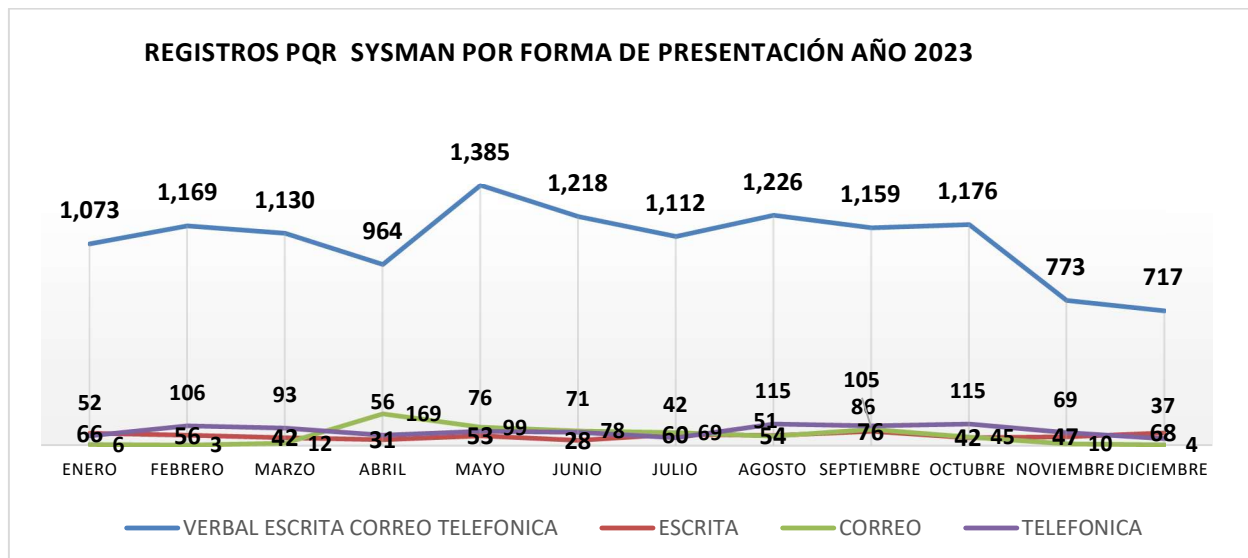
## 4.1 PQR POR CLASE DE SERVICIO

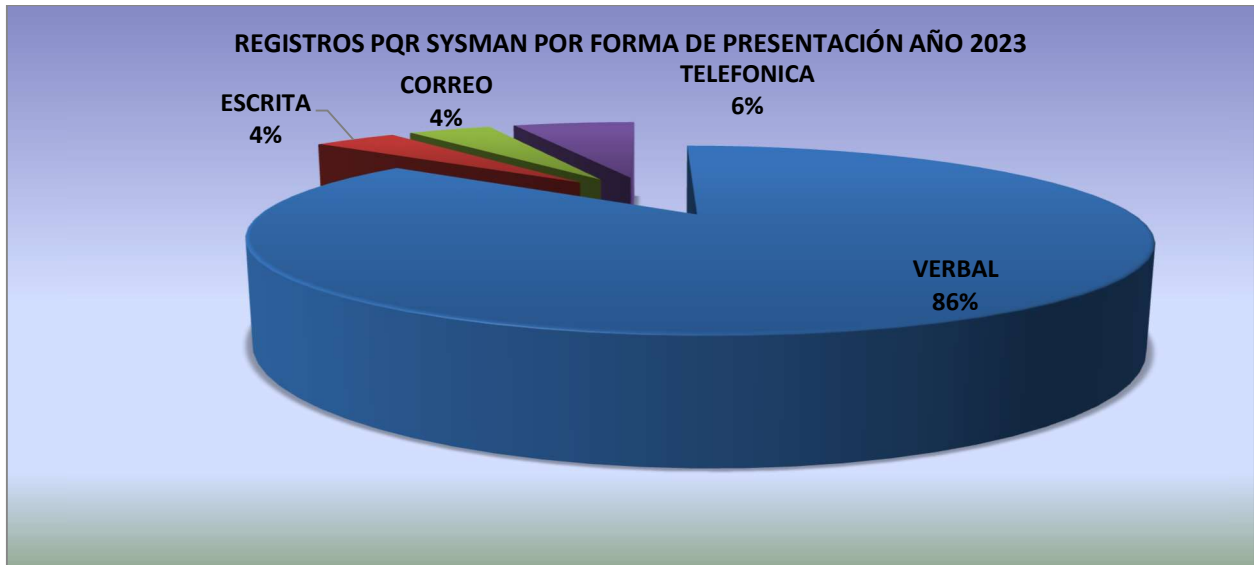
A diciembre de 2023 de los 15.294 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 9.555 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.5%, 3.068 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 2.131 por el servicio de aseo equivalente al 13.9%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



## 4.2 PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

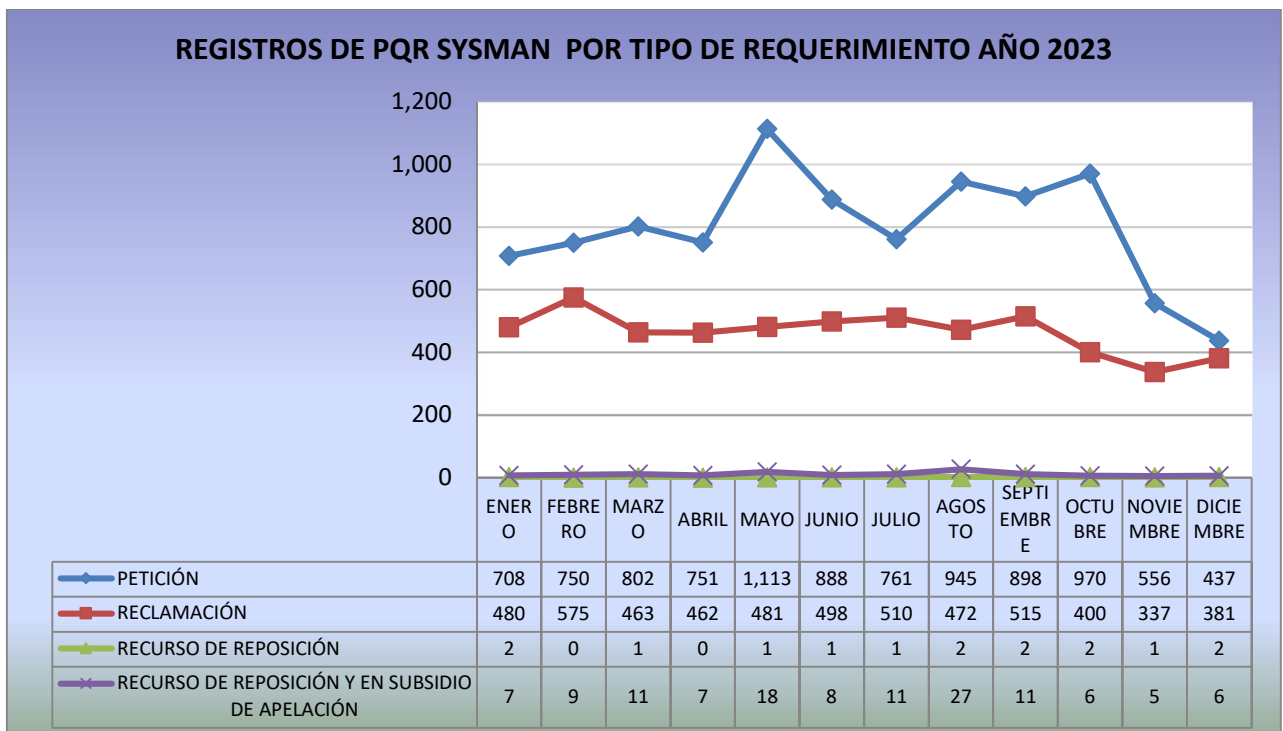
A diciembre de 2023 de los 15.294 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 13.102 fueron verbales equivalen 85.7%, 623 escritas equivalen al 4.1%, telefónicas 937 equivalen al 6.1% y correo electrónico 632 equivalen 4.1%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:

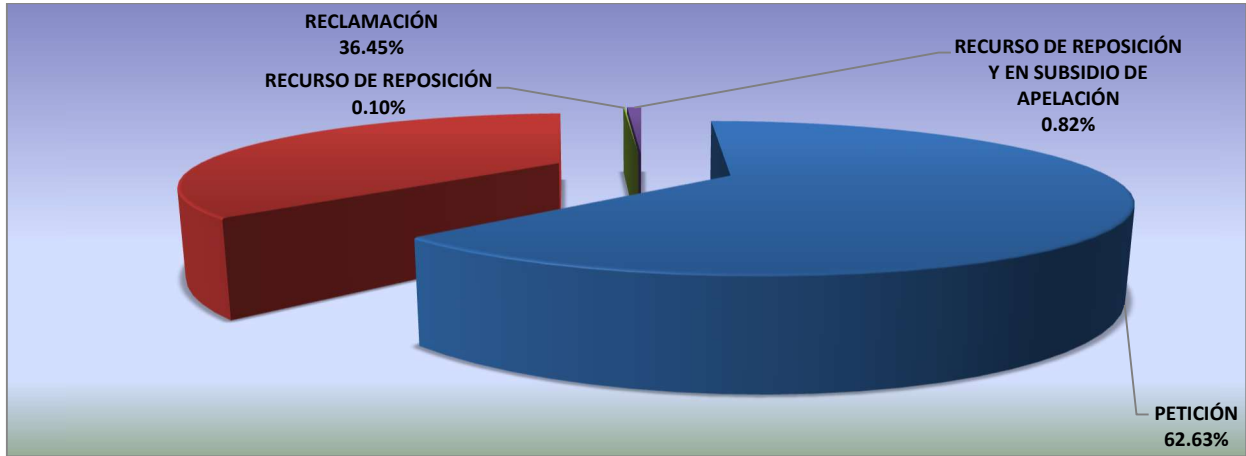




#### 4.3 PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A diciembre de 2023 de los 15.294 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 9.579 fueron peticiones equivalentes al 63%, 5.574 reclamaciones equivalentes al 36%, 15 recursos de reposición equivalentes al 0.10% y 126 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalentes al 0.82%, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:





#### 4.4 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A diciembre de 2023 de los 9.555 registros de PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.116 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 868 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 364 registros, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de acueducto:

		RECLAMACIÓN												TOT
CAUSAL		ENE	FEBR	MAR	AB	MA	JUN	JUL	AGO	SEPTIE	OCTU	NOVIE	DICIE	AL
		RO	ERO	ZO	RIL	YO	IO	IO	STO	MBRE	BRE	MBRE	MBRE	
1	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	3	10	1	1	7	4	2	1	4	11	2	4	50
10	COBRO DE MEDIDOR			1		1			5	1		1		9
11	COBROS DE CARGOS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO													0
13	COBROS DE OTROS		2	4	1	3		2		2	5	1	2	22
14	DESCUENTO POR		1					1	1					3
15	SUSPENSION POR	1	2			1		1						5
17	ESTRATO INCORRECTO			2	3	5	1	4	7	6	8	5	4	45
18	CLASE DE USO INCORRECTO		5	1	3		2	3		1	3			18
19	TARIFA INCORRECTA						1							1
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	93	110	74	98	87	108	79	99	127	72	92	77	1116
20	COBROS POR PROMEDIO	77	91	90	73	87	74	81	75	65	57	44	54	868
22	PAGO SIN ABONO	2		1			2							5
26	LECTURA INCONR				1							3		4
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	42	37	31	24	25	33	53	27	35	25	6	26	364
3	COBROS INOPORTUNOS		1		2		1			1	3	1		9
40	CAMBIO DE MEDID													0
4	COBROS DESCON		1											1
41	TERMINACION DEL CONTRATO													0
42	SUSPENSION O C								1					1
9	COBROS POR CON			1	2				1	1				5



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

5	COBRO POR SERV			1		1		1	1	1		1		6
49	FALLA EN LA CON		1				1			1	1			4
50	NO CONEXIÓN DEL									1				1
36	FALLA EN LA PRESSTACION DEL SERVICIO	1	4	1			1	6	8	1			2	24
8	ENTREGA INOPOR											1	2	
7	COBRO MULTIPLE	1								1				2
SUBTOTAL		220	265	208	208	217	227	229	224	254	186	157	171	2563

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

PETICIÓN														
CAUSAL	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TOT AL	
53	FUGA EN EL MEDIDOR	42	40	33	36	40	44	21	58	51	48	29	25	467
54	SOLICITUD NUEVA	2	5	5	1	2	1	3	13	3	4	2		41
55	SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO	49	42	41	22	34	25	44	42	36	48	36	17	436
56	CAMBIO DE DATOS	50	55	69	54	59	45	45	58	60	66	45	32	638
57	TERMINACION DEL CONTRATO	13	7	6	2	8	10	6	5	8	4	5	4	78
58	REPOSICION DEL MEDIDOR	142	204	262	121	307	311	292	412	366	411	200	208	3236
59	PETICION PARA CAMBIO DE REGISTROS	3	9	6	4	6	5	9	6	6	7	8	1	70
60	ANOMALIAS EN EL MEDIDOR	3	1	3	1	2	3	7	11	6	8		1	46
61	COMPRA DE CAMARA DE REGISTRO	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1		19
62	FUGA EN EL INMUEBLE		2	4	3	3			1				1	14
63	TRASLADO DE MEDIDOR	1	6	2	2	2			1	2	3	2		21
64	SOLICITUD DE REINSTALACIÓN DEL MEDIDOR	8	5	2	2	7	3	1	3		2	4	1	38
65	PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	3	5	1	3	9	2	3	4	8	1	2	1	42
66	REVISIÓN FILTRO DE MEDIDOR	3	9	1	2	2	7	4	3		2	3	3	39
67	REVISIÓN DE ARREGLOS EN EL INMUEBLE			1					3					4
68	ACTIVACION DE LA						1							1
69	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	9	6	8	7	3	7	6	6	10	7	4	10	83
70	MEDIDOR INVERTIDO		3	1	1	1					1		1	8
71	CAMBIO DE ESTRATO	2	2	5	5	8	5	5	3	7	7	2		51
72	REVISIÓN PRUEBA						1					1		2
73	PAGO DE METROS						1							1
74	TRASLADO DE EFE									1	1			2
75	CANCELACION TO	1			1				3	1	5	1	4	16
76	VISITA VIABILIDAD DE MATRICULA DE PROPIEDAD HORIZONTAL			1					1	1		2		5
77	FUGA EN LA VIA								22	19	17			58
78	FUGA EN LA ACOMETIDA								17	18	27	4	1	67
80	DEVOLUCIÓN VALOR DE CAJA													0
81	SOLICITUD DE FIN								1					
82	ACTIVACION METROS						1	1	2					4
83	DAÑO EN ESFERA											1		1
84	USO POZO PROFUNDO													0
85	MATRICULA CREADA										1			1
86	REVISIÓN MEDIDORES DE INMUEBLE	10	5	3	5	4	2	4	3	1	4	3	2	46



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

88	TRASLADO DE AC	1			4	1		2	5			1		1	15
89	CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	1	1		1	1						1	7
90	CANCELACION TOTAL DE FINANCIACIÓN DEL MEDIDOR Y OTROS			1				1	1	4	1	2	2	2	12
91	INCONFORMIDAD										1			1	2
93	REVISION PARA IN		1	3		1					1			1	7
94	PAGO DE FACTURA										1				1
95	RESPUESTA RECURSO SSPD		1				1					1	4	7	
96	MEDIDOR HURTADO	163	131	113	185	33	3	179	55	32	2	19	19	9	1240
SUBTOTAL		507	541	573	466	83	4	656	511	714	618	699	377	331	6827

En relación a los recursos de reposición y en subsidio de apelación la mayor causal que se presentan por inconformidad por m3 facturados y segundo por inconformidad por los cobros realizados en el cierre de desviaciones significativas:

RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN													
CAUSAL	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	TOT AL
10 COBRO DE MEDIDOR										1			1
15 SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO		3									1		4
20 COBROS POR PRO			1	1		1		3			1		7
2 INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	1	2	5	2	4	3	7	5	7	3	2	4	45
9 COBRO POR CON													0
5 COBRO POR SERV													0
27 INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	6	4	4	4	5	3	1	6	1	2	1	1	38
TOTAL	7	9	10	7	9	7	8	14	8	6	5	5	95

## 4.5 PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

A diciembre de 2023 de los 3.608 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.058 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 842 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 348 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de alcantarillado:

RECLAMACIÓN														
CAUSAL	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TOT AL	
1 INCONFORMIDAD CON EL AFORO	2	7	1	2	5	3	2	1	3	2	2	2	32	
13 COBROS DE OTRO										1			1	
14 DESCUENTO POR			1		1	1		3					6	
15 SUSPENSION TEMPORAL	1	2			1		1						5	
17 ESTRATO INCORRECTO		1	2	3	5		2	5	1	2	2	1	24	
18 CLASE DE USO INCORRECTOR		6	1	3		2	4			2			18	
19 TARIFA INCORREC		1		1					1				3	



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	91	101	71	92	82	107	75	96	120	65	87	71	1058
20	COBROS POR PROMEDIO	77	89	86	72	85	73	77	73	61	55	44	50	842
21	COBRO DE CONSU					1								1
22	PAGO SIN ABONO						2							
27	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	41	34	31	23	23	31	48	25	33	26	5	28	348
3	COBROS INOPORTUNOS													0
39	FALLA EN LA PRESTACION										1			1
40	FALLA EN LA PRESTACION													0
44	TERMINACION DE CONTRATO									1				1
52	NO CONEXIÓN DEL			1	1			1			6			9
4	COBRO DESCONO													0
5	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	6	2		3	4	2	3	3	1	3	2	2	31
SUBTOTAL		218	243	194	200	207	221	213	206	221	163	142	154	2382

## 4.6 PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704, en el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las PQR por tipo de causal requerimiento para el servicio de aseo:

PETICIÓN														
CAUSAL	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TOT AL	
53	SOLICITUD NUEVAS	5	3	1	1	3	2	2	2	2			21	
54	CAMBIO DE DATOS	36	44	48	33	47	40	31	43	52	46	30	20	470
55	TERMINACIÓN DE CONTRATO	18	22	20	164	94	84	73	48	83	48	29	21	704
56	INMUEBLE DESHABITADO	42	35	33	18	28	22	39	32	33	42	27	9	360
59	PAGO DOS VECES													0
SUBTOTAL		101	104	102	216	172	146	145	125	170	138	86	50	1555
RECURSO DE REPOSICIÓN														
CAUSAL	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO						TOT AL	
56	INMUEBLE DESHABITADO	1												1
17	ESTRATO INCORRECTO						1							1
SUBTOTAL		1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN														
CAUSAL													TOT AL	
14	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO					1			2	1	1		5	
3	COBROS INOPORTUNOS												0	
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES						2						2	
5	CORBO POR SERV						1					1	2	



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

33	TERMINACION DE CONTRATO						9					1	1					11
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA				1													1
SUBTOTAL		0	0	1	0	9	1	3	0	3	2	1	1				21	
<b>RECLAMACIÓN</b>																		
	CAUSAL	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO											TOT AL
12	SUBSIDIOS Y CONTRIB																	0
13	COBRO DE OTROS																	0
14	DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	32	41	33	27	33	23	34	24	17	26	17	28				335	
16	COBRO POR NO. DE INDEPENDIENTES	3	3	2	1	1	3	4	1	1		2	2				23	
17	ESTRATO INCORRECTO	1	2	4	8	6	7	12	10	6	11	5	6				78	
18	CLASE DE USO INCORRECTO	1		3	1		2	3			3		2				15	
19	TARIFA INCORRECTA				1		1										2	
2	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA	4	5	7	5	3	4	2		2	1	1	7				41	
20	COBROS POR PRO				1						1						2	
22	PAGO SIN ABONO EN CUENTA				1												1	
25	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO																0	
3	COBROS INOPORTUNOS		1														1	
33	TERMINACION DE CONTRATO				2								3				5	
5	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		4	2			2			7	2	2					19	
4	COBRO DESCONO																0	
44	TERMINACION DE CONTRATO					1											1	
39	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CONTINUIDAD	1	1							1		2	2				7	
40	FALLA EN LA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CALIDAD																0	
SUBTOTAL		42	57	51	47	44	41	56	35	34	44	29	50				530	
TOTAL		144	161	154	263	225	188	205	160	207	184	116	101				2108	

## 4.7 REGISTRO DE PQR POR FUNCIONARIO DE ATC

En los siguientes gráficos se detallan el número de PQR registradas en el sistema comercial por funcionario:





Fecha de Elaboración  
2011-04-07

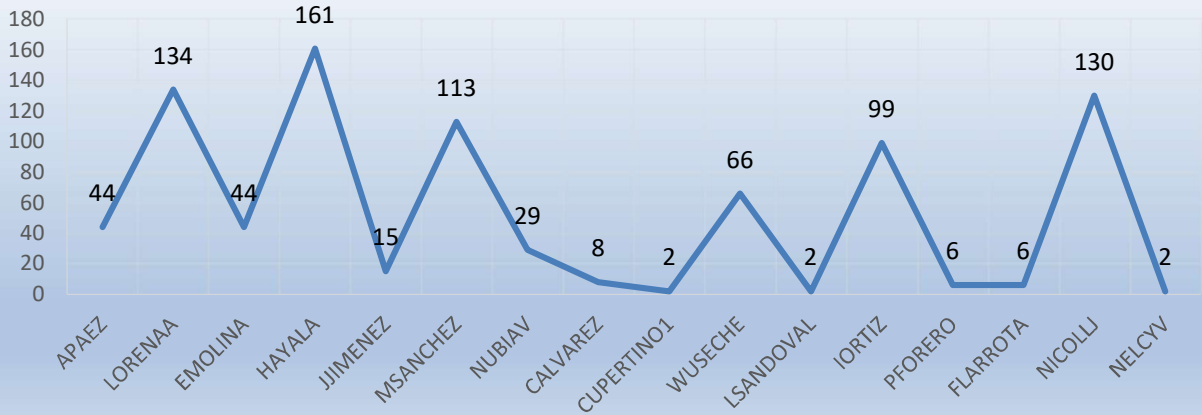
Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

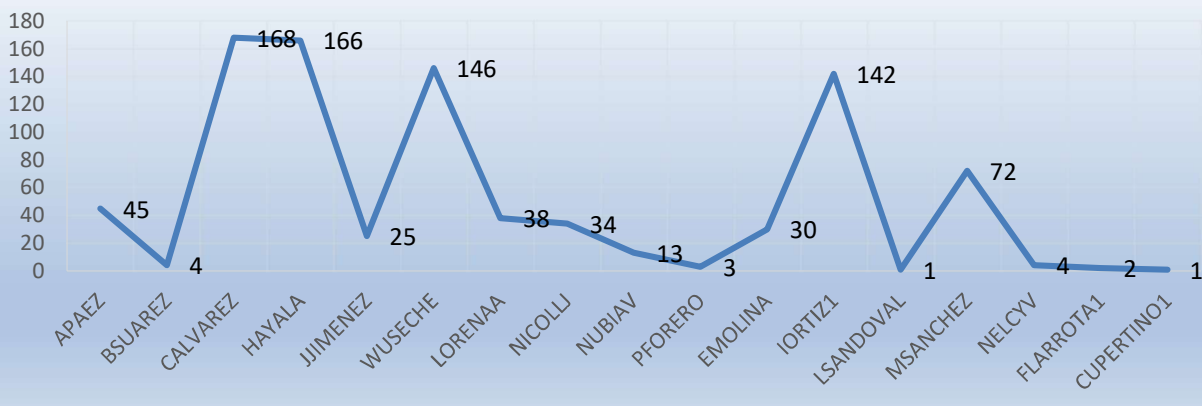
## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - FEBRERO 2023



## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MARZO 2023



## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - ABRIL 2023



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

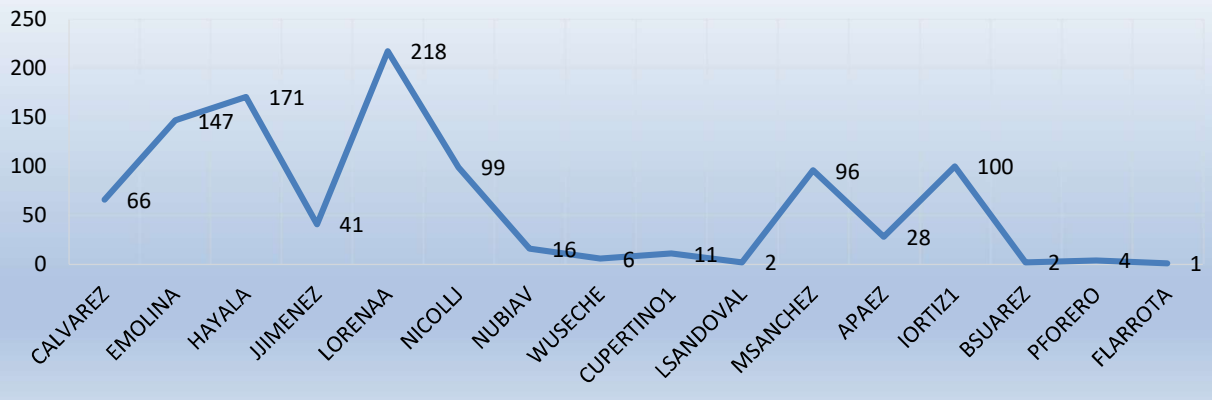
**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - MAYO 2023



## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JUNIO 2023



## ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - JULIO 2023



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

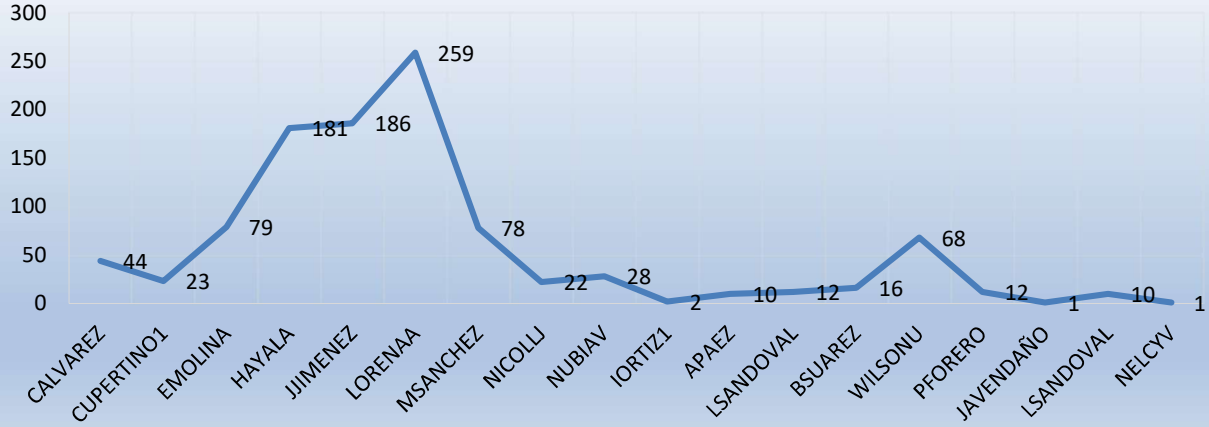
Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

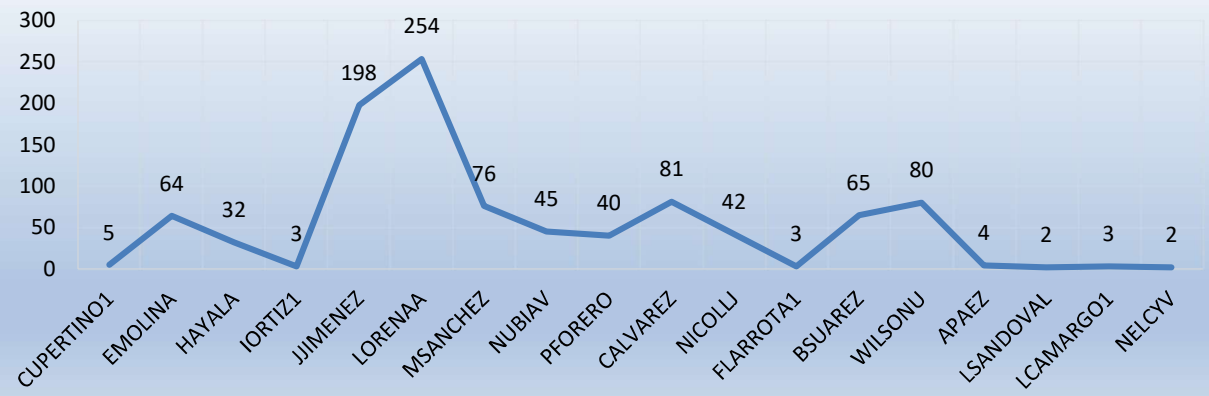
Código: 51.29.06.27

Versión 07

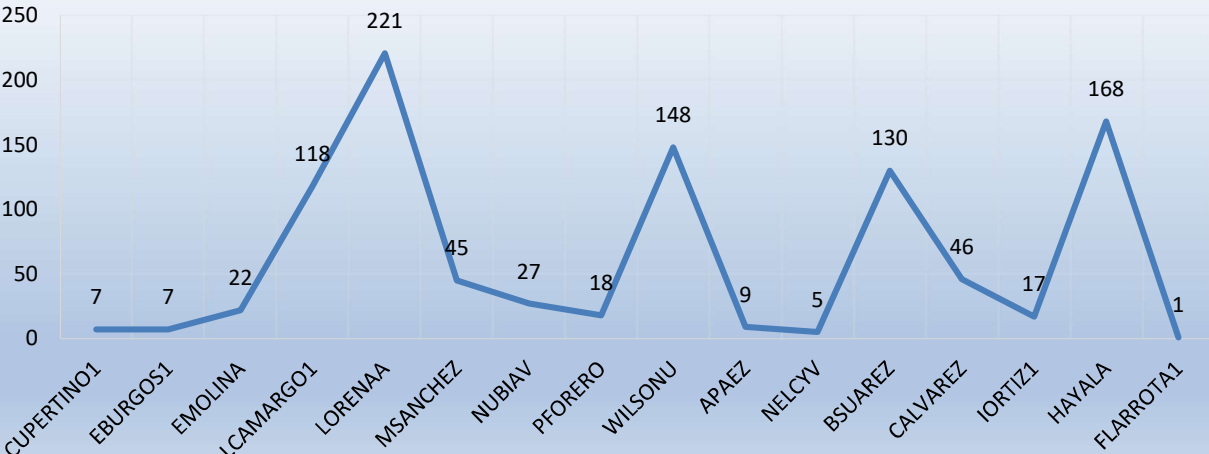
**ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - AGOSTO 2023**



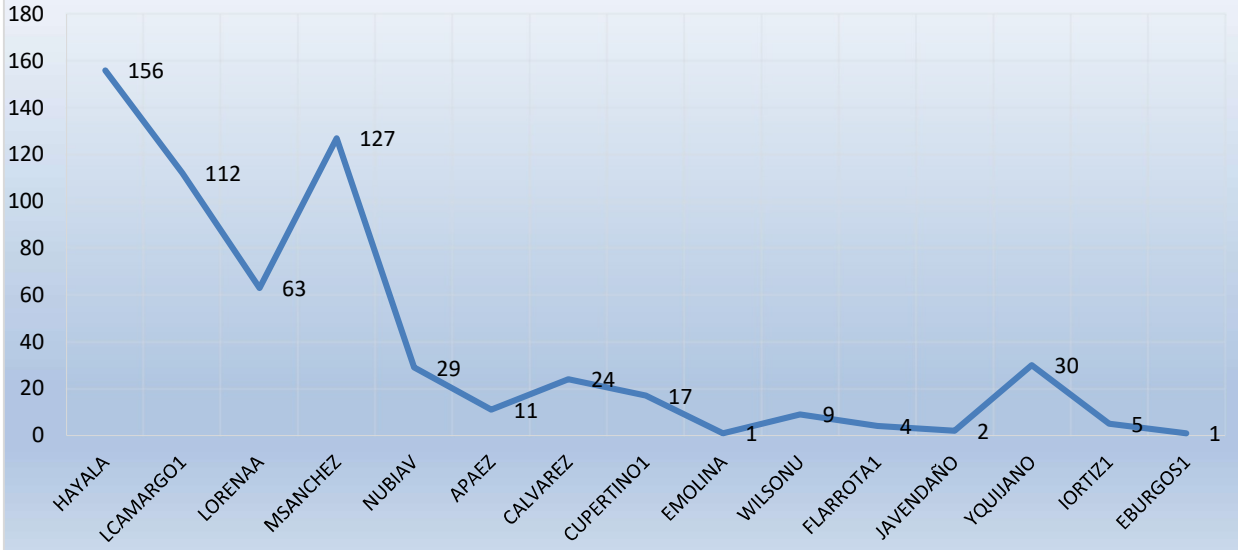
**ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - SEPTIEMBRE 2023**



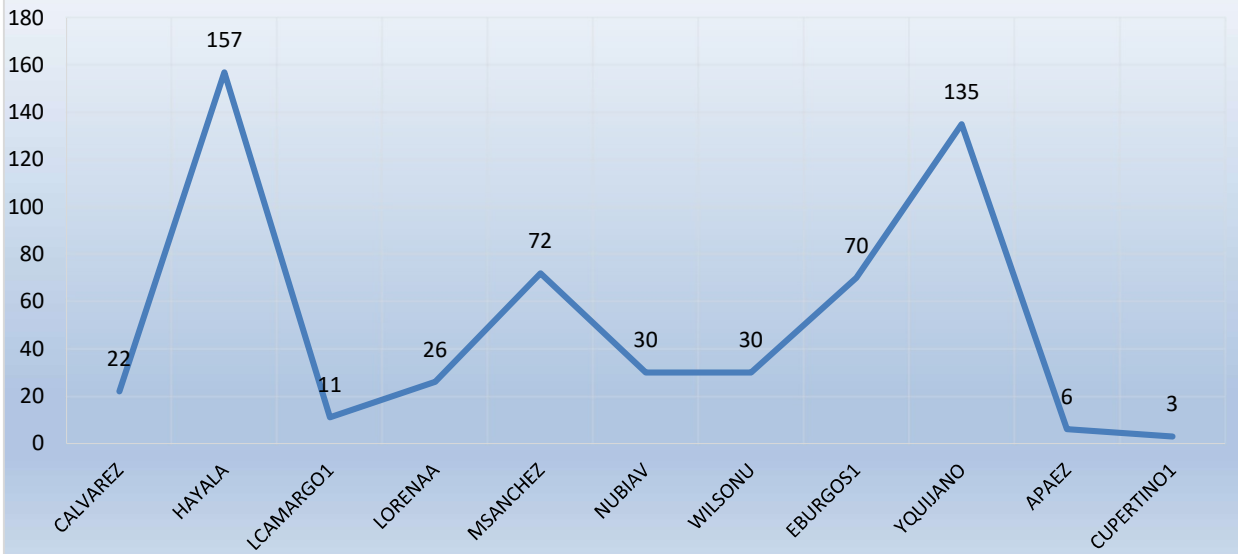
**ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - OCTUBRE 2023**



**ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - NOVIEMBRE 2023**



**ESTADISTICA ATC POR FUNCIONARIO SYSMAN - DICIEMBRE 2023**



El número de PQR registradas en el sistema no refleja la eficiencia de los funcionarios, pues de enero a diciembre de 2023 se realizó rotación de personal y lo generado, no permitió la comparación del número de registros de PQR en SYSMAN, además, hay actividades que se desarrollan y no se tabulan en esta gráfica como son: Trámites de solicitudes y liquidación de Matriculas, usuarios atendidos y que no se les genera PQR, copias de factura, reconexiones y reinstalaciones, sin embargo, se puede identificar la agilidad en el registro de PQR en el sistema comercial.

## 5. PQR CIUDADELA LA BENDICIÓN

### Tipo Petición

Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario
53 FUGA	2	0	2
54 SOLICITUD NUEVA	1	0	1
55 SUSPENSIONES	45	5	38
56 CAMBIO DE DATOS	79	0	72
57 TERMINACION DEL	4	1	3
59 PETICION PARA	4	0	4
61 COMPRA DE	1	0	0
62 FUGA EN EL	4	0	0
64 SOLICITUD DE	6	0	6
65 PAGO	1	0	1
69 ACTIVACION	8	1	6
71 CAMBIO DE	1	0	1
79 RELIQUIDACION	1	0	0
86 REVISIÓN	1	0	0
<b>SUBTOTAL CLASE</b>	<b>158</b>	<b>7</b>	<b>134</b>

### Tipo Reclamación

Problema	TOTAL	A empresa	A Usuario
14 DESCUENTO POR	1	0	1
15 SUSPENSION POR	2	0	2
2 INCONFORMIDAD	28	4	23
20 COBROS POR	8	0	8
36 FALLA EN LA	2	0	1
37 FALLA EN LA	1	0	1
39 INCONFORMIDAD	1	1	0
9 COBROS POR	1	1	0
<b>SUBTOTAL CLASE</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>36</b>

## 6. RELIQUIDACIONES

A diciembre de 2023, se han realizado reliquidaciones por un valor total de \$ 293.221.036, detallados así: Acueducto: \$ 173.962.615 equivalente al 59.33%, Cargo fijo acueducto: \$ 2.111.388 equivalente a 0.72%, Alcantarillado: \$ 87.504.286 equivalente al 29.84%, Cargo fijo alcantarillado: \$ 1.450.510 equivalente a 0.49%, Aseo: \$ 17.425.130 equivalente al 5.94%, Otros Conceptos: \$ 10.530.395 equivalente al 3.59% y devoluciones alcantarillado - \$ 236.712 equivalente a -0.08%.

En el mes que se realizó un mayor valor de reliquidaciones fue julio por valor de \$ 38.238.119, febrero con un valor de \$ 34.203.989 y tercero enero con valor de \$ 31.957.176.

En el siguiente cuadro se detalla el comportamiento de las reliquidaciones hasta diciembre de 2023:

MES	VALOR RELIQ ACU	CARGO FIJO ACU	VALOR RELIQ ALC	CARGO FIJO ALC	VALOR RELIQ ASEO	VALOR RELIQ OTROS CONCEPTOS	DEVOLUCION ALC	V/R TOTAL RELIQ
ENERO	\$17,008,548	\$145,283	\$13,090,454	\$115,203	\$1,261,646	\$340,284	\$(4,242)	\$31,957,176
FEBRERO	\$20,901,397	\$106,247	\$9,285,471	\$82,912	\$3,351,483	\$476,138	\$341	\$34,203,989
MARZO	\$14,031,827	\$130,634	\$10,692,510	\$57,510	\$5,487,751	\$808,259	\$220,077	\$31,428,568
ABRIL	\$8,332,042	\$63,097	\$3,942,636	\$15,876	\$630,497	\$226,781	\$(6,164)	\$13,204,765
MAYO	\$21,585,785	\$90,239	\$8,242,263	\$55,706	\$697,268	\$611,307	\$(16,827)	\$31,265,741
JUNIO	\$12,726,401	\$130,669	\$5,820,423	\$73,672	\$588,615	\$422,093	\$(11,174)	\$19,750,699
JULIO	\$26,483,907	\$104,613	\$9,766,131	\$69,685	\$803,781	\$1,020,616	\$(10,614)	\$38,238,119
AGOSTO	\$11,941,244	\$781,180	\$4,963,497	\$91,826	\$506,495	\$1,118,413	\$100,175	\$19,502,830
SEPTIEMBRE	\$16,484,273	\$51,951	\$8,149,317	\$411,926	\$1,064,650	\$1,392,370	\$(3,131)	\$27,551,356
OCTUBRE	\$8,656,374	\$344,784	\$5,518,906	\$371,329	\$911,205	\$897,507	\$(12,859.00)	\$16,687,246
NOVIEMBRE	\$8,257,243	\$49,813	\$3,622,672	\$31,307	\$1,020,460	\$2,703,919	\$(8,516)	\$15,676,898
DICIEMBRE	\$7,553,574	\$112,878	\$4,410,006	\$73,558	\$1,101,279	\$512,708	\$(10,354)	\$13,753,649
TOTAL	\$173,962,615	\$2,111,388	\$ 87,504,286	\$1,450,510	\$17,425,130	\$10,530,395	\$236,712	\$293,221,036

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Enero:

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
02/01/2023	1189016	\$660,430.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
03/01/2023	1241239	\$718,920.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
03/01/2023	1137485	\$671,430.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/01/2023	1107968	\$277,417.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

04/01/2023	3326010	\$264,170.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
04/01/2023	1281536	\$527,430.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
05/01/2023	1240499	\$363,240.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
10/01/2023	1250540	\$807,582.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
11/01/2023	1262233	\$540,720.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE RED INTERNA AGUA NO VERTIDA EN SU TOTALIDAD
11/01/2023	1302098	\$346,720.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
11/01/2023	1261039	\$3,252,580.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
11/01/2023	1207497	\$874,350.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
16/01/2023	1008711	\$324,710.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/01/2023	2380581	\$875,307.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
17/01/2023	1137485	\$1,803,068.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/01/2023	1295201	\$1,351,850.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
19/01/2023	1069874	\$407,260.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22/01/2023	1096912	\$436,680.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/01/2023	1372812	\$322,970.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25/01/2023	1453682	\$566,930.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/01/2023	4428145	\$1,516,220.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
25/01/2023	1084183	\$524,430.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
26/01/2023	1243624	\$784,250.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/01/2023	4406268	\$429,440.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/01/2023	1245376	\$1,291,500.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/01/2023	1312627	\$265,902.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO
30/01/2023	1312627	\$635,195.00	DESCUENTO DEL CONSUMO DE LA DESVIACIÓN YA SE HABIA FACTURADO Y SE VOLVIO A COBRAR, SOLO SE DEJA MEDICIÓN DEL PERIODO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Febrero:

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR RELIQ	CONCEPTO
02/02/2023	1138011	\$635,710.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
02/02/2023	1288347	\$371,490.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

03/02/2023	1284298	\$7,486,890.00	DESCUENTO POR CONSUMO NO USO DEL SERVICIO TIENE POZO PROFUNDO, PERO SI VIERTE EL LIQUIDO
06/02/2023	1291827	\$264,170.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, PERO SI SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
07/02/2023	1278110	\$1,246,550.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/02/2023	1028461	\$400,790.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
10/02/2023	1218169	\$621,930.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
10/02/2023	1295201	\$392,822.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
10/02/2023	1295201	\$375,598.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
13/02/2023	1274394	\$348,749.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FLOTADOR DAÑADO Y ACTIVACIÓN DE COMSUMO PENDIENTE
14/02/2023	6382622	\$658,850.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15/02/2023	1286899	\$1,813,389.00	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO PROMEDIO HISTORICO POR PROMEDIO HISTORICO ANTES DELALTO CONSUMO
16/02/2023	5328355	\$330,210.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/02/2023	1273146	\$576,450.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16/02/2023	4331581	\$865,483.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
16/02/2023	5471021	\$290,740.00	DESCUENTO SIN CONSUMO NO HACE USO DEL ALCANTARILLADO, LOTE POSIBLEAGUA DESPEDICIADA
20/02/2023	1274394	\$661,858.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/02/2023	3330778	\$342,420.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
21/02/2023	1063299	\$421,630.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
23/02/2023	3438348	\$453,560.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/02/2023	1152362	\$244,200.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/02/2023	1199502	\$320,168.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12 Y ACTUALIZACION DE LECTURA
28/02/2023	1294920	\$1,124,007.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
28/02/2023	1294920	\$268,296.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Marzo:





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
02/03/2023	1195943	\$473,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/03/2023	1180554	\$918,373.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$491,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$447,822.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1106399	\$536,460.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/03/2023	1288296	\$600,083.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
06/03/2023	1288296	\$302,695.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
06/03/2023	1288296	\$753,632.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
08/03/2023	1106248	\$719,690.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/03/2023	1253467	\$296,810.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/03/2023	1251642	\$5,250,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION PERO SE TARDARON MUCHO A LA NOTIFICACIÓN DESVIACIÓN DE NOVIEMBRE/2022, NOTIFICARON EN FEBRERO/2023, Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2023	1251414	\$4,102,370.00	DESCUENTO EN ASEO, SE PASA EL COBRO A LA OTRA MATRICULA
16/03/2023	1308070	\$271,080.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/03/2023	1485362	\$293,910.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/03/2023	1050195	\$747,610.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/03/2023	1289044	\$704,809.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/03/2023	1069465	\$357,700.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO DEJAMAS Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
28/03/2023	1047971	\$410,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
30/03/2023	1295122	\$485,090.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
29/03/2023	1246704	\$419,460.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRÓ CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/03/2023	1143683	\$682,190.00	DESCUENTO EN ALCANTARILLADO FABRICA VENTA DE AGUA EN BOLSA TODO EL AGUA NO ES VERTIDA
31/03/2023	1268113	\$633,470.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
02/03/2023	1195943	\$473,560.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
03/03/2023	1180554	\$918,373.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$491,850.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1180554	\$447,822.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
03/03/2023	1106399	\$536,460.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
06/03/2023	1288296	\$600,083.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
06/03/2023	1288296	\$302,695.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
06/03/2023	1288296	\$753,632.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

08/03/2023	1106248	\$719,690.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/03/2023	1253467	\$296,810.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/03/2023	1251642	\$5,250,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION, PERO SE TARDARON MUCHO A LA NOTIFICACIÓN DESVIACIÓN DE NOVIEMBRE/2022, NOTIFICARON EN FEBRERO/2023, Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
16/03/2023	1251414	\$4,102,370.00	DESCUENTO EN ASEO, SE PASA EL COBRO A LA OTRA MATRICULA
16/03/2023	1308070	\$271,080.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16/03/2023	1485362	\$293,910.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/03/2023	1050195	\$747,610.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17/03/2023	1289044	\$704,809.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
27/03/2023	1069465	\$357,700.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO DEJAMAS Y DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO CON FILTRACIÓN
28/03/2023	1047971	\$410,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
30/03/2023	1295122	\$485,090.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
29/03/2023	1246704	\$419,460.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/03/2023	1143683	\$682,190.00	DESCUENTO EN ALCANTARILLADO FABRICA VENTA DE AGUA EN BOLSA TODO EL AGUA NO ES VERTIDA
31/03/2023	1268113	\$633,470.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Abril:

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
13/04/2023	1059595	\$542,160.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
17/04/2023	1269984	\$256,820.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/04/2023	1050035	\$206,220.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/04/2023	1280366	\$1,277,080.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18/04/2023	1243654	\$766,520.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20/04/2023	1277208	\$428,020.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
20/04/2023	1004744	\$294,680.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21/04/2023	1243340	\$558,580.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

26/04/2023	1263051	\$2,394,580.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
26/04/2023	3482635	\$430,880.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/04/2023	1496358	\$401,770.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
27/04/2023	1069585	\$308,180.00	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO PROMEDIO ESTRATO Y/O USO POR PROMEDIO HISTORICO
27/04/2023	1239193	\$259,390.00	DESCUENTO CAMBIO DE USO COMERCIAL POR RESIDENCIAL
27/04/2023	1079874	\$195,092.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Mayo:

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
03/05/2023	1245094	\$644,190.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
04/05/2023	1235049	\$313,600.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
08/05/2023	1253067	\$2,188,750.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
09/05/2023	1021536	\$171,190.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10/05/2023	1253274	\$4,304,685.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
10/05/2023	1189886	\$253,960.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
12/05/2023	1050815	\$478,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12/05/2023	1032617	\$361,340.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15/05/2023	1303576	\$373,810.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SEGÚN RESOLUCION CRA 413 DE 2006 Y CRA 457 DE 2008 QUE MODIFICA ALGUNOS ARTICULOS DE RESOLUCION CRA 151 DE 2001, NO SE ENCONTRO CAUSA DEL ALTO CONSUMO.
16/05/2023	1273107	\$271,080.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16/05/2023	2374896	\$752,470.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
16/05/2023	1004339	\$584,420.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
18/05/2023	1077810	\$1,622,480.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/05/2023	1169064	\$1,624,820.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23/05/2023	1159207	\$5,785,140.00	DESCUENTO AL MEDIDOR TOTALIZADOR EL CONSUMO REGISTRADO POR LOS MEDIDORES HIJOS
24/05/2023	1168190	\$453,790.00	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
24/05/2023	1146430	\$183,002.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
26/05/2023	1161665	\$408,607.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
26/05/2023	1169480	\$1,012,530.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Junio:

FECHA	CODIGO INTERNO	VALOR REL.	CONCEPTO
01/06/2023	5488451	\$1,295,760.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
02/06/2023	1257724	\$380,160.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
05/06/2023	1203143	\$588,850.00	DESCUENTO MEDIDOR TOTALIZADOR NO SE TUVO EL CONSUMO MEDIDOR HIJO QUE NO ESTABA AMARRADO
08/06/2023	1254014	\$1,083,870.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
08/06/2023	1250610	\$274,500.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
09/06/2023	1265972	\$351,240.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
15/06/2023	2452048	\$559,280.00	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15/06/2023	1293136	\$279,120.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21/06/2023	1278274	\$1,526,050.00	DESCUENTO PARA SER CARGOS A LAS CUENTAS POR FINANCIACIÓN
22/06/2023	5465567	\$2,178,580.00	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
26/06/2023	3330124	\$247,940.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
27/06/2023	1280271	\$296,640.00	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
27/06/2023	3497189	\$185,950.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/06/2023	1119351	\$267,180.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
28/06/2023	1071814	\$348,290.00	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/06/2023	4419242	\$223,300.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
28/06/2023	1137249	\$177,796.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
29/06/2023	3479390	\$268,102.00	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE BAJANTE TANQUE AÉREO
29/06/2023	1249415	\$280,410.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION DEL PROCESO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.
29/06/2023	1259172	\$243,509.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

29/06/2023	1259172	\$597,701.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30/06/2023	1269016	\$321,730.00	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Julio:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	04/07/2023	1239023	205,070	DESCUENTO MEDIDOR TOTALIZADOR NO SE TUVO EL CONSUMO PENDIENTE DE LA DESVIACION DEL MEDIDOR HIJO
2	04/07/2023	5461080	2,951,630	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
3	04/07/2023	5379522	237,040	DESCUENTO COBRO DEL CARGO FIJO ALCANTARILLADO Y VERTIMIENTO NO HACEN USO DEL SERVICIO
4	05/07/2023	3441535	187,720	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
5	05/07/2023	1100474	390,130	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCIÓN, PERO EN FECHA DIFERENTE A LA PROGRAMADA
6	06/07/2023	5483498	203,660	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
7	06/07/2023	3499683	1,287,600	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
8	06/07/2023	1475565	157,760	DESCUENTO POR TERMINACION DE CONTRATO POR MUTUO ACUERDO
9	07/07/2023	1310750	215,470	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
10	07/07/2023	4491995	483,200	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
11	10/07/2023	1316850	174,150	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	11/07/2023	1142037	183,000	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13	11/07/2023	1100474	353,000	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
14	11/07/2023	3335261	363,050	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
15	11/07/2023	1073450	266,863	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
16	12/07/2023	1239878	569,670	DESCUENTO DE CONSUMO POR LECTURA MEDIDOR CRUZADA
17	12/07/2023	1135136	208,090	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18	13/07/2023	1196405	214,011	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
19	13/07/2023	1196405	188,905	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

20	13/07/2023	1278675	204,600	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21	13/07/2023	6369471	416,180	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22	14/07/2023	1095229	386,660	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23	14/07/2023	1265225	348,290	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24	14/07/2023	1261039	6,065,590	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25	17/07/2023	3498789	172,690	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
26	18/07/2023	1187138	177,610	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE EN EL MEDIDOR AGUA NO VERTIDAD
27	18/07/2023	1027267	509,740	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
28	18/07/2023	1216284	686,790	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
29	19/07/2023	4365651	183,870	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
30	19/07/2023	1096318	245,450	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
31	21/07/2023	1182320	215,470	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
32	21/07/2023	1009397	212,520	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
33	21/07/2023	1094751	1,617,220	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
34	21/07/2023	1295377	254,740	DESCUENTO POR TERMINACION DE CONTRATO NO SE TUVO EN CUENTA
35	21/07/2023	1110248	451,600	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
36	21/07/2023	1139731	547,969	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
37	21/07/2023	1139731	721,671	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
38	24/07/2023	1135374	518,010	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
39	25/07/2023	1165564	201,225	DESCUENTO POR COBRO PROMEDIO DESPUES DEL ALTO CONSUMO, CAMBIANDO POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO
40	26/07/2023	4501159	250,999	DESCUENTO POR COBRO DE MANO DE OBRA MAS IVA, COBRO DE MATERIALES MAS IVA, COBRO DE MEDIDOR MAS IVA
41	27/07/2023	5352866	7,531,380	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

42	28/07/2023	2392351	673,740	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
43	28/07/2023	1143723	311,321	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
44	28/07/2023	1143723	318,779	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
45	31/07/2023	1101845	260,230	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. PREDIO DESHABITADO.

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Agosto:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	02/08/2023	4371171	252,370	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
2	02/08/2023	1453602	220,500	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR PARA SER FINANCIADO
3	03/08/2023	1153847	387,670	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
4	04/08/2023	1267164	401,420	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
5	04/08/2023	1278418	386,670	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
6	04/08/2023	1159207	787,370	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
7	08/08/2023	1071814	498,830	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
8	10/08/2023	1013692	207,250	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
9	11/08/2023	1121772	239,980	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10	14/08/2023	1104582	173,690	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11	15/08/2023	1198835	262,690	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	17/08/2023	1077537	1,052,849	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
13	22/08/2023	1191648	215,599	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
14	22/08/2023	1191648	479,734	DESCUENTO POR COBRO CONSUMO DE MAS SOBRE LA DESVIACION SIGNIFICATIVA (ERROR DEL SISTEMA)
15	22/08/2023	4499460	178,356	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA
16	23/08/2023	3349821	238,520	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION Y NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

17	23/08/2023	1169538	3,710,941	DESCUENTO AL MEDIDOR TOTALIZADOR EL CONSUMO ACTIVADO A LOS MEDIDORES HIJOS
18	23/08/2023	1347558	240,910	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19	25/08/2023	1076875	186,884	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20	25/08/2023	1076875	150,637	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
21	28/08/2023	3340946	244,470	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
22	29/08/2023	1274252	264,700	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
23	30/08/2023	1274021	423,063	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA Y CAMBIO DE USO COMEMRCIAL POR USO RESIDENCIAL ESTRATO TRES (3)
24	30/08/2023	1195564	226,037	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE BAJANTE TANQUE AÉREO

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Septiembre:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	01/09/2023	5374578	1,247,790	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
2	01/09/2023	1282779	274,308	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
3	01/09/2023	1282779	197,592	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
4	06/09/2023	1234029	196,300	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, SE NOTIFICO, PERO SE HIZO INSPECCION DIA DISTINTO A LA FECHA DE LA NOTIFICACION, CON BASE A LA RESOLUCIÓN CRA. 413 DE 2006, ARTICULO 12
5	06/09/2023	1083059	1,174,790	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
6	08/09/2023	6395012	238,970	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
7	11/09/2023	1272728	410,440	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
8	12/09/2023	5368085	217,060	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHAB ITADO EN ASEO
9	14/09/2023	1261782	419,350	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10	14/09/2023	1278274	2,000,000	DESCUENTO PARA SER CARGO A OTRA CUENTA POR FINANCIACIÓN
11	19/09/2023	1299324	825,935	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	19/09/2023	1299324	1,087,965	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
13	19/09/2023	1042792	416,440	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN





# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

14	19/09/2023	1133067	398,530	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
15	19/09/2023	1080974	363,690	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16	19/09/2023	1132834	584,940	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17	20/09/2023	1136614	1,075,060	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
18	20/09/2023	1040256	186,410	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
19	20/09/2023	1074840	413,880	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018. Y DESCUENTO POR DESHABITADO EN ASEO
20	21/09/2023	4429666	367,120	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
21	21/09/2023	4472772	313,880	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR PARA SER FINANCIADO
22	22/09/2023	4477544	391,800	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR FUE COMPRADO EN EL COMERCIO, MÁS IVA
23	22/09/2023	3345510	224,970	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
24	23/09/2023	1009397	1,629,040	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
25	25/09/2023	1301283	272,730	DESCUENTO POR FINANCIACION DEL MEDIDOR
26	26/09/2023	1180068	890,190	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
27	28/09/2023	1310235	2,853,980	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
28	28/09/2023	1279294	595,000	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
29	29/09/2023	1065512	217,850	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR PARA SER FINANCIADO
30	29/09/2023	1108944	667,350	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Octubre:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	02/10/2023	1168873	2,882,040	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
2	05/10/2023	1242224	254,800	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
3	05/10/2023	1242224	541,750	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
4	06/10/2023	1137960	867,760	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
5	10/10/2023	1277208	340,670	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
6	11/10/2023	1043049	247,468	DESCUENTO POR MAL TOMA DE LECTURA



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

7	11/10/2023	1049111	802,330	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
8	12/10/2023	1116145	154,275	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
9	12/10/2023	1275184	202,480	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION, SE HIZO INSPECCION, PERO NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
10	13/10/2023	1047971	460,740	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO NO SE NOTIFICO PARA REVISION NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11	13/10/2023	1106990	158,000	DESCUENTO AJUSTE AL CONSUMO PROMEDIO HISTORICO MUY ALTO, POR CAUSA DE UNA DESVIACION, POR PROMEDIO ANTES DEL ALTO CONSUMO.
12	13/10/2023	1031537	637,350	DESCUENTO AJUSTE AL COBRO DE MATERIALES Y MANO DE OBRA
13	17/10/2023	1453690	224,570	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO FLOTADOR DAÑADO
14	18/10/2023	1016701	228,190	DESCUENTO CON CONSUMO PROMEDIO MEDIDOR CON FALLAS FUE CAMBIADO
15	24/10/2023	1182243	395,314	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, SE HIZO INSPECCION NO SE ENCONTRO CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16	25/10/2023	1134483	273,190	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17	26/10/2023	1259228	162,120	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO PREDIO DESHABITADO
18	31/10/2023	1135526	248,138	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN

En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Noviembre:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	01/11/2023	1243902	132,826	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
2	01/11/2023	1243902	135,777	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
3	01/11/2023	1243902	136,812	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
4	01/11/2023	1243902	153,795	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SERVICIO SUSPENDIDO
5	02/11/2023	1294838	245,290	DESCUENTO POR COBRO DE MEDIDOR PARA SER FINANCIADO
6	03/11/2023	1309431	138,200	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
7	08/11/2023	5352866	2,917,650	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
8	09/11/2023	1289031	1,524,340	DESCUENTO AJUSTE AL COBRO DE MANO DE OBRA MAS IVA
9	14/11/2023	6380737	255,760	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
10	14/11/2023	1169553	970,850	DESCUENTO SOBRE LA DEUDA PARA CARGAR A OTRA CUENTA
11	14/11/2023	1188821	1,126,325	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
12	14/11/2023	1188821	183,035	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
13	15/11/2023	1258225	120,520	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
14	17/11/2023	1114564	114,600	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
15	22/11/2023	1307101	606,950	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
16	22/11/2023	1168146	197,212	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
17	28/11/2023	1229184	314,970	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
18	29/11/2023	1245245	583,330	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
19	29/11/2023	1276629	298,890	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
20	30/11/2023	1114564	203,580	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN, NO SE TUVO EN CUENTA ARTICULO 149 LEY 142 DE 1994, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

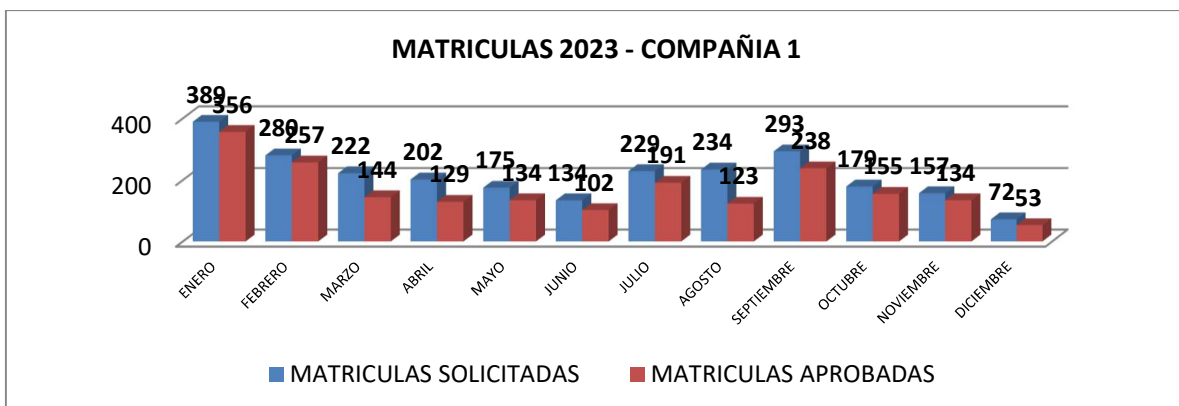
En el siguiente cuadro se detallan los valores más significativos de las reliquidaciones aplicadas en Diciembre:

ITEM	FECHA	CODIGO INT.	VALOR REL.	CAUSALES
1	12/12/2023	1286372	333,128	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION
2	12/12/2023	1286372	419,490	DESCUENTO POR ERROR UNIDAD DE FACTURACIÓN COBRO CONSUMO DIFERENTE A LA MEDICION
3	12/12/2023	1282520	246,420	DESCUENTO COBRO CONSUMO PROMEDIO SE ACTUALIZA LECTURA SE FACTURA POR MEDICION
4	14/12/2023	1048886	192,840	DESCUENTO POR CONSUMO PROMEDIO ACUMULADO Y NO SE TUVO EN CUENTA EN LOS DOS SERVICIOS
5	15/12/2023	1042101	188,690	DESCUENTO POR FUGA VISIBLE TANQUE SUBTERRÁNEO POR FILTRACIÓN
6	21/12/2023	1143139	687,780	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
7	22/12/2023	1242218	453,160	DESCUENTO POR FUGA NO VISIBLE RED INTERNA
8	22/12/2023	1263051	1,737,350	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
9	22/12/2023	5470585	324,550	DESCUENTO EN ASEO POR TERMINACION DE CONTRATO
10	26/12/2023	1230744	755,270	DESCUENTO POR ALTO CONSUMO SE NOTIFICO, PERO NO SE HIZO INSPECCION PARA ENCONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGÚN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
11	27/12/2023	1285788	305,300	DESCUENTO POR RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN, ALTO CONSUMO SIN EN CONTRAR CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO, NO SE DEBE COBRAR LO PENDIENTE, SEGUN RESOLUCIÓN SSPD No.20188140313565 del 06/11/2018.
12	27/12/2023	1272728	178,269	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
13	27/12/2023	1272728	316,678	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
14	27/12/2023	1260421	230,310	DESCUENTO AL MEDIDOR TOTALIZADOR CONSUMO FACTURADO A LOS MEDIDORES HIJOS
15	27/12/2023	1258867	1,073,060	DESCUENTO NO SE DIO EL PROCESO ARTICULO.149 DE LA LEY 142 DE 1994, Y RESOLUCION CRA 413 DE 2006, ARTICULO 12.
16	29/12/2023	2412000	176,800	DESCUENTO POR NO USO DEL SERVICIO TIENE OTRA MATRICULA
17	29/12/2023	2412000	241,490	DESCUENTO POR NO USO DEL SERVICIO TIENE OTRA MATRICULA
18	29/12/2023	2412000	179,580	DESCUENTO POR NO USO DEL SERVICIO TIENE OTRA MATRICULA
19	29/12/2023	2412000	327,750	DESCUENTO POR NO USO DEL SERVICIO TIENE OTRA MATRICULA
20	29/12/2023	2412000	223,560	DESCUENTO POR NO USO DEL SERVICIO TIENE OTRA MATRICULA

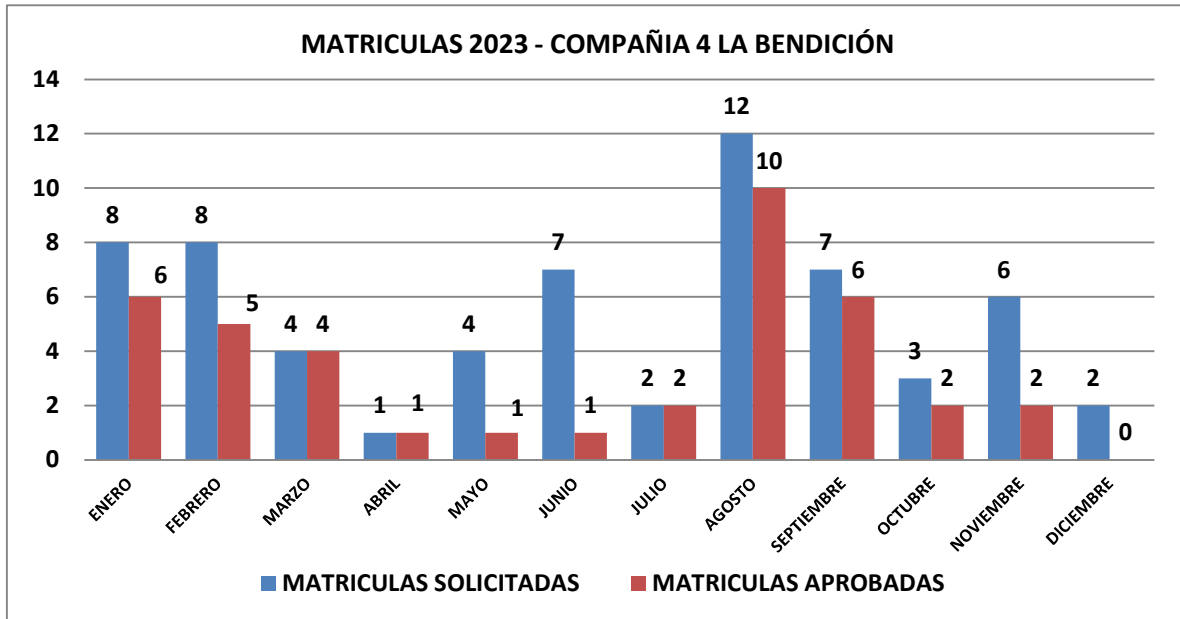
## 7. MATRICULAS

De la compañía 1 a diciembre de 2023 se registraron 2.566 solicitudes de matrículas, 2.016 matrículas aprobadas y 2.027 matrículas activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

En el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las matrículas a diciembre de 2023:



De la compañía 2 – LA BENDICIÓN a diciembre de 2023 se registraron 64 solicitudes de matrículas, 40 matrículas aprobadas y 39 matrículas activadas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.



## 8. CAPACITACIONES

Para el año 2023, se realizaron las siguientes capacitaciones:

26\_01\_2023 Recaudos Tesorería



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

## 14 y 15\_02\_2023 Seguridad Vial



## 02\_03\_2023 Códigos de Ruta



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

## 07\_03\_2023 Gestión Documental Dirección Comercial



## 13\_03\_2023 Seguridad Vial.



- 24\_04\_2023 Códigos de Ruta



- **SOCIALIZACION DE LA CIRCULAR NO. 831.12.00.0014.23 DEL 19/01/2023 MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR.**

## 9. REUNIONES CON LA COMUNIDAD

### 1. Reunión Morichal 20 enero 2023 – Matriculas



### 2. Reunión Cubarrito Santo Domingo Proceso de Matriculas – 26 enero 2023



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07



### 3. Socialización construcción acueducto LA BENDICIÓN – 11 febrero de 2023

**YOPAL**  
 CIUDAD SEGURA  
 La EAAAY llega a la  
**CIUDELA LA BENDICIÓN**  
**SÁBADO 11 DE FEBRERO CANCHA DE FUTBOL GRANDE**  
**2:00 PM - 4:00 PM**  
 • Oficina móvil, acuerdos de pago, PQRS  
 • **Recreación infantil**  
 Campaña de Recolección de Residuos Posconsumo.  
 Trae al encuentro, Pilas, Bombillas usadas, Medicamentos Vencidos y Plaguicidas Domésticos.  
**4:00 PM**  
**INICIO DE OBRA ACUEDUCTO**  
**más cerca de ti**  
**¡El momento que esperábamos ha llegado!**  
 Te invitamos a participar en la apertura del inicio de obra del nuevo sistema de acueducto.





**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07

## 4. Reunión Barrio Cubarrito Santo Domingo 13 febrero de 2023 – Revisión Instalación de Medidores



## 5. REUNIÓN SAN SEBASTIÁN SÁBADO 18 FEBRERO DE 2022

¡Comunidad de los barrios San Sebastián y San Andrés, hoy vivimos un día muy especial!

Llegamos hasta su cancha deportiva con nuestra campaña de Responsabilidad Social "Más cerca de ti", donde pudimos atender sus inquietudes y conocerlos un poco más.

Además, el Ejército Nacional nos brindó su apoyo con recreación para los niños y niñas de estos barrios, y la Secretaría de Salud estuvo presente con su jornada de vacunación para las mascotas.

Nos agrada visitarlos y conocer sus inquietudes en cuanto a nuestros servicios. Pronto llegaremos a más barrios de nuestra ciudad, recuerda que la EAAAY ahora estará más cerca de ti.

¡Sigamos construyendo una ciudad más unida y comprometida con el bienestar de todos!



## 6. OFICINA MÓVIL TORRES DE SAN MARCIOS 24 FEBRERO DE 2023

¡Llegamos a Torres de San Marcos con nuestra campaña de responsabilidad social "Más cerca de ti"!

Compartimos con la comunidad un espacio de diálogo y recreación, agradeciendo especialmente a la Policía Nacional por su apoyo en la recreación de los niños y niñas del sector.

También agradecemos a la Secretaría de Salud por su campaña de vacunación para mascotas, a la Secretaría de Medio Ambiente por sus charlas de educación ambiental, y a toda la comunidad por sus sugerencias y aportes.

Somos una empresa pública comprometida con el crecimiento de la ciudad, y seguimos trabajando para mejorar la calidad de nuestros servicios. ¡EAAAY más cerca de ti!



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 07		

## 7. REUNIÓN ACUEDUCTO Y ASEO CORREGIMIENTO TACARIMENA 01 MARZO DE 2023.



## 8. VIERNES 03 DE MARZO DE 2023 – VILLA DEL SOL



## 9. JUEVES 09 DE MARZO DE 2023 – GUAFILLA



## 10. 15 julio 2023 - SOCIALIZACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ASEO



## 11. REVISIÓN ALTO CONSUMO COJUNTO RESIDENCIAL LA DECISIÓN

En un trabajo en equipo se realizó visita al conjunto residencial de la Decisión para identificar la causa del alto consumo, con lo cual se contó con el apoyo del personal operativo de las diferentes áreas de la Dirección Comercial como fueron: CARTERA, MEDIDORES, PQR Y FACTURACIÓN, con la coordinación del compañero BELLER SUAREZ, logrando identificar fugas en hidrantes dentro del conjunto, en los nichos de medidores, baño de la piscina, tubería que llega al nicho de medidores, presentando las recomendaciones pertinentes para que evitaren los sobrecostos en la factura.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2023-12-16

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 07



## 12. SOCIALIZACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ASEO

El día miércoles 02 de agosto de 2023, nos reunimos con residentes y la presidenta del barrio Villa Flor Etapa 3.

## 10. SUI - PQR

A la fecha de diciembre de 2023, se está al día en el cargue de formularios de Reclamaciones en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Reliquidaciones de acueducto y alcantarillado, los cuales están cargados en el SUI.

## 13. MEDIOS DE ATENCIÓN PQR

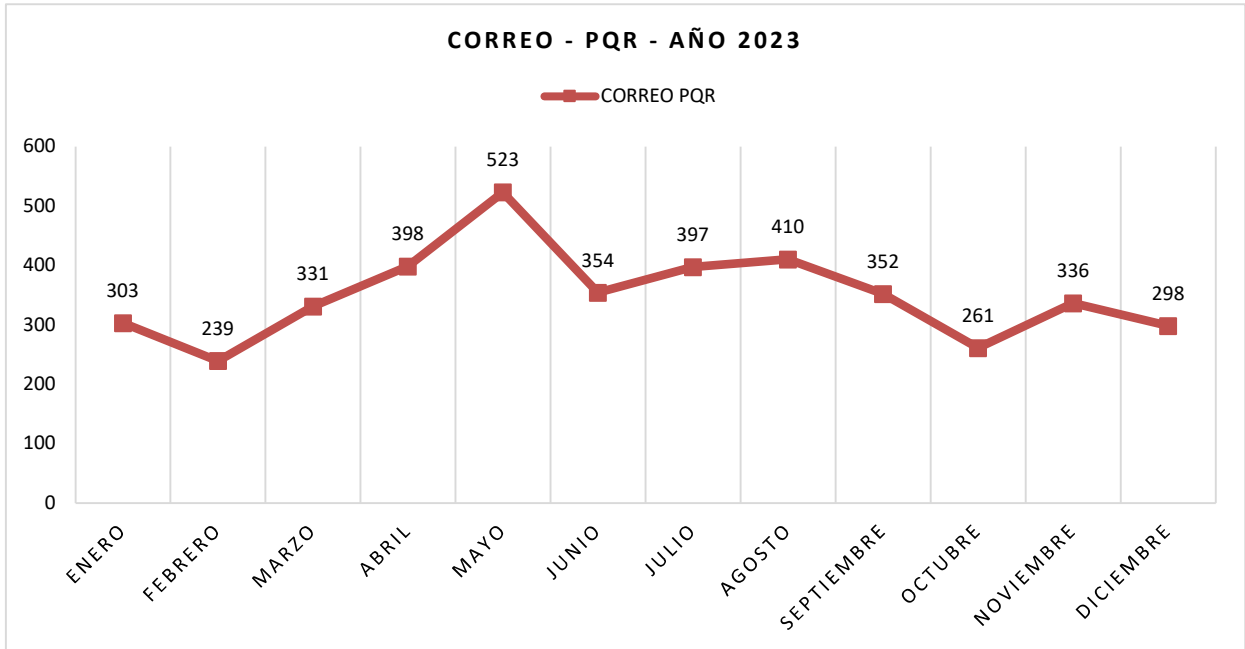
a. En recepción se tiene una funcionaria para la recepción de las líneas de teléfono 6345001 y 6342636.

b. Se entregaba el siguiente volante a los usuarios que se acercaban a las instalaciones de la Empresa.

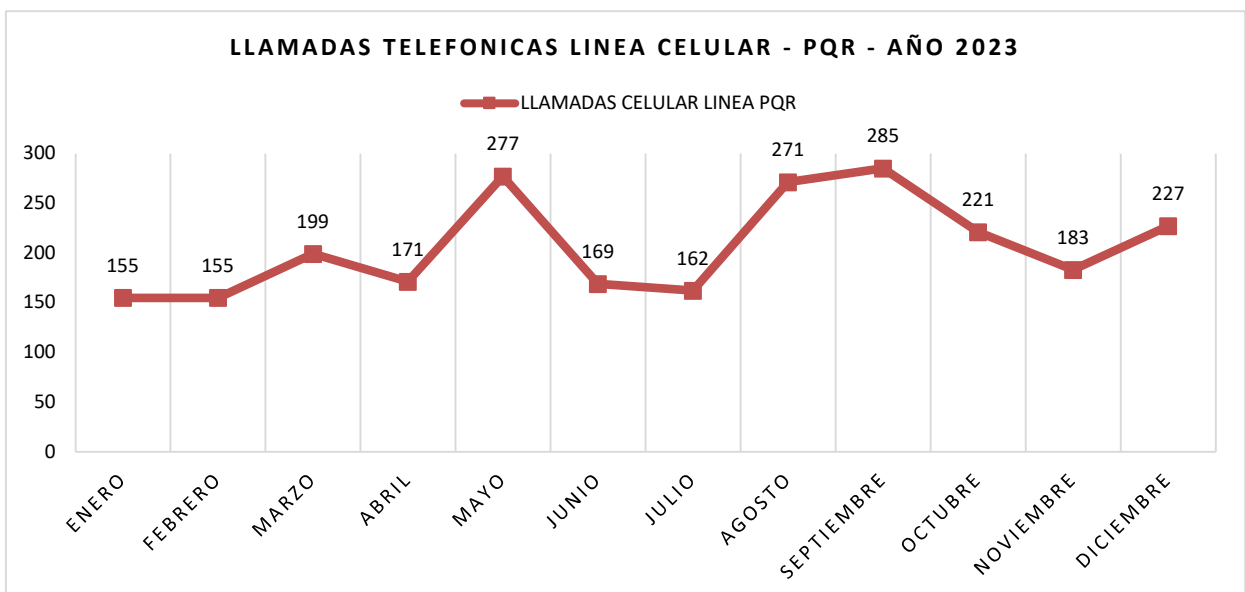
<b>MEDIOS DE ATENCIÓN E.A.A.Y E.I.C.E E.S.P</b> Actualizado Marzo - 14- 2023 <b>Página WEB:</b> <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> <b>Archivo central:</b> <a href="mailto:eaay@eaaay.gov.co">eaay@eaaay.gov.co</a> <b>Dirección:</b> Carrera 21 N 15-57					
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CARTERA	FIDELIZACIÓN	FACTURACIÓN	RECAUDO	PUNTOS DE PAGO
1. Matriculas nuevas 2. Reposición de medidores 3. Actualización de datos 4. Atención a inquietudes de los usuarios.	1. Abonos 2. Acuerdos de pago 3. Reinstalaciones, reconexiones, suspensiones y cortes.	1. Vinculación y desvinculación al servicio de aseo. 2. Ajuste a factura aseo usuarios VEOLIA.	1. Solicitud de facturas	1. Reclamación por pagos	- Banco de Bogotá - ATH - APP BBVA (solo usuarios del banco)
<b>Correo electrónico</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Correo electrónico</b>	Supergiros
<a href="mailto:pqr@eaaay.gov.co">pqr@eaaay.gov.co</a>	<a href="mailto:cartera@eaaay.gov.co">cartera@eaaay.gov.co</a>	<a href="mailto:comercial.aseo@eaaay.gov.co">comercial.aseo@eaaay.gov.co</a>	<a href="mailto:critica@eaaay.gov.co">critica@eaaay.gov.co</a>	<a href="mailto:recaudos@eaaay.gov.co">recaudos@eaaay.gov.co</a>	
Telefono: (608) 6345001- 6342636 Ext. 104 - 118 - Línea: 116 Opcion 3	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 105 - 120	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 137	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 103	Telefono: (608) 6345001 6342636 Ext. 111 121	Pagos electronicos: PSE - Pag. web de la EAAAY.
Celular: 3153633277	Celular: 3153465018	Celular: 3187169705			

**Canales que tiene habilitados la Empresa para la atención de los usuarios para suministrar información detallada (capacidad, cifras de atención y/o interacciones, etc.) respecto de cada uno de ellos.**

a. Correo electrónico [pqr@eaay.gov.co](mailto:pqr@eaay.gov.co)

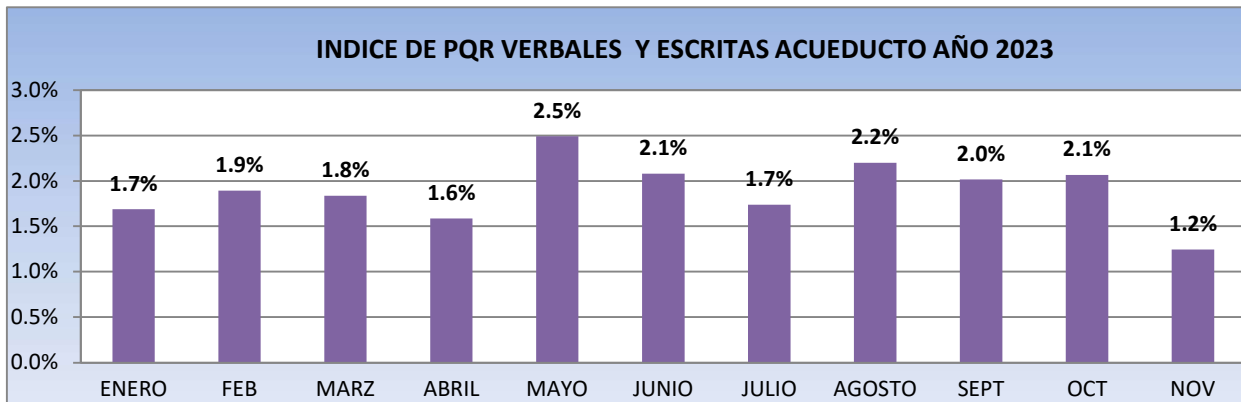


b. Línea de Celular PQR



## 12. INDICES PQR

### ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2023



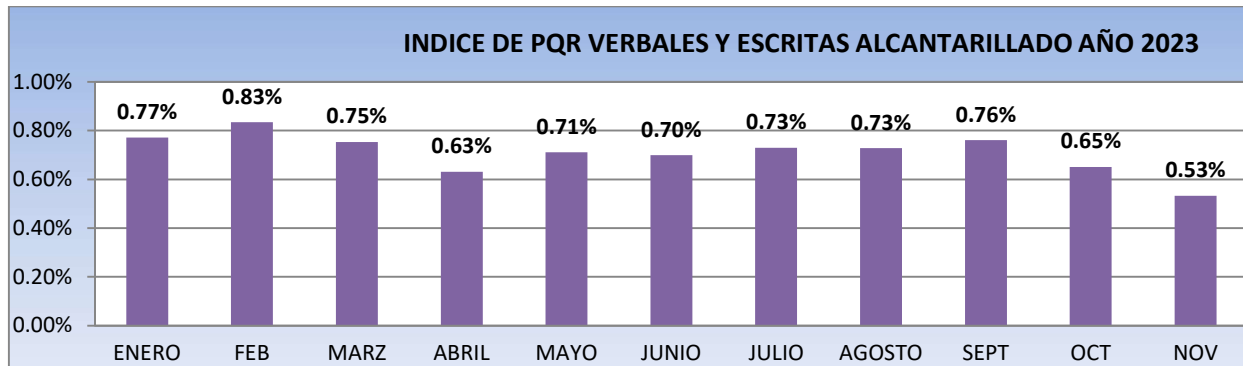
Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 se tiene un 1.7% (2022-1.7%), 1.9% (2022-1.5%), 1.8% (2022-1.5%), 1,6% (2022-1.2%), 2,5% (2022-1.3%), 2.1% (2022-1.6%), 1.7% (2022-1.5%), 2.2% (2022-2.2%), 2.0% (2022-1.7%), 2.1% (2022-1.5%) y 1.2% (2022-1.5%) respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, en relación a los resultados reportados en el año 2022.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

- ✓ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- ✓ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- ✓ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m<sup>3</sup> cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- ✓ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- ✓ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.

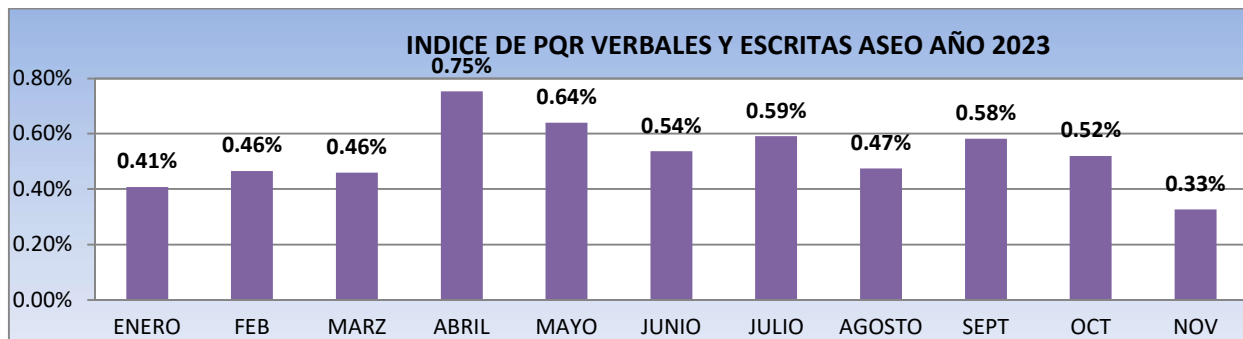
- ✓ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2023



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 se tiene un 0.77% (2022-0.78%), 0.83% (2022-0.65%), 0.75% (2022-0.58%), 0.63% (2022-0.64%), 0.71% (2022-0.63%), 0.70% (2022-0.82%), 0.73% (2022-0.67%), 0.73% (2022-0.99%), 0.76% (2022-0.66%), 0.65% (2022-0.69%), y 0.53% (2022-0.75%), del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, en relación a los resultados del año 2022.

## ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2023



Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 se tiene un 0.41% (2022-0.42%), 0.46% (2022-0.62%), 0.46% (2022-0.63%), 0.75% (2022-0.45%), 0.64% (2022-0.49%), 0.54% (2022-0.77%), 0.59% (2022-0.42%), 0.47% (2022-0.34%), 0.58% (2022-0.95%), 0.52% (2022-0.26%), 0.33% (2022-0.49%), respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, en relación a los resultados del año 2022.



	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 07

Asimismo, se implementaron las siguientes acciones para la disminución el número de PQR que se venían registrando:

- El cobro de la mano de obra en las visitas técnicas solicitadas por los usuarios y/o suscriptores que no estén dentro de procesos de desviaciones significativas positivas, por concepto de altos consumos, inconformidad en lo facturado, revisión de arreglos, viabilidad de servicio, independización de los mismos, etc.
- Reiterar a los usuarios que la responsabilidad del mantenimiento de las redes internas y acometida es responsabilidad del usuario y/o suscriptor, de conformidad con el decreto 302 de 2000.
- Normalización del personal operativo en las diferentes áreas de la Dirección Comercial.
- Capacitar a los funcionarios de ATC para que den información precisa, completa y confiable al usuario, frente a los trámites que tiene que hacer en la Empresa o el reclamo o petición que está presentando.
- Información en la parte posterior de la factura para que de manera preventiva realicen las revisiones a todos los puntos hidráulicos de los inmuebles.
- Indicar a los usuarios y/o suscriptores el pago de la factura única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- El cobro de la mano de obra en el arreglo de fugas que se encuentren en la acometida y red interna del inmueble.

Nota. Los índices están hasta noviembre pues no se ha reportado suscriptores facturados para diciembre de 2023 por parte de la oficina de facturación.

## **12. PENDIENTES**

- ❖ Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.
- ❖ Incluir dentro del orden del día en las reuniones que realice el comité creado según resolución 0521.18 del 17/05/2018, el tema de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
- ❖ Incorporar en el Plan de Compras y Presupuesto las partidas a ejecutar, para cumplir con una atención a las personas de discapacidad.
- ❖ Que el software de gestión comercial permita:
  - Adjuntar archivos y/o documentos.
  - Cuenten con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
  - Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 07

- Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario
- Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia
- Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - ❖ La página web para que la empresa tenga organizada su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
  - ❖ La Oficina de Sistemas cree la sección de transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:
    - Mecanismos para la atención al ciudadano
    - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
    - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
    - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
  - ❖ Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.
  - ❖ Solución de requerimientos de SYSMAN en cuanto al módulo de reliquidaciones.

Agradecemos la atención prestada a la presente.

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR  
Profesional Oficina de PQR

Anexos. Noventa y Cuatro (94) Folios.